

«Утверждаю»
Генеральный директор
ООО «Альянс Бородино»
М.В. Новокрещина
«01» июля 2023 года

Правила проживания в ООО «Альянс Бородино»

1. Определения

- 1.1. Под понятием «отель» следует понимать гостиничный комплекс, расположенный по адресу: 107140, г. Москва, ул. Русаковская, д.13с5 и включающий в себя:
 - 236 номеров различных категорий;
 - 2 банкетных зала на 300 посадочных мест суммарно;
 - 6 конференц-залов;
 - 1 концертный зал вместимостью до 500 человек;
 - Тренажерный зал с сауной и бассейном;
 - Лобби бар.
- 1.2. Под понятием «гость отеля» (далее по тексту – гость) следует понимать лицо, находящееся на территории отеля, пользующееся заранее оплаченными услугами проживания и иными услугами отеля.
- 1.3. Под понятием «посетитель отеля» (далее по тексту – посетитель) следует понимать лицо, находящееся на территории отеля, пользующееся услугами отеля, за исключением услуги по проживанию.
- 1.4. Под понятием «оказанная услуга» следует понимать действие или деятельность, осуществлённые сотрудниками отеля по выполнению принятых на себя обязательств в соответствии с законом «О защите прав потребителей» и другими нормативными актами, регламентирующими соответствующие виды деятельности.
- 1.5. Под понятием «не оказанная услуга» следует понимать невыполнение сотрудниками отеля обязательств по предоставлению оплаченных услуг.
- 1.6. Под понятием «ненадлежащая оказанная услуга» следует понимать услугу, которая была оказана не вовремя или с какими-либо отклонениями от заявленных характеристик.
- 1.7. Под понятием «грубое нарушение правил проживания гостей в отеле» следует понимать ситуацию, при которой поведение гостя препятствует администрации отеля и\или его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха гостей отеля или его действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала, а также нарушает нормы законодательства РФ.

2. Общие положения

- 2.1. Настоящие правила (далее по тексту - Правила) разработаны в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (утвержденными постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1853 и Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г. № 2300-1 (в ред. От 24.04.2020).
- 2.2. Правила распространяются на всех гостей и посетителей отеля, пребывающих на его территории за исключением обслуживающего персонала.
- 2.3. Гость/посетитель обязан довести информацию, содержащуюся в настоящих Правилах, до сведения проживающих с ним гостей в одном номере. При этом ответственным за исполнение настоящих Правил является персонально каждый гость за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством и настоящими Правилами.

3. Порядок предоставления услуг в отеле

- 3.1. Гость может воспользоваться услугой бронирования номера по телефону +7 495 221-60-00. Бронирование может быть оплачено до заселения в отель (гарантированное бронирование), либо без оплаты (негарантированное бронирование).
Негарантированное бронирование - бронирование гостиницы, при котором оплата производится гостем по прибытии в гостиницу. Негарантированное бронирование сохраняется за гостем до 18:00 по местному

времени указанного дня заселения в отель. После 18:00 обязательства по размещению отелем гостя прекращаются, а размещение гостя производится при наличии свободных номеров.

Гарантированное бронирование - бронирование номера в отеле, при котором отель ожидает гостя до 12:00 дня, следующего за днем запланированного заезда. Бронирование отеля гарантируется путем предоплаты, как минимум, первых суток проживания, произведенной не позднее, чем за сутки до даты заезда гостя. Оплата производится гостем после получения подтверждения отелем бронирования. Предоплата производится безналичным банковским переводом, либо путем наличного или безналичного платежа (банковской картой).

В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда гостя с него или иного лица, которое осуществляло бронирование, взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более, чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется, а размещение гостя производится при наличии свободных номеров.

- 3.2. Режим работы отеля – круглосуточный. В период с 00:00 ч. До фактической остановки Автоматизированной Системы Управления отелем (не позднее 03:00 ч.) Бизнес-дня поселение производится предыдущей датой.
- 3.3. Оформление проживания в отеле производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность, на каждого гостя (в т.ч. Детей) (в соответствии со ст.19 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации от 09.10.2015 №1085 - для граждан РФ и п.22 ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ» от 18.07.2006 № 109-ФЗ) - для иностранных граждан и лиц без гражданства);
- 3.4. Заселение в отель несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ним родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.
- 3.5. Расчетный час в отеле – 12:00 ч. По местному времени.
- 3.6. Время заселения в отель – 14:00 ч. По местному времени.
- 3.7. При задержке выезда гостя (после 12:00 ч.) За продление проживания взимается дополнительная плата согласно прейскуранту услуг отеля.
- 3.8. Продление проживания после расчетного часа производится при наличии свободных номеров.
- 3.9. При отсутствии гостя по месту проживания более двух часов (после расчетного часа) без оплаты или обнаружения забытых гостем вещей, администрация отеля создает комиссию, производит опись имущества, находящегося в номере. Имущество гостя сдается в камеру хранения.
- 3.10. Для организации безопасности проживающих в отеле гостей администрацией отеля установлен пропускной режим. Вход в жилую зону осуществляется по карточкам гостя.
- 3.11. При поселении в отель гостю выдается на оплаченный срок проживания карточка гостя и электронный ключ от номера. Электронный ключ активен в течение оплаченного срока проживания гостем до 12-00 дня выезда.
- 3.12. При обнаружении пропажи личных вещей из номера, утери карточки гостя или электронного ключа, гость обязан немедленно сообщить об этом в службу размещения для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей.
- 3.13. Лица, нарушающие общественный порядок или совершающие хулиганские действия, в отель не поселяются.
- 3.14. В отеле гость может воспользоваться следующими видами бесплатных услуг: вызов скорой помощи, доставка корреспонденции (кроме бандеролей и посылок), побудка к определенному времени, пользование местной телефонной связью, телевидением (кроме платных каналов), предоставление кипятка, иголок, ниток.

4. Оплата за проживание и услуги

- 4.1. Оплата за проживание и услуги, предоставляемые отелем, может осуществляться за наличный или безналичный расчет, а также по банковским картам в рублях.
- 4.2. Оплата за проживание взимается на условиях предварительной оплаты всего срока забронированного периода. Проживание в кредит в отеле не предоставляется.
- 4.3. При проживании менее суток (24 часов) плата взимается за полные сутки независимо от времени выезда гостя.
- 4.4. Цены за проживание в отеле устанавливаются Приказом генерального директора за номер в сутки.

- 4.5. В случае невозможности предоставления отелем номера согласно условиям предварительной брони, отель предоставляет гостю гостиничный номер более высокой категории без дополнительной оплаты.
- 4.6. Не взимается плата за проживание детей до 6 лет при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере при предоставлении дополнительного места. При предоставлении дополнительного места лицам старше 7 лет взимается плата в размере 1 000 руб/сутки.
- 4.7. Отель предлагает гостям дополнительные услуги за плату по их желанию согласно перечню услуг.

5. Права и обязанности гостей

- 5.1. Гость имеет право пользоваться всеми услугами отеля в установленном регламентом рабочего времени интервале.
- 5.2. Гость имеет право получать информацию о часах работы, стоимости, перечне услуг, оказываемых отелем, производить предварительный заказ услуг.
- 5.3. При обнаружении недостатков в оказании услуг гость вправе потребовать от администрации отеля по своему выбору: безвозмездного устранения недостатков, равноценной замены услуги, соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.
- 5.4. Гости, проживающие в отеле, вправе расторгнуть договор на получение услуги в любое время, возместив отелю расходы за услуги, предоставленные им к моменту расторжения договора.
- 5.5. В случае утраты или повреждения имущества отеля, гость обязан в соответствии с Законодательством РФ возместить причиненный ущерб. Размер ущерба определяется по тарифу, утвержденному Управляющим директором отеля. Факт порчи имущества и возмещение его стоимости оформляется актом, который составляется в 2х экземплярах, по одному для каждой из сторон.
- 5.6. Гости, проживающие в отеле, обязаны соблюдать настоящие Правила. В период пребывания на территории отеля соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других гостей на отдых, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал. В период с 23.00 до 09.00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям.
- 5.7. Гостям надлежит бережно относиться к имуществу, оборудованию отеля, соблюдать санитарные нормы и общественный порядок.
- 5.8. Гость обязан ознакомиться и соблюдать Правила противопожарной безопасности на всех объектах инфраструктуры отеля.
- 5.9. Гость обязан, покидая номер, закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет и другие электроприборы.

6. Обязанности и ответственность отеля

- 6.1. Отель обязан своевременно и в полном объеме предоставлять гостям оплаченные услуги.
- 6.2. Отель обязан обеспечить полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качество предлагаемых услуг на территории отеля.
- 6.3. Отель обязан обеспечить конфиденциальность информации о гостях.
- 6.4. Отель обязан своевременно реагировать на просьбы гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде. Отель обязан устранить выявленные при оказании услуг недостатки.
- 6.5. Отель в соответствии с Законодательством РФ несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу гостя вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный гостю при нарушении прав потребителей, вследствие ненадлежащего оказания гостиничных услуг.
- 6.6. Отель не отвечает за сохранность денежных средств и иных ценностей, не сданных на хранение. Деньги и ценные вещи рекомендуется держать в сейфе гостиничного номера.
- 6.7. В случае обнаружения забытых вещей администрация отеля обязана уведомить об этом владельца вещей. Забытые вещи регистрируются в специальном журнале и сдаются в камеру хранения отеля. Отель хранит забытую гостем вещь в течение 6 месяцев. Ценные вещи и крупные суммы денег хранятся в течение 1 года.
- 6.8. Книга отзывов и предложений находится в службе приема и размещения, ресторане и лобби-баре, и выдается гостям по их требованию.
- 6.9. Жалобы гостей, предъявленные в письменном виде, рассматриваются администрацией отеля в срок не более 14 дней со дня их подачи.

- 6.10. Отель вправе расторгнуть договор с гостем в случае неоднократного или грубого нарушения им настоящих правил проживания в отеле и приглашением при необходимости сотрудников правоохранительных органов. При выселении гость обязан оплатить фактически оказанные ему услуги.
- 6.11. В случае нарушения отелем настоящих Правил, защита прав гостей, предусмотренная законодательством РФ, осуществляется в порядке, установленном Законом РФ «О защите прав потребителей».

7. На территории отеля не разрешается

- 7.1. В целях соблюдения правил пожарной безопасности гостям, проживающим в отеле, запрещается:
- 7.1.1. Пользоваться в номерном фонде непредусмотренными оснащением номера электронагревательными приборами, а также удлинителями, переходниками и др.
 - 7.1.2. Хранить и приносить в номерной фонд отеля огнеопасные, токсичные и легковоспламеняющиеся материалы, сильнодействующие ядовитые вещества, громоздкие вещи, газовые баллоны любых размеров. Крупногабаритные вещи (если сумма размеров длины, ширины и высоты превышают 150 см) сдаются в камеру хранения отеля. Услуги камеры хранения предоставляются только для проживающих в отеле.
 - 7.1.3. Уходя из номера, оставлять включенными электроприборы.
 - 7.1.4. Накрывать включенные торшеры и настольные лампы.
 - 7.1.5. Курить на территории отеля.
- 7.2. С целью обеспечения порядка и безопасности проживающих гостей в отеле не разрешается:
- 7.2.1. Проход на жилые этажи без карточки гостя.
 - 7.2.2. Переставлять и передвигать мебель и выносить из номера постельные принадлежности и иное имущество отеля без согласования с администрацией отеля.
 - 7.2.3. Передавать электронный ключ от номера и карточку гостя посторонним лицам.
 - 7.2.4. Оставлять посторонних лиц в номере во время своего отсутствия.
 - 7.2.5. Выносить белье, полотенца и инвентарь из номера.
 - 7.2.6. Находиться посторонним лицам в гостиничном номере без оформленного в установленном порядке разового пропуска, при этом необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность приглашенного. В случае отсутствия документа, удостоверяющего личность, встреча должна проходить в фойе отеля. Пребывание приглашенных лиц с 23.00 до 06.00 разрешается только с их регистрацией в установленном порядке и соответствующей оплатой проживания согласно тарифам отеля. При несоблюдении правил пребывания в отеле может быть ограничено или прервано.
 - 7.2.7. Нарушать санитарные нормы и требования в гостиничном номере.
 - 7.2.8. Выбрасывать мусор, бутылки и другие предметы из окон отеля.
 - 7.2.9. Выносить из ресторана в период его работы в режиме «шведского стола» продукты питания, напитки и посуду. Вынос продуктов разрешен в одноразовой посуде с разрешения администрации ресторана в случаях болезни кого-либо из гостей.

8. Дополнительная информация об условиях проживания

- 8.1. В случае несоблюдения вышеуказанных правил, а также нарушения общепризнанных норм поведения, администрация отеля вправе отказать гостю в предоставлении услуг и досрочно выселить из отеля без возвращения гостю денежных средств за оплаченные, но неполученные услуги, включая проживание в отеле. В отдельных случаях при отказе гостя в соблюдении настоящих Правил, Администрацией отеля может быть вызван наряд полиции для последующего выселения гостя из отеля.
- 8.2. В случае отказа гостя от размещения в день заселения при гарантированном бронировании, возврат денежных средств за оплаченный период (сутки) возврату не подлежит.
- 8.3. В случае истечения срока проживания гостя в отеле при отсутствии гостя с 14.00 в день предполагаемого выезда (если проживание не продлено и не оплачено в срок), администрация отеля вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего гостя, освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация помещает на бесплатное хранение в сейфовую ячейку, остальные вещи помещаются в камеру хранения забытых и найденных вещей.
- 8.4. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях отеля (за исключением номеров и санузлов) систем видеонаблюдения.

9. Правила въезда и выезда на/с территории отеля «Альянс-Бородино»

- 9.1. Въезд/выезд на/с территория отеля «Альянс-Бородино» осуществляется только через пост охраны, расположенный с задней стороны отеля, въезд с лицевой стороны возможен только для сотрудников отеля.
- 9.2. Парковка для гостей отеля расположена с задней стороны гостиницы, её стоимость составляет 100р/час или 800р за сутки.
- 9.3. Парковка на территории отеля для гостей «Альянс-Бородино» осуществляется круглосуточно 365 дней в году.
- 9.4. ООО «Альянс Бородино» не несет ответственности за ДТП на территории бизнес-центра «Альянс-Бородино».
- 9.5. Запрещается передвигаться по территории с превышением скорости (более 40 км/ч).

10. Правила проживания гостей с домашними животными

- 10.1 При поселении в отель с животными, гость обязан ознакомиться с Правилами проживания гостей с животными в отеле «Альянс Бородино» и поставить подпись, подтверждающую согласие с данными Правилами.
- 10.2 Размещение с животными возможно при предварительном подтверждении от службы бронирования отеля по почте welcome@alliance-borodino.ru или по телефону: +7 (495)-221-60-00.
- 10.3 Допускается размещение только с домашними животными: собаки декоративных пород весом до 10 кг, кошки и птицы. Исключения составляют собаки-поводыри, обслуживающие нужды людей с ограниченными возможностями.
- 10.4 Размещение гостей с домашними животными осуществляется при условии оформленных в установленном порядке документов (ветеринарный паспорт, справка о состоянии здоровья унифицированного образца с отметкой о прививках – документы, соответствующие требованиям, предъявляемыми основными авиа-ж/д перевозчиками) и оплаты специального сбора за проживание.
- 10.5 В отеле разработан тариф на дополнительную уборку и дезинфекцию номера во время проживания и после выезда гостей с домашними животными – 4 500 руб. На период до 7 (семи) дней.
- 10.6 Передвижение собак в отеле и по территории отеля возможен исключительно в наморднике и на поводке. Выгул собак на территории отеля запрещен.
- 10.7 Для справления естественных нужд животного, не требующих его выгула, гость обязан привезти с собой специальный лоток или иные специальные подстилки.
- 10.8 Домашние животные не допускаются в места общественного питания (рестораны, лобби-бар и прилегающие к ним территории), спортзал и бассейн.
- 10.9 В случае причинения ущерба отдельному имуществу, все расходы на покрытие данного ущерба должны быть оплачены владельцем домашнего животного, согласно прейскуранту отеля.
- 10.10 Запрещается оставлять животное в номере без присмотра.
- 10.11 Не разрешается оставлять домашних животных без присмотра хозяев, в холле и на территории отеля.
- 10.12 Уборка номера проводится при отсутствии животного или при нахождении животного в закрытой клетке или переноске;
- 10.13 Не разрешается использовать для домашних животных полотенца, простыни и другие постельные принадлежности, принадлежащие отелю.
- 10.14 Не разрешается вычесывать домашних животных в номере отеля.
- 10.15 Гость обязан иметь с собой миски для корма и питья. Кормить домашних животных из посуды, предназначенной для гостей отеля, запрещено.
- 10.16 Отель оставляет за собой право отказать в размещении гостя с животным в случае несоответствия экстерьерных и поведенческих характеристик животного установленным правилам.
- 10.17 Отель оставляет за собой право расторгнуть соглашение с гостем, проживающим с домашним животным в случае:
 - нарушения правил проживания;
 - агрессивного, неадекватного, шумного поведения домашнего животного.
- 10.18 Проживание животного в отеле разрешается не более одного в одном номере.

11. Правила пожарной безопасности

11.1. Общие положения

- 11.1.1. Не пользуйтесь в номере электронагревательными приборами.
- 11.1.2. Уходя, не забывайте выключать телевизор, кондиционер, лампы освещения.

- 11.1.3. Не накрывайте тканью включенные осветительные приборы. Это опасно.
- 11.1.4. В случае воспламенения электроприборов постарайтесь обесточить электрооборудование и сразу же сообщите на ресепшн по тел. 0.
- 11.1.5. Уходя из номера, не забывайте отключать кондиционер и вынимать электронный ключ из картоприемника для отключения электроэнергии.
- 11.1.6. Если Вы почувствовали запах дыма или обнаружили очаг возгорания, сообщите информацию на стойку приема и размещения по тел. 0.
- 11.1.7. На территории отеля курить запрещено. Надеемся, что Вы не будете курить, лежа в постели, и оставлять окурки непогашенных сигарет в номере. Это опасно.
- 11.1.8. Нельзя проносить и хранить в номере пожароопасные вещества и материалы.
- 11.1.9. При пожаре пользуйтесь лестницей.
- 11.1.10. Если Вы в нашем отеле впервые, Вам необходимо ознакомиться с планом эвакуации, которая закреплена на входной двери. Постарайтесь хорошо запомнить расположение выходов и лестниц.
- 11.1.11. Ближайший выход обозначен на плане пожарной эвакуации. Над всеми выходами имеются указатели.
- 11.2. Действия во время задымления/пожара
 - 11.2.1. Закройте щели и вентиляционные отверстия, смоченные водой полотенцами или постельным бельем.
 - 11.2.2. Сообщите на ресепшн о своем местонахождении и опишите происходящую ситуацию.
 - 11.2.3. По прибытию пожарных к месту происшествия подойдите к окну и подайте знак об оказании помощи.
 - 11.2.4. Во время эвакуации запрещено пользоваться лифтом.
 - 11.2.5. Переждать пожар можно на балконе, при этом необходимо закрыть за собой балконную дверь.

В случае пожара в Вашем номере или на территории отеля, немедленно сообщите о случившемся на ресепшн по тел. 0. Покиньте Ваш номер.