



«22» июля 2025 г.
УТВЕРЖДАЮ
Генеральный менеджер
Сидоренко Е.И.

М.П.

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

I. Общие положения

1.1. Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг (далее — «Правила») в Обособленное подразделение ООО «РГО» гостиничный комплекс Новый Арбат, «Cosmos Selection Moscow Arbat», расположенной по адресу: город Москва, улица Новый Арбат дом 2 (далее — «гостиница») разработаны на основе Постановления Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. №1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

1.2. Гостиница предназначена для временного проживания физических лиц на срок, согласованный с администрацией гостиницы.

1.3. Режим работы гостиницы круглосуточный.

1.4. На территории гостиницы установлен пропускной и внутриобъектовый режим.

1.5. В настоящих Правилах используются следующие понятия и определения:

- Исполнитель – Обособленное подразделение ООО «РГО» гостиничный комплекс Новый Арбат.

- Потребитель, Гость, Клиент – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести, либо заказывающее, приобретающее и(или) использующее услуги гостиницы исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

- Заказчик – физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее – «Договор») в пользу потребителя.

- Бронирование – процесс заказа Потребителем основных и (или) дополнительных услуг гостиницы в определенном объеме с целью их использования в определенные сроки, и на условиях, определенных заявкой Потребителя и подтверждением этой заявки со стороны гостиницы.

- Гарантированное бронирование – бронирование с предварительной оплатой услуг. При гарантированном бронировании гостиница ожидает Потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда Потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается.

- Негарантированное бронирование – бронирование без предварительной оплаты услуг. При негарантированном бронировании гостиница ожидает Потребителя до 18:00 часов по местному времени дня запланированного заезда. При негарантированном бронировании гостиница вправе отменить бронирование в одностороннем порядке.

- Индивидуальное бронирование – бронирование менее 10 номеров одновременно.

- Групповое бронирование – одновременное бронирование от 10 номеров на один этот же период проживания.

- Расчетный час – время, установленное Исполнителем для заезда и выезда Потребителя.

- Время заезда – официальное время заселения Потребителя в гостиницу 15.00 по местному времени.

- При проживании менее суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от времени заезда и выезда.

- Ранний заезд – заезд Потребителя в гостиницу с 03.00 до 15.00 дня заезда в гостиницу по местному времени.
- Время выезда (расчетный час) - официальное время выселения Потребителя из гостиницы – 12.00 по местному времени.
- Поздний выезд – выезд Потребителя из гостиницы после расчетного часа.
- Взрослый – гость, возраст которого составляет 18 лет и старше.
- Ребенок – гость, возраст которого составляет до 18 лет.
- Регистрационная карта Гостя – Документ, подтверждающий (при наличии подписей потребителя и представителя исполнителя) заключение между потребителем и Исполнителем Договора на оказание Гостиничных услуг, а также согласие Гостя на соблюдение требований настоящих Правил.

1.6. При указании времени в настоящих Правилах используется местное время (г. Москва).

1.7. Настоящие Правила, а также правила пожарной безопасности – размещены для сведения Потребителей на стойке приема и размещения.

1.8. Выполнение настоящих Правил обязательно для персонала гостиницы и для Потребителей.

II. Порядок проживания

2.1. Оформление проживания Гостя в Отеле производится на основании оригинала документа, удостоверяющего личность.

2.1.1. Гость, являющийся гражданином РФ, предоставляет следующие документы, удостоверяющие его личность (п.18 Постановления Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. №1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ»):

- паспорт гражданина Российской Федерации;
- паспорт гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации.

2.1.2. Иностранцам необходимо предъявить при заселении следующие документы:

2.1.2.1. Иностранец, прибывший в РФ в порядке, не требующем получения визы:

- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Федерального закона № 115-ФЗ от 25.07.02 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);
- миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты.

Срок временного пребывания в РФ иностранного гражданина, прибывшего в РФ в порядке, не требующем получения визы, не может превышать девяносто суток, за исключением случаев, предусмотренных Федеральным законом № 115-ФЗ от 25.07.02 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ». В данных случаях, иностранный гражданин обязан предъявить документы, подтверждающие продление срока пребывания в РФ (разрешение на работу, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.)

2.1.2.2. Иностранец, прибывший в РФ в порядке, требующем получения визы:

- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Федерального закона № 115-ФЗ от 25.07.02г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);
- миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального

органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты;

- документ, подтверждающий право на пребывание (проживание) в Российской Федерации (виза, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.) (Постановление от 15.01.2007 г. N 9 О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ)

Срок временного пребывания иностранного гражданина в РФ в порядке, требующем получения визы, определяется сроком действия выданной ему визы, за исключением случаев, предусмотренных Федеральным законом (ст.ст.5, 5.1. Федерального закона № 115-ФЗ от 25.07.02г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»).

2.1.2.3. Лицо без гражданства предъявляет один из документов:

- документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешение на временное проживание;
- вид на жительство;
- иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства. (ст. 10 Федерального закона № 115-ФЗ от 25.07.02г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»)

2.2. Иностранцам гражданам номер или место в гостинице предоставляется при предъявлении паспорта иностранного гражданина, миграционной карты с отметкой органа пограничного контроля о въезде в РФ или с отметкой территориального органа в сфере миграции о выдаче указанной карты, а также при наличии документа, подтверждающего право на пребывание, проживание в РФ (виза, разрешение на временное проживание, вид на жительство).

2.3. Оформление совместного проживания несовершеннолетних детей в возрасте до 14 лет с их законными представителями (родителями, усыновителями, опекунами) производится на основании свидетельства о рождении несовершеннолетнего и документа, удостоверяющего личность и полномочия законного представителя.

2.4. Оформление в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящегося сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) письменного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

2.5. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления письменного согласия законных представителей (одного из них).

2.6. Лица, не достигшие возраста 18 лет, проживают в гостинице в сопровождении родителей (лиц, их заменяющих). К лицам, заменяющим родителей, относятся законные представители несовершеннолетнего, а также совершеннолетние родственники и иные лица, сопровождающие несовершеннолетнего с согласия и по поручению его родителей (законных представителей), при условии предоставления письменного согласия законных представителей (одного из них).

2.7. При оформлении проживания сотрудники службы приема и размещения осуществляют регистрацию Потребителя и выдают ему карту Потребителя и электронный ключ, обеспечивающий доступ в номер на оговоренный период проживания.

2.8. Временем заезда в гостиницу считается 15.00 часов на дату заезда. К установленному времени заезда гостиница обязана предоставить Потребителю подготовленный номер согласованной категории. Право выбора конкретного номера, принадлежащего к данной категории, остается за администрацией гостиницы.

2.9. В случае раннего заезда Потребителю может быть отказано в предоставлении гостиничных услуг до наступления времени заезда, либо гостиничные услуги могут быть предоставлены с условием оплаты Потребителем раннего заезда при наличии свободных номеров.

2.10. В гостинице установлен следующий расчетный час: 12:00

2.11. Количество Потребителей в номере не должно превышать установленной отелем вместимости.

2.13. По истечении согласованного срока проживания Потребитель обязан освободить номер с уведомлением службы приема и размещения. При отсутствии информации о продлении периода проживания Потребителя в момент наступления расчетного часа карта Потребителя блокируется, и новая выдается только после согласования условий продления проживания с Потребителем. При этом администрация гостиницы вправе предложить Потребителю другой номер.

2.14. Услуга «дополнительная кровать» включает:

- дополнительное предоставление постельного белья, банного полотенца, полотенца для рук, полотенца для лица, по запросу Потребителя.

III. Условия бронирования

3.1. При наличии свободных мест номера могут быть забронированы: физическими лицами в письменной или в устной форме, юридическими лицами только в письменной форме.

3.2. При бронировании номеров физическими лицами в устной форме бронирование считается завершенным при сообщении Потребителю номера брони.

3.3. При бронировании номеров физическими лицами в письменной форме либо при бронировании юридическими лицами бронирование считается завершенным с момента письменного подтверждения гостиницей заказанных услуг.

3.4. При бронировании Гостиничных услуг и оплате по безналичному расчету, Потребитель с помощью электронной связи пересылает Исполнителю заявку, содержащую следующие данные:

- фамилия, имя, отчество Потребителя (Потребителей);
- дата и время заезда/выезда Потребителя (Потребителей);
- категория и количество бронируемых номеров;
- количество Потребителей, которые будут проживать в номере (номерах);
- перечень бронируемых заранее дополнительных услуг;
- пожелания, примечания, дополнительные комментарии;
- контактные данные (телефон, факс, адрес электронной почты);
- реквизиты предприятия (для юридических лиц).

3.5. При бронировании с помощью телефонной связи указанный выше состав данных сообщается Потребителем сотруднику Исполнителя, который самостоятельно заполняет форму бронирования.

3.6. При гарантированном индивидуальном бронировании взимается 100% предоплата, бронь сохраняется до 12.00 часов дня, следующего за днем предполагаемого заезда.

3.7. При негарантированном бронировании в случае, если иное не указано в тексте подтверждения бронирования, отмена бронирования гостиничного номера без каких-либо доплат может быть осуществлена до 18:00 часов по местному времени в день предполагаемого заезда. Если Потребителем не указано точное время приезда, бронь аннулируется в 18.00 часов.

3.8. Если Потребитель при гарантированном индивидуальном бронировании не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, предоплата в размере суточного тарифа не возвращается и удерживается с Потребителя в связи с суточным простоем номера.

3.9. В случае опоздания Потребителя при гарантированном бронировании с него взимается плата за фактический простой номера в размере суточного тарифа, бронирование сохраняется. При опоздании более чем на сутки бронирование аннулируется, с Потребителя удерживается оплата в размере суточного тарифа в связи с суточным простоем номера.

IV. Стоимость проживания и порядок оплаты

4.1. Гостиничные услуги предоставляются гостиницей на основании договора, заключаемого в письменной форме. Договор, заключаемый с Потребителем – физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором.

4.2. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного двумя сторонами, или подтверждения гостиницей заявки, направленной заказчиком (Потребителем) исполнителю, а также в случае

совершения заказчиком (Потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата заказчиком (Потребителем) соответствующей суммы исполнителю).

4.3. Договор считается заключенным в случае проведения платежа за бронирование.

4.4. Оплата за проживание и услуги, предоставляемые гостиницей, осуществляется по ценам, утвержденным приказом генерального менеджера гостиницы.

4.5. При оплате Потребителем услуг гостиницы наличными денежными средствами в день заезда с согласия Потребителя взимается 100% предоплата за весь период проживания.

4.6. При оплате Потребителем услуг гостиницы банковской картой в день заезда с согласия Потребителя списывается оплата за весь период проживания, либо на счете Потребителя предавторизуется сумма в размере стоимости проживания за весь период и стоимости дополнительных услуг, выбранных Потребителем. В момент выезда Потребителя из гостиницы производится окончательный расчет за предоставленные услуги со списанием со счета Потребителя суммы фактически оказанных услуг.

4.7. При выезде из гостиницы Потребитель производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные, в том числе за телефонные переговоры (городские — звонки на номера сотовых телефонов, междугородные и международные, за исключением звонков внутри гостиницы), и сдает ключ от номера сотрудникам службы приема и размещения.

4.8. Если Потребитель отказался от размещения после заселения, при этом использовав гостиничный номер, с Потребителя взимается плата в размере 100% стоимости проживания в сутки.

4.9. Дети до 5 лет включительно, при совместном проживании с законным представителем (родители, усыновители, опекуны) проживают в гостинице без оплаты без предоставления дополнительной кровати.

4.10. При превышении количества Потребителей количества кроватей (за исключением случая, описанного в пункте 4.9. настоящих Правил) в одном номере взимается плата за каждого дополнительного человека согласно действующему прейскуранту, утвержденному приказом руководителя гостиницы.

4.11. Плата за проживание взимается в соответствии с установленным расчетным часом 15:00 текущих суток.

4.12. Плата за первые сутки проживания взимается в размере 100% стоимости независимо от времени заезда.

4.13. При раннем заезде до 15:00 часов дня заезда взимается дополнительная плата в размере 50% от стоимости основного тарифа или тарифа, подтвержденного при бронировании. При этом завтрак предоставляется за дополнительную плату в размере действующей стоимости завтрака.

4.14. Если период от времени заселения до времени установленного заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается с Потребителя в размере 100% стоимости основного тарифа.

4.15. Поздний выезд возможен по согласованию с Гостиницей и при наличии свободных номеров. Продление срока пребывания в одном номере возможно только в отсутствие на него подтвержденного бронирования в пользу третьих лиц. При позднем выезде оплата за проживание взимается в следующем порядке:

- по согласованию с гостиницей, а также при наличии свободных номеров, при выезде с 12:00 до 18:00 часов дня выезда - оплата производится в размере 50% (пятьдесят процентов) от стоимости полных суток проживания;
- по согласованию с гостиницей, а также при наличии свободных номеров, при выезде после 18:00 часов дня выезда - оплата производится в размере полной стоимости за сутки проживания.

4.15. При желании продлить срок пребывания в номере Потребителю необходимо сообщить об этом администратору Гостиницы не позднее, чем за сутки до указанного в Регистрационной карте даты выезда. Сотрудники службы приема и размещения при наличии свободных номеров запрашиваемой категории продлевают срок проживания, при условии внесения Потребителем 100% платы за продление проживания.

4.16. Лицам, не проживающим в гостинице, разрешается посещение проживающих в гостинице граждан в период с 8.00 часов до 23.00 часов на основании документа, удостоверяющего личность. После 23.00 часов посетитель считается лицом, проживающим в номере, и взимается дополнительная плата в соответствии с установленными тарифами исходя из категории номера.

4.17. Во время проживания Потребителя в гостинице переселение в другой номер равнозначной категории по причинам, возникшим по его вине, или без объяснения причин может быть осуществлено с взиманием дополнительной платы в размере 50% от тарифа в сутки, оплаченного при поселении. При отсутствии свободного номера равнозначной категории Потребитель может быть переселен в номер категорией ниже без выплаты ему разницы в стоимости номеров или в номер категории выше без возврата оплаченной за предыдущий номер суммы. При этом номер более высокой категории должен быть оплачен в полном размере.

4.18. Переселение Потребителя в другой номер равнозначной категории по причинам техногенного характера (технические неполадки, аварии и т.п.), возникшим по вине гостиницы, осуществляется без взимания дополнительной платы. При отсутствии свободного номера равнозначной категории Потребителю, с его согласия, может быть предоставлен номер категорией ниже с выплатой ему разницы в стоимости номеров или номер категорией выше без доплаты разницы в стоимости номеров.

4.19. Детям до 5 лет включительно завтрак предоставляется бесплатно в случае, если выбранный Потребителем тариф включает завтрак.

Детям с 6 до 12 лет включительно завтрак предоставляется со скидкой 50% в случае, если выбранный Потребителем тариф включает завтрак.

Детям от 13 лет включительно завтрак предоставляется при полной оплате цены завтрака.

VI. Стоимость услуг и порядок расчетов

5.1. Все расчеты в Гостинице производятся в валюте Российской Федерации - рублях. Сутки проживания в Гостинице исчисляются согласно установленным в Гостинице расчетным часам заезда выезда.

5.2. Стоимость суток проживания в Гостинице в номерах различной категории и стоимость дополнительных услуг определяется прейскурантом, утверждаемым Исполнителем.

5.3. В базовый тариф суточного проживания в номере Гостиницы не включен завтрак в ресторане Гостиницы. Стоимость питания, включенного в стоимость проживания, но неиспользованного Потребителем, возврату не подлежит.

5.4. Неизменность стоимости услуг гарантируется Потребителю при подтверждении бронирования Гостиничных услуг Гостиницы в письменной форме (по электронной почте, при подписании договора между Исполнителем и Потребителем) путем точного указания стоимости услуг гостиницы.

5.5. Дополнительное размещение Потребителей в номере возможно на основании документа, удостоверяющего личность Потребителя.

5.6. Почасовая оплата проживания в Гостинице не предусмотрена.

5.7. Оказание услуг по проживанию в Гостинице осуществляется на условиях 100% предварительной оплаты первых суток или гарантии методом авторизации всего срока проживания Потребителя, если иное не предусмотрено отдельным договором.

5.8. За Гостиничные услуги Исполнителя оплата может производиться:

- за наличный расчет;
- с использованием банковской карты;
- банковским переводом в безналичной форме.

5.9. На территории Гостиницы оплата Гостиничных услуг в наличной форме осуществляется на стойке Службы приема и размещения и в точках общественного питания.

5.10. К оплате в Гостинице принимаются банковские карты платежных систем, законно действующих на территории Российской Федерации и настроенных в точках продаж.

5.11. Оплата услуг Исполнителя по банковской карте может быть произведена:

- держателем карты за услуги Гостиницы, оказанные лично ему;
- держателем карты за услуги Гостиницы, оказанные третьему лицу при его личном присутствии при оплате
- держателем карты за услуги Гостиницы, оказанные третьему лицу без личного его присутствия при оплате путем предоставления ссылки на оплату услуг Гостиницы через интернет эквайринг.

5.12. Дополнительные платные услуги Гостиницы оплачиваются Потребителем согласно действующему прейскуранту Исполнителя.

5.13. В случае выезда Потребителя из Гостиницы без оплаты дополнительных услуг или услуги позднего выезда Гостиница имеет право удержать сумму оплаты из депонированных на банковской карте Потребителя авторизованных (заблокированных) денежных средств.

5.14. В случае, если Потребитель сократил свое пребывание в Гостинице, возврат денежных средств производится за оплаченные, но неиспользованные сутки.

5.15. При оплате Потребителем дополнительных (не включенных в цену проживания) услуг питания, возврат денежных средств возможен до времени начала оказания услуги питания.

5.16. Возврат денежных средств производится в той же форме, в которой производилась оплата услуг Исполнителя.

5.17. Для осуществления возврата денежных средств, оплаченных наличными или по банковской карте Исполнителю, Потребитель заполняет заявление на возврат с указанием подтвержденной суммы к возврату, документом, удостоверяющим личность и оригиналом чека у администратора по приему и размещению Гостей.

5.18. Возврат денежных средств, оплаченных наличными при наличии у Потребителя чека первоначальной оплаты, производится круглосуточно по факту обращения Потребителя.

5.19. Возврат денежных средств, оплаченных по банковской карте, производится на основании заявления, написанного держателем карты собственноручно и при предъявлении им удостоверяющего личность документа, круглосуточно по факту обращения. Срок зачисления возвращенных денежных средств регламентируется банком-эмитентом, выпустившим банковскую карту.

5.20. В случае отсутствия чека возврат производится на основании п.5 ст.18 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» при наличии на заявлении Потребителя визы Руководителя Службы приема и размещения.

5.21. Для возврата денежных средств, оплаченных Потребителем с использованием интернет-эквайринга, банковским переводом на расчетный счет. Потребитель должен обратиться к администратору службы приема и размещения с заявлением, в котором указывается общий период запланированного проживания, период фактического проживания, форма, дата и размер оплаты, сумма, подлежащая возврату и реквизиты, по которым необходимо произвести возврат денежных средств. К заявлению Потребитель должен приложить ксерокопию паспорта и документ, подтверждающий оплату (платежное поручение, банковская выписка и пр.). Возврат денежных средств, в данном случае, производится в течение 10 дней на указанные Потребителем реквизиты.

5.22. Для возврата денежных средств за услуги Гостиницы, оплаченных Гостем через туристическую фирму, агентство бронирования и пр., Гость должен обратиться в организацию, принявшую оплату.

VI. Права и обязанности Потребителя

6.1. Потребитель обязан:

- своевременно оплачивать услуги гостиницы;
- по истечении оплаченного срока размещения в Гостинице - освободить номер;
- соблюдать тишину в ночное время - с 23:00 часов до 07:00 часов следующего дня;
- незамедлительно сообщать администрации Исполнителя о пропаже личных вещей из номера для принятия мер по их розыску;
- незамедлительно сообщать администрации Исполнителя о пропаже/утере электронного карты-ключа от номера, для его своевременной блокировки;
- незамедлительно сообщать администрации Исполнителя об обнаружении бесхозных вещей;
- соблюдать чистоту и установленный порядок проживания;
- бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы;
- возместить материальный ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы в соответствии с действующим законодательством. Размер ущерба определяется на основании прейскуранта, утвержденного приказом генерального менеджера гостиницы;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности;
- при уходе из номера закрывать водопроводные краны, окна, выключать свет, телевизор и другие электроприборы;
- регистрировать посетителей, находящихся в номере после 23.00 часов.

6.2. Потребителю запрещается:

- оставлять в номере посторонних и незарегистрированных посетителей, а также передавать им ключ от номера;
- выносить из номера находящееся в нем имущество гостиницы;

- пользоваться электронагревательными приборами, если это не предусмотрено в гостиничном номере;
- переставлять крупногабаритную мебель в номере;
- курить в номерах и в общественных зонах гостиницы (в том числе все разновидности электронные сигареты);
- нарушать покой других Потребителей, создавая шум;
- находиться в общественных зонах Гостиницы в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- находиться в публичных помещениях Гостиницы обнаженным, в нижнем белье, с обнаженным торсом;
- употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в точках питания и публичных помещениях Гостиницы;
- выносить из Гостиницы посуду, столовые приборы, продукты питания и напитки без предварительного согласования с администрацией исполнителя;
- пользоваться первичными средствами пожаротушения, находящимися в пожарных шкафах;
- приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы; гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию исполнителя предоставить документы, удостоверяющие данное право (под оружием следует понимать средства, признаваемые таковыми в соответствии с Федеральным законом «Об оружии» от 13.12.1996 № 150-ФЗ;
- осуществлять профессиональную фото/видеосъемку для использования в коммерческих целях без разрешения исполнителя в служебных помещениях, кухне ресторана и других помещениях, закрытых для общего доступа. Фото/видеосъемка может осуществляться в соответствии с Законом РФ от 27.12.1991 г. № 2124-1 «О средствах массовой информации»: журналистом при предъявлении пресс-карты в зонах общественного доступа, а именно: холлах, лифтах, номерном фонде Гостиницы, конференц-залах, залах ресторана;
- держать в номере животных без предварительного согласования с администрацией гостиницы. Размещение в номере животных запрещено;
- оставлять в номере животных без присмотра;
- находиться в ресторане Гостиницы с животными;
- самостоятельно перемещать мебель, растения и предметы интерьера, находящиеся в общественных зонах Гостиницы.

6.3. Потребитель принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях гостиницы (за исключением номеров и общественных туалетов) систем видеонаблюдения и звукозаписи.

6.4. При выселении Потребитель обязан оплатить фактически оказанные услуги в соответствии с действующим в гостинице прейскурантом.

6.5. В случае загрязнения номера либо общественной зоны Гостиницы продуктами биологической деятельности человеческого организма различного характера Потребитель дополнительно оплачивает стоимость специальной обработки номера, либо общественной зоны в размере 30 000 рублей.

6.6. Номера и общественные зоны Гостиницы согласно федеральному закону РФ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий употребления табака» N 15-ФЗ от 23 февраля 2013 года объявляются строго некурящими.

При обнаружении факта курения в номерах и общественных зонах Гостиницы, Потребитель дополнительно оплачивает расходы Гостиницы на устранение последствий курения табака и вредного воздействия окружающего табачного дыма.

Потребитель уведомлен, что в Гостинице установлена следующая стоимость работ, связанных с устранением последствий курения табака и вредного воздействия окружающего табачного дыма:

- антитабачная обработки номера – 15 000 рублей.

6.7. В соответствии с пп.2. ст. 925 ГК РФ, Исполнитель не несет ответственность за деньги, валютные ценности, ценные бумаги и другие драгоценные вещи, если они не были приняты Гостиницей на хранение либо не были помещены Потребителем в предоставленный ему Гостиницей индивидуальный сейф в его номере или в ином помещении Гостиницы.

6.8. Музыкальные и иные акустически громкие мероприятия, в том числе с использованием пиротехники, возможны только с согласия администрации Исполнителя, строго в отведенных для этих целей местах и в согласованное время.

6.9. При осуществлении на территории Гостиницы фото и видеосъемки Потребитель должен обеспечивать соблюдение прав других Потребителей. Согласно ст. 152.1 Гражданского Кодекса РФ «Охрана изображения гражданина» видео и фотосъемка людей может осуществляться только с их согласия.

VII. Права и обязанности администрации гостиницы

7.1. Уровень обслуживания в гостинице должен соответствовать требованиям присвоенной ей категории.

7.2. Администрация гостиницы при оформлении проживания в гостинице обязана информировать Потребителей о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты.

7.3. По желанию Потребителя Гостиница может оказывать дополнительные услуги за плату в соответствии с перечнем и реестром цен на дополнительные услуги. Стоимость услуг, не включенных в стоимость номера, указана в информационных листах и реестрах соответствующих подразделений (на ресепшене, в ресторане и баре, номерном фонде Гостиницы).

7.4. Без дополнительной оплаты предоставляются следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Потребителю, после ее получения;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка;
- предоставление информации о расписании поездов и самолетов;
- предоставление гладильной доски, утюга;
- предоставление детской люльки (для детей с 0 до 3 лет по предварительному заказу);
- предоставление вазы для цветов;
- пользование индивидуальным сейфом, находящимся в номере;
- заказ такси;
- тренажерного зала Гостиницы;
- доступ к беспроводному интернету;
- доступ к компьютеру, подключенному к сети Интернет, в бизнес-центре гостиницы, а также распечатывание, копирование до 5 листов включительно.

Подробная информация о предоставляемых без оплаты услугах размещается в информационной папке потребителя в каждом номере Гостиницы и в информационной папке на стойке службы приема и размещения.

7.5. В случае нарушения Потребителем настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание или предоставленные дополнительные услуги Потребитель может быть выселен из гостиницы.

7.6. Потребителю может быть отказано в дальнейшем в проживании в гостинице в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременной оплаты предоставленных услуг.

7.7. Книга отзывов и предложений находится в уголке потребителя в Службе приема и размещения.

7.8. Требования и жалобы рассматриваются незамедлительно, но не позднее десяти дней со дня подачи жалобы.

7.9. Согласно Экологической политике гостиницы, направленных на сохранение окружающей среды и экономии водных ресурсов, смена постельного белья и полотенец производится один раз в 3 дня при согласии гостя путем следования правилам, расположенным в номере.

Дополнительная смена белья и полотенец может быть произведена по запросу Потребителя.

7.10. Гостиница оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем, в том числе и при наличии таблички «не беспокоить» на двери номера, в случае: задымления, пожара, затопления, нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного

порядка, порядка пользования бытовыми приборами, отсутствия контакта с гостем в течение 24 часов.

7.11. Для Потребителя с его согласия, доступны следующие платные услуги:

- проживание в Гостинице;
- услуги кафе, баров и ресторанов, расположенных на территории Гостиницы;
- аренда конференц-залов и сопутствующих услуг / оборудования;
- аренда дополнительной кровати в номере (по предварительному заказу);
- трансфер Гостя до аэропорта, вокзала.

Подробная информация о предоставляемых за дополнительную плату услугах и ценах на них размещается в информационной папке потребителя в каждом номере Гостиницы и в информационной папке на стойке службы приема и размещения.

VIII. Прочие условия

8.1. Потребители при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать в установленном законом порядке:

- безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

8.2. Гостиница не несет ответственности за работу служб жилищно-коммунального хозяйства и топливно-энергетического комплекса АО «Мосводоканал», ПАО «МОЭК», ООО «МТС ЭНЕРГО» (в том числе за аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).

8.3. Право на внеочередное обслуживание в Гостинице имеют:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы и лица, приравненные к ним;
- инвалиды и участники Великой Отечественной Войны и лица, приравненные к ним;
- инвалиды первой, второй и третьей группы и лица, сопровождающие их;
- другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации предоставлено право на внеочередное обслуживание на предприятиях бытового обслуживания.

Внеочередное обслуживание предоставляется при предъявлении документа, подтверждающего это право.

8.4. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация Гостиницы и Потребитель руководствуются действующим законодательством РФ.