

## **Правила проживания в гостиницах ФГБУ «Комфортная среда»**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1853.

1.2. Правила определяют объем, качество и порядок предоставления услуг, права и обязанности гостиницы (далее Исполнитель) и лиц, пользующихся услугами гостиницы (далее – Потребитель), и регулируют их отношения в области предоставления гостиничных услуг.

1.3. Номер (место в номере) в гостинице предоставляется гражданам в соответствии с Порядком бронирования, размещения и убытия из гостиницы.

1.4. Стоимость номера (места в номере) определяется ФГБУ «Комфортная среда» и издается в форме приказа Учреждения. Информация о стоимости проживания в гостинице в соответствии с категорией проживающих размещается на информационном стенде гостиницы.

1.5. Потребитель до момента фактического размещения в номере получает под роспись инструктаж о соблюдении настоящих Правил и Инструкцию по правилам пожарной безопасности для проживающих в гостинице.

1.6. Вход в гостиницу осуществляется по пропускам (карта гостя) установленного образца, которые предъявляются сотрудникам охраны и дежурным администраторам. Передача пропусков иным лицам категорически запрещена.

### **2. Права и обязанности потребителя**

2.1. Потребитель имеет право:

2.1.1. Проживать в закрепленном номере весь срок, определенный договором, при соблюдении требований настоящих правил.

2.1.2. Пользоваться помещениями культурно-бытового, спортивного и иного назначения, мебелью, инвентарем и оборудованием гостиницы.

2.1.3. Пользоваться бытовой техникой и электробытовыми приборами гостиницы при соблюдении Инструкции по правилам пожарной безопасности для проживающих в гостинице.

2.1.4. Обращаться к администрации гостиницы, пользоваться qr-кодом для обратной связи, а также оформлять заявки в журналах установленной формы на устранение выявленных неисправностей инженерных сетей, техники, мебели и оборудования, требовать своевременного исполнения заявки.

2.1.5. Приглашать в гостиницу посетителей (до 23 часов), проход которых осуществляется по разовым пропускам, выданным Исполнителем.

2.2. Потребитель обязан:

2.2.1. Изучить и строго соблюдать настоящие Правила, Инструкцию по пожарной безопасности для проживающих в гостинице.

2.2.2. Бережно относиться к мебели, инвентарю, санитарно-техническому, иному имуществу гостиницы, соблюдать чистоту в соответствии с санитарно-эпидемиологическими нормами по г. Москве.

2.2.3. Оплачивать проживание в гостинице, в строго установленные Исполнителем сроки.

2.2.4. Возместить ущерб, в случае утраты или повреждения имущества гостиницы в соответствии с действующим законодательством. За утерю магнитной карточки -пропуска для входа в гостиницу взимается штраф в размере 100 рублей.

2.2.5. Нести за приглашенных гостей ответственность, в том числе материальную, за соблюдение ими настоящих Правил и возмещать причиненный материальный ущерб гостинице.

2.2.6. Соблюдать тишину с 22.00 часов до 06.00 часов.

2.2.7. Заранее сообщать администрации гостиницы о выезде из гостиницы на срок более одного дня, даже если договор на проживание не прекращается.

2.2.8. При истечении срока пребывания освободить предоставленный номер и сдать его в установленном порядке дежурному администратору.

2.3. Потребителю запрещается:

2.3.1. Самостоятельно переселяться и переносить имущество гостиницы из одного номера в другой.

2.3.2. Самостоятельно производить замену замков дверей в номерах, переоборудование электрической проводки и водо-канализационного оборудования в номере.

2.3.3. Пользоваться в номерах электрическими плитами, автоматическими стиральными машинами и другими бытовыми электроприборами мощностью более 0,75 кВт.

2.3.4. Оставлять в номерах посетителей после 23 часов без предварительного письменного согласия Исполнителя.

2.3.5. Хранить в номере и местах общего пользования наркотические, психотропные, легковоспламеняющиеся, пиротехнические изделия, радиоактивные, ядовитые, отравляющие и другие опасные для жизни и здоровья людей вещества, автомасла, автопокрышки, велосипеды.

2.3.6. Наклеивать на стены номеров и в местах общего пользования, кроме специально отведенных для этой цели мест: объявления, календари, расписания, репродукции картин и т.д.

2.3.7. Вносить (выносить) инвентарь гостиницы, а также личные громоздкие вещи без предварительного письменного согласия Исполнителя.

2.3.8. Содержать животных.

2.3.9. Курить в здании гостиницы.

2.3.10. Кататься в здании гостиницы на велосипедах, роликах, самокатах и т.п.

2.3.11. Загромождать коридоры и проходные лестничные марши гостиницы, предназначенные для эвакуации людей в случае чрезвычайной ситуации, в том числе велосипедами, детскими колясками, сушками для белья, мебелью и другими предметами.

2.3.12. Появляться в гостинице в нетрезвом виде, оскорбляющем честь и достоинство проживающих лиц, распивать спиртные напитки на территории гостиницы.

### **3. Обязанности Исполнителя**

3.1. Предоставить потребителю необходимые коммунальные и иные услуги, обеспечить уровень обслуживания в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

3.2. Обеспечить потребителя мебелью, оборудованием, постельными принадлежностями.

3.3. Содержать помещения гостиницы в соответствии с установленными санитарными нормами.

3.4. Обеспечить ежедневный обход всех помещений гостиницы с целью выявления посторонних лиц и предметов, выявления недостатков в эксплуатации и санитарном содержании объекта и своевременному их устранению.

3.5. Обеспечить круглосуточное функционирование гостиницы.

3.6. Обеспечить общественную и противопожарную безопасность персонала и проживающих в гостинице лиц.

3.7. Обеспечить регистрацию по месту пребывания всех размещенных в гостинице потребителей в соответствии с действующим законодательством.

3.8. Без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой.

3.9. Принимать меры по улучшению жилищных и культурно-бытовых условий проживающих.

3.10. Своевременно принимать меры по реализации предложений проживающих.

#### **4. Отказ от предоставления гостиничных услуг**

4.1. Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения обязательств при неоднократном (более двух раз) нарушении настоящих Правил и (или) Инструкции по правилам пожарной безопасности для проживающих в гостинице, при этом Потребитель возмещает Исполнителю нанесенный им ущерб.

4.2. При наличии задолженности по оплате за проживание свыше одного месяца Потребитель может быть досрочно выселен из гостиницы.

4.3. При несоблюдении требований сектора оформления, размещения и учета гостиницы, Потребитель может быть досрочно выселен из гостиницы без возврата оплаты.