



## БРОСКО ОТЕЛЬ МОСКВА

119019, РФ, г. Москва, ул. Новый Арбат, д. 21, стр. 2  
+7 495 664-4242 info@brosko-moscow.com

# ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В БРОСКО ОТЕЛЬ МОСКВА И ПОЛЬЗОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫМИ УСЛУГАМИ

Утверждены Приказом генерального директора ООО «Алигранд» № 05/06 от «05» июня 2021

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
- 1.2. Под гостиничными услугами в настоящих Правилах понимается комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Броско Отель Москва, расположенному по адресу: Москва, ул. Новый Арбат, д. 21, стр.2 (далее – «Гостиница»), а также дополнительных услуг.
- 1.3. Право на оказание Гостиницей гостиничных услуг подтверждается Сертификатом о присвоении Гостинице соответствующей категории «Четыре звезды» № 78/АА-46/743-2021, сроком действия до 13 июня 2024 г.
- 1.4. Предельный срок проживания в Гостинице граждан РФ - не устанавливается; для иностранных граждан - согласно законодательства РФ о пребывании иностранных граждан на территории РФ.
- 1.5. Режим работы Гостиницы – круглосуточный.
- 1.6. Режим работы предприятий общественного питания (ресторанов, баров) Гостиницы – круглосуточный.
- 1.7. Временем (расчетным часом), установленным для заезда Потребителя, является 14:00 часов.
- 1.8. Временем (расчетным часом), установленным для выезда Потребителя, является 12:00 часов.
- 1.9. Перечень услуг, входящих в цену номера, определяется категорией номера и устанавливается соответствующими прейскурантами.
- 1.10. Ссылка на информацию о порядке проживания в Гостинице и пользования гостиничными услугами, включая настоящие Правила, Правила противопожарной безопасности (Приложение №4 к настоящим правилам) и Правила пользования электробытовыми приборами (Приложение №6 к настоящим правилам) расположена на информационной табличке в каждом номере Гостиницы.
- 1.11. Информация об исполнителе гостиничных услуг (далее – «Исполнитель») и оказываемых им услугах и стоимости номеров размещена в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы).
- 1.12. Перечень дополнительных услуг, оказываемых Исполнителем, не входящих в цену номера, а также цены на дополнительные услуги установлены в прейскурантах, размещённых в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы).
- 1.13. В Гостинице третьими лицами могут оказываться иные платные услуги, перечень которых установлен Приложением №5 к настоящим Правилам.

## 2. ФОРМА, УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ И АННУЛИРОВАНИЯ БРОНИРОВАНИЯ

- 2.1. Исполнитель осуществляет бронирование путем принятия от Потребителя (Заказчика) сведений для осуществления бронирования посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от Потребителя (Заказчика).  
Перечень сведений необходимых для осуществления бронирования установлен в Приложении №1 к настоящим Правилам.
- 2.2. Бронирование номера через официальный сайт Гостиницы осуществляется путем заполнения формы, установленной на сайте Гостиницы по Интернет-адресу: [www.brosko-moscow.com](http://www.brosko-moscow.com) или на других, уполномоченных Гостиницей Онлайн-сервисах, осуществляющих продажу гостиничных услуг Исполнителя, в сети Интернет.
- 2.3. При заключении договора об оказании услуг с Заказчиком может быть установлена форма заявки на бронирование. Под Заказчиком в настоящих Правилах понимается физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг в пользу Потребителя.
- 2.4. Исполнитель применяет следующие виды бронирования: гарантированное бронирование; негарантированное бронирование.
- 2.5. Бронирование считается действительным с момента получения Заказчиком подтверждения бронирования от Исполнителя.
- 2.6. Подтверждение бронирования осуществляется Исполнителем в форме счета-подтверждения, содержащего следующие сведения: о наименовании (фирменном наименовании) Исполнителя, Заказчике (Потребителе), о категории заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в Гостинице, о сроке оплаты счета.
- 2.7. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.
- 2.8. Авансовый платеж, при бронировании номера, вносится Заказчиком в сроки, указанные в выставленном исполнителем счете-подтверждении или в соответствии с условиями действующих специальных предложений, информация о которых размещается на

сайте Исполнителя в сети Интернет или уполномоченных Исполнителем Онлайн-сервисах, осуществляющих продажу гостиничных услуг Исполнителя, в сети Интернет.

2.9. В случае если Заказчиком не внесен авансовый платеж в установленный срок, бронирование считается негарантированным, а просроченный к оплате счет-подтверждение в части цены утрачивает свою правовую силу. Оплата цены номера по такому бронированию осуществляется Потребителем по цене, действующей в Гостинице на дату заселения.

2.10. При размещении Потребителя авансовый платеж засчитывается в счет оплаты стоимости проживания в номере.

2.11. Потребитель (Заказчик) не вправе требовать изменения согласованной в момент подтверждения бронирования цены номера на цену, действующую в иной момент, в том числе в момент размещения в Гостинице.

2.12. В общем случае, Заказчик вправе аннулировать заявку (отказаться от гарантированного бронирования) без применения к нему каких-либо санкций до 12:00 часов дня, предшествующего дате заезда. Для бронирований, осуществленных согласно действующим специальным предложениям, на сайте Исполнителя в сети Интернет, а также на уполномоченных Исполнителем Онлайн-сервисах, осуществляющих продажу гостиничных услуг Исполнителя, в сети Интернет, могут предусматриваться иные условия аннуляции (отказа от гарантированного бронирования).

2.13. Отказ от бронирования осуществляется путём принятия от Заказчика сведений для отказа от бронирования посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что отказ от бронирования исходит от Заказчика. Перечень сведений для отказа от бронирования установлен в Приложении №2 к настоящим Правилам. Отказ от бронирования, произведенного на сайте Гостиницы, осуществляется путем перехода по соответствующей ссылке в Письме-подтверждении бронирования, направленного на контактный адрес электронной почты Заказчика.

2.14. Договором с Заказчиком может быть установлена своя форма отказа от бронирования для каждого заказчика.

2.15. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Потребителя, с Потребителя (Заказчика) взимается плата в размере стоимости забронированных услуг в первые сутки проживания. Для бронирований, осуществленных согласно действующим специальным предложениям, на сайте исполнителя в сети Интернет могут предусматриваться иные условия.

2.16. Несвоевременным отказом от гарантированного бронирования признается отказ, полученный Исполнителем позднее 12:00 часов дня, предшествующего дате запланированного заезда или сроки, указанные в условиях специальных предложений, информация о которых размещена на сайте Исполнителя или уполномоченных Гостиницей Онлайн-сервисах, осуществляющих продажу гостиничных услуг Исполнителя, в сети Интернет.

2.17. При опоздании Потребителя более чем на 24 часа, гарантированное бронирование аннулируется, а с Потребителя (Заказчика) взимается плата за фактический простой номера в размере цены номера за первые сутки.

2.18. При негарантированном бронировании Исполнитель ожидает Потребителя до 18:00 часов текущего дня запланированного заезда, после чего бронирование аннулируется.

2.19. Если бронирование осуществляется Заказчиком, являющимся юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем, условия, размер, сроки внесения авансового платежа, а также иные условия бронирования, в том числе право бронирования на условиях, предусмотренных для негарантированного бронирования, могут отличаться от указанных в настоящих Правилах и определяются договором с Заказчиком.

---

### 3. ФОРМА, ПОРЯДОК И СПОСОБЫ ОПЛАТЫ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

---

3.1. Оплата услуг проживания и дополнительных услуг, предоставляемых Гостиницей, осуществляется в соответствии с утвержденными Исполнителем Прейскурантами гостиничных услуг. При этом услуги по размещению Потребителя без полной предварительной оплаты проживания не предоставляются.

3.2. Под Прейскурантами понимаются внутренние локальные нормативные акты Исполнителя гостиничных услуг, в которых устанавливаются:

- категории номеров и их параметры;
- цены номеров и перечень гостиничных услуг, входящих в цену номеров;
- стоимость предоставления дополнительного места в номере (дополнительной кровати);
- перечень имущества Гостиницы и его стоимость, подлежащая возмещению Потребителем в случае утраты или повреждения имущества Потребителем;
- суммы для расчета фактически понесенных Исполнителем расходов;
- перечень и стоимость дополнительных гостиничных услуг, в том числе стоимость завтрака, если он не включен в цену номера.

Прейскуранты размещены в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей или в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы.

3.3. Цены, установленные соответствующим Прейскурантом, дифференцированы в зависимости от категории номера, количества проживающих в номере и иных факторов, и действуют в течение ограниченного времени. Цена номера для каждого Потребителя устанавливается на момент подтверждения бронирования Исполнителем гостиничных услуг согласно действующему на такой момент Прейскуранту, а при отсутствии предварительного бронирования – при размещении Потребителя согласно Прейскуранту, действующему на момент размещения.

3.4. Оплата за предоставление гостиничных услуг осуществляется в рублях РФ.

3.5. К оплате гостиничных услуг принимаются наличные и безналичные денежные средства, включая банковские карты следующих платежных систем: Visa, Master Card, American Express, Union Pay, Diners Club, JCB, Discover, Мир.

3.6. При осуществлении расчетов с Потребителем, Исполнитель выдает Потребителю кассовый чек и информационный счет.

3.7. Заказчики, являющиеся юридическими лицами, либо индивидуальными предпринимателями, могут осуществлять оплату в безналичной форме путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя согласно заключенным с Исполнителем договорам.

3.8. В Гостинице установлена посуточная оплата проживания.

3.9. Посуточная оплата проживания применяется в случаях, когда в заявке (договоре) об оказании гостиничных услуг единицей измерения периода проживания в Гостинице является расчетные сутки. Под расчетными сутками понимается:

- в первые сутки проживания - период с расчетного часа (установленного для заезда) первого дня проживания до 12:00 часов следующего дня;

- во вторые и последующие сутки проживания – период с 12:00 часов дня текущих суток до 12:00 часов дня следующих суток.

3.10. При посуточной оплате проживания применяются следующие правила:

3.10.1. При раннем заезде (т.е. до начала расчетного часа, установленного для заезда) размещение в Гостинице осуществляется при наличии свободных номеров соответствующей категории, подготовленных к размещению Потребителя.

3.10.2. При размещении Потребителя с 00:00 до 8:00 часов дня заезда плата за проживание взимается в размере 100% цены номера за первые сутки проживания.

При размещении Потребителя с 08:00 часов до 12:00 дня заезда за проживание может взиматься плата в размере 50% цены номера за первые сутки проживания.

Во всех перечисленных в данном пункте случаях суточная цена номера определяется исходя из соответствующего Прейскуранта Исполнителя, действующего на день (дату) заезда Потребителя для всех Потребителей (опубликованные тарифы). При этом цена номера, установленная для Потребителя при бронировании, не применяется.

3.10.3. В случае задержки выезда Потребителя в день выезда после расчетного часа оплата проживания осуществляется по следующим расценкам:

- При выезде в период с 13:00 до 18:00 дня выезда Потребитель производит оплату в размере 50% стоимости суточного проживания.

- При выезде после 18:00 дня выезда Потребитель производит оплату в размере 100% стоимости суточного проживания.

Во всех перечисленных в данном пункте случаях суточная цена номера определяется исходя из соответствующего Прейскуранта Исполнителя, действующего на день (дату) выезда Потребителя для всех Потребителей (опубликованные тарифы). При этом цена номера, установленная для Потребителя при бронировании, не применяется.

3.10.4. При позднем заезде (т.е. после наступления расчетного часа, установленного для заезда) оплата осуществляется в полной стоимости суточного проживания.

3.11. Детям в возрасте до 6 полных лет проживание в Гостинице предоставляется без оплаты. Завтрак и дополнительное спальное место предоставляются за дополнительную оплату согласно действующему Прейскуранту.

3.12. Возраст ребенка должен быть подтвержден Свидетельством о рождении или соответствующей записью в паспорте одного из родителей.

3.13. При выезде Потребителя ранее оплаченного срока проживания расчет производится за фактическое время проживания, при условии, что Потребитель предупредит администратора Гостиницы о досрочном выезде, не позднее чем за 24 часа до расчетного часа даты фактического выезда. При этом сумма, превышающая стоимость фактического проживания и оказанных дополнительных платных услуг, возвращается Потребителю в момент выезда из Гостиницы.

3.14. Потребитель в момент размещения в Гостинице оплачивает депозит, под которым понимаются денежные средства в сумме, установленной соответствующим прейскурантом, если иное не согласовано сторонами при заключении договора. Депозит является способом обеспечения оплаты Потребителем дополнительных услуг и суммы ущерба, причиненного Исполнителю. Исполнитель гостиничных услуг удерживает из суммы депозита стоимость потребленных Потребителем дополнительных услуг, а также сумму ущерба (при причинении Исполнителю ущерба). При выезде Потребителя неиспользованная сумма депозита подлежит возврату Потребителю. Согласием Потребителя на оплату депозита признается подписание Потребителем договора об оказании гостиничных услуг.

3.15. Потребитель (Заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги в полном объеме.

---

## 4. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ

---

4.1. Для проживания в Гостинице необходимо заключить Договор (регистрационная карточка) об оказании гостиничных услуг на стойке приема и размещения у администратора Гостиницы.

4.2. 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. 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».

4.3. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Федеральным законом «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» от 18 июля 2006 года № 109-ФЗ и «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».

4.4. В соответствии с порядком и условиями предоставления гостиничных услуг, определенном

Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 30.11.2018) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», Договор (регистрационная карточка) об оказании гостиничных услуг заключается при предъявлении Потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

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

б) свидетельства о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;

- в) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации - только для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации;
- г) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- д) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- е) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- ж) вида на жительство лица без гражданства.
- 4.5. В соответствии с порядком и условиями регистрации иностранных Гостей, определенном Федеральным законом «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» от 18 июля 2006 года № 109-ФЗ, Договор (регистрационная карточка) об оказании гостиничных услуг иностранным гражданам заключается при предъявлении Потребителем следующих документов:
- а) паспорт, по которому иностранный гражданин въехал на территорию РФ.
- б) миграционная карта.
- в) виза (для стран, у которых установлен визовый режим с Россией).
- 4.6. При непредъявлении Потребителем необходимых для регистрации и заключения Договора об оказании гостиничных услуг (регистрационной карточки) документов, оформленных в установленном порядке, Договор на оказание гостиничных услуг не заключается. Такой Потребитель не может быть допущен к временному проживанию в Гостинице.
- 4.7. Общее количество Потребителей, проживающих в номере, не должно превышать количество мест в номере. Исключение составляет проживание детей до 6 полных лет вместе с их родителями (усыновителями, опекунами), близкими родственниками или иными сопровождающими лицами.
- 4.8. При заключении договора об оказании гостиничных услуг Потребителю выдается Карта - электронный ключ от номера.
- 4.9. Гостиница оставляет за собой право отказать в оформлении размещения лицам, находящимся предположительно в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.
- 4.10. Регистрация в Гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

---

## 5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

---

- 5.1. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Потребителей, прибывающих в Гостиницу и убывающих из Гостиницы.
- 5.2. В случае неоплаты гостиничных услуг их предоставление Потребителю не производится.
- 5.3. Вход в номерной фонд Гостиницы осуществляется по электронной Карте Гостя, выдаваемой Потребителю Исполнителем.
- 5.4. Вход в номерной фонд по истечении срока проживания в Гостинице не допускается.
- 5.5. Согласно Постановлению Правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ» от 09.10.2015, Исполнитель по запросу Потребителя без дополнительной оплаты обеспечивает следующие виды услуг (сопутствующие услуги):
- вызов скорой помощи и других специальных служб;
  - пользование медицинской аптечкой;
  - доставка в номер корреспонденции, адресованной Потребителю, по ее получении;
  - побудка к определенному времени;
  - предоставление одного комплекта посуды и столовых приборов.
- 5.6. Потребитель при подписании заявки (договора) об оказании гостиничных услуг соглашается с использованием в помещениях Гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.
- 5.7. Гости Потребителя, по его просьбе, и с уведомлением сотрудника службы приема и размещения Гостиницы, могут находиться в Гостинице до 23:00 часов, при условии предъявления документа, удостоверяющего личность.
- При нахождении гостя Потребителя в номере после 23:00 часов должно быть оформлено его проживание в Гостинице.
- 5.8. Если в состав услуг включен завтрак, он предоставляется Потребителю со дня, следующего за датой заезда. Потребитель, по желанию, может заказать завтрак в день заезда за дополнительную плату.
- 5.9. Продление проживания после расчетного часа выезда производится при наличии свободных номеров.
- 5.10. При необходимости продления срока проживания Потребитель обязан заявить об этом Исполнителю не позднее Расчетного часа выезда дня, в котором Потребитель должен выехать из Гостиницы, и Исполнитель, при наличии свободных номеров, продлевает срок проживания.
- 5.11. Оплата продления срока проживания должна быть произведена Потребителем не позднее Расчетного часа выезда того дня, в котором Потребитель продлил проживание.
- 5.12. При выезде из Гостиницы Потребитель обязан сдать номер и Карту гостя сотруднику Гостиницы и произвести окончательный расчет за проживание и дополнительные услуги.
- 5.13. Приемка номера осуществляется в процессе выезда Потребителя.
- 5.14. При наличии свободных номеров в Гостинице, первоочередное право на размещение имеют следующие категории граждан:
- Герои Российской Федерации и Советского Союза;
  - полные кавалеры Ордена Славы;
  - участники Великой Отечественной войны;
  - инвалиды первой, второй, третьей групп и лица, сопровождающие их;
  - ликвидаторы аварии на ЧАЭС.

- 5.15. «Книга отзывов и предложений» находится в помещении Службы приема и размещения Гостиницы.
- 5.16. Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов.
- 5.17. Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, если Потребитель нарушает условия настоящих Правил. При этом Потребитель возмещает Исполнителю фактически понесенные им расходы.
- 5.18. Суммы для расчета фактически понесенных Исполнителем расходов определяются соответствующим Прейскурантом Гостиницы.
- 5.19. В случае если Потребителем нанесен ущерб имуществу Гостиницы, администратором Гостиницы, в присутствии 3 (трех) представителей Исполнителя, составляется Акт о порче имущества Гостиницы, на основании которого Исполнителем производится списание соответствующих средств с банковской карты Потребителя (Заказчика). Сумма для расчета ущерба Исполнителя определяется действующим Прейскурантом Гостиницы.
- 5.20. В случае если Потребитель не производит оплату за полученные дополнительные услуги Исполнителя, включая стоимость использованного содержимого мини-бара, администратором Гостиницы, в присутствии 3 (трех) представителей Исполнителя, составляется Акт, на основании которого Исполнителем производится списание соответствующих средств с банковской карты Потребителя (Заказчика). Сумма для расчета ущерба Исполнителя определяется действующим Прейскурантом Гостиницы.

---

## 6. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ

---

- 6.1. Исполнитель обязуется:
- 6.1.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять Потребителю оплаченные гостиничные услуги.
- 6.1.2. Обеспечивать заявленное Гостиницей качество предоставляемых услуг.
- 6.1.3. Обеспечить конфиденциальность информации о Потребителе и посетителях Гостиницы.
- 6.1.4. Не проводить после 23:00 шумных мероприятий на территории Гостиницы, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ.
- 6.1.5. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей.
- 6.1.6. Обеспечивать наличие в каждом номере информации о порядке проживания в Гостинице, Правил противопожарной безопасности и Правил пользования электробытовыми приборами.
- 6.1.7. Своевременно реагировать на просьбы Потребителя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры Гостиницы.
- 6.1.8. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать Потребителю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, произвести возврат денежных средств.
- 6.1.9. Предоставлять по первому требованию Потребителя «Книгу отзывов и предложений».
- 6.1.10. Не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия Потребителя.
- 6.1.11. Обеспечивать смену постельного белья не реже чем через 3 дня, смену полотенец – ежедневно. По запросу Потребителя бесплатно может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец.
- 6.1.12. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Потребителя и принимать соответствующие меры.
- 6.2. Исполнитель имеет право отказать Потребителю в предоставлении услуг проживания, выселить Потребителя из Гостиницы и выдворить за территорию Гостиницы в случаях нарушений настоящих Правил, представляющих угрозу безопасности и здоровью граждан, имуществу Гостиницы и третьих лиц, с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением (при необходимости) сотрудников компетентных органов.
- 6.3. Исполнитель не несет ответственность перед Потребителем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной (сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля Исполнителя.
- 6.4. Исполнитель не несет ответственности за причинение ущерба здоровью Потребителя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы и у третьих лиц.
- 6.5. Исполнитель отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей, внесенных Потребителем в Гостиницу, произошедшее по вине Исполнителя, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.
- 6.6. Внесенной в Гостиницу считается вещь, вверенная сотрудникам Гостиницы, либо вещь, помещенная в гостиничном номере или ином, предназначенном для этого месте.
- 6.7. Гостиница отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Потребителя при условии, если они были приняты на хранение, либо были помещены Потребителем в предоставленный ему индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении Гостиницы.
- 6.8. Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение внесенных вещей, обязан без промедления заявить об этом Администратору Гостиницы.
- 6.9. Исполнитель освобождается от ответственности в следующих случаях:
- Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, не заявил своевременно об этом администрации Гостиницы;
  - утраченная вещь была оставлена в не отведенных для этого местах - у входа в Гостиницу, на стойке Службы приема и размещения, если вещь при этом не была передана непосредственно в руки сотрудника Гостиницы и пр.;
  - утраченная вещь относится к ценным вещам (деньги, драгоценности и пр.) и не была передана Исполнителю на хранение или помещена в специальный индивидуальный сейф;
  - утраченная вещь находилась в индивидуальном сейфе, но по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Потребителя был невозможен, либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.
- 6.10. Сроком хранения вещей Потребителя в Гостинице является срок проживания данного потребителя в Гостинице.



6.11. Вещи, обнаруженные в номере, подлежащем высвобождению, либо оставленные в сейфе после расчетного часа выезда, признаются забытыми и помещаются Исполнителем в комнату забытых вещей Гостиницы. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Исполнителя в присутствии представителей Исполнителя в количестве не менее 3 (трех) человек, и оформляется соответствующим Актом о помещении забытых вещей Потребителя на хранение по форме, установленной в Приложении № 3 к настоящим Правилам.

6.12. Забытые вещи регистрируются в «Журнале регистрации оставленных Гостем вещей». Каждая вещь упаковывается в отдельный пакет и хранится вместе с Актом об обнаружении и Описью забытых вещей.

6.13. Продукты питания со вскрытой упаковкой не подлежат длительному хранению и подлежат утилизации. Если упаковка пищевых продуктов не нарушена, они сдаются в камеру хранения по общим правилам и подлежат хранению в течение 1 недели.

6.14. Вина, коньяки, банки с икрой и другие товары с ненарушенной упаковкой приравниваются к забытым вещам и подлежат длительному хранению (с учетом срока хранения, указанного на упаковке).

6.15. Забытые предметы индивидуального пользования (зубные щетки, расчески, нижнее белье) регистрируются в «Журнале регистрации оставленных Гостем вещей» и хранятся в течение недели в том случае, если обнаружены в чистом виде. Если предметы индивидуального пользования (в том числе нижнее белье) обнаружены не в чистом виде, они также подлежат хранению в течение 1 недели, в то время как сотрудниками Гостиницы предпринимаются меры по поиску владельца вещей. Если владелец не найден, по истечении указанного срока вещи подлежат утилизации в соответствии с порядком, установленным локальными нормативными актами Исполнителя.

6.16. Исполнитель ставит в известность Потребителя о забытых им вещах по предоставленным Потребителем Исполнителю контактными данными.

6.17. Исполнитель может, при наличии отдельного распоряжения Потребителя и при условии предварительной оплаты Потребителем расходов на доставку, произвести доставку забытых вещей по указанному Потребителем адресу.

6.18. Забытые вещи хранятся Исполнителем в течение 6 (шести) месяцев, вещи иностранных граждан – 1 (один) год.

6.19. По истечении установленного срока хранения забытые Потребителем вещи считаются невостребованными и подлежат утилизации в соответствии с порядком, установленным локальными нормативными актами Исполнителя.

---

## 7. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЯ

---

7.1. Потребитель обязан:

7.1.1. Соблюдать порядок проживания в Гостинице, предусмотренный настоящими Правилами и иными локальными нормативными документами Исполнителя, с которыми можно ознакомиться в в Службе приема и размещения Гостиницы.

7.1.2. Соблюдать правила пожарной безопасности.

7.1.3. Уважать права других Потребителей и посетителей Гостиницы.

7.1.4. Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.

7.1.5. Немедленно оповестить портье и службу безопасности в случае утраты Карты Гостя.

7.1.6. Возместить ущерб, в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы, а также за Приглашенное лицо.

7.1.7. Уходя из номера закрывать водоразборные краны, выключать электроприборы, освещение, закрывать окна.

7.1.8. Соблюдать нормы поведения в общественных местах.

7.1.9. Не препятствовать надлежащему исполнению сотрудниками Гостиницы их служебных обязанностей.

7.1.10. Соблюдать очередность при оформлении размещения.

7.1.11. Бережно относиться к имуществу Гостиницы, соблюдать чистоту, тишину и порядок в номере и местах общего пользования Гостиницы.

7.1.12. В случае чрезвычайных ситуаций строго следовать указаниям сотрудников Гостиницы.

7.2. Потребителю запрещается:

7.2.1. В целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в номере Гостиницы и в помещениях для общего пользования нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками, электроплитами и т.д.), за исключением приборов, предоставленных Исполнителем.

7.2.2. Оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие, а также передавать посторонним лицам Карту Гостя.

7.2.3. В соответствии с ФЗ №15 с 01.06.2013 запрещается курить в номерах и иных помещениях Гостиницы, а также на прилегающей территории в не отведенных для этого местах. В соответствии с Ст. 20.4. КоАП РФ нарушители штрафуются в административном порядке. В случае курения в номере Потребитель обязуется выплатить Гостинице штраф и компенсацию за последующую генеральную уборку номера, согласно действующему Прейскуранту Гостиницы.

7.2.4. Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, токсичные, едкие, ядовитые, наркотические вещества и материалы, огнестрельное оружие и иные, представляющие угрозу здоровью и жизни граждан, опасные предметы.

7.2.5. Использовать пиротехнические средства (фейерверки, бенгальские огни, петарды и т.д.)

7.2.6. Содержать в номере животных, насекомых, птиц и иных представителей фауны.

7.2.7. Выбрасывать мусор и иные предметы из окон.

7.2.8. Переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности и иное имущество Гостиницы.

7.2.9. Находиться в служебных помещениях Гостиницы без разрешения сотрудников Гостиницы.

7.2.10. Играть в азартные игры в местах общего пользования Гостиницы.

7.2.11. Портить оборудование и мебель, делать надписи на стенах и имуществе, наклеивать на стены и инвентарь фотографии, рисунки, вырезки из газет и журналов.

7.2.12. Засорять места общего пользования.

7.2.13. Использовать открытый огонь.

7.2.14. Производить обмен или продажу вещей на территории мест общего пользования Гостиницы.

7.2.15. Выполнять работы или совершать другие действия, создающие повышенный шум или вибрацию, нарушающие нормальные условия проживания других потребителей.

С 23:00 до 07:00 часов пользование телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами допускается лишь при условии уменьшения слышимости до степени, не нарушающей покоя других Гостей.

7.2.16. Совершать умышленные действия, угрожающие собственной жизни и здоровью, а также жизни и здоровью других лиц.

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

7.2.18. Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в местах общего пользования Гостиницы (лобби, холлы этажей), за исключением предприятий питания.

7.3. Запрещается доступ и пребывание в Гостинице лицам в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям, в пляжной одежде, малолетним детям без сопровождения взрослых, посетителей с животными.

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

7.5. Потребитель вправе:

7.5.1. Пользоваться всеми Гостиничными услугами при условии их оплаты.

7.5.2. Получать полную и достоверную информацию о правилах проживания в Гостинице, стоимости и перечне Гостиничных услуг.

7.5.3. Обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг.

7.6. В случае утраты или повреждения имущества Гостиницы Потребитель обязуется возместить Гостинице ущерб в полном объеме, согласно утвержденному Исполнителем Прейскуранту.

### **Приложения:**

1. Перечень сведений для осуществления бронирования.
2. Перечень сведений для отказа от бронирования.
3. Форма акта о помещении забытых вещей потребителя на хранение.
4. Правила противопожарной безопасности.
5. Перечень иных платных услуг, оказываемых в Гостинице третьими лицами.
6. Правила пользования электробытовыми приборами.

**Приложение №1**  
**к «Правилам проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами»,**  
**утвержденным Приказом Операционного менеджера ООО «Алигранд» № 05/06 от «05» июня 2019**

---

**ПЕРЕЧЕНЬ СВЕДЕНИЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ БРОНИРОВАНИЯ**

---

1. Наименование Исполнителя.
2. Сведения о Потребителе (Заказчике).
3. ФИО Потребителей, для которых осуществляется бронирование номеров.
4. Сведения о предоставляемом номере.
5. Стоимость номера.
6. Период проживания в Гостинице.
7. Условия бронирования.
8. Срок оплаты счета.

**Приложение №2**  
**к «Правилам проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами»,**  
**утвержденным Приказом Операционного менеджера ООО «Алигранд» № 05/06 от «05» июня 2019**

---

**ПЕРЕЧЕНЬ СВЕДЕНИЙ ДЛЯ ОТКАЗА ОТ БРОНИРОВАНИЯ**

---

1. Наименование Исполнителя.
2. Сведения о Потребителе (Заказчике).
3. Номер бронирования.
4. Период проживания в Гостинице.
5. ФИО Гостей, для которых осуществлялось бронирование номеров.

**Приложение №3**  
**к «Правилам проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами»,**  
**утвержденным Приказом Операционного менеджера ООО «Алигранд» № 05/06 от «05» июня 2019**

---

**ФОРМА АКТА О ПОМЕЩЕНИИ ЗАБЫТЫХ ВЕЩЕЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ НА ХРАНЕНИЕ**

---

АКТ  
о помещении забытых вещей Потребителя на хранение  
г. Москва, «\_\_»\_\_\_\_\_20\_\_ г.

Настоящий Акт составлен в Гостинице «Броско» сотрудниками Управляющей Компании  
ООО «Алигранд»:

\_\_\_\_\_,  
\_\_\_\_\_,  
\_\_\_\_\_

о нижеследующем:

1. «\_\_»\_\_\_\_\_20\_\_ года в номере №\_\_, подлежащем освобождению, и оплата за который закончилась (при этом Потребитель не известил администрацию Гостиницы о продлении своего проживания), были обнаружены следующие вещи, предположительно принадлежащие Потребителю:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. Указанные в п.1 настоящего Акта вещи признаны забытыми Потребителем и помещены на временное хранение в комнату забытых вещей Гостиницы, расположенную по адресу: Москва, ул. Новый Арбат, 21с2.

3. Подписи лиц, составивших Акт:

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_



**Приложение №4**  
**к «Правилам проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами»,**  
**утвержденным Приказом Операционного менеджера ООО «Алигранд» № 05/06 от «05» июня 2019**

---

**ПРАВИЛА ПРОТИВОПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ**

---

В номерах и помещениях Гостиницы запрещается:

- курить в не отведенных для этого местах;
- хранить легковоспламеняющиеся и горючие жидкости, взрывчатые вещества, баллоны с газами, товары в аэрозольной упаковке и другие взрывоопасные вещества и материалы, а также нагревательные и бытовые электроприборы;
- загромождать мебелью, оборудованием и другими предметами проходы, коридоры, тамбуры, лифтовые холлы, лестничные площадки, марши лестниц, а также забивать эвакуационные выходы;
- проводить уборку помещения с применением бензина, керосина и других легковоспламеняющихся и горючих жидкостей;
- пользоваться электронагревательными приборами (в том числе кипятилниками, электрочайниками, электроутюгами, электроплитками);
- оставлять без присмотра включенные в сеть электроприборы, телевизоры, радиоприемники, компьютеры, принтеры и т.п.;
- использовать электроприборы с нарушением правил пожарной безопасности;
- обертывать электролампы и светильники бумагой, тканью и другими горючими материалами, а также эксплуатировать их со снятыми колпаками (рассеивателями);
- самостоятельно прокладывать транзитные электропроводки и кабельные линии в номерах, а также через пожароопасные и взрывоопасные зоны;
- использовать светильники местного освещения (настольные лампы, торшеры, бра и т.п.) лампы накаливания мощностью более 60 ватт, а также светильники с источником света, номинальная мощность выше допустимых значений, установленных в паспорте или в техническом описании;
- складировать горючие материалы на расстоянии менее 0,5 метра от светильников, электропроводов и других электроустановок;
- использовать самодельные кипятилники, плитки и другие электронагревательные приборы;
- использовать электроустановки, имеющие механические повреждения и (или) нарушения целостности электроприборов;
- использовать вентиляционные каналы в качестве дымоходов; .закрывать вытяжные каналы, отверстия и решетки;
- сжигать скопившиеся в воздуховодах жировые отложения, пыль, горючие вещества и конденсат;
- отключать или снимать огнезадерживающие устройства;
- хранить горючие материалы ближе 0.5 метра от воздуховодов;
- хранить в вентиляционных камерах различное оборудование и материалы.

**Приложение №5**  
**к «Правилам проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами»,**  
**утвержденным Приказом Операционного менеджера ООО «Алигранд» № 05/06 от «05» июня 2019**

---

**ПЕРЕЧЕНЬ ИНЫХ ПЛАТНЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ В ГОСТИНИЦЕ ТРЕТЬИМИ ЛИЦАМИ**

---

1. Встреча/проводы в аэропорту или на железнодорожном вокзале.
2. Заказ такси.
3. Услуги прачечной и химчистки.
4. Услуги по ремонту одежды.
5. Услуги салона красоты.

## **ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ БЫТОВЫМИ ЭЛЕКТРОПРИБОРАМИ**

---

1. В соответствии с правилами пожарной безопасности, «Правилами устройства электроустановок» запрещается:
  - пользоваться электроприборами, имеющими внешние повреждения, неисправности;
  - пользоваться в номере электронагревательными приборами (кипятильником, электроплитой и т.п.);
  - пользоваться поврежденными розетками, электрошнуром с поврежденной изоляцией;
  - допускать к электроприборам маленьких детей;
  - уходя из гостиничного номера, оставлять включенными в сеть электроприборы (кроме мини-бара и телевизора).
2. Требования безопасности при эксплуатации мини-бара
  - мини-бар необходимо отключить от сети при проведении уборки;
  - при появлении признаков замыкания на корпус (пощипывание при касании к металлическим частям) отключите мини-бар от электросети;
  - запрещается одновременно прикасаться к включенному мини-бару и устройствам, имеющим естественное заземление (радиаторы отопления, водопроводные краны и т.п.).
3. Требования безопасности при эксплуатации телевизора
  - для предотвращения опасности возгорания или короткого замыкания не подвергайте телевизор воздействию влаги;
  - не проталкивайте предметы в щели и отверстия корпуса телевизора;
  - категорически запрещается вскрывать корпус телевизора.
4. Требования безопасности при эксплуатации системы кондиционирования
  - при появлении запаха гари немедленно выключите кондиционер с пульта дистанционного управления;
  - бережно обращайтесь с пультом дистанционного управления, не бросайте, не мочите его.
5. В случае неисправности каких-либо приборов незамедлительно поставьте в известность Администратора Службы приема и размещения гостей по телефону: +7 495 644-4242.