ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПОЛЬЗОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫМИ УСЛУГАМИ В БУТИК-ОТЕЛЕ «РЕГУЛ»

1. Общие положения.

1.1. Настоящие Правила проживания (далее – Правила) в бутик-отеле «Регул» (далее – Бутик-отель или Исполнитель), разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ №2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 25.11.2025 № 1912 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

1.2. В случаях, не предусмотренными данными Правилами, Бутик-отель, Потребители и Заказчики гостиничных услуг руководствуются действующим законодательством РФ.

1.3. Бутик-отель предназначен для временного проживания граждан на согласованный с Бутик-отелем срок. Минимальный период проживания в Бутик-отеле составляет 2 часа. Предельный срок непрерывного проживания в Бутик-отеле не установлен.

1.4. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Потребителей, прибывающих в Бутик-отель и убывающих из Бутик-отеля.

1.5. Настоящие Правила и информация об Исполнителе и оказываемых им услугах на русском и английском языках размещены на официальном сайте Бутик-отеля www.regulhotel.ru, на информационном стенде на стойке службы приема и размещения Бутик-отеля.

1.6. При совершении действий по оформлению запроса на бронирование Номеров, или непосредственно при оформлении поселения в Номер, Заказчик или Потребитель тем самым подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами, согласен с условиями предоставления Бутик-отелем гостиничных и сопутствующих дополнительных услуг, а также дает согласие на обработку своих персональных данных в соответствии с ст. 9 ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. №152-ФЗ.

Потребитель (Заказчик) самостоятельно ознакамливается с настоящими Правилами.

1.7. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

- «Бронирование» — предварительный заказ Номера в Бутик-отеле Потребителем (Заказчиком);
- «Гостиничные услуги» — комплекс услуг по обеспечению временного проживания в бутик-отеле, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем и доводится до сведения Потребителя в соответствии с требованиями действующего законодательства;

- «Дополнительные гостиничные услуги» — Гостиничные услуги, стоимость которых не включена в Цену Номера;
- «Заказчик» — физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее Гостиничные услуги в соответствии с договором, на основании которого оказываются Гостиничные услуги (далее – Договор) в пользу Потребителя;
- «Исполнитель»/«Бутик-отель» — средство размещения, предоставляющее Потребителю Гостиничные услуги;
- «Местное время» — время в местоположении Бутик-отеля (г. Москва);
- «Номер» — помещение в Бутик-отеле, предназначенное для временного проживания и соответствующее параметрам, установленным Исполнителем для каждой категории Номеров;
- «Потребитель» — гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий или приобретающий (как самостоятельно, так и через Заказчика) и (или) использующий Гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (далее – Потребитель или Гость);
- «Расчетный час» — время, установленное Исполнителем для заезда и выезда Потребителя.
- Расчетный час заезда при проживании по тарифам, установленным за сутки проживания – 14:00.
- Расчетный час выезда при проживании по тарифам, установленным за сутки проживания – 12:00.
- Расчетное время заезда и выезда при проживании по часовому тарифу – согласно забронированному и оплаченному Потребителем (Заказчиком) количеству часов.
- «Сутки» — для целей настоящих Правил под «сутками» понимается промежуток времени, начиная с Расчетного часа заезда (14:00) и заканчивая Расчетным часом выезда (12:00) дня, следующего за днем заезда Потребителя.
- «Цена номера» — тариф, определяемый как стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену.

2. Порядок и условия бронирования.

2.1. Бронирование Номеров в Бутик-отеле осуществляется Исполнителем при наличии свободных номеров путем принятия заявки на бронирование от Потребителя или Заказчика по телефону, электронной почте и посредством иных средств связи, позволяющей установить, что заявка исходит от Потребителя или Заказчика. Для бронирования через сайт бутик-отеля — форма заявки установлена на сайте. В договоре с Заказчиком может быть установлена форма заявки и особенности бронирования для данного Заказчика.

2.2. Бутик-отель обязуется предоставить Гостю имеющийся в наличии Номер, соответствующий забронированной категории. Возможность забронировать конкретный Номер, принадлежащий к данной категории, Бутик-отель не предоставляет.

2.3. В Бутик-отеле применяются следующие виды бронирования:

2.3.1. Гарантированное бронирование — вид бронирования, которое производится по предварительному запросу Заказчика или Потребителя и предусматривает внесение Потребителем или Заказчиком авансового платежа в размере стоимости за весь период проживания в Бутик-отеле или первых суток проживания в Бутик-отеле с последующей

оплатой при заезде неоплаченного срока проживания, либо предоставление гарантийного письма об оплате (если это предусмотрено договором с Заказчиком). При гарантированном бронировании Бутик-отель ожидает Гостя до Расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. При размещении Гостя в Бутик-отеле авансовый платеж засчитывается в качестве оплаты за проживание в Номере.

Гарантия бронирования / оплаты должна быть предоставлена Потребителем или Заказчиком не позднее 14:00 местного времени дня заезда, если иное не предусмотрено договором с Заказчиком. В случае если Потребителем (Заказчиком) не предоставлена гарантия в течении установленного выше срока, бронирование считается негарантированным и к такому бронированию подлежат применению условия негарантированного бронирования, предусмотренные в п. 2.3.2.
В случае несвоевременного отказа от гарантированного бронирования (в день заезда), опоздания или незаезда Гостя, с него или с Заказчика взимается плата за первые сутки проживания. Несвоевременным отказом от бронирования признается отказ, полученный Исполнителем после Расчетного часа заезда дня планируемого заезда, если иное не предусмотрено условиями договора с Заказчиком или условиями специального тарифа. Опозданием признается заезд Гостя после Расчетного часа заезда дня заезда и до Расчетного часа выезда следующего дня. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется. Незаездом признается неприбытие Гостя в Бутик-отель до Расчетного часа выезда дня, следующего за днем запланированного заезда

2.3.2. Негарантированное бронирование — вид бронирования, при котором авансовый платеж Потребителем и/или Заказчиком не вносится, иные виды гарантии не предоставляются. Бутик-отель ожидает Гостя до определенного часа в день заезда:

- до 15:00 – для суточных тарифов в период высокой загрузки;
- до 18:00 – для суточных тарифов в период низкой загрузки;

После указанного выше времени Бутик-отель оставляет за собой право отменить бронирование.

При более позднем приезде такого Гостя в Бутик-отель, его поселение оформляется как заезд без предварительного бронирования, в соответствии с наличием свободных к продаже и поселению Номеров и по цене, установленной на дату заезда.

2.4. Бутик-отель оставляет за собой право устанавливать периоды, бронирование на которые может быть осуществлено только по гарантированному типу.

2.5. При бронировании Заказчиком юридическим лицом или Заказчиком индивидуальным предпринимателем (корпоративные клиенты, турагентства, туроператоры, глобальные системы бронирования и т.п.), размер и сроки внесения авансового платежа, применимые виды гарантии и иные условия бронирования подлежат применению согласно договору с Заказчиком и могут отличаться от указанных в настоящих Правилах.

3. Порядок размещения в Бутик-отеле Регул

3.1. Размещение в Бутик-отеле возможно:

- по предварительному бронированию;

- без предварительного бронирования.

В случае отсутствия предварительного бронирования заселение возможно только при наличии свободных к продаже и заселению Номеров.

3.2. Договор на оказание гостиничных услуг заключается между Потребителем и Исполнителем при предъявлении Потребителем документа, удостоверяющего его личность и оформленного в установленном порядке – в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг» (утв. Постановлением правительства РФ №1085 от 09.10.2015 г.):

- паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации
- паспорта, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ, для лиц, постоянно проживающих за пределами РФ;
- российское национальное водительское удостоверение;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- свидетельства о рождении – для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом и признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительства лица без гражданства.

3.3. Бутик-отель в обязательном порядке осуществляет регистрацию всех Потребителей, прибывающих в Бутик-отель и убывающих из него, в соответствии действующими нормативными актами РФ о регистрационном и миграционном учете.

На основании Приказа ФМС РФ от 11.09.2012 г. №288 служебные удостоверения не являются документами, удостоверяющими личность граждан РФ, необходимыми для осуществления регистрационного учета.

На основании Постановления Правительства РФ от 15.01.2007 г. №9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» иностранные граждане и лица без гражданства при заселении в Гостиницу обязаны предъявить миграционную карту и документ, подтверждающий право на пребывание в РФ (действующая виза, вид на жительство, разрешение на временное проживание и/или др.)

3.4. В Бутик-отеле разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста, только при соблюдении одного из условий, перечисленных ниже:

- данные лица находятся в родственных отношениях, подтвержденных документально, а именно – ребенок с матерью, отцом, опекуном, попечителем, представителем органа опеки и попечительства;
- с письменного заверенного разрешения родителей, опекуна, попечителя;
- с письменного разрешения органа опеки и попечительства.

Регистрация в Бутик-отеле несовершеннолетних граждан, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близкого родственника, сопровождающих лиц/лица, документа, удостоверяющего полномочия сопровождающих лиц, а также свидетельства о рождении этих несовершеннолетних.

3.5. При заселении в Бутик-отель должны быть предъявлены документы на каждого Потребителя, проживающего в Номере.

3.6. При отсутствии документов, указанных в пунктах 3.2, 3.3, 3.4, Отель имеет право отказать в размещении.

3.7. При размещении Потребителя по суточному тарифу допускается посещение Потребителя приглашенными им лицами при наличии подтверждения о приглашении от самого Потребителя. Посещение возможно с 10:00 до 23:00 и при предъявлении посетителем документа, удостоверяющего личность. После 23:00 посетитель должен оформить в Службе приема и размещения проживание с оплатой дополнительного или основного места согласно действующему Прейскуранту Бутик-отеля.

4. Порядок оплаты гостиничных услуг.

4.1. Цена номера и перечень Гостиничных услуг, входящих в Цену Номера, устанавливаются действующим Прейскурантом Бутик-отеля. Цены, установленные Прейскурантом, дифференцированы в зависимости от категории Номера, количества проживающих в Номере, иных факторов и действуют в течение установленного Бутик-отелем периода времени.

4.2. Цена Номера для каждого Потребителя/Заказчика устанавливается в момент бронирования согласно действующему Прейскуранту. В момент подтверждения бронирования Потребитель/Заказчик принимает и соглашается с Ценой Номера и не вправе впоследствии требовать ее изменения при размещении в Бутик-отеле.

4.3. Оплата гостиничных услуг может быть произведена за наличный расчет в российских рублях, банковскими картами, или по безналичному расчету банковским переводом, а также при оплате на сайте Бутик-отеля или сайтах партнеров с использованием Интернет-эквайринга согласно Прейскуранту цен, действующему на дату подтверждения бронирования.

Оплата услуг в Бутик-отеле по банковской карте может быть произведена:

- держателем карты за услуги оказанные лично ему;
- держателем карты за услуги Бутик-отеля, оказанные третьему лицу (Потребителю), при предъявлении держателем карты паспорта (или иного документа, указанного в пункте 3.2 настоящих Правил) и заполнения «Согласия на оплату гостиничных услуг по банковской карте» по форме, установленной Бутик-отелем.

4.4. Потребитель/Заказчик обязан оплатить Гостиничные услуги и иные оказанные ему платные услуги в полном объеме, поэтому размещение в Бутик-отеле осуществляется только после оплаты авансового обеспечительного платежа в размере цены Номера за весь срок проживания в Бутик-отеле.

4.5. Плата за гостиничные услуги взимается в соответствии с тарифом на проживание и расчетным часом выезда, который предусмотрен выбранным тарифом.

4.6. По истечении оплаченного срока проживания Потребитель обязан освободить Номер или продлить срок проживания в Номере. Срок проживания может быть продлен только при наличии в Бутик-отеле свободных к продаже Номеров, в противном случае Бутик-отель оставляет за собой право отказать в продлении проживания. Плата за продление проживания взимается согласно действующему на день выезда Прейскуранту в следующем порядке:

- при выезде после Расчетного часа выезда до 18:00 текущего дня по местному времени, Гостем (Заказчиком) производится оплата в размере 50% Цены Номера по тарифу текущего проживания, дня следующего после Расчетного часа выезда;
- при выезде после 18:00 по местному времени текущего дня, Потребителем (Заказчиком) производится оплата в размере 100% Цены Номера по тарифу текущего проживания, дня следующего после Расчетного часа выезда.

4.7. При наличии свободных Номеров Бутик-отель может предоставить Потребителю номер до Расчетного часа заезда. В этом случае плата за проживание взимается в соответствии с Прейскурантом, действующим на дату планируемого заезда, и в следующем порядке:

- при бронировании Номера на сутки и более и размещении Гостя с 8:00 до 14:00 даты заезда, Бутик-отелем взимается плата в размере 50% Цены Номера по тарифу текущего проживания;

4.8. При размещении детей до 7 лет в одном Номере с сопровождающими их взрослыми без предоставления дополнительного спального места – дополнительная плата не взимается. При размещении детей до 7 лет с предоставлением спального места (номера Стандарт Twin, Супериор, Комфорт, Люкс), а также детей старше 7 лет и взрослых, Бутик-отелем взимается плата согласно действующему Прейскуранту. Возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о рождении или соответствующей записью в паспорте одного из родителей. Дополнительное спальное место предоставляется только в номерах категории Супериор, Комфорт и Люкс.

4.9. О сокращении сроков проживания в Бутик-отеле, Потребитель (Заказчик) обязан уведомить Бутик-отель не позднее, чем за 24 часа до Расчетного часа выезда дня планируемого выезда в письменном виде. При уведомлении позднее указанного срока Бутик-отель вправе удержать с Потребителя (Заказчика) плату за простой Номера (основных и дополнительных мест в номере), в размере стоимости одних суток проживания в Номере.

4.10. Возврат денежных средств производится в той же форме, в которой производилась оплата услуг Бутик-отеля. Для осуществления возврата денежных средств Потребитель должен обратиться в Службу приема и размещения с собственноручно написанным заявлением, к которому необходимо приложить копию документа, удостоверяющего личность, а также документа, подтверждающего оплату (чека, платежного поручения, банковской выписки и т.д.).

4.11. Для возврата денежных средств за услуги Бутик-отеля, оплаченные через туристическую фирму, агентство бронирования и пр., Потребитель должен обращаться в организацию, принявшую оплату.

5. Порядок предоставления гостиничных услуг.

5.1. В Бутик-отеле предоставляются услуги, стоимость которых включена в стоимость проживания:

- Ежедневная уборка номера, смена постельного белья 1 раз в три дня, смена полотенец — ежедневно;
- проживание детей в возрасте до 7 лет (без предоставления им дополнительного спального места и услуг питания)
- вызов скорой помощи;
- пользованием тонометром;
- побудка к определенному времени;
- бесплатный Wi-Fi;
- информация о достопримечательностях и местах досуга;
- доставка в Номер корреспонденции, адресованной Потребителю, по ее получении.

5.2. Потребитель имеет право на пользование в установленном порядке дополнительными гостиничными услугами, оказываемыми Исполнителем. Перечень дополнительных гостиничных услуг указан в Прейскуранте, размещенном на русском и английском языках в информационной папке Службы приема и размещения. Дополнительные гостиничные услуги предоставляются Исполнителем только с согласия Потребителя.

5.3. Исполнитель в праве в случае необходимости изменять порядок и место оказания дополнительных гостиничных услуг.

5.4. В случае утери, ключ от номера выдается только при предъявлении Потребителем документа, удостоверяющего личность.

6. Права и обязанности Гостя.

6.1. Гость вправе:

- пользоваться всеми гостиничными услугами;
- получать полную и достоверную информацию о правилах проживания в Бутик-отеле, стоимости, порядке оказания и перечне гостиничных услуг;
- производить предварительный заказ гостиничных и дополнительных услуг;
- обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг и иным вопросам, возникающим непосредственно в связи с оказанием услуг;
- оставлять замечания в «Книге отзывов и предложений».

6.2.Гости обязаны:

- соблюдать Правила проживания в Бутик-отеле;

- оплачивать счета за оказанные Бутик-отелем услуги в порядке, предусмотренном настоящими Правилами;
- освобождать Номер по окончании оплаченного периода проживания;
- уважать права других Потребителей гостиничных услуг и посетителей Бутик-отеля;
- соблюдать морально-этические нормы поведения, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков;
- соблюдать правила пожарной безопасности и санитарные нормы на всей территории Бутик-отеля, включая Номера;
- допускать в Номер работников эксплуатационных организаций и представителей администрации Бутик-отеля для осмотра технического и санитарного состояния Номера и находящегося в нем оборудования, а также проведения необходимых ремонтных и профилактических работ;
- согласиться на срочную замену Номера, если занимаемый Номер признан Бутик-отелем аварийным в процессе эксплуатации;
- закрывать водозаборные краны, окна, не оставлять ключ-карту в энергосберегающем выключателе при выходе из Номера;
- бережно относиться к имуществу Бутик-отеля. В случае утраты или порчи имущества Бутик-отеля по вине Потребителя, его посетителей или его несовершеннолетних детей, Потребитель обязан возместить ущерб в размере, установленном Прейскурантом на утрату и повреждения имущества Бутик-отеля. В случае, если сумма возмещения ущерба за утрату или порчу имущества Бутик-отеля не установлена в указанном выше Прейскуранте, Потребитель обязан возместить Исполнителю реальный ущерб;
- в случае нанесения вреда здоровью или имуществу Потребителя во время его пребывания в Бутик-отеле, Потребитель обязан сообщить об этом администрации Бутик-отеля до своего отъезда.

6.3. Гостям запрещено:

- в целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в Номере и других помещениях Бутик-отеля нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками, привезенные с собой и т.д.), за исключением приборов, предоставленных Исполнителем;
- оставлять посетителей в Номере в свое отсутствие, передавать посторонним лицам ключ от Номера во избежание хищений;
- курить в Номере и иных помещениях Бутик-отеля, а также на прилегающей территории (в соответствии с законодательством РФ). В противном случае с Гостя взимается оплата в размере 5000 российских рублей в качестве возмещения расходов, возникших по вине Гостя или его посетителей, на проведение внеочередной генеральной уборки Номера для устранения последствий курения. Кроме того, Потребитель обязан возместить Бутик-отелю расходы, связанные с оплатой штрафных санкций, наложенных на Исполнителя органами государственного пожарного надзора (МЧС РФ, МЧС г. Москвы и т.п.) и возникших вследствие нарушения Гостем запрета на курение и/или правил пожарной безопасности;
- наносить ущерб имуществу Бутик-отеля, выносить из него имущество;
- проносить на территорию Бутик-отеля оружие (огнестрельное, холодное, метательное, пневматическое, газовое и т.д.), боеприпасы, взрывчатые, легко воспламеняющиеся, ядовитые, токсичные, наркотические вещества, а также иное оружие, вещества и предметы, которые могут представлять угрозу жизни и здоровью находящихся в Бутик-отеле лиц и имуществу Бутик-отеля. Лица, имеющие по роду

своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию Бутик-отеля предоставить документы, удостоверяющие данное право;
- умышленно загрязнять общественные помещения и территорию Бутик-отеля;
- выбрасывать из окон различные предметы, мусор, окурки;
- находиться в Номерах и общественных помещениях Бутик-отеля с животными, птицами и т.п.;
- оставлять детей без присмотра;
- в период с 22:00 до 10:00 допускать громкое звучание музыки или создавать иной шум, который может помешать спокойному пребыванию других Потребителей гостиничных услуг и посетителей Бутик-отеля.

7. Права и обязанности Исполнителя.

7.1. Исполнитель (Бутик-отель) вправе:

- требовать от Гостей (Потребителей) соблюдения настоящих Правил и правил пожарной безопасности;
- сотрудники Бутик-отеля вправе заходить в Номера для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Потребителями настоящих Правил, правил общественного порядка;
- произвести замену предоставленного Гостю Номера на Номер той же категории или категории выше в случае, если данный номер в процессе эксплуатации признан Исполнителем аварийным. Аварийным признается Номер, в помещениях которого выявлена необходимость осуществления экстренных ремонтных работ и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих качественному и безопасному использованию Номера, а также иных помещений Бутик-отеля, если это препятствует нормальному доступу к ним или их обслуживанию;
- в случае истечения срока проживания Потребителя в Бутик-отеле и его отсутствия в Номере более 1 часа без оплаты, самостоятельно освободить Номер от вещей Потребителя, создав комиссию из представителей Службы приема и размещения и Службы уборки, и, составив опись вещей Потребителя. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под свою ответственность. Прочее имущество находится в отделе забытых вещей;
- отказать в размещении или досрочно выселить Потребителя, если последний несвоевременно оплачивает гостиничные услуги, нарушает данные Правила, правила общественного порядка, находится в состоянии тяжелого алкогольного или наркотического опьянения, причиняет ущерб имуществу Бутик-отеля;
- пригласить сотрудников органов внутренних дел, при совершении Потребителем противоправных действий в отношении сотрудников Бутик-отеля, других ее Потребителей, посетителей, имущества;
- требовать и взимать с Потребителя возмещение ущерба нанесенного имуществу Бутик-отеля по вине Потребителя, его посетителей и несовершеннолетних детей;
- взимать с Гостя оплату в размере 5000 российских рублей в качестве возмещения расходов, возникших по вине Потребителя или его посетителей,

на проведение внеочередной генеральной уборки Номера для устранения последствий курения;
- в целях улучшения качества обслуживания производить запись телефонных разговоров;
- в целях безопасности вести видеонаблюдение в помещениях Бутик-отеля, за исключением Номеров, туалетных комнат.

7.2. Исполнитель обязан:

- своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Потребителям услуги;
- информировать Потребителей и Заказчиков о предоставляемых гостиничных, сопутствующих и дополнительных услугах, форме и порядке их получения и оплаты;
- обеспечить соответствие предоставляемых услуг санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам;
- обеспечить конфиденциальность информации о Потребителях и Заказчиках, за исключением следующих случаев:
- — в рамках соблюдения законодательства РФ (передача информации в миграционную службу и т.п.);
- — если информация требуется для выполнения судебного распоряжения или для оказания содействия в проведении расследований, осуществляемых правоохранительными или иными государственными органами. В этом случае информация предоставляется только после получения оригинала официального письменного запроса из органов правопорядка, судебных органов и т.д.;
- — для защиты законных прав Бутик-отеля.
- своевременно реагировать на просьбы и замечания Потребителей, касающиеся услуг Бутик-отеля;
- предоставить «Книгу жалоб и предложений» по первому требованию Потребителя;
- в кратчайшие сроки принимать меры по устранению аварий и поломок в Номерах и иных помещениях Бутик-отеля;
- в случае невозможности устранения поломки или аварии в Номере, предоставлять Потребителю другой Номер, не ниже оплаченной категории;
- в случае обнаружения забытых вещей Потребителей, немедленно уведомить об этом владельца вещей по предоставленным им контактным данным. При помещение забытых вещей на хранение, администрацией Бутик-отеля осуществляется соответствующая запись в Журнале забытых вещей. Забытые вещи хранятся в течение 3 (трех) месяцев (за исключением продуктов питания, которые подлежат немедленной утилизации). По истечении данного срока, забытые Потребителем вещи считаются невостребованными и подлежат утилизации в соответствии с внутренним порядком Бутик-отеля.
- Бутик-отель, в случае судебной доказанности виновности Исполнителя, отвечает за утрату, недостачу, повреждение вещей Потребителя, внесенных в Бутик-отель, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей в соответствии с нормами действующего законодательства (ст. 925 ГК РФ). Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Бутик-отеля. В противном случае Бутик-отель освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

- В соответствии с законодательством РФ, Исполнитель несет ответственность за вред, причиненный жизни и/или здоровью Потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, в случае судебно-доказанного наличия причинно-следственной связи нарушения норм безопасности и вреда здоровью Потребителя или посетителя Бутик-отеля;
- Администрация Бутик-отеля не несёт ответственности за работу городских служб в случаях отключения тепловой и электрической энергии, водоснабжения, телефонных коммуникаций, эвакуации автомобилей, а также за строительные и ремонтные и прочие работы, проводимые службами г. Москвы, эксплуатационными службами, собственниками соседних с Бутик-отелем зданий;
- Бутик-отель не несет ответственности перед Заказчиками и Гостями за невозможность оказания услуг в период действия форс-мажорных обстоятельств, к которым относится: война, забастовки, эпидемии, пандемии, стихийные бедствия, пожары и прочие обстоятельства непреодолимой силы, носящие непредвиденный и непредотвратимый характер.