

*Приложение к Приказу № 35 от «17»
апреля 2025г.*



УТВЕРЖДАЮ,

В.Б. Максимов
**Генеральный директор
АО ТК «Вега»**

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ «ВЕГА ИЗМАЙЛОВО»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг между отелем «Вега Измайлово» - исполнитель (далее – отель, гостиница или исполнитель) и между потребителями (далее – гости или потребители) и (или) заказчиками услуг, заключающих договоры на гостиничные услуги.

1.2. Сведения об Исполнителе:

АО Туристский Гостиничный Комплекс "ВЕГА" ОГРН 1027739012003, ИНН 7719048607, КПП 771901001, зарегистрирован по адресу: 105613, Москва, ш. Измайловское, Д. 71, К. 3В, эт.3, п. 26
режим работы – круглосуточный.

1.3. Отель является городским, присвоена категория – четыре звезды, регистрационный номер свидетельства 77/АА-79/1450-2022, дата решения о присвоении категории 10.02.2023 г. Свидетельство выдано Аккредитованной организацией НО «Российская Гостиничная Ассоциация».

В отеле следующие категории номеров: высшая (сюит, апартамент, люкс, джуниор, сюит студия) и первая.

1.4. С настоящими Правилами проживания все желающие могут ознакомиться:

- в помещении отеля, на стойке регистрации гостей;
- на официальном сайте отеля www.hotel-vega.ru.

1.5. В настоящих Правилах указано московское время.

II. БРОНИРОВАНИЕ НОМЕРОВ В ОТЕЛЕ

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

Контактные данные для бронирования:

сайт отеля www.hotel-vega.ru

телефон 8 (800) 600-43-68; +7 (495) 956-05-06

электронная почта reserve@hotel-vega.ru

2.2. Бронирование, осуществляемое гостем или заказчиком услуг с сайта отеля, и 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 услуг 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 или заселение в отель), если бронирование осуществлялось третьим лицом.

2.3. В отеле применяется гарантированное и негарантированное бронирование.

При гарантированном бронировании отель ожидает потребителя до 12-00 дня (расчетного часа), следующего за днём запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, 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 договор прекращается и заселение производится при наличии свободных номеров на основании нового бронирования.

При негарантированном бронировании отель ожидает потребителя до 16-00 часов в день заезда, после чего договор прекращается. При негарантированном бронировании при заезде гостя до расчетного часа заселение производится без дополнительной оплаты только при наличии свободных номеров.

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

2.4.1. Аннуляция бронирования считается действительной с момента получения потребителем (заказчиком) уведомления по форме отеля, подтверждающего факт аннуляции бронирования номера, содержащего сведения об исполнителе, потребителе (заказчике), категории заказанного номера и о его цене, сроках проживания в отеле (дате и времени заезда, дате и времени выезда), а также иные сведения, определяемые исполнителем.

2.4.2. Аннуляция, произведенная в установленные сроки отелем, освобождает гостя от оплаты.

2.4.3. Аннуляция бронирования считается своевременной, если она осуществлена не позднее чем за 24 часа до дня заезда в отель.

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

III. ЗАСЕЛЕНИЕ В ОТЕЛЕ И ВЫЕЗД ИЗ ОТЕЛЯ

3.1. Цены за проживание в гостинице устанавливаются приказом Генерального директора АО ТК «Вега» за номер в сутки и размещаются на сайте отеля и на стойке регистрации.

3.2. Время заезда в отель – 14:00, время выезда – 12:00 (расчетный час).

Ранний заезд без дополнительной оплаты возможен при наличии свободных номеров, соответствующее решение принимают сотрудники службы размещения в день заезда. В случае высокой загрузки отеля сотрудники службы размещения в праве предложить услугу раннего заезда за дополнительную плату.

Стоимость раннего заезда при заселении для номеров первой категории и для номеров повышенной комфортности устанавливается согласно прейскуранту цен на дополнительные услуги для гостей, утвержденный приказом генерального директора отеля.

Участники программы лояльности и семьи с детьми до 7 лет получают приоритетное право размещения до наступления официального времени заезда без доплат.

В случае бронирования гарантированного раннего заезда, необходимо внести оплату равную полной стоимости предыдущих суток.

При задержке выезда (после расчётного часа) плата за проживание взимается в следующем порядке:

Поздний выезд для номеров категории «Стандарт», «Арт», «Русский Делюкс», «Смарт», «Стандарт Семейный» оплачивается по фиксированной стоимости:

с 12:00 до 18:00

с 18:00 до 00:00

после 00:00 — стоимость полных суток проживания.

Поздний выезд для номеров категорий «Студия», «Студия Смарт», «Апартамент Смарт», «Люкс VIP», «Президентский Люкс» рассчитывается следующим образом:

с 12:00 до 18:00

с 18:00 до 00:00 — стоимость половины суток проживания.

после 00:00 — стоимость полных суток проживания.

Стоимость позднего выезда устанавливается согласно прейскуранту цен на дополнительные услуги для гостей, утвержденный приказом генерального директора отеля.

Услуга позднего выезда предоставляется только при наличии возможности на день выезда.

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 потребителя срок проживания в отеле может быть продлен. В этом случае потребитель сообщает о намерении администратору службы приема и размещения (стойка приема и размещения) отеля не позднее, чем за два часа до расчетного часа. При наличии свободных номеров администратор службы приема и размещения продлевает срок проживания. Гость обязан оплатить продленное проживание.

3.4. Общее количество проживающих гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере. По согласованию с администрацией отеля в номерах определенной категории может быть предоставлена дополнительная кровать по действующему тарифу.

3.5. Дети до 7 лет проживают в номере с родителями или законными представителями бесплатно без предоставления дополнительной кровати. Для детей до 4 лет при необходимости в номере бесплатно устанавливается детская кроватка. Для детей в возрасте от 7 лет до 14 лет устанавливается дополнительная кровать в соответствии с действующим прейскурантом цен, утвержденным приказом генерального директора отеля. Дополнительные кровати предоставляются в следующих категориях номеров «Стандарт», «Стандарт Семейный», «Студия», «Студия Смарт», «Апартамент Смарт», «Люкс VIP».

3.5.1. Совершеннолетние могут проживать вдвоем в номерах категории «Стандарт семейный», «Студия», «Студия Смарт», «Апартамент Смарт». Стоимость трехместного проживания рассчитывается при бронировании номера на официальном сайте на 3 взрослых гостей или при заселении есть возможность оплатить стоимость дополнительной кровати в соответствии с действующим прейскурантом цен, утвержденным приказом генерального директора отеля.

3.6. Заселение потребителя, являющегося российским гражданином, осуществляется при условии предъявления потребителем оригинала документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством РФ.

- паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина РФ, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ;
- паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ, для лица, постоянно проживающего за пределами РФ;
- временного удостоверения личности гражданина РФ;

3.7. Заселение в отель потребителя, являющегося иностранным гражданином или лицом без гражданства, осуществляется на основании следующих оригиналов документов:

- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства;
- временного удостоверения личности лица без гражданства в РФ.

3.8. Заселение несовершеннолетних граждан.

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

3.8.2. 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 согласия законных представителей (одного из них).

3.9. Исполнитель не устанавливает предельный срок проживания в отеле.

Иностранные граждане и лица без гражданства могут проживать в отеле в пределах срока действия документов, удостоверяющих право нахождения на территории РФ.

3.9.1. Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице 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. № 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».

3.9.2. Постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в гостинице 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. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

3.10. В отеле устанавливаются следующие льготные категории гостей:

- Герои СССР, РФ и Социалистического труда;
- Кавалеры орденов Славы 3-х степеней;
- Инвалиды I, II и III групп Великой Отечественной Войны и боевых действий в Афганистане, а также приравненные к ним лица;
- Инвалиды I, II групп всех заболеваний;
- Участники Великой Отечественной и гражданской войн, боевых действий в Афганистане и других регионах и участники ликвидации в 1986-1987 гг. последствий аварии на Чернобыльской АЭС;
- Жители и дети блокадного Ленинграда.

Приведенные категории гостей имеют право на внеочередное обслуживание в отеле.

3.11. При заселении в отель гостю предоставляется для подписания регистрационная карта, которая является договором оказания гостиничных услуг и согласие на обработку персональных данных, а также электронный ключ от номера и карта гостя, которая служит основанием для входа на территорию отеля, карту необходимо предъявлять сотрудникам службы безопасности, находящихся на постах возле лифтовых холлов первого этажа. При осуществлении расчетов за номер и другие дополнительные услуги, отель выдает гостю кассовый чек, подтверждающий оплату и при необходимости счет.

3.12. При выезде из отеля гость производит окончательный расчет за предоставленные основные и дополнительные услуги и сдает электронный ключ от номера администратору службы приема и размещения.

IV. ОПЛАТА ПРОЖИВАНИЯ

4.1. В отеле установлена посуточная плата за проживание. Оплата за проживание и другие заказанные услуги производится в соответствии с действующим прейскурантом цен.

4.2. Оплата может производиться авансовым перечислением средств за заказанные и подтвержденные услуги (до заезда гостя) или непосредственно в отеле при заселении. Отель принимает оплату наличными средствами или путем безналичной оплаты, к оплате принимаются банковские карты Visa, Master Card, Maestro, МИР. Все дополнительные услуги оплачиваются непосредственно при их заказе.

4.2.1. Порядок оформления закрывающих документов на компанию.

На основании положений 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.

Если Гость заселяется в гостиницу, как физическое лицо и есть необходимость получить счет-фактуру для предоставления в бухгалтерию его организации, то гостю необходимо:

- при размещении в отель до совершения оплаты предоставить администратору службы приема и размещения оригинал доверенности с печатью, выданный организацией с указанием почтового адреса, контактного телефона и реквизитами организации.
- счет-фактура отправляется после выезда гостя по почте заказным письмом по указанному адресу в доверенности.

Если в момент оплаты за услуги гостиницы, гостем не представлена доверенность от организации (иной документ, подтверждающий полномочия лица), кассовый чек будет выдан на физическое лицо.

4.3. По просьбе гостя с 06:00 до 23:00 допускается посещение его номера лицами, не проживающими в отеле, при наличии оригиналов документов, удостоверяющих личность приглашенных, и с обязательной регистрацией разового пропуска у сотрудников службы безопасности, находящихся на постах возле лифтовых холлов первого этажа. В случае, когда

посетитель остается в номере после 23-00, отель оставляет за собой право выставить счет гостю на оплату дополнительного места в зависимости от количества мест, предусмотренных для размещения в той или иной категории номера и потребовать предоставления оригинала документа, удостоверяющего личность посетителя.

4.4. Для гостей в отеле действует программа лояльности «VEGA Клуб», став участником которой гость получает эксклюзивные привилегии:

- возможность стать VIP участником программы лояльности 1-го уровня после подтверждения проживания от одной ночи;
- кешбэк за проживание, забронированное и оплаченное на сайте отеля – 5%;
- программа «VEGA Клуб», позволяет путем накопления ночей за проживание получить уровни Gold и Diamond;
- членство в программе лояльности в течение 1 года с момента последнего бронирования.

4.4.1. Чтобы стать участником программы «VEGA Клуб» необходимо:

- забронировать номер на официальном сайте по специальному тарифу со скидкой «VEGA Клуб»;
- оформить номер карты «Постоянного гостя» на стойке регистрации в отеле;
- зарегистрировать личный кабинет на сайте и привязать к нему номер карты участника программы.

Получить подробную информацию о программе вы можете у сотрудников службы приема и размещения, а также у менеджеров по взаимодействию с гостями. Контакты: grm@hotel-vega.ru и 8 (800) 600 64 59, а также на официальном сайте отеля www.hotel-vega.ru.

V. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

5.1. В стоимость номера включается и дополнительно не оплачивается ежедневная уборка номера и смена полотенец.

Гостиница поддерживает политику бережного отношения к природе, подробности этой программы изложены в экологической карте, размещенной в каждом номере. Условием для смены постельного белья, по желанию гостя, является наличие экологической карты на кровати. Для смены полотенца Гость кладет экологическую карту на пол в ванной комнате.

5.2. Отель без дополнительной оплаты отель обеспечивает следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка;
- предоставление иглолок, ниток;
- пользование кулером с горячей и холодной водой;
- пользование гладильной комнатой, оборудованной утюгом и гладильной доской;

- пользование Wi-Fi;
- телефонные звонки по г. Москве;
- пользование тренажерным залом;
- косметика в ванной комнате, халаты и тапочки в номере, беруши;
- чайный набор в номере;
- Яндекс.Станция - умная колонка с Алисой в некоторых номерах;
- автоматизированная чистка обуви и по запросу;
- камера хранения в день заезда и в период проживания;
- услуги беллмэна – поднос багажа до номера;
- услуги бизнес-центра – печать или ксерокопия документов объемом до 3 листов;
- VIP-размещение;
- электронный консьерж 24/7;
- детская игровая комната.

По запросу гостя отель также предоставляет в номер дополнительно: детский косметический набор, детские халат и тапочки, детскую кроватку, вентилятор, обогреватель, бритвенный набор, кондиционер для волос, вазу для цветов, дополнительное одеяло, набор для питомца.

5.3. За отдельную плату в отеле можно воспользоваться следующими услугами, в том числе предоставляемыми третьими лицами:

- проживание в номере с домашними животными;
- услуги сауны;
- парковка;
- трансфер;
- услуги бизнес-центра;
- дополнительное место;
- сейфовая ячейка;
- визовая поддержка;
- камера хранения в случае выезда;
- прокат велосипедов;
- услуги прачечной;
- прачечная самообслуживания на 10 и 28 этажах;
- "Рум-сервис";
- сувенирная лавка;
- конференц-зал.

Актуальную на момент проживания стоимость дополнительных услуг гость может уточнить на стойке регистрации у администратора отеля.

5.3. При обнаружении забытых гостем вещей в номере администрация принимает меры к возврату их владельцу. Если это 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 или передачи в правоохранительные органы в соответствии с регламентом отеля.

5.4. Продукты питания со вскрытой упаковкой не подлежат хранению и подлежат утилизации. Продукты питания с упаковкой без нарушения её целостности подлежат хранению по общим правилам в течение срока их годности, если потребитель изъявил

намерение их вернуть, в противном случае срок хранения составляет 3 часа с момента выезда потребителя.

5.5. На территории отеля запрещено:

- курение и потребление никотинсодержащей 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;
- переставление мебели в номере;
- использование электрокипятильника, электроплитки и других электронагревательных приборов;
- хранение крупногабаритных вещей, к ним относятся вещи сумма размеров длины, ширины и высоты превышает 150 см. Такие вещи сдаются гостем в камеру хранения гостиницы;
- накрывать в номере включенные торшеры и настольные лампы, обогреватели, вентиляторы
- проходить на жилые этажи без карточек гостя;
- передавать ключ - карту от номера и карточку гостя посторонним лицам;
- оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие. Пребывание приглашенных лиц с 06.00 до 23.00 часов разрешается только при условии оформления разового пропуска и наличия оригинала документа, удостоверяющего личность для его регистрации в отеле;
- выбрасывать мусор, бутылки, другие предметы из окон;
- нарушать санитарные нормы и требования по поддержанию чистоты в номере;
- содержать в гостинице животных без оплаты, разрешения администрации гостиницы и других правил, установленных соответствующим Приложением;
- загрязнение и засорение территории отеля, помещений, лифтовых кабин;
- нахождение в пачкающей одежде, с багажом, которые могут испачкать других гостей, мебель, устройства;
- использование средств звукоусиления (кроме слуховых аппаратов), прослушивание аудиозаписей или аудиотрансляции без наушников, которые дают повышенный уровень шума и создают неудобства для гостей отеля;
- самовольное проникновение в производственные помещения, повреждение или понуждение к ложному срабатыванию датчиков пожарной сигнализации;
- передвижения по территории комплекса внутри здания на самокатах, роликовых коньках, иных транспортных спортивных средствах (кроме инвалидных колясок);
- умышленное создание ситуаций, мешающих отдыху, перемещению гостей комплекса;
- осуществление кино и видеосъемки без письменного разрешения руководства гостиничного комплекса;
- нанесение надписей, расклеивание объявлений, плакатов и другой продукции рекламного содержания;

- повреждение (умышленное или неумышленное) сооружений, устройств, оборудования гостиничного комплекса;
- воспрепятствование выполнению служебных обязанностей сотрудниками комплекса;
- осуществление торговли с рук;
- устройство фейерверков, применение любых пиротехнических изделий, бенгальского огня, разведение открытого огня (газовые, бензиновые и спиртовые горелки, свечи, свечечки и т.д.);
- приставания к гостям, выразившееся в навязчивых действиях к гражданину помимо его воли, в целях обмена или приобретения вещей, гадания, попрошайничества, оказания услуг сексуального характера или навязывания других услуг;
- гадание за деньги, ценные вещи;
- парковка автомашин в неустановленных местах, создающая препятствие при подъезде других автотранспортных средств к гостиничному комплексу;
- пользоваться тренажерным залом:
 - несовершеннолетним гостям без сопровождения родителей или законных представителей;
 - в состоянии алкогольного или иного опьянения;
 - с признаками ОРВИ или других заболеваний, передающихся воздушно-капельным путем;
 - с нарушением техники безопасности и правил пользования тренажерами, установленными в тренажерном зале;
 - пользоваться неисправными тренажерами. При обнаружении неисправности тренажера просим сообщить администрации отеля.

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

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

VI. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ

6.1. Потребитель имеет право:

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

6.2. Потребитель обязан:

- оплатить предоставленные ему услуги до их оказания;
- соблюдать настоящие Правила проживания;
- в течение 1 часа с момента заселения осмотреть номер и заявить о выявленных поломках и недостатках, по прошествии одного часа номер считается принятым гостем;

- соблюдать правила противопожарной безопасности, не допускать возникновения очагов 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 условия и не допускать ситуаций, создающих угрозу жизни и здоровью себе 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 7-00. Для предотвращения вышеуказанных действий и привлечения к ответственности виновных лиц персонал отеля вправе вызвать сотрудников правоохранительных органов;
- нести ответственность и возмещать ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества отеля в соответствии с законодательством Российской Федерации. К имуществу отеля относятся, в том числе карты гостя (электронные ключи).
- в случае обнаружения аварии электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования отеля немедленно сообщить об этом администратору службы приема и размещения;
- при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- хранить деньги, ценные бумаги и драгоценности в сейфе в номере отеля. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации отеля. В противном случае отель освобождается от ответственности за несохранность вещей;
- в период эпидемии или пандемии, при угрозе распространения вирусных или инфекционных заболеваний соблюдать рекомендации Роспотребнадзора РФ, в том числе, но не ограничиваясь мерами по социальному дистанцированию и термометрии, соблюдению масочного режима, а также сообщать персоналу гостиницы о первых признаках ОРВИ;
- соблюдать установленный расчетный час при выезде.

VII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ

7.1. Отель имеет право:

- в случае невозможности предоставить потребителю номер в отеле переселить его по согласованию с ним в другой отель не ниже по уровню, организовав трансфер туда и обратно за счёт отеля. Если у гостя номер был забронирован на несколько суток, и он возвращается в гостиницу на следующий день, то при размещении в гостинице ему предоставляются улучшенные условия проживания в виде повышения категории номера и комплимент от гостиницы;
- переселить потребителя в равнозначный номер в случае обнаружения необходимости произвести в его номере экстренный ремонт или проведения 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, ценности для передачи гостям или третьим лицам.

7.2. Отель обязан:

- обеспечить оказание услуг с соблюдением стандартов оказания услуг, а также полное соответствие нормативным актам, регулирующим гостиничную деятельность;
- обеспечить конфиденциальность информации о потребителях и посетителях гостиницы;
- нести ответственность за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей гостя при условии, если они были помещены гостем в предоставленный ему гостиницей индивидуальный сейф. Отель освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома гостя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы;
- отвечать на письменные претензии гостей не позднее 7 дней с момента обращения.

Приложения к Правилам проживания:

1. *Правила проживания с домашними животными.*
2. *Правила пользования детской игровой комнатой.*
3. *Правила пользования камерой хранения.*
4. *Правила пользования парковкой.*

*Приложение №1
к Правилам проживания
в отеле «ВЕГА ИЗМАЙЛОВО»*

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ С ДОМАШНИМИ ЖИВОТНЫМИ

1. К домашним животным в Правилах относятся кошки, собаки и птицы (далее – животные). Проживание с иными животными запрещено.

2. Проживание в отеле с домашними животными допускается:

- при указании гостем в заявке при бронировании номера «размещение с животным»;
- при наличии в отеле свободных номеров, специально отведенных для размещения с животными категории «Стандарт» и «Стандарт Семейный» располагающихся на 7 и 25 этажах;
- животное не более 60 см в холке (сотрудники отеля вправе отказать в заселении с крупными или агрессивными животными). Животное от 40 до 60 см в холке размещается только в номере категории «Стандарт Семейный» при оплате стоимости проживания животного. Стоимость устанавливается в прейскуранте цен за сутки проживания;
- количество домашних животных соответствует количеству комнат в номере: в одной комнате может проживать одно животное.

3. Размещение с животным разрешается при наличии международного ветеринарного паспорта или ветеринарного свидетельства с отметками о необходимой вакцинации.

4. Владелец животного несёт все расходы, связанные с порчей и/или уничтожением животным имущества отеля, а также причинением вреда гостям или персоналу отеля.

5. В общественных местах на территории отеля животное выше 60 см в холке необходимо держать в наморднике и на поводке, а птицу в клетке.

6. Гость обязан привезти с собой все необходимое для проживания животного: посуду для кормления, лоток для естественных надобностей, клетку для размещения животного и иные принадлежности. Нахождение животного в номере отеля при отсутствии гостя возможно только при размещении его в специальной клетке для животного.

7. Лицам, проживающим с животными на территории отеля запрещено:

- оставление животного одного в номере вне клетки;
- допущение нахождения и(или) выгул собак без поводка и без намордника;
- оставление собак на территории отеля, за исключением номера отеля;
- уход за животными (кормление, помывка, вычесывание шерсти, стрижка и иные процедуры) в общественных зонах отеля (фойе, коридоры, лифт и иные подобные помещения).



АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО ТУРИСТСКИЕ ГОСТИНИЧНЫЕ КОМПЛЕКСЫ «ИЗМАЙЛОВО»

**АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
ТУРИСТСКИЙ ГОСТИНИЧНЫЙ
КОМПЛЕКС «ВЕГА»**

РЕКВИЗИТЫ:

ОГРН 1027739012003

ИНН 7719048607 / КПП 771901001

ОКВЭД 55.10

8. Проживание с собаками, отнесенными Постановлением Правительства РФ от 29.07.2019 № 974 «Об утверждении перечня потенциально опасных собак» к потенциально опасным, может быть ограничено отелем.

*Приложение №2
к Правилам проживания
в отеле «ВЕГА ИЗМАЙЛОВО»*

ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ДЕТСКОЙ ИГРОВОЙ КОМНАТОЙ

1. Пользование детской игровой комнатой означает ознакомление с Правилами и полное согласие с ними.
2. В случае нарушения гостем настоящих Правил, администрация отеля оставляет за собой право предупредить гостя и отказать ему в доступе в Детскую игровую комнату.
3. Режим работы детской игровой комнаты с 9-00 до 21-00.
4. В детскую игровую комнату допускаются несовершеннолетние в возрасте с 2 до 8 лет, рост до 120 см, проживающие в отеле. Для детей присутствие взрослого (совершеннолетнего, ответственного за ребёнка) обязательно.
5. Вся ответственность за безопасное пребывание ребёнка в игровой комнате возлагается на родителей (законных представителей, опекунов, доверенных лиц).
6. Гигиеной ребенка занимается родитель или сопровождающий взрослый, в том числе в части замены памперса детям младшего возраста.
7. Детская игровая комната рассчитана не более чем на 15 человек одновременно, включая сопровождающих. При достижении указанного количества человек, доступ посетителей в детскую игровую комнату может быть прекращен.
8. В детской игровой комнате запрещается:
 - приходить с животными;
 - приводить ребёнка с признаками ОРВИ и другими заболеваниями, передающимися воздушно-капельным или другим контактным путём;
 - проносить колюще-режущие и иные, способные причинить травму предметы, а также ручную кладь, пищу и напитки. Запрещается употреблять пищу на территории детской игровой зоны;
 - приносить игрушки, способные причинить вред детям, в том числе путём заглатывания;
 - курение, распространение, продажа и употребление спиртных напитков, наркотиков и неразрешенных к применению медикаментов, а также нахождение в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
 - громко и агрессивно разговаривать, использовать ненормативную лексику. Запрещены иные действия, нарушающие Правила и нормы поведения в общественных местах, предусмотренные законодательством РФ;
 - применение любых форм воздействия или насилия в отношении других посетителей Детской игровой комнаты;
 - при спуске с горок, запрещается прыгать во избежание травм, скатываться с горки головой вниз и спиной вперед, проход в конце горок должен всегда быть свободным;

- оставлять ребенка без присмотра и выходить за пределы Детской игровой комнаты без ребенка.

9. В целях безопасности на территории отеля и Детской игровой комнаты может быть организовано видеонаблюдение.

10. В случае если ребенок в детской игровой комнате будет оставлен без присмотра и родитель не выходит на связь, Администрация вправе обратиться в отдел полиции.

11. При возникновении чрезвычайных ситуаций просьба уведомить персонал отеля с мобильного телефона по номеру телефона 8 (800) 600-64-59, либо позвонить по номеру 112.

12. Отель не несет ответственности за сохранность ценных вещей, личных вещей, документов и денег посетителей (детей).

13. Отель не несёт ответственности за несчастные случаи, возникшие в результате нарушения посетителями настоящих Правил.

*Приложение №3
к Правилам проживания
в отеле «ВЕГА ИЗМАЙЛОВО»*

ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ КАМЕРОЙ ХРАНЕНИЯ

1. Камера хранения оказывает услуги по хранению вещей лицам, проживающим и проживавшим в отеле, при условии выезда в день сдачи номера, а также в день заезда при наличии брони.
2. Сотрудник камеры хранения принимает вещи в камеру хранения только при наличии у гостя документа, удостоверяющего личность и карты гостя.
3. Предоставление дополнительных услуг камеры хранения (хранение забытых и найденных вещей, предоставление весов для взвешивания багажа и прочее) осуществляется в соответствии с прейскурантом цен отеля.
4. При сдаче вещей в камеру хранения стандартным весом одного места считается 23 кг и стандартным размером 150 см (длина+ ширина+ высота; ручка, карманы и колеса входят в размеры).
5. Музыкальные инструменты и спортивное снаряжение (инвентарь для гольфа, лыжи, сноуборды, мячи и т.д.) при условии соответствия их параметров стандартным, принимаются на хранение на общих основаниях в упакованном надлежащим образом виде, исключающим их порчу при перемещении.
6. В случае выезда гостя и оставлении багажа в камере хранения, стоимость одного багажного места составляет 200 рублей в сутки.
8. В случае утери номерка камеры хранения багажа гостю необходимо перечислить содержимое багажа, показав содержимое сотруднику камеры хранения либо сотруднику СБ. Гость в обязательном порядке пишет расписку о получения багажа, с указанием, что претензий к отелю не имеется.
9. В случае получения багажа доверенным лицом гостя, в обязательном порядке предоставляется доверенность от владельца багажа и пишется расписка о получении багажа, с указанием, что претензий к отелю не имеется. К доверенности и расписке прилагается копия документа, удостоверяющего личность.
10. За утрату или порчу номерка, выданного при сдаче вещей в камеру хранения, гость возмещает ущерб в размере 300 рублей.
11. Перечень предметов, запрещённых для сдачи в камеру хранения:
 - огнестрельное оружие (все виды боевого, служебного и гражданского оружия);
 - боеприпасы, взрывчатые вещества (тротил, аммониты, пластиды, порох и т.д.);
 - взрывные устройства, имитационно-пиротехнические и осветительные средства, сигнальные, осветительные, строительные, газовые патроны;



ВЕГА

Отель и конгресс-центр

АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО ТУРИСТСКИЕ ГОСТИНИЧНЫЕ КОМПЛЕКСЫ «ИЗМАЙЛОВО»

**АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
ТУРИСТСКИЙ ГОСТИНИЧНЫЙ
КОМПЛЕКС «ВЕГА»**

РЕКВИЗИТЫ:

ОГРН 1027739012003

ИНН 7719048607 / КПП 771901001

ОКВЭД 55.10

- газовое оружие;
- холодное оружие (кинжалы, боевые, национальные, охотничьи ножи, иное оружие режущего, колющего, рубящего и смешанного действия, оружие ударно-дробящего действия (кастеты, нунчаки, кистени и т.п.), металлические ножи и топоры, дротики, механические устройства);
- механические, аэрозольные распылители и другие устройства, снаряженные слезоточивыми или раздражающими веществами, электрошоковые устройства пневматическое оружие;
- наркотические и психотропные вещества;
- легковоспламеняющиеся жидкости (бензин, ацетон и др.);
- ядовитые и отравляющие вещества, оказывающие токсическое воздействие на организм человека.

*Приложение №4
к Правилам проживания
в отеле «ВЕГА ИЗМАЙЛОВО»*

ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ПАРКОВКОЙ

1. Услуга парковки в отеле предоставляется круглосуточно при наличии свободных мест.
2. Для въезда на парковку на территорию отеля, необходимо подъехать к шлагбауму на въездном КПП вплотную. После открытия шлагбаума въехать на территорию отеля и поставить автомобиль на одном из свободных мест для парковки, строго соблюдая разметку, дорожные знаки и указатели.
3. На всей территории необходимо соблюдать правила дорожного движения. Скорость движения по территории не более 5 км/ч.
4. Парковаться можно только в пределах и на местах обозначенные разметкой, за пределы разметки парковка запрещена.
5. Доступно 2 варианта парковки для гостей:

- Наземная. Оплата при въезде. Услуга предоставляется ООО «Слайтер».
- Подземная. Оплата на стойке регистрации в отеле.

Стоимость парковки составляет:

- 150 руб./ час;
- 600 руб./сутки.

6. Зона подземного паркинга оборудована зарядными станциями с возможностью зарядки наиболее популярных автомобилей с электродвигателями.

Доступные разъемы для зарядки:

- CCS Combo 2
- GB/T

С тарифами и ценами можно ознакомиться на сайте <https://2chargers.net/location/50318>.

Для гостей, оставляющих свой автомобиль в зоне подземного паркинга, доступна цена со скидкой – 12 рублей / 1 кВт. Оплата производится в Telegram-боте через систему быстрых платежей (СБП).

7. На территорию парковки запрещён въезд транспортных средств:

- без государственных регистрационных знаков;
- в аварийном состоянии со значительными кузовными повреждениями, на буксире;
- с прицепами;
- разрешенная масса которых превышает 20 000 кг и/или число сидячих мест, которых, помимо сидячего места водителя, превышает 50;
- максимальные габариты которых превышают 4,1 м по высоте и 2,6 м по ширине.

8. На территории парковки запрещается:

- использовать территорию в любых иных целях кроме парковки транспортных средств, в том числе устраивать места отдыха, собрания, рекламные и макетинговые акции, проводить обучение или совершенствовать мастерство вождения транспортных средств;

- загромождать проезды и выезды с территории парковки;
- оставлять (парковать) транспортные средства при наличии утечки ГСМ;
- пользоваться открытым огнем;
- размещать транспортные средства на территории парковки, создавая препятствия движению других транспортных средств.

9. Отель оставляет за собой право перемещать (эвакуировать) транспортные средства, в том числе с использованием специальной техники.

10. Территория парковки контролируется видеокамерами и сотрудниками службы безопасности. Размещение транспортных средств на территории парковки не является заключением договора хранения. Отель не несёт ответственность за сохранность транспортных средств или иного имущества, размещённого на территории парковки, в том числе оставленного в транспортных средствах.

11. Оплата за услуги парковки производится как наличными денежными средствами, так и банковскими картами.

Въезд на территорию отеля осуществляется со стороны ул. Вернисажная. Подробнее о парковке на территории отеля вы можете узнать, позвонив по телефону +7(495) 956 0506 (доб. 44-00).