

Утверждены  
Приказом  
Генерального директора  
ООО «РПА Гостиничный-Менеджмент»  
№ П-0412/2024 от 4 декабря 2024 года



В.А. Цуканов



**ПРАВИЛА  
ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ  
В ОТЕЛЕ MAIDENS**

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1.	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....	3
2.	ИНФОРМАЦИЯ ОБ ИСПОЛНИТЕЛЕ .....	4
3.	УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ .....	4
4.	ПОРЯДОК РАЗМЕЩЕНИЯ И УСЛОВИЯ ПРОЖИВАНИЯ .....	6
5.	НОРМЫ ПОВЕДЕНИЯ .....	13
6.	УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ .....	14
7.	ПЕРЕЧЕНЬ ИНЫХ ПЛАТНЫХ УСЛУГ .....	16
8.	ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ .....	17
9.	ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЯ .....	18
10.	ПРИЛОЖЕНИЯ .....	20

## 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила проживания и предоставления гостиничных услуг в отеле «Maidens» (далее - «Правила») разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 "О защите прав потребителей", Федеральным законом от 24.11.1996 N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации".

1.2. Настоящие Правила являются внутренним документом отеля «Maidens» и регулируют его отношения в области предоставления гостиничных услуг и проживания в отеле.

1.3. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

- *«Отель» или «Гостиница»* - отель «Maidens», расположенный по адресу: г. Москва, Зубовская площадь, дом 3, стр. 1;
- *«Гость» или «Потребитель»* - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
- *«Исполнитель»* – ООО «РПА – Гостиничный менеджмент» (ИНН 7703403285, ОГРН 5157746141812), предоставляющее Потребителю гостиничные услуги в отеле «Maidens»;
- *«Заказчик»* - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг в пользу Потребителя;
- *«бронирование»* - закрепление за Потребителем номера (места в номере) в Гостинице на условиях, определенных заявкой Заказчика или Потребителя, и подтверждение этой заявки со стороны Исполнителя;
- *«время заезда»* - время, установленное Исполнителем для заезда Потребителя
- *«время выезда»* или *«расчетный час»* - время, установленное Исполнителем для выезда Потребителя;
- *«гарантированный ранний заезд»* - платная услуга, которая позволяет Гостю гарантированно разместиться в номере раньше расчетного часа;
- *«гостиничные услуги»* - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в отеле, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем;
- *«тариф»* или *«цена номера»* - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену;
- *«Служба приема и размещения Гостиницы»* - структурное подразделение Гостиницы, занимающиеся бронированием номеров, приемом и регистрацией гостей, оформлением гостей при выезде, организацией различных дополнительных услуг и осуществляющие указанные действия путем взаимодействия с Гостями в очном формате – «Ресепшен» (1-й этаж), дистанционном формате при помощи телефонной связи +7 499 956-7777, электронной почты fo@maidenshotel.ru
- *«Договор»* - документ, содержащий условия оказания персонифицированных Гостиничных услуг, оформляемый путем составления одного документа, подписанного двумя сторонами – применительно к Заказчику, или являющегося публичным договором – применительно к Гостю.

- «КПП» - пограничный контрольно-пропускной пункт.

1.4. Требования к гостиничным услугам, в том числе к их объему и качеству, определяются по соглашению сторон Договора, если федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены другие требования.

## **2. Информация об Исполнителе**

2.1. Отель «Maidens» расположен по адресу: Россия, 119021, г. Москва, Зубовская площадь, дом 3, стр. 1. Отель имеет 118 комфортабельных номеров с эксклюзивным дизайном, включая 16 Представительских люксов, 3 люкса Амбассадор и 3 люкса Амбассадор с балконом и видом на Счетную палату.

2.2. На основании решения ООО «Премьер-Дил» от 27.09.2024 г. о соответствии требованиям Порядка классификации объектов туристской индустрии, утвержденного приказом Министерства культуры Российской Федерации от 11.07.2014 г. № 1215, Отелю присвоена категория «5 звезд». Свидетельство о присвоении Отелю данной категории, регистрационный номер 77-АА-062-2022-5157746141812-2024, выдано ООО «Премьер-Дил», дата выдачи 27.09.2024. Срок действия свидетельства до 27.09.2027.

2.3 Отель находится под управлением Общества с ограниченной ответственностью «РПА – Гостиничный Менеджмент» (Свидетельство о государственной регистрации организации №5157746141812, выдано Межрайонной инспекцией ФНС №46 по г. Москве 07.12.2015 г.)

## **3. Условия и порядок бронирования номеров**

3.1. Информация, содержащаяся в данных Правилах, а также размещенная на сайте Гостиницы, является публичной офертой в силу п. 2 ст. 437 ГК РФ. Подача лицом Заявки на бронирование является выражением намерения заключить Договор на условиях, изложенных в оферте.

3.2. Предварительное бронирование номеров производится как через отдел бронирования Отеля по телефону: +7 495 287-7775 или по электронной почте на адрес [res@maidenshotel.ru](mailto:res@maidenshotel.ru), через интернет-страницу Отеля на сайте <https://maidenshotel.ru> посредством онлайн бронирования, а также посредством онлайн бронирования с применением услуги третьих лиц - онлайн тревел-агентств (Островок.ру и тд). Гостиница вправе отказать в заключении Договора, если на указанные в заявке на бронирование (далее - «Заявка») даты отсутствует свободные номера, соответствующие требованиям Заявки.

3.3. Гостиница, при наличии в указанные в Заявке даты свободных номеров, соответствующих Заявке Заказчика или Гостя, направляет Заказчику/Гостю уведомление, содержащее сведения о наименовании Гостиницы, Заказчике/Госте, категории заказанного номера и цены номера, сроках проживания в Гостинице, об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые Гостиницей.

3.4. Исполнитель применяет следующие виды бронирования:

- а) гарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Заказчика (Потребителя) до 12:00 дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного (после 16:00 дня заезда) внесения изменений в бронирование или отказа от бронирования, а также опоздания или незаезда Потребителя с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется;
- б) договорное бронирование - вид гарантированного бронирования, при котором Заказчик имеет с Отелем договор на размещение гостей по установленному договором тарифу, Гостиница ожидает гостя до 12:00 по московскому времени дня, следующего за заявленным днем заезда, после чего бронирование аннулируется. Внесение изменений в бронирование или отказ от него без платы за простой номера должны осуществляться до расчётного времени, установленного в договоре между Заказчиком и Исполнителем
- г) негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Потребителя до 16:00 по московскому времени заявленной даты его заезда, после чего бронирование аннулируется.

3.5. В заявке на бронирование гостиничных номеров Заказчиком сообщаются реквизиты Заказчика (адрес и банковские реквизиты. Гостем – контактная информация для связи: количество Гостей, ФИО и гражданство Гостей, дата и время заезда и выезда, количество и категория гостиничных номеров, и количество проживающих гостей; вид оплаты; контактные данные Гостей, включая электронный адрес, на который Гостиница может направить подтверждение бронирования; дополнительные услуги, не входящие в стандартное обслуживание.

3.6. Заказчик (Гость) вправе аннулировать заявку (отказаться от гарантированного бронирования) без применения к нему каких-либо санкций, если это предусмотрено условиями бронирования. Для бронирований, осуществленных согласно действующим специальным предложениям, могут предусматриваться иные условия аннуляции (отказа от гарантированного бронирования).

3.7. В случае наличия у Потребителя льгот по условиям и стоимости размещения, предоставленных ему по предварительной договорённости или на основании действующего договора, заключённого Исполнителем с действующим в интересах Потребителя Заказчиком или с самим Потребителем, бронирование осуществляется только по письменной заявке, направленной в отдел бронирования Отеля по электронной почте. Льготное бронирование номера по телефону не производится.

3.8. Бронирование считается действительным с момента получения Потребителем (Заказчиком) уведомления от Исполнителя, подтверждающего факт бронирования с указанием Заказчика (Потребителя), категории забронированного номера и его цены, условий бронирования, сроков проживания в Отеле и иных сведений, определяемых Исполнителем.

Авансовый платеж при бронировании номера вносится Заказчиком или Гостем в сроки, установленные Гостиницей, или в соответствии с условиями действующих специальных предложений, информация о которых размещается на сайте Гостиницы или онлайн тревел-агентств. При размещении Гостя авансовый платеж засчитывается в счет оплаты стоимости проживания в номере.

3.9. При бронировании и размещении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, относящегося к данной категории, остается за Гостиницей.

3.10. Заказчик/Гость не вправе требовать изменений согласованной в момент подтверждения бронирования цены номера на цену, действующую в иной момент, в том числе, в момент размещения в Гостинице.

#### **4. Порядок размещения и условия проживания**

4.1. Режим работы Отеля - круглосуточный.

4.2. Исполнитель обеспечивает круглосуточное проживание гостей.

4.3. Время заезда и начала регистрации Заказчика (Гостей) в Отель является 15:00 текущих суток по московскому времени. Размещение ранее 15:00 предоставляется только при условии наличия свободных номеров, готовых к заселению. При «гарантированном раннем заезде» Заказчик (Гость) оплачивает стоимость суточного проживания, предшествующего дате заезда.

4.4. Расчетным часом обязательного окончания оплаты гостиничных услуг и освобождения номера Заказчиком (Гостем) при выезде из Отеля является 12:00 текущих суток по московскому времени.

4.5. Исполнитель обеспечивает круглосуточную регистрацию Потребителей, выезжающих в Отель, и выписку Потребителей, выезжающих из Отеля.

4.6.1 Заселение граждан в Отель осуществляется строго по предъявлению ими документов, удостоверяющих их личность и подтверждающих законность их пребывания на территории Российской Федерации, а также при их согласии соблюдать настоящие Правила. Такими документами для Отеля, согласно п. 18 части IV Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации", являются:

- а) действительный паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- б) действительный паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- в) свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- г) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- д) временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации (картонный блок размером 17,6 x 12,5 см установленной Приказом МВД России от 13.11.2017 №851 формы);
- е) действительный паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина, и виза, если иной порядок въезда в Российскую Федера-

цию не установлен международным договором, а также миграционная карта с отметкой КПП в месте въезда;

ж) действительный документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства и действительная виза, если иной порядок въезда в Российскую Федерацию не установлен международным договором, а также действительная миграционная карта с отметкой КПП в месте въезда;

з) российское действительное разрешение на временное проживание лица без гражданства и виза на срок действия разрешения на временное проживание, если иной порядок въезда в Российскую Федерацию не установлен международным договором, а также действительная миграционная карта с отметкой КПП в месте въезда;

и) российский действительный вид на жительство лица без гражданства и действительная виза, если иной порядок въезда в Российскую Федерацию не установлен международным договором, а также действительная миграционная карта с отметкой КПП в месте въезда.

4.7. Заселение в Отель несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) нотариально заверенного или составленного в простой письменной форме, согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

4.8. Заселение в Отель несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления нотариально заверенного или составленного в простой письменной форме, согласия законных представителей (одного из них).

4.9. В случае, если несовершеннолетние лица находятся без сопровождения родителей (усыновителей, опекунов) или в случае, если сопровождающее их лицо (лица) не могут предоставить сотруднику Гостиницы оригинал документа, удостоверяющего его полномочия на сопровождение несовершеннолетнего, Гостиница вправе отказать такому несовершеннолетнему и неуполномоченному сопровождающему его лицу (лицам) в регистрации и размещении в Гостинице, даже в случае гарантированного бронирования.

Ответственными за поведение несовершеннолетних граждан и соблюдение ими настоящих Правил являются их родители или иные сопровождающие лица.

4.10. Водительские права и заграничный паспорт РФ (при условии, что Гость постоянно проживает в Российской Федерации) не являются документами для размещения в Отеле.

4.11. При отсутствии документов, удостоверяющих личность Гостя и/или подтверждающего законность его пребывания на территории Российской Федерации, а также при отказе Гостя соблюдать настоящие Правила, Отель вправе отказать Гостю в размещении.

4.12. Все проживающие Гости обязательно должны быть зарегистрированы.

4.13. При заселении, Гость обязан заполнить регистрационную карту и подписать собственноручно. В случае автоматизированного заполнения регистрационной карты, Гость обязан проверить достоверность всех указанных сведений и подписать собственноручно.

Расписываясь в регистрационной карте при размещении в Отеле, Гость тем самым заключает официальный договор на приобретение гостиничных услуг и документально подтверждает свое согласие на обработку Исполнителем его персональных данных и на соблюдение им настоящих Правил.

4.14. Лица, заселяющиеся в Отель, являются субъектами персональных данных согласно ФЗ от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных». Указанные лица, предоставляя Исполнителю свои персональные данные, подтверждают их достоверность. В связи с тем, что Исполнителю персональные данные Заказчиков (Потребителей) необходимы в целях надлежащего оказания Гостиничных услуг, а также, в целях осуществления регистрационного учёта, Заказчик (Потребитель), заселяющийся в Отель, подписывая Регистрационную карту, подтверждает, что предоставляет Отелю право без уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных и без особого согласия Заказчика (Потребителя) осуществлять обработку его Персональных данных, к которым относятся: фамилия имя, отчество, пол, гражданство, дата и место рождения, адрес места жительства/регистрации, контактные телефоны, адрес электронной почты, реквизиты основного документа, удостоверяющего личность Заказчика (потребителя), сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе.

4.15. Исполнитель осуществляет обработку персональных данных Гостя с соблюдением принципов и правил, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных". В соответствии с подпунктом 1 пункта 1 статьи 6 настоящего Федерального закона, обработка персональных данных проводится Исполнителем с согласия Гостя для исполнения договора о предоставлении гостиничных услуг. Необходимость обработки персональных данных для исполнения договора, стороной которого является субъект персональных данных, предусмотрена подпунктом 5 пункта 1 статьи 6 указанного Федерального закона.

4.16. Цель обработки персональных данных Гостей сотрудниками Отеля ограничивается условиями предоставления им гостиничных услуг на временное проживание, включая официальную регистрацию Гостей в Отеле, и требованиями российского законодательства об их миграционном учёте по месту временного пребывания.

4.17. Персональные данные лиц, заселяющихся в Отель, хранятся на бумажных и электронных носителях, и их сохранность обеспечивается Исполнителем. Исполнитель вправе осуществлять обработку персональных данных Заказчика (Потребителя), в течение пяти лет с даты заключения договора на предоставление Гостиничных услуг (в последующем указанная информация уничтожается Исполнителем, либо субъект персональных данных дает новое согласие на обработку персональных данных). К обработке персональных данных лиц, заселяющихся в Отель, относятся действия (операции), включающие сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование в целях регистрационного учёта, распространение (в том числе передачу) по запросу правоохранительных, налоговых и судебных органов, а также работодателей этого лица, обезличивание, блокирование, уничтожение этих персональных данных.

4.18. Исполнитель, получая доступ к персональным данным, обязуется не раскрывать третьим лицам, и не распространять персональные данные без письменного согласия субъекта персональных данных, если иное не предусмотрено федеральным законом.

4.19. Предельный срок временного проживания в Гостинице иностранных граждан определяется следующим:

- а) при въезде иностранного гражданина в Российскую Федерацию в порядке, требующем получения визы - сроком действия выданной визы;
- б) при въезде иностранного гражданина в Российскую Федерацию в порядке, не требующем получения визы, - суммарным сроком не более девяноста суток в течение каждого периода в сто восемьдесят суток, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации, а также в случае, если такой срок не продлен в соответствии с законодательством Российской Федерации;

4.20. Предельный срок временного проживания в Отеле российского гражданина определяется заключённым с ним договором на гостиничное обслуживание, срок действия которого определяется в индивидуальном порядке.

4.21. Правовым основанием постановки иностранного гражданина и лица без гражданства на учет и их снятия с учёта по месту временного пребывания в Отеле являются «Правила осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 (ред. от 25.04.2024 г.).

4.22. Правовым основанием постановки на учёт и снятия с учёта российского гражданина по месту временного пребывания в Отеле служат «Правила регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечень лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации», утверждённые Постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. № 713 (ред. от 04.09.2024 г.).

4.23. Отель предназначен для временного проживания граждан в течение срока, согласованного администрацией Отеля. По истечении согласованного срока, проживающий Гость обязан освободить номер не позднее 12:00 московского времени последнего дня согласованного срока проживания.

4.24. Продление Заказчиком (Потребителем) срока проживания в этом же номере Отеля возможно только при отсутствии на этот номер подтвержденного бронирования в пользу третьих лиц и наличии свободных номеров. При этом потребитель обязан сообщить администратору стойки приёма и размещения о своем намерении продлить проживание не менее чем за 2 часа до расчетного часа выписки из отеля – 12:00 по московскому времени. В противном случае исполнитель имеет право переселить гостя в другой номер, либо отказать ему в продлении проживания.

4.25. Сокращение Потребителем (физическим лицом) срока своего проживания осуществляется без штрафной санкции в случае, если это не предусмотрено тарифом. Сокращение групповым Потребителем (туристической группой) срока своего проживания возможно только при соблюдении условий, предусмотренных договором между Исполнителем и Заказчиком, приобретшим гостиничные услуги в пользу группового потребителя.

4.26. При наличии свободных номеров размещение в Гостинице может осуществляться до времени заезда за дополнительную плату в размере 50% от первых суток проживания,

но не ранее 03:00 по московскому времени текущего дня. При наличии свободных номеров Гостю может быть предоставлено льготное время выезда без дополнительной оплаты, но не позже 14:00 по московскому времени текущего дня.

4.27. При задержке выезда Гостя из номера позже расчётного часа 12:00 текущего дня выезда по московскому времени плата за проживание взимается в следующем порядке:

а) задержка в освобождении номера не более 6 часов после расчетного часа текущего дня выезда – плата за половину суток;

б) задержка в освобождении номера свыше 6 часов после расчетного часа текущего дня выезда – плата за полные сутки.

4.28. Общее количество проживающихGuestов в стандартном номере не может превышать двух человек.

4.29. Потребитель несёт всю полноту ответственности за нахождение в своём номере посторонних лиц, как проживающих, так и не проживающих в Отеле, а также за соблюдение ими настоящих Правил при их нахождении в его номере. Проход приглашённого лица в номер Потребителя возможен только в сопровождении самого Потребителя.

4.30 Потребитель обязан зарегистрировать приглашённое им в свой номер лицо у администратора на стойке приёма и размещения гостей Отеля, в случае пребывания этого лица в номере в ночное время (после 22:00). Регистрация возможна только при наличии у приглашённого лица документа, удостоверяющего личность. Отсутствие документа, удостоверяющего личность, является законным основанием для отказа приглашённому лицу находиться в Отеле в ночное время.

4.31. В период с 22:00 до 08:00 по московскому времени, охрана имеет право остановить на выходе из отеля любое лицо, для выяснения у него номера гостевой комнаты, в которой данное лицо находилось. Администратор на стойке приёма и размещения гостей обязан связаться по телефону с проживающим в данном номере Гостем с тем, чтобы убедиться в его нормальном физическом состоянии и в отсутствии у него претензий к посетившему его лицу.

В случае если данное лицо не знает номер комнаты и/или фамилию, проживающего в ней Гостя, оно должно предъявить документ, удостоверяющий личность, с которого администратор стойки приёма и размещения обязан снять копию. При отсутствии документа, удостоверяющего личность, или отказе предъявить его для снятия копии, указанное выше лицо должно быть передано полиции для выяснения его личности.

Данный порядок – мера безопасности, направленная на обеспечение сохранности имущества Гостиницы, имущества проживающих в Гостинице и выполнения установленной законодательством обязанности Гостиницы по регистрации граждан РФ по месту пребывания (ст. 5 Закона РФ от 25.06.1993 г. №5242-1 «О праве граждан РФ на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах РФ») и по уведомлению органа миграционного учета о прибытии иностранного гражданина в место пребывания (статьи 9, 10 ФЗ от 18.07.2006 г. №109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ»).

4.32. Влажная уборка в номерах проводится ежедневно. Смена полотенец и туалетных принадлежностей производится один раз в сутки, постельного белья - один раз в двое суток.

По просьбе Гостя может быть произведена внеплановая смена постельного белья. Уборка не производится, если на панели номера установлен индикатор «Пожалуйста, не беспокоить».

4.33. В номерах и других помещениях Отеля курить запрещено на основании Федерального закона от 23.02.2013г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака». Администратор информирует Заказчика (Потребителя) о местах, предназначенных для курения, при заселении в Отель. Сотрудники отдела продаж, ответственные за обслуживание мероприятий на территории Отеля, обязаны заблаговременно довести эту информацию до организаторов и/или заказчиков этих мероприятий.

4.34. В случае выявления факта курения в номере или в другом помещении Отеля Потребитель оплачивает сумму за генеральную уборку помещения, стоимость которой устанавливается администрацией Отеля на текущий период времени для очистки предметов интерьера помещения и воздуха в нём от запаха дыма. При повторном нарушении или отказе потребителя оплатить генеральную уборку помещения Отель оставляет за собой право отказать Потребителю в оказании ему гостиничных услуг.

4.35. Факт курения Потребителя устанавливается по наличию запаха, и/или сигаретного дыма, и/или окурка, и/или табачного пепла. Установленный факт курения подтверждается фото-/видеозаписью с окурками/пеплом и прочими доказательствами курения в номере и актом, составленным сотрудниками Отеля. В случае отказа Гостя от подписания акта либо отказа участвовать в составлении акта, в акте проставляется соответствующая отметка. Гость несет ответственность за нарушение правил о запрете курения. Ущерб возмещается на месте, до выезда Гостя.

В Отеле и на балконах номеров запрещается курить:

- Табачные изделия;
- Средства доставки никотина (электронные сигареты);
- Системы нагревания табака (IQOS);
- Электронные устройства для испарения курительных жидкостей (VAPE);
- Приборы для курения, позволяющие фильтровать и охлаждать вдыхаемый дым (Кальян);

4.36. Администрация Отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящих Правил, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами и в случаях, если есть основания полагать, что Гостю необходима скорая медицинская помощь, или отсутствия у Гостиницы информации о состоянии Гостя более 24 часов.

4.37. Потребитель принимает к сведению и не возражает против факта использования на территории и в помещениях Отеля (за исключением гостевых номеров и общественных туалетных комнат) систем видеонаблюдения.

4.38. Администрация Отеля не несет ответственности за сбой в работе городских сетей (отключение света, воды, тепла и прочее) и коммуникаций в результате природных катаклизмов и техногенных аварий, а также по вине третьих лиц, не являющихся работниками Отеля.

4.39. Администрация Отеля не несёт ответственности за пропажу или порчу ценных вещей Гостя, в результате нарушения Гостем установленного порядка их хранения и проживания в Отеле.

4.40. Администрация Отеля вправе не заключать или расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке, либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения Гостем порядка и условий проживания, несвоевременной оплаты услуг Отеля, причинения гостем материального ущерба Отелю или третьим лицам, находящимся в Отеле. Руководство вправе принять решение о внесении Гостя в черный список и более не размещать его в Отеле.

4.41. В случае порчи или утраты имущества Отеля Потребитель обязан возместить стоимость нанесенного ущерба в полном размере, согласно акту о нанесении ущерба или счёту, выставленному поставщиком на испорченное (утраченное) имущество по запросу Отеля. Стоимость ущерба определяется комиссией Отеля по утвержденной процедуре.

4.42. В случае нарушения Гостем порядка проживания, повлекшего за собой у Гостиницы материальную или иную ответственность перед третьими лицами, либо контролирующими органами, Гость обязан возместить Гостинице в полном объеме все затраты, связанные с возникшей по вине Гостя ответственностью (оплата штрафов, пеней, материального, либо иного ущерба).

4.43. В случае нарушения Гостем законодательства РФ, в том числе регламентирующего порядок пребывания иностранных граждан на территории РФ, повлекшего за собой наложение штрафных санкций на администрацию Гостиницы, Гость (либо сторона, оплачивающая проживание Гостя) обязан возместить Гостинице в полном объеме сумму уплаченных штрафов, пеней.

4.44. Забытые и найденные в Отеле вещи хранятся в надёжном месте, недоступном для посторонних лиц. При этом ценные вещи, включая деньги, документы, ювелирные изделия, банковские карты, антикварные изделия, дорогостоящая парфюмерия и косметика, часы, электронная техника, предметы дорогой одежды от известных производителей и т.п., хранятся отдельно от других вещей. Сроки хранения составляют 90 суток для вещи стоимостью менее 5000 рублей, и 180 суток для вещи стоимостью более 5000 рублей. Расходы по отправке и доставке забытых вещей несет владелец. Срок хранения найденной банковской карты определяется возможностью немедленно связаться с её владельцем. При отсутствии такой возможности, карта уничтожается после связи с банком, выпустившим её, в соответствии с его рекомендациями.

4.45. Забытая Гостем вещь, востребованная им в течение указанных сроков хранения, возвращается ему с соблюдением процедур, предусмотренных внутренним стандартом Отеля по хранению и возврату потерянных и найденных вещей.

4.46. Настоящие Правила, перечень оказываемых услуг, прейскуранты на платные услуги, книгу отзывов и предложений, сведения о форме и порядке оплаты услуг Отеля, а также другую информацию Потребитель может получить на стойке приема и размещения гостей.

## 5. Нормы поведения

Находящимся в Отеле лицам, запрещается:

5.1. Курить на территории Гостиницы в неустановленных для этого местах. (Федеральный закон от 23.02.2013г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»).

5.2. Беспokoить других Гостей, проживающих в Отеле, нарушать тишину и общественный порядок в номере и Отеле. Не совершать действий, создающих повышенный шум и (или) вибрацию, нарушающих нормальные условия проживания других Гостей. С 23.00 до 08.00 часов пользование телевизорами, радиоприемниками и другими громкоговорящими устройствами допускается при условии уменьшения слышимости до степени, не нарушающей покоя других Гостей.

Допустимым уровнем шума в Гостинице является: в ночное время (с 23.00 до 08.00) не более 25 дБА, в дневное время (с 08.00 до 23.00) не более 35 дБА.

5.3. Пользоваться в номерах нештатными (не предусмотренными оснащением номера) электронагревательными приборами, а также удлинителями и переходниками. Разводить открытый огонь, включая использование свечей, зажигалок, спичек и пр.

5.4. Приносить в номера и хранить в них запрещенные к гражданскому обороту предметы: оружие, наркотики, взрывчатые вещества и боеприпасы, а также огнеопасные, радиоактивные и легковоспламеняющиеся материалы, сильнодействующие ядовитые вещества.

5.5. Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, в том числе при исполнении служебных обязанностей.

5.6. Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в необорудованных для этого местах Отеля.

5.7. Передавать ключ-карту от номера посторонним лицам.

5.8. Выносить из номера принадлежащее Отелю имущество, включая постельные принадлежности, оборудование и предметы интерьера.

5.9. Изменять расстановку мебели и передвигать её без согласования с администрацией Отеля.

5.10. Оскорблять сотрудников Отеля, используя ненормативную лексику, принижать достоинство, переходить на личности, угрожать.

5.11. Накрывать включенные торшеры, настольные лампы предметами из сгораемых материалов.

5.12. Нарушать общепризнанные правила поведения в общественных зонах (запрещается спать, закидывать ноги на мебель, принимать положение лежа).

5.13. Выносить из Бистро и бара «LEA» продукты и блюда со шведской линии (за исключением фруктов, выпечки и напитков в одноразовой посуде).

5.14. Посещать гастро-бар в одежде, не соответствующей деловому повседневному стилю.

5.15. Посещение балконов в номерах категории Люкс Амбассадор с балконом несет высокий риск. Гости, проживающие в номерах данной категории, берут всю ответственность за причинение вреда здоровью на себя.

5.16. На балконах не допускается:

5.16.1. Хранение взрывоопасных и легковоспламеняющихся веществ.

5.16.2 Использование открытого огня и оставление без присмотра источников открытого огня, в том числе свечи.

5.16.3. Перегибаться через перила балкона и сидеть на них.

5.16.4. Оставлять лиц, не достигших возраста 14 лет, без присмотра и сопровождения взрослых.

5.16.5. Оставлять животных без присмотра и сопровождения.

5.16.6. Включать музыку громче, чем в ночное время (с 23.00 до 08.00) 25 дБА, в дневное время (с 08.00 до 23.00) 35 дБА.

5.16.7. Сбрасывать с балкона мусор, вещи и прочие отходы.

5.17. В случае нарушения условий, указанных в настоящем разделе, Исполнитель вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке. При этом Потребитель обязан в полном объёме оплатить все предоставленные Исполнителем услуги и возместить нанесённый ему ущерб.

## **6. Условия и порядок оплаты**

6.1. Оплата проживания и дополнительных услуг осуществляется в Отеле по свободным ценам согласно утверждённому руководством Исполнителя прейскуранта. Оплата производится в рублях путем внесения наличных денежных средств в кассу Исполнителя, а также расчётной (кредитной) картой или безналичными платежами путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя. Размещение в Отеле производится только после внесения Потребителем полной предоплаты за весь предполагаемый срок проживания.

6.2. В случае незаезда Гостя или несоблюдения им правил отмены бронирования номера (до 16:00 того же дня) администрация Отеля вправе удержать сумму в размере стоимости одних суток проживания.

6.3. В Отеле установлена посуточная оплата проживания. Плата за проживание взимается в соответствии с установленным в настоящих Правилах расчетным часом – 12:00 текущих суток по московскому времени.

6.4. При размещении Потребителя до установленного времени заезда (ранний заезд) и последующим проживанием в Гостинице плата за номер взимается в размере половины суток, если период от времени заселения и времени заезда (15:00) составляет более 12 часов, то оплата взимается за полные сутки.

6.5. При размещении Потребителя без предварительного бронирования и/или проживании свыше двенадцати часов, но не более суток, плата взимается за сутки.

6.6. При размещении Потребителя с предварительным бронированием с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа выезда гостя 12:00 текущих суток по московскому времени, плата, с учётом бронирования, взимается за полные сутки.

6.7. В случае задержки выезда Потребителя из номера, при наличии свободных номеров, после расчетного часа на период менее 6 часов взимается плата за половину суток, по действующему в это время тарифу.

6.8. В случае задержки выезда Потребителя из номера, при наличии свободных номеров, после расчетного часа на период более 6 часов взимается плата за полные сутки, по действующему в это время тарифу.

6.9. При проживании не более суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

6.10. Право позднего выезда предоставляется Потребителю только с согласия администрации Отеля и при наличии свободных номеров в Отеле.

6.11. Детям в возрасте до пяти лет включительно проживание в номере с родителями предоставляется бесплатно. При этом, по запросу Гостя, ребёнку предоставляется дополнительное спальное место (люлька, при наличии).

6.12. Размещение детей в возрасте старше пяти лет в номере с родителями осуществляется за плату, размер которой определяется по утверждённому администрацией Отеля прейскуранту, действующему в данный период времени.

6.13. Детям в возрасте до пяти лет включительно, проживающим с родителями в одном номере, завтрак предоставляется бесплатно. При этом детям в возрасте от 7 до 12 лет включительно завтрак предоставляется с 50-процентной скидкой от его действующей стоимости.

6.14. Продление проживания Потребителя производится не менее чем на половину суток и с обязательной предварительной оплатой его проживания за весь продлённый период.

6.15. Плата за дополнительное размещение в номере, предоставляемое Потребителю по его запросу, взимается в соответствии с действующим на данный период времени Прейскурантом.

6.16. В случае если Гость заявил об отказе от размещения после того, как фактически воспользовался номером (побывал в нём) после регистрации в Отеле, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

6.17. В случае выезда Гостя ранее оплаченного срока проживания расчет производится за фактическое время проживания (но не менее, чем за сутки) и оказанные дополнительные платные услуги. Сумма, превышающая стоимость фактического проживания и оказанных дополнительных платных услуг, возвращается Гостю.

6.18. Дополнительные платные услуги, оказываемые Отелем, оплачиваются Гостем в соответствии с действующими Прейскурантами. Информация о перечне и стоимости дополнительных платных услуг предоставляется сотрудниками службы приёма и размещения гостей. В случае выезда Гостя из Гостиницы без оплаты дополнительных услуг, сотрудники Службы приема и размещения вправе снять с банковской карты Гостя неоплаченную сумму за оказанные услуги.

6.19. Во время проживания Гость может пользоваться дополнительными услугами, предоставляемыми Гостиницей. В течение проживания Гостя, на его гостиничный номер производятся начисления за те дополнительные услуги, которыми Гость воспользовался только при условии гарантированной оплаты данных услуг – депозита. Депозит составляет 10 000 рублей и может быть оставлен доступными для расчета способами. В случае, если оказанные услуги превышают депозит, Гость обязан оплатить разницу в Службе приема и размещения.

6.20. Отель предоставляет проживающим Гостям следующие виды бесплатных услуг:

- пользование всеми, кроме мини-бара, принадлежностями и оборудованием, находящимися в номере, включая чайный набор с комплектом чайных и кофейных заварок, сахар, сахарозаменитель, сливки; минеральная/питьевая вода; косметические и гигиенические средства;
- уют и гладильная доска;
- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование не лечебными средствами медицинской аптечки;
- вызов городского такси;
- фитнес- центр (Правила посещения - в Приложении №2);
- услуга «будильник», побудка к определённому времени;
- сейф в гостевом номере;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Потребителю, по ее получении;
- информация о городском транспорте, достопримечательностях, магазинах, ресторанах;
- поднос багажа;
- WI-FI в лобби и номерном фонде отеля;
- Камера хранения;

6.21. Исполнитель вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения Потребителем порядка проживания, миграционного режима, несвоевременной оплаты услуг Отеля, причинения им и/или приглашёнными им лицами материального и/или морального ущерба Отелю и третьим лицам. При этом Потребитель обязан полностью возместить Отелю в полном объёме его фактические затраты и понесённый материальный ущерб.

## **7. Перечень иных платных услуг на территории Гостиницы**

7.1. Услуги прачечной и химчистки согласно прейскуранту, находящемуся в каждом гостевом номере;

7.2. Завтраки предоставляются ООО «Зубовская площадь» в Бистро и баре «LEA» согласно действующему прейскуранту меню с 7:00 до 11:00 каждый день;

7.3. Услуги по доставке питания в номер (In Room Dining) круглосуточно по будням и в выходные дни, по ценам действующего прейскуранта;

7.4. Продукция «Мини-бара» в номере согласно прейскуранту, находящемуся в каждом гостевом номере.

7.5. Продукция в Фитнес-Центре согласно прейскуранту, находящемуся на ресепшен Фитнес-Центра.

7.6. Размещение с домашними животными, в соответствии с действующим прейскурантом.

7.7. Подземный охраняемый паркинг по тарифам, утвержденным в прейскуранте.

7.8. Консьерж-услуги согласно прейскуранту, находящемуся на стойке Службы приема и размещения гостей

7.9. Фото-, видеосъемка согласно прейскуранту в Приложении №1.

## **8. Обязанности и ответственность Исполнителя**

8.1. Исполнитель обязан:

8.1.1. Обеспечить заявленное качество предоставляемых услуг.

8.1.2. Разместить Гостя в другой гостинице Москвы, предоставляющей услуги равноценного или более высокого качества, в случае отсутствия у Исполнителя возможности выполнить обязательства перед Потребителем по условиям предварительного бронирования (кроме случаев форс-мажорного характера). Дополнительные расходы, возникшие в связи с этим, покрываются Гостиницей. К таким расходам относятся трансфер до другой гостиницы и обратно; одна ночь проживания с завтраком или без, по желанию Гостя.

8.1.3. Принять меры по устранению недостатков предоставленной услуги в течение часа с момента предъявления Гостем соответствующего требования.

8.1.4. Предоставить по первому требованию Потребителя «Книгу отзывов и предложений», которая постоянно должна находиться на стойке приёма и размещения гостей.

8.1.5. Оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, только при согласии Потребителя.

8.1.6. Обеспечить смену постельного белья не реже чем через два дня, смену полотенец – ежедневно. Осуществлять по просьбе Потребителя досрочную смену постельного белья и полотенец без дополнительной платы.

8.1.7. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей, при необходимости, принимать по ним соответствующие меры.

8.2. Исполнитель отвечает за сохранность находящихся в предоставленном для проживания номере вещей Потребителя, кроме ценных вещей (деньги, банковские карты, драгоценности, ценные бумаги, и др.). Ценные вещи должны быть помещены для хранения в сейф номера.

8.3. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору Исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

8.4. Вред, причиненный жизни или здоровью Потребителя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и/или условиям договора, подлежит возмещению Исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.5. Исполнитель не несет ответственности за недостатки в оказанных услугах, если докажет, что они возникли по вине самого постояльца (Гостя) или в результате действия непреодолимой силы (форс - мажорные обстоятельства).\*\*

\*\* Форс - мажорными обстоятельствами в настоящих Правилах признаются:

- стихийные бедствия, ураганы, землетрясения и т.д.;
- боевые действия, беспорядки, забастовки;
- перебои в подаче или отсутствие энергоресурсов (вода, отопление, электроэнергия), связи, Интернета, программ кабельного ТВ по независящим от Гостиницы причинам;
- решения или действия органов власти, правоохранительных органов и других контролирующих органов, которые блокируют частично или полностью работу Гостиницы.

8.6. Исполнитель не предоставляет услуг по хранению гостевых продуктов питания.

## **9. Обязанности и ответственность Потребителя**

9.1. Гость, проживающий в Отеле, обязан:

9.1.1. Соблюдать установленный в Отеле порядок проживания.

9.1.2. Соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Отеле (не шуметь, громко не разговаривать, не включать громко ТВ).

9.1.3. Уважать права других Гостей и посетителей Гостиницы.

9.1.4. Самостоятельно принимать доставку еды и продуктов из сторонних заведений.

9.1.5. Соблюдать правила пожарной безопасности (Приложение №3).

9.1.6. Покидая номер, закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и другие электроприборы.

9.1.7. Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.

9.1.8. Своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные Исполнителем платные услуги, не включенные в стоимость номера.

9.1.9. Курить только в установленных для этого местах.

9.1.10. Обеспечивать доступ в номер работников Отеля не реже чем каждые три дня в течение срока проживания в Отеле для проведения текущей уборки номера и смены постельного белья.

9.1.11. Соблюдать тишину внутри здания и на прилегающей территории с 23:00 до 8:00. В гостевых номерах в это время запрещается включать на большую громкость телевизоры.

9.1.12. Не производить фото- и видеосъемку в общественных зонах Гостиницы без разрешения Администрации Гостиницы и в нарушении порядка, установленного Приложением №1 к настоящим Правилам.

9.1.13. Возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством и настоящими Правилами, в случае утраты или повреждения имущества Отеля. Размер возмещения определяется в соответствии с действующими в текущий момент рыночными ценами на данное имущество или его аналог. Стоимость ущерба определяется комиссией Отеля по утвержденной процедуре.

9.1.14. При выезде из Отеля уведомить администратора стойки приёма и размещения о своем выезде, сдать ключ от номера и произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги.

9.2. Потребители обязаны бережно обращаться с имуществом Гостиницы, использовать оборудование по назначению, соблюдать требования настоящих внутренних Правил проживания в отеле. В случае выявления повреждения имущества, технических неисправностей, чрезвычайных происшествий (залив, возгорание, разбитые стёкла и т.п.) Потребитель обязан немедленно сообщить об этом администратору на стойке приёма и размещения гостей.

9.3. В случае причинении Отелю значительного материального ущерба по вине или халатности Потребителя и/или его гостей в обязательном порядке должен быть составлен акт установленного образца. При этом кроме возмещения ущерба Потребитель обязан доб-

ровольно или в судебном порядке возместить Отелю потери, связанные с простоем номера во время ремонта, замены мебели и т.п. случаев (например, при заливе водой).

## **ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ФОТО- И ВИДЕОСЪЕМКИ В ГОСТИНИЦЕ «MAIDENS»**

### **1. Общие положения.**

Фото- и/или видеосъемка (далее все вместе – съемка), производимые в общественных зонах и номерах гостиницы «MAIDENS» (далее по тексту - Гостиница) с использованием профессиональной фото- и/или видеоаппаратуры, с привлечением или без привлечения третьих лиц в кадре, осуществляются, как правило, на возмездной основе, в размере *10 000 рублей* за один час съемки, при условии предварительного согласования проведения съемок, в соответствии с настоящим Порядком.

К общественным зонам в Гостинице относятся:

- Зона лобби на 1 этаже;
- Фойе 1 этажа;
- холлы, коридоры, вестибюли и лифтовые холлы;

1.3. Съемки производятся только в отношении интерьеров Гостиницы. Съемка Гостей, посетителей или сотрудников гостиницы «MAIDENS» (в том числе, при случайном попадании в кадр) без их письменного согласия, категорически запрещается.

1.4. При проведении съемки заказчику съемки и/или участникам съемочной группы запрещено приносить еду и напитки на территорию Гостиницы.

1.5. Запрещается проведение съемок в периоды проведения на территории Отеля мероприятий, кроме случаев, когда такие съемки являются специально заказанной частью мероприятия или не могут оказать влияния на данное мероприятие.

### **2. Процедура проведения съемки.**

Все съемки подразделяются на коммерческие и маркетинговые.

К маркетинговым относятся съемки, которые способны сформировать определенный образ или репутацию Гостиницы через средства массовой информации, социальные сети и блоги, иные источники массовой коммуникации и/или психологического воздействия, а также способствовать продвижению услуг Отеля с выгодой для организации (рекламные съемки, киносъемки Гостиницы, PR-акции известных публичных личностей).

Все остальные съемки относятся к коммерческим.

2.3. Коммерческие съемки производятся на возмездной основе, как за наличный расчет, так и в порядке безналичной оплаты.

Оплата за наличный расчет (в том числе, кредитной картой) производится перед началом съемки на стойке Службы размещения в соответствии с утвержденным Прейскурантом цен, заполненным заказчиком бланком договора о проведении съемок с выдачей заказчику чека, подтверждающего оплату.

Коммерческие съемки на условиях безналичного расчета производятся в соответствии с условиями заключенного договора о проведении съемок.

2.4. Маркетинговые съемки могут производиться как на возмездной основе, так и без

взимания платы.

Платные маркетинговые съемки могут производиться как за наличный расчет, так в порядке безналичной оплаты. Условия безналичной оплаты предусматриваются договором, заключаемым с заказчиком съемок. Наличная оплата маркетинговой съемки производится в порядке, аналогичном порядку наличной оплаты коммерческой съемки и при условии соблюдения действующего в РФ ограничения на наличные расчеты между юридическими лицами.

Право принимать решение о взимании или не взимании платы за проведение маркетинговой съемки, о предоставлении скидки и ее размере принадлежит Генеральному управляющему гостиницы либо лицу, его замещающему или исполняющему его обязанности.

2.5. Каждая организация/физическое лицо (далее – заказчик), желающие произвести съёмки в отеле, должны не менее чем за 3 (три) рабочих дня до планируемой даты проведения съемок прислать соответствующую заявку на e-mail sales@maidenshotel.ru

Сотрудники Службы приема и размещения обязаны предоставлять потенциальным заказчикам такую информацию при поступлении соответствующего запроса.

2.6. Возможность проведения съемки согласно заявке заказчика и вид съемки определяет сотрудник Службы продаж и внутреннего маркетинга (далее – Служба маркетинга) по согласованию со Службой бронирования с обязательным уведомлением представителя Гостиницы по вопросам безопасности и получением соответствующего подтверждения от него.

2.7. В течение 24 рабочих часов сотрудник Службы маркетинга в электронном виде подтверждает заказчику возможность проведения заявленной съемки с указанием условий ее проведения (наименование заказчика, дата, время, место, стоимость) и направляет заказчику договор на оказание соответствующей услуги либо направляет предложение с иным приемлемым вариантом съемки или отказ.

Копия положительного ответа направляется представителю по вопросам безопасности, руководителю Службы приема и размещения и Службы бронирования (далее – FO).

В своем письме сотрудник Службы маркетинга обязан указать вид съемки: «маркетинговая» или «коммерческая».

В отношении коммерческой съемки на основании информации, содержащейся в письме сотрудника Службы маркетинга, начальник Службы размещения организует открытие соответствующего РМ в OPERA.

При не указании вида съемки, подразумевается «коммерческая съемка».

2.8. О съемках, проведение которых согласовано в выходной или нерабочий праздничный день, в обязательном порядке уведомляется сотрудник, выполняющий в этот период функции Дежурного менеджера.

2.9. Ведение реестра маркетинговых и коммерческих съемок и полное их сопровождение от начала до окончания возлагается на Службы маркетинга.

2.10. Условия проведения коммерческой съёмки:

Коммерческая съёмка, в том числе в выходные и праздничные дни, может быть подтверждена только при условии доступности сотрудника Службы маркетинга, доступности запрошенных для проведения съемок помещений и технической возможности со стороны Отеля обеспечить данную съёмку.

Частная коммерческая съёмка (свадьбы, гости Гостиницы, гости из города) сопровождается сотрудником Службы маркетинга только в случае, если она проходит за пределами номера Отеля.

2.11. Порядок проведения съемки:

*2.11.1. Для съемок, оплачиваемых наличными денежными средствами:*

▣ до начала съёмки сотрудник Службы маркетинга оповещает о ней

все подразделения Гостиницы, на работе которых может отразиться съёмочный процесс. В обязательном порядке следует оповестить Дежурного менеджера (в выходные и праздничные дни), должностное лицо, отвечающее за безопасность.

▣ Сотрудник Службы маркетинга, сопровождающий съемку, встречает съёмочную группу,

▣ контролирует полную оплату съемки заказчиком в кассу FO и выдачу чека заказчику,

▣ провожает группу к месту съемки,

▣ дополнительно инструктирует всех участников съемки о правилах поведения в Гостинице и обеспечения сохранности имущества:

□ не ломать;

□ не разбивать;

□ не причинять иные механические повреждения;

□ не похищать;

□ без специального разрешения не трогать и не перемещать имущество Гостиницы;

□ самостоятельно не двигать крупногабаритную мебель (вызываются сотрудники Гостиницы);

□ самостоятельно не прикреплять что-либо к полу, потолку, стенам способами, которые могут причинить вред поверхностям помещения (сверление, долбление, ковыряние, наклеивание с помощью клея или скотча) (вызываются сотрудники отеля);

□ не приносить и не использовать взрывчатые, взрыво- и пожароопасные, легковоспламеняющиеся вещества, боеприпасы и оружие;

□ не использовать открытое пламя;

□ не пользоваться звуко- и радиоизлучающими и вибрационными установками с параметрами, превышающими допустимые;

□ не перегружать электрические и иные сети;

□ не курить на территории Гостиницы.

• присутствует на съемке в течение всего времени ее проведения;

• контролирует полную оплату заказчиком в кассу FO дополнительного времени съемки (при наличии) и выдачу чека заказчику;

• провожает съёмочную группу на выход по завершению съемки.

#### 2.11.2. Для съемок, оплачиваемых в безналичном порядке:

• сотрудник Службы маркетинга предварительно получает от бухгалтерии подтверждение об осуществлении заказчиком оплаты съемки. При отсутствии оплаты от заказчика съемка отменяется либо переносится на другую дату, до которой заказчик подтверждает возможность проведения соответствующей оплаты. В порядке исключения съемка может быть оплачена наличными денежными средствами в кассу FO. В этом случае применяется порядок, установленный п. 2.11.1. настоящего Порядка, с ограничением для юридических лиц суммой в размере 100 000,00 (сто тысяч) рублей. Превышение стоимости съемки над указанным лимитом может быть оплачено только в безналичном порядке.

#### 2.11.3. Для маркетинговых съемок, проводимых без взимания платы:

• сотрудник Службы маркетинга, сопровождающий съемку, встречает съёмочную группу,

- провожает группу к месту съемки,
- присутствует на съемке в течение всего ее времени, контролирует соблюдение членами съемочной группы требований к сохранности имущества Гостиницы (см. п. 2.11.1);
- провожает съемочную группу на выход по завершению съемки.

2.11.4. В исключительных случаях для съемок, в отношении которых не предусмотрена безналичная оплата, и только в рабочие дни в период с 9.00 до 18.00 часов заказчик допускается к проведению съемки без предварительного согласования со стороны Гостиницы. В этом случае применяется следующий порядок:

- Сотрудник Службы приема и размещения гостей, получивший запрос на проведение съемки, получает от потенциального заказчика максимально подробную информацию о пожеланиях заказчика (место, дата, время, вид съемки), вежливо просит заказчика подождать ответа в зоне лобби или бара (если заказчик пришел лично) или перезвонить через 1 час (если запрос пришел по телефону);

- После этого связывается с сотрудником Службы маркетинга, сообщает о поступлении срочной заявки на съемку и передает ему полученную от заказчика информацию. Если запрос пришел на электронную почту, то он пересылается на e-mail [sales@maidenshotel.ru](mailto:sales@maidenshotel.ru) ;

- Сотрудник Службы маркетинга проверяет возможность проведения съемки согласно пожеланиям заказчика;

- Не более чем в течение 40 минут сотрудник Службы маркетинга по телефону сообщает сотруднику Службы приема и размещения о согласовании или отказе в проведении съемки либо сообщает об иных возможностях осуществления заказчиком съемки. Данную информацию сотрудник Службы приема и размещения доводит до сведения заказчика. По согласованию указанных служб сотрудник Службы маркетинга самостоятельно связывается с заказчиком и согласует с ним все необходимые условия съемки;

- Последующая работа с заказчиком (в зависимости от вида съемки) производится в порядке, предусмотренном п. 2.11.1 или 2.11.3 настоящего Положения.

распечатка счета из OPERA о начислении и оплате прикладывается к отчету сотрудника отдела PR (п. 3.1. Положения) и передается руководителю Службы по работе с персоналом не позднее первого рабочего дня месяца, следующего за отчетным.

2.12. На время нахождения заказчика и сопровождающих его лиц на территории Гостиницы, на правоотношения сторон распространяют свое действия «Правила проживания и предоставления гостиничных услуг в отеле «MAIDENS».

### **3. Заключительные положения.**

3.1. Сотрудник Службы маркетинга, сопровождающий съемку, ответственный за безопасность Гостиницы вправе в одностороннем порядке приостановить (на период устранения замечаний) или прекратить проведение съемки в случаях:

- нарушения участниками съемочной группы требований к сохранности имущества Гостиницы;

- проведения съемки, которая явным образом может быть сочтена аморальной или относиться к съемкам, законодательно запрещенным либо ограниченным.

Время приостановки не продлевает время, предоставленное для съемки.

3.2. Возврат денежных средств, уплаченных заказчиком за съемку, производится только в случаях, когда Гостиница по каким-либо причинам не может предоставить для съемок заказанное помещение(я) (приостановка или прекращение съемки в со-

ответствии с п. 3.1. настоящего Положения к этим случаям не относятся).

3.3. Генеральный управляющий (лицо, его замещающее или исполняющее его обязанности) в зависимости от вида и сложности съемки (продолжительность, необходимость предоставления дополнительного оборудования, мебели, инвентаря и т.п., привлечения сотрудников отеля для каких-либо работ и т.д.) вправе в одностороннем порядке устанавливать наценку на съемку в размере, кратном стоимости, предусмотренной Прейскурантом цен на фото- и видеосъемку на территории Гостиницы. О принятом решении в обязательном порядке уведомляется финансовый директор (лицо, его замещающее или исполняющее обязанности) в виде служебной записки или письма, направленного на адрес электронной почты.

3.4. Настоящий Порядок вступает в силу с даты его утверждения. Внесение изменений, дополнений или отмена настоящего Порядка допускаются только на основании соответствующего приказа.

## **ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ФИТНЕС-ЦЕНТРА В ГОСТИНИЦЕ «MAIDENS»**

Правила посещения фитнес-центра «РПА - Гостиничный менеджмент» являются едиными для всех посетителей фитнес-центра и направлены на обеспечение безопасного и максимально комфортного пребыванияGuests, определяют их права и устанавливают ряд запретов, препятствующих совершению действий, которые могут причинить вред другим лицам и/или имуществу.

### **1. Общие положения**

- 1.1. Режим работы фитнес-центра круглосуточный.
- 1.2. Проход в фитнес-центр осуществляется через стойку администратора для сверки номера комнаты и данных проживающего Гостя.
- 1.3. Посещение фитнес-центра является бесплатным для проживающихGuests отеля MAIDENS.
- 1.4. Самостоятельные занятия в тренажерном зале доступны только дляGuests старше 16 лет. Гости младше 16 лет должны находиться на территории фитнес-центра в сопровождении родителей или доверенных лиц не моложе 18 лет, которые также проживают в гостинице MAIDENS.
- 1.5. Администрация вправе отказать в посещении фитнес-центраGuests, находящимся в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения, а также посетителям, нарушающим социальные нормы поведения в отношении другихGuests и сотрудников.
- 1.6. Любой из тренажеров может быть ограничен для пользования в любой момент (ремонт, профилактические работы).
- 1.7. За ценные вещи, оставленные в шкафчике, раздевалке, тренажерном зале или зоне пилатеса Администрация Гостиницы ответственности не несет.
- 1.8. За последствия, возникающие в результате нарушенияGuestом данных Правил, Администрация Гостиницы ответственности не несет.

### **2. Порядок посещения и правила поведения**

- 2.1. Заниматься в фитнес-центре допустимо только в соответствующей для спортивных занятий одежде и обуви.
- 2.2. Посетители фитнес-центра обязаны соблюдать правила общей гигиены, воздерживаться от посещения центра при наличии инфекционных заболеваний и открытых ран. Администратор фитнес-центра вправе не пропускать Гостя в случае, когда это может быть опасно для его здоровья и здоровья другихGuests.

- 2.3. Во избежание травм перед выполнением упражнений следует убедиться в отсутствии помех и препятствий (спортивных снарядов и иных предметов, других посетителей и др.). Соблюдать дистанцию с другими занимающимися, не создавать помех занятиям других гостей.
- 2.4. В целях предупреждения травматизма начинать занятия с качественной общей разминки.
- 2.5. Необходимо быть предельно сосредоточенным на выполнении упражнений, не допускать движений и действий, которые могут быть травмоопасными для себя и окружающих.
- 2.6. Выполнять упражнения строго в предназначенных для этого местах.
- 2.7. Использовать тренажеры и спортивные снаряды строго по назначению, бережно относиться к инвентарю и оборудованию.
- 2.8. При возникновении вопросов по работе и настройке тренажеров обращаться к администратору.
- 2.9. В случае обнаружения неисправности спортивного оборудования прекратить занятие на тренажере и сообщить администратору.
- 2.10. Строго соблюдать технику выполнения упражнений на тренажерах и со спортивными снарядами.
- 2.11. По окончании выполнения упражнений вернуть спортивный инвентарь и отягощения на специально отведенные для них места, а также убрать за собой предметы личного пользования.
- 2.12. Соблюдать чистоту и порядок в зале.
- 2.13. Соблюдать технику безопасности и правила эксплуатации тренажеров.
- 2.14. При наступлении плохого самочувствия прекратить тренировку. В случае получения травмы посетитель фитнес-центра обязан поставить в известность администратора.

### **3. Запрещается**

- 3.1. Входить в тренажерный зал и зону пилатеса в верхней одежде и без спортивной обуви, предназначенной для занятий в зале.
- 3.2. Приносить в фитнес-центр продукты питания и стеклянную посуду, заниматься с жевательными резинками во рту.
- 3.3. Приносить и распивать в фитнес-центре алкогольные напитки.
- 3.4. Курить.
- 3.5. Пользоваться сильными парфюмерными композициями.
- 3.6. Громко разговаривать и слушать музыку без наушников, отвлекать других посетителей, создавать помехи тренировкам других гостей.
- 3.7. Заниматься с обнаженным торсом.
- 3.8. Развешивать и оставлять на спортивном оборудовании одежду.
- 3.9. Заниматься на неисправных тренажерах.
- 3.10. Выносить материальные ценности фитнес-центра (инвентарь, снаряды, детали тренажеров и прочее) за пределы фитнес-центра.

- 3.11. Использовать спортивное оборудование не по его прямому назначению и не в соответствии с инструкцией.
- 3.12. Оставлять грифы, гантели и другие свободные веса с упором на стены, зеркала и другие конструкции.
- 3.13. Проводить несанкционированные персональные тренировки другим гостям, размещать рекламу.
- 3.14. Приводить животных.

#### **4. Ответственность**

- 4.1. Администрация Гостиницы не несет ответственности за:
  - 4.1.1. Утерянные или оставленные без присмотра вещи.
  - 4.1.2. Ценные вещи, оставленные на территории фитнес-центра.
  - 4.1.3. Вред здоровью или имуществу, причиненный противоправными действиями третьих лиц.
  - 4.1.4. Неудобства, вызванные проведением технических работ с оборудованием или помещением фитнес-центра.
  - 4.1.5. Вред, связанный с ухудшением здоровья посетителей фитнес-центра, если состояние здоровья ухудшилось в результате заболевания, обострения травмы или хронического заболевания, а также если причиной нанесения вреда здоровью стало нарушение правил пользования тренажерами и спортивным инвентарем.
- 4.2. Посетители фитнес-центра несут материальную ответственность за повреждение, утерю и уничтожение тренажеров и иных снарядов и оборудования, находящихся в фитнес-центре.

## **ПРАВИЛА ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ В ГОСТИНИЦЕ MAIDENS**

Настоящие Правила устанавливают обязательные для исполнения требования пожарной безопасности в здании гостиницы «Maidens». Гости обязуются соблюдать данные Правила в целях обеспечения пожарной безопасности.

1. В каждом гостевом номере, в коридорах и общественных зонах расположены планы пожарной эвакуации. Все аварийные выходы отмечены зеленым световым табло «Выход».
2. На территории Гостиницы запрещается:
  - ☒ Курение в номерах и здании табачных изделий, электронных сигарет, систем нагревания табака IQOS, VAPE, кальянов;
  - ☒ Разведение открытого огня (свечи, спички, зажигалки, факелы и т.п.);
  - ☒ Использование пиротехнических средств (фейерверки, петарды, бенгальские огни и т.п.);
  - ☒ Использование гостиничных электроприборов и других технических средств не по прямому назначению;
  - ☒ Использование нагревательных и электробытовых приборов (кипятильников, плиток, микроволновых печей, обогревателей и т.п.), не входящих в комплектацию гостиничного номера;
  - ☒ Накрывать чем-либо включенные торшеры, светильники и лампы;
  - ☒ Эксплуатировать электропровода и кабели с видимыми повреждениями и нарушениями изоляции;
  - ☒ Приносить и хранить в номере пожароопасные вещества и материалы;
  - ☒ Использовать средства пожаротушения не по прямому назначению и без необходимости открывать пожарные щиты.
3. При обнаружении пожара или признаков горения (задымлении, запахе гари, повышении температуры воздуха и др.) Гости должны незамедлительно информировать Службу приема и размещения и покинуть номер. При срабатывании системы оповещения пожарной безопасности незамедлительно покинуть номер и территорию гостиницы, используя направления, указанные в плане эвакуации. В указанном случае запрещается использование лифтов.