



ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬ
Акуев Тимур Хамидович
ОГРНИП 318774600012202, ИНН 773011012007
121248, Москва, Кутузовский проспект, дом 5/3, кв. 356
121069, Россия, Москва, Скатертный переулок, д. 13



ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ «АРБАТ ХАУС»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг ИП Акуев Т.Х. гостиницей «Арбат Хаус» (ИП Акуев Т.Х.) - исполнитель (далее – Отель, Гостиница или Исполнитель) и между потребителем (далее - Гости или Потребители) и (или) Заказчиками услуг, заключающих договоры на гостиничные услуги. Правила разработаны на основе Постановления Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2025 г. N 1912 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" (далее – Постановление).

1.2. Сведения об Исполнителе:

ИП Акуев Т.Х. Гостиница «Арбат Хаус» ИНН 773011012007 ОГРНИП 318774600012202, юридический адрес 121248, Москва, Кутузовский проспект, дом 5/3, кв. 356, фактический адрес 121069, г. Москва, Скатертный пер., д. 13

Режим работы Отеля - круглосуточный

1.3. Отель является городским, присвоена категория «****» (четыре звезды), регистрационный номер свидетельства № 77/АА-062-2022-550043214-2024 от 07 июня 2024 года. Свидетельство выдано Аккредитованной организацией ООО «Премьер дил». Номерной фонд Гостиницы включает в себя номера следующих категорий: номера на цокольном этаже, стандартные номера, номера категории «Супериор», «Супериор с видом», Полулюкс, «Делюкс прайм» и Люкс. Номера оснащены техническим оборудованием, мебелью, постельными принадлежностями и другим инвентарем и предметами санитарно-гигиенического назначения, предназначенными для обеспечения условий проживания, предусмотренных требованиями к гостинице категории «четыре звезды».

1.3. Единый реестр объектов классификаций в сфере туристической деятельности <https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/bb49a0e5-c607-11ef-92dacb1940f724b0/about-resort>. Номер реестровой записи С772024016753

1.4. В настоящих правилах указано московское время.

II. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

2.1. Исполнитель принимает заявки на бронирование посредством заполнения заказчиком или гостем заявки на сайте отеля, электронной или телефонной связи.

Контактные данные для бронирования:

Сайт отеля www.arbat-house.com

Тел.: +7 (495) 697 08 64,

Электронная почта: reservation@arbat-hotel.com

2.2. Бронирование, осуществляемое гостем или заказчиком услуг с сайта отеля, считается действительным с момента получения гостем или заказчиком услуг, уведомления по форме отеля, подтверждающего факт бронирования номера (-ов). Договор на оказание гостиничных услуг считается заключенным с момента получения заказчиком (потребителем) подтверждения бронирования.

Бронирование, осуществляемое гостем или заказчиком со сторонних сайтов, уполномоченных на данные действия отелем, считается действительным с момента получения гостем или заказчиком услуг уведомления, подтверждающего факт бронирования номера (-ов). Договор на оказание гостиничных услуг считается заключенным с момента получения подтверждения бронирования, либо осуществления заказчиком или гостем, действий, направленных на получение услуг (оплата проживания, заселение в отель), если бронирование осуществлялось третьими лицами.

➤ При гарантированном бронировании производится 100% предоплата стоимости за весь период проживания или 100% предоплата за первые сутки проживания с последующей оплатой при заезде неоплаченного срока проживания.

➤ В случае, если гость при гарантированном бронировании со 100% предоплатой за 1 сутки проживания, не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, и не отменил бронирование за сутки до предполагаемого дня заезда, предоплата за 1 сутки проживания не подлежит возврату. Данное бронирование переходит в статус «Не заезд» и аннулируется, если от Гостя не поступила информация о подтверждении данного бронирования.

➤ При негарантированном (без предварительной оплаты) подтвержденном бронировании, бронирование аннулируется в 18:00 даты заезда по местному времени.

2.3. Аннуляция заявки на бронирование номера в отеле гостем или заказчиком осуществляется путем направления заявки на аннуляцию в адрес исполнителя и принятия исполнителем заявки на аннуляцию бронирования посредством электронной, телефонной и иной связи.

2.4. Аннуляция заявки на бронирование считается действительной с момента получения заказчиком уведомления по форме отеля, подтверждающего факта аннуляции бронирования номера, содержащие сведения об исполнителе, заказчике, категории забронированного номера.

2.5. Аннуляция, произведенная в установленные сроки отелем, освобождает

гостя от оплаты. Аннуляция бронирования считается своевременной, если она произведена не позднее, чем за 24 часа до дня заезда в отель.

2.6. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если в указанную в заявке дату, отсутствуют свободные номера. В случае, своевременной аннуляции или внесения изменений в бронирование Гостиница обязуется вернуть предоплату в срок не позднее 30 (тридцати) календарных дней с момента получения письма о возврате денежных средств, за вычетом суммы неустойки.

III. ЗАСЕЛЕНИЕ В ОТЕЛЬ

3.1. В гостинице применена система динамического ценообразования. Цены на проживание в номере за сутки размещены на официальном сайте отеля. В стоимость проживания включен завтрак «Шведский стол»

3.2. Время заезда в отель - 14.00, время выезда - 12.00

Плата за проживание взимается в соответствии с установленным расчетным часом с 12.00 часов текущих суток по местному времени.

При гарантированном и негарантированном бронировании расчетным часом всегда является 12.00 и взимается оплата в размере 100% стоимости номера в сутки. При заезде без предварительного бронирования:

➤ при заезде с 14.00 до 23.59 – выезд осуществляется в 12.00 следующих суток, и оплата взимается за сутки.

➤ при заезде с 06.00 до 11.59 – выезд в 12.00 следующих суток, оплата взимается за полутора суток;

➤ при заселении в Отель в указанное время и выезде в 23.00 текущих суток оплата взимается за сутки.

При заезде Гостя без предварительного бронирования до указанного времени, отель предоставляет заселение гостю при наличии свободных номеров.

3.3. Гость вправе проживать в отеле в течении срока, указанного в заявке на бронирование или заявленный гостем при оформлении договора на оказание гостиничных услуг. По истечении указанного в договоре срока, гость обязан освободить номер.

По желанию гостя или заказчика срок проживания в отеле может быть продлен. В этом случае, потребитель сообщает о своем намерении администратору службы приема и размещения отеля, не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа. При наличии свободных номеров, администратор службы приема и размещения продлевает срок проживания, гость обязан оплатить продление проживания. Продление номера после первых суток проживания возможно минимум на 0,5 суток.

➤ При продлении проживания с 14.00 до 18.00 часов текущих суток – взимается оплата в размере 50% стоимости номера в сутки.

➤ При продлении проживания с 14.00 до 19.00 часов текущих суток – взимается оплата в размере 100% стоимости номера в сутки.

➤ Детям до 6 лет (включительно) в Отеле предоставляется бесплатное

проживание, без предоставления дополнительного места.

➤ Детям с 7 лет до 12 (включительно) лет в Отеле предоставляется проживание на дополнительном месте по цене 1950р.

➤ Детям с 13 лет до 18 лет в Отеле предоставляется проживание на дополнительном месте по цене 2550р.

3.4. При заселении, гость предоставляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт гражданина РФ, паспорт гражданина СССР, паспорт гражданина РФ, удостоверяющий личность гражданина РФ за пределами территории РФ, временное удостоверение личности гражданина РФ, документ удостоверяющий личность военнослужащего РФ, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время, свидетельство о рождении для детей до 14 лет), также заселение в отель возможно при предъявлении российского национального водительского удостоверения.

3.5. Заселение в средство размещения 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, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица при условии представления таким сопровождающим лицом согласия родителей (законных представителей) этого несовершеннолетнего гражданина на заселение в средство размещения.

3.6. 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.

3.7. Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в средстве размещения осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту

жительства в пределах Российской Федерации и перечня 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". Постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в средстве размещения и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

3.8. При заселении в отель, гость обязан, в полном объеме, внести предоплату за проживание.

3.9. При выезде из отеля гость должен произвести окончательный расчет за предоставленные услуги, сдать ключ от номера сотруднику службы приема и размещения и дожидаться проверки номера сотрудником номерного фонда, на предмет повреждений мебели и недокомплектации номера.

3.10. В случае отказа Гостя от размещения в день заселения, возврат полной суммы производится если Гость не воспользовался номером и подошел к стойке Службы приема и размещения с целью отказа от номера в течение 30 минут после заселения. Возврат денежных средств производится день в день. Если Гость воспользовался номером или подошел к стойке Службы приема и размещения с целью отказа от номера позднее 30 минут после заселения - возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

3.11. В случае истечения срока проживания Гостя в Отеле при отсутствии Гостя по месту проживания с 12:00 до 23:00 либо с 23:00 до 12:00 суток (если проживание не продлено и не оплачено в срок), администрация Отеля вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя, освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация помещает на бесплатное хранение в сейфовую ячейку, находящуюся в «Службе приема и размещения», остальные вещи помещаются в «Камеру забытых и найденных вещей» Службы номерного фонда.

VI. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ОТЕЛЕМ

4.1. Оплата проживания производится в соответствие с бронированием гостя, на основании действующего тарифа. В случае отсутствия бронирования оплата проживания производится в соответствии с тарифами на официальном сайте отеля. В Отеле применена система динамического ценообразования.

4.2. Оплата может производиться авансовым перечислением денежных средств за заказанные и подтвержденные услуги (до заезда гостя) на расчетный счет или путем предоставления ссылки для онлайн оплаты или

непосредственно в отеле при заселении. Отель принимает оплату наличными средствами или банковскими картами VISA, MASTERCARD, МИР, Maestro выпущенными в РФ.

4.3. Порядок оформления закрывающих документов для физических лиц.

На основании положения пункта 7 статьи 168 НК РФ следует, что организациями (предприятиями) и индивидуальными предпринимателями счета-фактуры не составляются. Требование о выставлении счетов-фактур считается выполненным, если продавец выдал покупателю кассовый чек или иной документ установленной формы. Счет-фактура отправляется юридическим лицам после выезда гостя по почте письмом, по указанному адресу.

V. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

5.1. В стоимость номера включены и дополнительно не оплачиваются ежедневная уборка номера и смена полотенец. При проживании Гостя в отеле более 2 суток, во всех категориях номеров смена постельного белья производится на третьи сутки с даты заезда, смена полотенец производится ежедневно. По просьбе Гостя может осуществляться досрочная смена полотенец без дополнительной оплаты. Смена постельного белья за дополнительную плату в размере 1000р.

5.2. В стоимость номера включен завтрак по системе «Шведский стол», который проходит ежедневно с 7.30 до 10.30 в ресторане «The Nappe Bistro» на 1 этаже отеля.

5.3. Отель без дополнительной оплаты обеспечивает следующие виды услуг:

- Вызов скорой помощи;
- Пользование медицинской аптечкой;
- Доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю;
- Побудка к определенному времени;
- Предоставление иголок и ниток;
- Пользование гладильной комнатой, оборудованной гладильной доской и утюгом;
- Пользование wi-fi;
- Чайный набор в номере;
- Камера хранения

5.4. За отдельную плату в отеле можно воспользоваться следующими услугами:

- Проживание в номере с домашними животными до 10кг.
- Дополнительное спальное место
- Услуги прачечной
- «Рум-сервис»
- Вызов такси

Актуальную на момент проживания стоимость дополнительных услуг, можно уточнить на стойке регистрации, у администратора отеля.

5.5. При обнаружении забытых гостем вещей в номере администрация принимает меры к возврату их владельцу. Если этого сделать не удалось, отель обеспечивает сохранность вещей до передачи их гостю или его доверенному лицу в течение 6 (шести) месяцев. В дальнейшем, забытые и оставленные вещи подлежат утилизации. Продукты питания и предметы личной гигиены не подлежат хранению.

5.6. На территории отеля запрещено:

Курение и потребление никотиносодержащей продукции, в том числе, следующих табачных и курительных устройств: папиросы, сигареты, электронные сигареты (в т.ч. вэйп), айкос, сигариллы, сигары, насвай (насвайт), снюс, снафф, жевательный и нюхательный табак, бездымный табак, кальян, курительная трубка;

➤ Хранение громоздких сильно-пахнущих, легковоспламеняющихся, пачкающих, химических, радиоактивных и взрывоопасных предметов и материалов;

➤ Хранение токсичных и наркотических средств;

➤ Пронос и хранение любого вида оружия и боеприпасов;

➤ Преставление мебели в номере;

➤ Использование электронагревательных приборов;

➤ Хранение крупногабаритных предметов, превышающий 50*50см, такие вещи сдаются гостем в камеру хранения;

➤ Накрывать в номере включенные торшеры, лампы, обогреватели и тп.

➤ Передавать посторонним лицам ключ от номера и карточку гостя;

➤ Выбрасывать в окно мусор, бутылки и другие предметы;

➤ Проживать в номере с домашними животными и птицами без согласования администрации Отеля

➤ самостоятельно осуществлять ремонт оборудования в номере и в самом отеле в случае его неисправности;

➤ пытаться получить доступ к различным инженерным коммуникациям отеля;

5.7. Потребитель не возражает против факта использования на территории отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеофиксации и наблюдения.

5.8. Книга отзывов и предложений находится у администратора на стойке приема и размещения, и выдается по первой просьбе гостя.

5.9. В случае утраты или повреждения имущества Отеля возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется по ценам согласно утвержденному Индивидуальным предпринимателем прейскуранту;

5.10. Администрация отеля оставляет за собой право войти в номер для проверки состояния имущества отеля, в случае отказа от уборки на протяжении 3 и более дней.

VI. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ

7.1. Потребитель имеет право:

- Запросить информацию о порядке получения бесплатных услуг в отеле;
- Запросить перечень дополнительных услуг и действующих цен на них;
- Потребовать устранить недостатки, если ему предоставлена некачественная услуга или уменьшения цены за некачественную услугу;
- Реализовать иные права предусмотренные законодательством РФ.

6.2. Потребитель обязан:

- Оплатить предоставляемые ему услуги до их оказания;
- Соблюдать настоящие правила проживания;
- В течение 30 минут, с момента заселения, осмотреть номер и заявить о выявленных поломках и недостатках, по прошествии 30 минут, номер считается принятым гостем;
- Соблюдать правила пожарной безопасности, не допускать возникновения очагового пожара;
- Не курить в номере отеля и на территории отеля. В случае курения в номере отеля, возместить расходы отеля, возникшие в связи с проведением в номере ионизации и антитабачной уборки по стоимости указанной в прейскуранте цен;
- Не создавать условий и не допускать ситуаций, создающих угрозу жизни и здоровью себя и окружающим, соблюдать общественный порядок в отеле и в номере;
- Соблюдать закон г. Москвы от 21.11.2007 №45 « Кодекс города Москвы об административных правонарушениях» в том числе, но не ограничиваясь соблюдением тишины в ночное время с 23.00 до 07.00. Для предотвращения выше названных действий и привлечения к ответственности виновных лиц, персонал отеля, в праве, вызвать сотрудников правоохранительных органов;
- В случае обнаружения аварии электросетей, водо-теплоснабжающих сетей или иных технических, инженерных систем и оборудования отеля, немедленно сообщить об этом администратору службы приема и размещения;
- При уходе из номера закрыть краны водоснабжения, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- Хранить деньги, ценные бумаги и драгоценности в сейфе в номере отеля. В противном случае, отель освобождается от ответственности за сохранность вещей;
- Соблюдать расчетный час при выезде.

VII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ

7.1. Отель имеет право:

- Переселить потребителя в равнозначный номер в случае обнаружения необходимости произвести в его номере экстренный ремонт или проведение мероприятий по устранению причин, препятствующих его нормальному

использованию;

➤ Требовать соблюдения гостем законодательства РФ и настоящих правил на территории отеля;

➤ Не принимать от проживающих и не проживающих граждан официальные документы, другие предметы и ценности для передачи гостям и третьим лицам;

➤ Отель имеет право отказать Гостю в дальнейшем проживании в Отеле в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременной оплаты услуг Отеля;

➤ В случае обнаружения забытых вещей Отель немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Отель хранит забытую Гостем в Отеле вещь в течение 6 месяцев. Ценные вещи, хранятся до 1 года согласно "Положению о камере забытых и найденных вещей"

7.2. Отель обязан:

➤ Обеспечить оказание услуг с соблюдением стандартов оказания услуг, а так же полное соответствие нормативным актам, регулирующим гостиничную деятельность;

➤ Обеспечить конфиденциальность информации о потребителях и посетителях гостиницы;

➤ При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Отель руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства от 27 ноября 2025 г. № 1912 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации"».