

УТВЕРЖДЕНО

генеральный директор
управляющей организации ООО «ЗОНТ ХОТЕЛ ГРУПП»



Н.В. Филатов
01.04.2026

ПРАВИЛА предоставления услуг в гостинице «ENZO Hotel Moscow»

1. ПОНЯТИЯ:

Гостиница

- имущественный комплекс, предназначенный для оказания гостиничных и прочих услуг, гостиница «Поклонная отель»,
- место расположения и оказания услуг: г. Москва, ул. Поклонная, д. 9,
- номер реестровой записи в Едином реестре объектов классификации в сфере туристкой индустрии: С772025018964,
- <https://enzohotel.ru/> сайт гостиницы

Исполнитель ООО «Поклонная отель»

ОГРН 1247700439392 ИНН 7743452578 КПП 773001001

121293, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Дорогомилово,
ул. Поклонная, д. 9, помещ. 102Г

контактные данные т. +7 (495) 150-50-56, +7 (495) 150-80-58
e-mail welcome@enzohotel.ru

гостиничные услуги комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги

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

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

цена номера (места в номере) стоимость услуг временного размещения и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену, информация размещена на сайте гостиницы и на стойке службы заселения

время заезда время, установленное исполнителем для заезда потребителя.

время выезда (расчетный час) время, установленное исполнителем для выезда потребителя

2. БРОНИРОВАНИЕ УСЛУГ

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

- 2.2. Исполнитель применяет в гостинице бронирование, предусматривающее ожидание потребителя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда, и в случае незаезда потребителя исполнитель вправе отказаться от исполнения договора. Если заказчик (потребитель) уведомляет об отказе от договора до дня заезда, исполнитель возвращает заказчику (потребителю) плату за услуги гостиницы в полном размере. В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора заказчиком (потребителем), опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за номер, но не более чем за сутки.
- 2.3. Бронирование осуществляется исполнителем путём принятия заявки на бронирование (далее – заявка) по установленной исполнителем форме, в том числе посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя или заказчика.
- 2.4. Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) Подтверждения, содержащего сведения, перечень и требования к которым установлены Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.11.2025 № 1912 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации».
- 2.5. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.
- 2.6. Отмена бронирования осуществляется путём направления письменного уведомления. Бронирование считается отмененным только при условии получения от Гостиницы письменного подтверждения об отмене бронирования.

3. ПОРЯДОК ЗАСЕЛЕНИЯ. РАСЧЁТНЫЙ ЧАС

- 3.1 Заселение потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации (России), осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством России, в том числе:
- (1) паспорта гражданина России, удостоверяющего личность гражданина России на территории России;
 - (2) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина России, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина России;
 - (3) паспорта гражданина России, удостоверяющего личность гражданина России за пределами территории России;
 - (4) временного удостоверения личности гражданина России;
 - (5) документа, удостоверяющего личность военнослужащего России, в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время.
- 3.2 В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина России, указанных в пункте 3.1 Правил, заселение в средство размещения потребителя, являющегося гражданином России, осуществляется при предъявлении потребителем российского национального водительского удостоверения, при условии получения подтверждения уполномоченного органа о действительности предъявленного водительского удостоверения.
- 3.3 Заселение в гостиницу несовершеннолетнего гражданина России, не достигшего 14-летнего возраста, а также несовершеннолетнего гражданина России, достигшего 14-летнего возраста и не получившего паспорт гражданина России, осуществляется на основании свидетельства о рождении указанного несовершеннолетнего гражданина и документов, удостоверяющих личность, или документа, указанного в п. 3.2 Правил, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия родителей (законных представителей) этого несовершеннолетнего гражданина на заселение в средство размещения.

- 3.4 Заселение в средство размещения несовершеннолетнего гражданина России, достигшего 14-летнего возраста, осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, и документов, удостоверяющих личность, или документа, указанного в п. 3.2 Правил, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия. В отсутствие рядом с таким несовершеннолетним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) заселение этого несовершеннолетнего в средство размещения осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, при условии представления согласия родителей (законных представителей).
- 3.5 Заселение потребителя, являющегося иностранным гражданином или лицом без гражданства, осуществляется при условии предъявления таким потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством России, в том числе:
- (1) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признаваемого в соответствии с международным договором России в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
 - (2) документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором России в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
 - (3) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
 - (4) вида на жительство лица без гражданства;
 - (5) временного удостоверения личности лица без гражданства в России.
- 3.6 Заселение в средство размещения иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании указанных в пункте 3.5 Правил документов, удостоверяющих личность иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, и находящихся вместе с ними родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия.
- 3.7 Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.
- 3.8 Регистрация потребителей, являющихся гражданами России, по месту пребывания в гостинице, а также постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учёт по месту пребывания в гостинице и снятие их с учёта по месту пребывания осуществляются в соответствии требованиями действующего законодательства.
- 3.9 Исполнителем используется посуточная оплата проживания. Минимальный тариф – одни сутки. Сутки проживания устанавливаются с 15-00 дня заезда до 12-00 следующего дня.

Расчетные часы в Гостинице:

время заезда - 15:00 ч.

время выезда - 12:00 ч.

Ранний заезд и поздний выезд не является гарантированным и должны предварительно подтверждены Исполнителем по запросу Заказчика.

- 3.10 Ранний заезд подлежит оплате в размере до 100% стоимости проживания за сутки в зависимости от времени раннего заезда.
Поздний выезд до 18:00 подлежит оплате в размере 50% стоимости проживания за сутки.
Поздний выезд после 18:00 подлежит оплате в размере 100% стоимости проживания за сутки.
- 3.11 Посещение проживающих гостей в гостинице третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации Гостиницы и проживающего гостя. Пребывание в номере незарегистрированных посетителей разрешается с 07:00 до 23:00.

Максимальное количество посетителей зависит от категории и вместимости номера, данная информация размещена на сайте гостиницы <https://enzohotel.ru/> и на стойке службы заселения. После 23:00 все посетители подлежат обязательной регистрации и обязаны пройти эту процедуру на стойке приёма и размещения. Если позволяет категория номера, гость может быть зарегистрирован в данном номере с предоставлением дополнительной места либо без такового. Оплата за предоставление дополнительного места взимается согласно Прейскуранту. Если количество гостей превышает допустимое для данной категории номера, посетитель (посетители) обязан(ы) арендовать дополнительный номер(а).

- 3.12 Дети до 6 лет проживают бесплатно в номере вместе с законными представителями (с предоставлением дополнительной кровати по необходимости).
- 3.13 Исполнитель вправе предоставлять иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере) с согласия потребителя.
- 3.14 Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить:
- вызов скорой помощи;
 - доступ и возможность пользования аптечкой для оказания первой помощи;
 - доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
 - побудка к определённому времени;
 - пользование тонометром;
 - иные услуги по усмотрению исполнителя.
- 3.15 Потребитель (заказчик) обязан в полном объёме оплатить услуги проживания при регистрации или ранее, другие гостиничные услуги в момент их предоставления потребителю (заказчику), если иное не предусмотрено договором.
- 3.16 Внеочередное право пользование услугами имеют:
- инвалиды войны;
 - Герои Советского Союза, Герои России и полные кавалеры ордена Славы;
 - инвалиды I и II групп и сопровождающие их лица (не более одного человека).

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

4. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ И ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГАМИ

- 4.1 Все потребители, проживающие в гостинице, имеют одинаковые права и обязаны соблюдать, установленные Исполнителем Правила пользования гостиничными услугами.
- 4.2 Потребитель (заказчик) обязан соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в публичных местах от чрезмерного потребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других лиц на отдых, не оскорблять действиями и словами персонал гостиницы.
- 4.3 В целях обеспечения безопасности потребителей и сотрудников гостиницы в гостевых зонах и на прилегающей территории ведётся круглосуточное видеонаблюдение.
- 4.4 При возникновении технических неисправностей во время пользования дополнительными платными услугами, для освобождения от оплаты Гость должен незамедлительно сообщить об этих неисправностях на Ресепшн. В противном случае услуги считаются оказанными и подлежат оплате в полном объёме.
- 4.5 В случае заказа Гостем курьерской доставки посылок/писем/иных заказов в Гостиницу, приём посылок/писем/иных заказов осуществляется на Ресепшен самим Гостем или сотрудником Гостиницы с последующей передачей посылки/письма/иного заказа Гостю.
- 4.6 Категорически запрещено выносить из ресторана посуду, столовые приборы, продукты питания и напитки без предварительного согласования с Администрацией ресторана.
- 4.7 Администрация ресторана имеет право отказать Гостю в обслуживании при появлении в спортивной одежде, спортивной или домашней обуви, а также при нарушении общепризнанных норм.
- 4.8 Запрещается употребление принесённых с собой спиртных или иных напитков, а также продуктов питания в общественных местах Гостиницы, в том числе в ресторане, баре, фитнес-центре.

- 4.9 Запрещается подъём на этажи и хранение в номерах крупногабаритного багажа, размер которого по высоте, ширине или длине превышает 120 см. Такой багаж в обязательном порядке подлежит размещению в камере хранения.
- 4.10 В Гостинице не допускается громкое звучание музыки, другого шума.
- 4.11 Запрещается загрязнение территории Гостиницы. Для сбора мусора предназначены урны.
- 4.12 При выезде из гостиницы Гость обязан сдать карту Гостя и ключ-карту от номера Администратору службы приёма и размещения и оплатить все неоплаченные услуги, отмеченные в счете Гостя. По окончании расчёта Гостю выдаётся окончательный счёт за проживание с расшифровкой оказанных услуг.
- 4.13 Книга отзывов и предложений находится в службе приёма и размещения и выдаётся по первому требованию Гостя.
- 4.14 Администрация гостиницы может предложить гостю осмотреть багаж в целях обеспечения безопасности и наличия опасных веществ и предметов, при его личном присутствии и в присутствии сотрудника Службы Безопасности.
- 4.15 В целях соблюдения правил противопожарной безопасности потребителям запрещается:
- Пользоваться в номерах нештатными (не предусмотренным оснащением номера) электронагревательными приборами, а также удлинителями, переходниками и др.
 - Пользоваться неисправными электроприборами.
 - Хранить и проносить в номера огнеопасные и легковоспламеняющиеся материалы, сильнодействующие ядовитые вещества.
 - Курить сигареты и средства электронной доставки никотина (электронные сигареты, вэйпы и проч.). Курение допускается только в специально отведённых для этого местах вне здания гостиницы. Место для курения обозначено специальным знаком.
 - Выбрасывать из окон различные предметы, окурки и т.п.
 - Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.
- Правила поведения при пожаре и план эвакуации находятся на шкафу купе при выходе из каждого номера.
- 4.16 За нарушение норм о запрете курения в общественных местах, предусмотренных Федеральным законом №15-ФЗ от 23.02.2013 "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака", Исполнитель вправе удержать сумму за детоксикацию номера в размере, согласно прейскуранту на возмещение ущерба.
- 4.17 С целью обеспечения порядка и безопасности лиц, проживающих в гостинице, запрещается:
- Осуществлять профессиональную фото/видеосъемку без письменного разрешения администрации Исполнителя. (допускается согласование в электронной форме).
 - Передавать ключ-карту от номера посторонним лицам.
 - При уходе из номера оставлять дверь открытой.
 - Проживание в номере лиц, не являющихся потребителями услуг и не зарегистрированных в установленном порядке Службой приёма и размещения.
 - Потребитель несёт личную ответственность за пребывание приглашённых лиц в номере.
 - Нарушать покой других гостей гостиницы, создавая шум.
 - Приносить, провозить и хранить оружие, взрывчатые, пиротехнические изделия, наркотические вещества и иные опасные предметы; гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право и обеспечить безопасное хранение оружия.
 - Посещение сауны (СПА), фитнес-центра Гостиницы в состоянии опьянения, при наличии медицинских или иных противопоказаний, в непредназначенной специальной обуви.
 - При нарушении посетителем Правил, а также игнорировании им требований сотрудников Гостиницы, повлекшим получение травмы, порчу, утерю личного имущества, администрация ответственности не несет, компенсация за причиненный ущерб не выплачивается.
- 4.18. **Размещение в гостинице с домашними животными** разрешено при наличии технической возможности такого размещения у гостиницы в момент размещения и только при предварительном

согласовании размещения с животными, при этом такое домашнее животное должно являться кошкой или собакой до 25 см. холке, при условии оплаты размещения с животными как дополнительной услуги, при условии, что животное здорово и не проявляет признаков агрессии и обязательном присмотре за животным со стороны потребителя и уборкой им за животным.

При размещении с домашним животным потребитель обязан соблюдать запреты:

- (1) выгуливать домашнее животное на прилегающих к зданию гостиничного комплекса спортивных объектах, детских площадках и на газонах;
- (2) кормить и поить домашнее животное из посуды, принадлежащей гостинице;
- (3) мыть животное в душевой кабине или ванной номера, использовать по отношению к животному полотенца, простыни и другие принадлежности, принадлежащие гостинице;
- (4) вычесывать, стричь (брить и выщипывать) шерсть, а также стричь когти животных в гостинице;
- (5) оставлять животное в номере без присмотра вне специального контейнера (клетки) и оставлять его в номере более, чем на час;
- (6) посещать с животным пункты общественного питания и общественные зоны, предназначенные для отдыха, занятий спортом, детских игровых зон и аналогичные специализированные места общего пользования.

4.19. Потребитель несёт ответственность и возмещает ущерб в случае повреждения, уничтожения или хищения имущества по его вине имущества гостиницы в соответствии с утверждённым Прейскурантом.

4.20. Потребитель имеет право на внеочередное пользование дополнительными услугами гостиницы.

4.21. Споры, которые могут возникнуть при оказании гостиничных услуг разрешаются путем переговоров, обмена письмами, телеграммами, факсами и т.п. Претензионный порядок разрешения споров является обязательным. Если Исполнитель и Потребитель не придут к взаимовыгодному разрешению спора либо ответ на предъявленную претензию не будет получен в течение 15 рабочих дней, спор передаётся на разрешение в суд по правилам подсудности, установленным законом.

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

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

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

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

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

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

5.5 Своевременно реагировать на просьбы Гостя, принимая меры по устранению аварий или поломок в номере в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, администрация предлагает Гостю другой номер, аналогичной или более высокой категории, а при отсутствии таких категорий - категорию ниже с компенсацией разницы в цене номера).

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

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

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

- 5.9 Предоставлять по первому требованию Гостя “Книгу отзывов и предложений”, которая находится в службе приёма и размещения гостиницы.
- 5.10 В случае обнаружения забытых вещей Гостями, немедленно уведомить об этом владельца вещей, если владелец оставил свои контактные данные, либо является проживающим гостем. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, или никто не обратился по факту утери вещи в течении месяца с момента обнаружения, гостиница хранит эту вещь не более полугода - 6 месяцев.
- 5.11 Исполнитель вправе предоставлять сотрудникам гостиницы доступ в номер для проведения уборки смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок и функционирования, а также в случае нарушения гостем настоящих правил.
- 5.12 Исполнитель вправе не предоставлять услуги лицам, находящимся в состоянии алкогольного или иного опьянения.**

6. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

ООО «Поклонная отель» как Исполнитель и оператор персональных данных при бронировании и оказании услуг осуществляет обработку персональных данных в соответствии с Политикой обработкой персональных данных, на основании согласия субъекта персональных данных, полученное от субъекта персональных данных. С данными документами потребитель может ознакомиться на сайте гостиницы и стойке службы размещения.

Настоящим в порядке информирования Исполнитель предоставляет информацию о том, какие персональные данные будут обрабатываться им после получения согласия субъекта персональных данных.

1. Согласие даётся на обработку персональных данных, как без использования средств автоматизации, так и с их использованием.
2. Согласие даётся на обработку следующих персональных данных: вид документа, удостоверяющего личность; серию и номер документа, удостоверяющего личность субъекта персональных данных; адрес регистрации и адрес фактического проживания; фамилия, имя, отчество; номера контактных телефонов; адреса электронной почты; сведения об аккаунтах в социальных сетях; пол; возраст.
3. Персональные данные не являются специальными или биометрическими.
4. Персональные данные не являются общедоступными.
5. Цель обработки персональных данных:
 - обеспечение соблюдения Конституции России, законодательных и иных нормативных правовых актов России, локальных нормативных актов Исполнителя;
 - осуществление прав и законных интересов исполнителя в рамках осуществления видов деятельности, предусмотренных Уставом и иными локальными нормативными актами Исполнителя, или третьих лиц, либо достижения общественно значимых целей, для целей исполнения договора с субъектом персональных данных.
6. Основанием для обработки персональных данных является: ст. 24 Конституции России; Федеральный закон от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»; Постановлением Правительства России от 27.11.2025 № 1912 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в России»; согласие субъекта персональных данных.
7. В ходе обработки с персональными данными будут совершены следующие действия: сбор; запись; систематизация; накопление; хранение; уточнение (обновление, изменение); извлечение; использование; передача (распространение, предоставление, доступ); блокирование; удаление; уничтожение.
8. Согласие вступает в силу с даты бронирования номера и действует в течение срока, предусмотренного действующим законодательством России.
9. Согласие может быть отозвано субъектом персональных данных или его представителем путём направления письменного заявления Оператору по адресу, указанному в настоящем Согласии.
10. В случае отзыва субъектом персональных данных или его представителем согласия на обработку персональных данных Оператор вправе продолжить обработку персональных данных без согласия субъекта персональных данных при наличии оснований, указанных в пунктах 2 – 11 части 1 статьи 6, части 2 статьи 10 и части 2 статьи 11 Федерального закона от 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных».
11. Согласие действует с даты бронирования номера Заказчиком (гостем, потребителем) до момента прекращения обработки персональных данных, указанных в п.8 и п. 9 данного Согласия.