

УТВЕРЖДЕНО
Генеральный директор
Общества с ограниченной ответственностью
«Бизнес-ОТЕЛЬ»

_____ / **Н.В. Филатов** /
М.П.

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В
ОТЕЛЕ «АРТ МОСКВА ВОЙКОВСКАЯ» МОСКВА

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

«гостиничные услуги» – комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги;

«гостиница» – имущественный комплекс, предназначенный для оказания гостиничных услуг – гостиница «Арт Москва Войковская» (номер реестровой записи в Едином реестре объектов классификации в сфере туристкой индустрии: С772025001862);

«цена номера (места в номере)» – стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену;

«потребитель» – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

«заказчик» – физическое (юридическое) лицо, индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя;

«исполнитель» – Общество с ограниченной ответственностью ООО «Бизнес-ОТЕЛЬ» (ИНН 7726404750, ОГРН 1177746581231);

«время выезда (расчетный час)» - время, установленное исполнителем для выезда потребителя;

«время заезда» - время, установленное исполнителем для заезда потребителя.

2. БРОНИРОВАНИЕ УСЛУГ

2.1 Бронирование – закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определённых заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя.

2.2. Исполнитель применяет в гостинице бронирование, предусматривающее ожидание потребителя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда, и в случае незаезда потребителя исполнитель вправе отказаться от исполнения договора. Если заказчик (потребитель) уведомляет об отказе от договора до дня заезда, исполнитель возвращает заказчику (потребителю) плату за услуги гостиницы в полном размере. В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора заказчиком (потребителем), опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за номер, но не более чем за сутки.

2.3. Бронирование осуществляется исполнителем путём принятия заявки на бронирование (далее – заявка) по установленной исполнителем форме, в том числе посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя или заказчика.

2.4. Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) Подтверждения, содержащего сведения, перечень и требования к которым установлены Постановлением Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2025 г. N 1912 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации».

2.5. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

2.6. Отмена бронирования осуществляется путём направления письменного уведомления. Бронирование считается отмененным только при условии получения от Гостиницы письменного подтверждения об отмене бронирования.

3. ПОРЯДОК ЗАСЕЛЕНИЯ. РАСЧЁТНЫЙ ЧАС.

3.1. Заселение потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

в) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации;

г) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

д) документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время (применяется в случае заселения потребителей в тип средства размещения «гостиница»).

3.2. В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных в пункте 3.1 настоящих Правил, заселение в средство размещения потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при предъявлении потребителем российского национального водительского удостоверения (положения настоящего пункта применяются с 01.04.2026 г.).

3.3. Заселение в гостиницу несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, не достигшего 14-летнего возраста, а также несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста и не получившего паспорт гражданина Российской Федерации, осуществляется на основании свидетельства о рождении указанного несовершеннолетнего гражданина и документов, удостоверяющих личность, или документа, указанного в п. 3.2 настоящих Правил (с 01.04.2026 г.), находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия родителей (законных представителей) этого несовершеннолетнего гражданина на заселение в средство размещения (далее - согласие).

3.4. Заселение в средство размещения несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, и документов, удостоверяющих личность, или документа, указанного в п. 3.2 настоящих Правил (с 01.04.2026 г.), находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия. В отсутствие рядом с таким несовершеннолетним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) заселение этого несовершеннолетнего в средство размещения осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, при условии представления согласия.

3.5. Заселение потребителя, являющегося иностранным гражданином или лицом без гражданства, осуществляется при условии предъявления таким потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

а) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

б) документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

в) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

г) вида на жительство лица без гражданства;

д) временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.

3.6. Заселение в средство размещения иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании указанных в пункте 3.5 настоящих Правил документов, удостоверяющих личность иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, и находящихся вместе с ними родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия.

3.7. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

3.8. Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице, а также постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учёт по месту пребывания в гостинице и снятие их с учёта по месту пребывания осуществляются в соответствии требованиями действующего законодательства.

3.9. Исполнителем используется посуточная оплата проживания. Минимальный тариф – одни сутки. Сутки проживания устанавливаются с 15-00 дня заезда до 12-00 следующего дня.

3.10. Время заезда в гостиницу – 15:00

Размещение до указанного времени исполнителем не гарантируется.

При отсутствии в заявке на бронирование указания на ранний заезд, размещение осуществляется при наличии/готовности номера.

При заселении потребителя до установленного времени заезда (ранний заезд) и последующим проживанием в гостинице плата за номер (место в номере) за период от времени заселения до времени заезда (если такой период составляет не более 12 часов), взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.

3.11. Посещение проживающих гостей в гостинице третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации Отеля и проживающего гостя. Пребывание в номере незарегистрированных посетителей разрешается с 07:00 до 23:00. Максимальное количество посетителей зависит от категории и вместимости номера:

- Номер категории «Стандарт с одной двуспальной или двумя отдельными кроватями» – максимально персон 2.
- Номер категории «Стандарт с одной двуспальной или двумя отдельными и одной дополнительной кроватями» – максимально персон 3.
- Номер категории «Супериор с одной двуспальной или двумя отдельными кроватями» – максимально персон 2.
- Номер категории «Супериор с одной двуспальной или двумя отдельными и одной дополнительной кроватями или диваном» – максимально персон 3.
- Номер категории «Лонг стэй с одной двуспальной или двумя отдельными кроватями» – максимально персон 2.

- Номер категории «Лонг стэй с одной двуспальной или двумя раздельными и одной дополнительной кроватями или диваном» – максимально персон 3.
- Номер категории «Лонг стэй апартаменты с одной двуспальной или двумя раздельными кроватями» – максимально персон 2.
- Номер категории «Лонг стэй апартаменты с одной двуспальной или двумя раздельными и одной дополнительной кроватями или диваном» – максимально персон 3.
- Номер категории «Бизнес апартаменты с одной двуспальной кроватью и диваном» – максимально персон 3.
- Номер категории «Сьют с одной двуспальной кроватью и диваном» – максимально персон 3.
- Номер категории «Ханимун с одной двуспальной кроватью и диваном» – максимально персон 3.

После 23:00 все посетители подлежат обязательной регистрации и обязаны пройти соответствующую процедуру на стойке приёма и размещения. Если позволяет категория номера, и количество проживающих в номере гостей соответствует п. 3.11, гость может быть зарегистрирован в данном номере с предоставлением дополнительной кровати, либо без такового. Оплата за предоставление дополнительной кровати взимается согласно Прейскуранту. Если количество гостей превышает, указанное в п.3.11 данных Правил, посетитель (посетители) обязан(ы) арендовать дополнительный номер(а).

3.12. Время выезда из гостиницы (расчётный час) – 12.00

Возможность выезда после расчётного часа исполнителем не гарантирована и должна быть подтверждена отделом бронирования или Службой приёма и размещения.

В случае подтверждения службой приёма и размещения возможности выезда потребителя после расчётного часа, взимается дополнительная оплата в следующем порядке:

- при выезде до 18.00 – 50% суточной оплаты от лучшей цена дня (BAR)
- при выезде после 18.00 – производится оплата за полные сутки.

3.13. Дети до 12 лет проживают бесплатно в номере вместе с законными представителями (с предоставлением дополнительной кровати по необходимости).

3.14. Исполнитель вправе предоставлять иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере) с согласия потребителя.

3.15. Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- доступ и возможность пользования аптечкой для оказания первой помощи;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- побудка к определённому времени;
- пользование тонометром;
- иные услуги по усмотрению исполнителя.

3.16. Потребитель (заказчик) обязан в полном объеме оплатить услуги проживания при регистрации или ранее, другие гостиничные услуги в момент их предоставления потребителю (заказчику), если иное не предусмотрено договором.

3.17. Внеочередное право пользование услугами имеют:

- инвалиды войны;
- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы;
- инвалиды I и II групп и сопровождающие их лица (не более одного человека).

При оплате проживания участников Великой Отечественной войны, инвалидов войны, инвалидов I и II группы и сопровождающих инвалидов лиц, Исполнитель предоставляет скидку 10%.

4. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ И ПОЛЬЗОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫМИ УСЛУГАМИ.

4.1. Все потребители, проживающие в гостинице, имеют одинаковые права и обязаны соблюдать, установленные Исполнителем перечисленные ниже правила пользования гостиничными услугами:

4.2. Потребитель (заказчик) обязан соблюдать морально - этические нормы, воздерживаться в публичных местах от чрезмерного потребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других лиц на отдых, не оскорблять действиями и словами персонал гостиницы.

4.3. В целях обеспечения безопасности потребителей и сотрудников гостиницы в гостевых зонах и на прилегающей территории ведётся круглосуточное видеонаблюдение.

4.4. При возникновении технических неисправностей во время пользования дополнительными платными услугами, для освобождения от оплаты Гость должен незамедлительно сообщить об этих неисправностях на Ресепшн. В противном случае услуги считаются оказанными и подлежат оплате в полном объеме.

4.5. В случае заказа Гостем курьерской доставки посылок/писем/иных заказов в Гостиницу, приём посылок/писем/иных заказов осуществляется на Ресепшен самим Гостем или сотрудником Гостиницы с последующей передачей посылки/письма/иного заказа Гостю.

4.6. Категорически запрещено выносить из ресторана посуду, столовые приборы, продукты питания и напитки без предварительного согласования с Администрацией ресторана.

4.7. Администрация ресторана имеет право отказать Гостю в обслуживании при появлении в спортивной одежде, спортивной или домашней обуви, а также при нарушении общепризнанных норм.

4.8. Запрещается употребление принесённых с собой спиртных или иных напитков, а также продуктов питания в общественных местах Гостиницы, в том числе в ресторане, баре, зоне лобби.

4.9. Запрещается подъём на этажи и хранение в номерах крупногабаритного багажа, размер которого по высоте, ширине или длине превышает 120 см. Такой багаж в обязательном порядке подлежит размещению в камере хранения.

4.10. В Гостинице не допускается громкое звучание музыки, другого шума.

4.11. Запрещается загрязнение территории Гостиницы. Для сбора мусора предназначены урны.

4.12. При выезде из гостиницы Гость обязан сдать карту Гостя и ключ-карту от номера Администратору службы приёма и размещения и оплатить все неоплаченные услуги, отмеченные в счете Гостя. По окончании расчёта Гостю выдаётся окончательный счёт за проживание с расшифровкой оказанных услуг.

4.13. Книга отзывов и предложений находится в службе приёма и размещения и выдаётся по первому требованию Гостя.

4.14. Администрация ООО «Бизнес-Отель» может предложить гостю осмотреть багаж в целях обеспечения безопасности и наличия опасных веществ и предметов, при его личном присутствии и в присутствии сотрудника Службы Безопасности.

4.15. В целях соблюдения правил противопожарной безопасности потребителям запрещается:

- Пользоваться в номерах нештатными (не предусмотренным оснащением номера) электронагревательными приборами, а также удлинителями, переходниками и др.
- Пользоваться неисправными электроприборами.
- Хранить и проносить в номера огнеопасные и легковоспламеняющиеся материалы, сильнодействующие ядовитые вещества.
- Курить сигареты и средства электронной доставки никотина (электронные сигареты, вэйпы и проч.). Курение допускается только в специально отведённых для этого местах вне здания гостиницы. Место для курения обозначено специальным знаком.
- Выбрасывать из окон различные предметы, окурки и т.п.
- Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.

4.16. В случае нарушения требований о запрете курения в общественных местах, предусмотренных Федеральным законом №15-ФЗ от 23.02.2013 "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака", отель вправе удержать сумму за детоксикацию номера в размере, согласно прейскуранту на возмещение ущерба.

4.17. С целью обеспечения порядка и безопасности лиц, проживающих в гостинице, запрещается:

- Осуществлять профессиональную фото/видеосъемку без письменного разрешения администрации отеля. (допускается согласование в электронной форме).
- Передавать ключ-карту от номера посторонним лицам.
- При уходе из номера оставлять дверь открытой.
- Проживание в номере лиц, не являющихся потребителями услуг и не зарегистрированных в установленном порядке Службой приёма и размещения.
- Потребитель несёт личную ответственность за пребывание приглашённых лиц в номере.
- Нарушать покой других гостей отеля, создавая шум.

- Приносить, провозить и хранить оружие, взрывчатые, пиротехнические изделия, наркотические вещества и иные опасные предметы; гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию Гостиницы предоставить документы, удостоверяющие данное право и обеспечить безопасное хранение оружия.
- При нарушении посетителем Правил, а также игнорировании им требований сотрудников Гостиницы, повлекшим получение травмы, порчу, утерю личного имущества, администрация ответственности не несет, компенсация за причиненный ущерб не выплачивается.

4.18. Потребитель несёт ответственность и возмещает ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы. В случае повреждения, уничтожения или хищения имущества гостиницы потребитель обязан возместить причинённый гостинице ущерб в соответствии с утверждённым Прейскурантом.

4.19. Потребители (заказчики) имеют право на внеочередное пользование дополнительными услугами гостиницы.

4.20. Споры, которые могут возникнуть при оказании гостиничных услуг разрешаются путем переговоров, обмена письмами, телеграммами, факсами и т.п. Претензионный порядок разрешения споров является обязательным. В случае, если Исполнитель и Потребитель не придут к взаимовыгодному разрешению спора либо ответ на предъявленную претензию не будет получен в течение 15 рабочих дней, спор передаётся на разрешение в суд по месту нахождения истца.

В случае грубого нарушения правил проживания в гостинице или правил пожарной безопасности со стороны Гостя администрация имеет право отказать Гостю в дальнейшем пребывании в Отеле с обязательным составлением акта по данному нарушению и обращением, при необходимости, в соответствующие органы.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ.

5.1. Своевременно, качественно и в полном объёме предоставлять Гостям оплаченные услуги.

5.2. ИнформироватьGuestей о предоставляемых услугах и дополнительных услугах гостиницы, форме и порядке их оплаты.

5.3. Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг гостиницы санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам.

5.4. Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях отеля, за исключением случаев предоставления данных гостей в ОВМ ОМВД или по запросу компетентных органов.

5.5. Своевременно реагировать на просьбы Гостя, принимая меры по устранению аварий или поломок в номере в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, администрация предлагает Гостю другой номер, аналогичной или

более высокой категории, а при отсутствии таких категорий - категорию ниже с компенсацией разницы в цене номера).

5.6. Нести ответственность за комплектность и исправность оборудования в номерах, а также за качество подготовки номера к заселению.

5.7. Отвечать за сохранность вещей Гостя, за исключением денежных средств, валютных ценностей, ценных бумаг, драгоценных вещей, оставленных вне индивидуального сейфа в номере.

5.8. Информировать гостей, что в целях безопасности ведётся видеонаблюдение на территории Отеля (за исключением номеров, туалетных и душевых кабин).

5.9. Предоставлять по первому требованию Гостя "Книгу отзывов и предложений", которая находится в службе приёма и размещения гостиницы.

5.10. В случае обнаружения забытых вещей Гостями, немедленно уведомить об этом владельца вещей, если владелец оставил свои контактные данные, либо является проживающим гостем. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, или никто не обратился по факту утери вещи в течении месяца с момента обнаружения, гостиница хранит эту вещь не более полугода - 6 месяцев.

5.11. Отель вправе предоставлять сотрудникам Отеля доступ в номер для проведения уборки смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок и функционирования, а также в случае нарушения гостем настоящих правил.

Отель оставляет за собой право не предоставлять услуги лицам, находящимся в состоянии алкогольного или иного опьянения.

Приложение 1

**к Правилам предоставления услуг
в гостинице «Арт Москва Войковская»**

СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Настоящее согласие на обработку персональных данных является публичной офертой.

Бронируя номер в гостинице «Арт Москва Войковская», физическое лицо принимает (акцептует) настоящее Согласие на обработку персональных данных (далее – Согласие).

Пользователь даёт своё согласие ООО «Бизнес-Отель» (гостинице «Арт Москва Войковская»), расположенной по адресу: г. Москва, ул. Космонавта Волкова, д. 6А (далее – Оператор), на обработку своих персональных данных со следующими условиями:

1. Данное Согласие даётся на обработку персональных данных, как без использования средств автоматизации, так и с их использованием.
2. Согласие даётся на обработку следующих персональных данных:
 - вид документа, удостоверяющего личность;
 - серию и номер документа, удостоверяющего личность субъекта персональных данных, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе;
 - адрес регистрации и адрес фактического проживания;
 - фамилия, имя, отчество;
 - номера контактных телефонов;
 - адреса электронной почты;
 - сведения об аккаунтах в социальных сетях;
 - пол;
 - возраст;
 - информация о приобретённых продуктах и услугах;
 - сведения о местоположении.
3. Персональные данные не являются специальными или биометрическими.
4. Персональные данные не являются общедоступными.
5. Цель обработки персональных данных:
 - обеспечение соблюдения Конституции Российской Федерации, законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, локальных нормативных актов ООО «Бизнес-Отель»

- осуществление прав и законных интересов ООО «Бизнес-Отель» в рамках осуществления видов деятельности, предусмотренных Уставом и иными локальными нормативными актами ООО «Бизнес-Отель» или третьих лиц, либо достижения общественно значимых целей.

6. Основанием для обработки персональных данных является: Ст. 24 Конституции Российской Федерации; Федеральный закон от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных»; Постановлением Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2025 г. N 1912 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации»; настоящая оферта.

7. В ходе обработки с персональными данными будут совершены следующие действия: сбор; запись; систематизация; накопление; хранение; уточнение (обновление, изменение); извлечение; использование; передача (распространение, предоставление, доступ); блокирование; удаление; уничтожение.

8. Согласие вступает в силу с даты бронирования номера и действует в течение срока, предусмотренного действующим законодательством Российской Федерации.

9. Согласие может быть отозвано субъектом персональных данных или его представителем путём направления письменного заявления Оператору по адресу, указанному в настоящем Согласии.

10. В случае отзыва субъектом персональных данных или его представителем согласия на обработку персональных данных Оператор вправе продолжить обработку персональных данных без согласия субъекта персональных данных при наличии оснований, указанных в пунктах 2 – 11 части 1 статьи 6, части 2 статьи 10 и части 2 статьи 11 Федерального закона от 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных».

11. Настоящее согласие действует с даты бронирования номера Заказчиком (гостем, потребителем) до момента прекращения обработки персональных данных, указанных в п.8 и п. 9 данного Согласия.

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

**С Правилами предоставления гостиничных услуг в гостиничном
комплексе «Арт Москва Войковская»**

№	ФИО	Подпись	Дата	Должность
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				