

ПРАВИЛА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ
В ПАО «ГК «КОСМОС»
(редакция № 3)

г. Москва, 2017

Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в ПАО «ГК «Космос» разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг в ПАО «ГК «Космос».

1. ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК РАЗМЕЩЕНИЯ

«Исполнитель» – Публичное акционерное общество «Гостиничный комплекс «Космос» (ПАО «ГК «Космос») зарегистрировано Управлением МНС России по г. Москве «08» июля 2002 года за основным государственным регистрационным номером (ОГРН) 1027700007037 (Свидетельство серия 77 № 007920666).

«Гостиница» - имущественный комплекс гостиницы «Космос», расположенный по адресу: 129366, Российская Федерация, г. Москва, проспект Мира, дом 150, состоящий из следующих объектов предоставления гостиничного обслуживания: «Гостиница «Космос» и «Гостиница «Космос-Клуб».

«Гостиничное обслуживание» - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем.

«Гость» - физическое лицо, потребитель гостиничных услуг.

«ОПиР» - Отдел приема и размещения Гостиницы.

Режим работы Гостиницы - круглосуточный.

Расчетным часом начала обслуживания (заезда) является 14 часов дня мск.

Расчетным часом освобождения номера (выезда) является 12 часов дня мск.

Гостиница допущена к предоставлению гостиничных услуг в соответствии со:

- Свидетельством о присвоении категории ТРИ ЗВЕЗДЫ № 550000513 объекту туристической индустрии «ГОСТИНИЦА «КОСМОС» ПАО «ГОСТИНИЧНЫЙ КОМПЛЕКС «КОСМОС». Срок действия свидетельства: с «28» июля 2016 г. по «27» июля 2019 года. Свидетельство выдано на основании решения аккредитованной организации: Общество с ограниченной ответственностью «СТРОИМ ОТЕЛЬ» от «28» июля 2016 года № 014-1. Дата выдачи «01» августа 2016 года.
- Свидетельством о присвоении категории ЧЕТЫРЕ ЗВЕЗДЫ № 550006198 объекту туристической индустрии «ГОСТИНИЦА «КОСМОС-КЛУБ» ПАО «ГОСТИНИЧНЫЙ КОМПЛЕКС «КОСМОС». Срок действия свидетельства: с «30» мая 2016 г. по «29» мая 2019 года. Свидетельство выдано на основании решения аккредитованной организации: Общество с ограниченной ответственностью «СТРОИМ ОТЕЛЬ» от «30» мая 2016 года № 082. Дата выдачи «31» мая 2016 года.

Оказание услуг размещения в Гостинице осуществляется после предъявления Гостем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, и полной оплаты всех услуг в Гостинице за весь период проживания.

Документами, удостоверяющими личность, являются:

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации, при регистрации по месту пребывания;
- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешение на временное проживание лица без гражданства;
- вид на жительство лица без гражданства;
- удостоверение личности военнослужащего действительной службы;
- военный билет военнослужащего срочной службы;
- паспорт моряка;
- справка из органов МВД с фотографией и реквизитами утерянного паспорта;
- выданное территориальными органами ФМС удостоверение беженца установленного образца с фотографией (срок действия - три года со дня выдачи);
- справка установленного образца об освобождении из мест лишения свободы;
- дипломатический паспорт.

Договор предоставления гостиничных услуг заключается при предъявлении Гостем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке. Договор заключается путем составления документа, подписанного двумя Сторонами, который должен содержать информацию об основных условиях бронирования.

Ответственным за оформление лиц, размещающихся в Гостинице, является кассир-администратор ОПиР Гостиницы. При отсутствии соответствующих документов Гостиница вправе отказать Гостям в поселении.

При наличии свободных номеров размещение в Гостинице может осуществляться до расчетного времени начала обслуживания без взимания дополнительной платы, но не ранее 09:00 мск. При наличии свободных номеров Гостю может быть предоставлено льготное время выезда без дополнительной оплаты, но не позже 14:00 мск.

При оформлении проживания в Гостинице ОПиР выдает карточку Гостя, подтверждающую заключение договора на оказание услуг. В карточке Гостя указаны:

- Фамилия, имя Гостя.
- Сведения о предоставляемом номере.

- Сроки проживания.

Для проживающих Гостей вход в номерной фонд Гостиницы осуществляется по карточкам Гостя.

Приглашенные Гостем посторонние лица могут находиться в номерном фонде Гостиницы с 08:00 мск до 23:00 мск только при согласии Гостя. Пребывание приглашенных лиц с 23:00 мск до 08:00 мск разрешается только при их регистрации в Гостинице в установленном порядке.

При бронировании, размещении или свободном поселении (без предварительного бронирования) Гость выбирает категорию номера. Право предоставления конкретного номера из выбранной Гостем категории остается за Гостиницей.

Общее количество проживающих Гостей в номере не должно превышать количество мест в номере, исключение составляет проживание детей до 6 лет.

Гостиница оставляет за собой право отказать в оформлении размещения лицам, находящимся предположительно в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также лицам, проявляющим неадекватное поведение (совершающим поступки, которые идут в разрез с общепринятыми нормами морали и нравственности, могут нанести вред Обществу или человеку, выражают конфликтное состояние).

Оказание дополнительных услуг внутригородской, междугородней и международной телефонной связи осуществляется после внесения Гостем депозита, размер которого установлен Приказом Генерального директора Гостиницы.

2. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ

Предварительный заказ (далее - бронирование) услуг проживания в Гостинице осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования посредством телефонной, факсимильной связи или электронной почты.

Отказ от ранее забронированных услуг проживания в Гостинице осуществляется Гостем в письменной (факс, электронная почта) или в устной форме (по телефону), если иное не предусмотрено условиями бронирования.

Гарантией предоставления услуг проживания в Гостинице является полная либо частичная (за первые сутки проживания) оплата Гостем забронированных услуг.

Гостиница применяет следующие виды бронирования:

а) гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется;

б) негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает Гостя до 16:00 мск, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

3. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

Оплата Гостем услуг проживания и дополнительных услуг, предоставляемых Гостиницей, осуществляется в соответствии с Прейскурантами, утвержденными Генеральным директором Гостиницы. Оплата услуг может быть произведена кредитной картой, безналичным путем на расчетный счет Гостиницы или наличными денежными средствами. Оплата гостиничных услуг наличными денежными средствами осуществляется только через кассы Гостиницы. Предоставление проживания осуществляется при полной оплате услуг.

Гостиницей установлена посуточная оплата проживания.

Оплата за проживание взимается в соответствии с установленным в настоящих Правилах расчетным часом.

При заезде Гостя с 00:00 мск часов до установленного расчетного часа начала обслуживания, в случае наличия свободных номеров и проживании не менее суток, с Гостя взимается плата за проживание до установленного расчетного часа в размере платы за половину суток, установленную Прейскурантом.

При размещении без предварительного бронирования и (или) проживании не более суток плата взимается за сутки.

В случае задержки выезда Гостя после расчетного часа менее 6 часов взимается плата за половину суток, исходя из действующего в Гостинице на дату выезда Прейскуранта. Гостю предоставляется право пользования номером до 18:00 мск.

В случае задержки выезда Гостя от 6 до 24 часов после расчетного часа взимается плата за полные сутки.

Детям в возрасте до 3-х лет проживание в Гостинице предоставляется без оплаты, а детям в возрасте от 3-х лет до 6 лет включительно дополнительное место предоставляется согласно Прейскуранту Гостиницы.

Детям в возрасте до 6 лет включительно завтрак в Гостинице предоставляется без оплаты при посещении ресторана с родителями .

Для детей от 7 лет и остальных Гостей по запросу основного Гостя предоставляется дополнительное место с оплатой согласно действующему Прейскуранту. Цена предоставления дополнительного места за сутки включает в себя стоимость дополнительной кровати и завтрака.

Данные положения Правил предоставления гостиничных услуг применяются при условии, если в договоре бронирования/размещения не определено иное. **Продление проживания** в Гостинице осуществляется в ОПиР при наличии свободных номеров. Гость должен сообщить в ОПиР о своем намерении продлить проживание не менее чем за 2 часа до расчетного часа, в противном случае Гостиница имеет право переселить Гостя в другой номер либо отказать в продлении проживания. Продление проживания производится не менее чем на половину суток и с обязательной предварительной оплатой проживания за весь продленный период.

При необходимости Гостиница может предоставить дополнительное место в номере. Оплата за дополнительное место взимается в соответствии с действующим

Прейскурантом.

В случае если Гость воспользовался номером и/или заявил об отказе от размещения позднее одного часа после поселения, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

При выезде Гостя ранее оплаченного срока проживания расчет производится за фактическое время проживания (не менее, чем за сутки) и оказанные дополнительные платные услуги. Сумма, превышающая стоимость фактического проживания и оказанных дополнительных платных услуг, возвращается Гостю.

Дополнительные платные услуги, оказываемые Гостиницей, оплачиваются Гостем в соответствии с действующими Прейскурантами. Информация о перечне и стоимости дополнительных платных услуг предоставляется ОПиР. Оплата дополнительных услуг наличными денежными средствами производится в кассе Гостиницы.

Без дополнительной оплаты Гостю предоставляются услуги:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- вызов такси;
- информация о расписании движения поездов и самолетов;
- информация о городском транспорте, достопримечательностях, магазинах, ресторанах;
- поднос багажа;
- пользование сейфовой ячейкой на стойке ОПиР;
- пользование холодильником и ТВ (кроме платных каналов).

4.ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ

Гости, проживающие в Гостинице, обязаны:

- соблюдать установленный Гостиницей порядок проживания;
- соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Гостинице (не шуметь, громко не разговаривать, не включать громко ТВ);
- соблюдать правила пожарной безопасности;
- покидая номер, закрывать водозaborные краны, окна, выключать свет и другие электроприборы;
- по истечении оплаченного срока проживания освободить номер;
- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные Гостиницей платные услуги, не включенные в стоимость номера;
- курить только в установленных для этого местах;
- обеспечивать доступ в номер работникам Гостиницы не реже чем каждые три дня в течение срока проживания в Гостинице для проведения текущей уборки номера и смены постельного белья;
- в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы возместить ущерб в

порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер возмещения определяется в соответствии с действующим в Гостинице Прейскурантом стоимости имущества;

- при выезде из Гостиницы произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, уведомить ОПиР о своем выезде и сдать ключ от номера.

5. В ГОСТИНИЦЕ НЕ РАЗРЕШАЕТСЯ

В Гостинице запрещено:

- оставлять в номере приглашенных лиц в отсутствии основного Гостя. Приглашенные лица могут находиться в Гостинице только при согласии Гостя с 08:00 мск до 23:00 мск. Гость несет ответственность как за своевременный уход приглашенных, так и за соблюдение ими правил проживания в Гостинице. После 23:00мск приглашенные лица должны покинуть Гостиницу или оформить проживание;
- передавать посторонним лицам ключ от номера или карточку Гостя;
- осуществлять расчеты наличными денежными средствами за услуги проживания и дополнительные услуги в иных местах, кроме касс Гостиницы;
- держать в номере домашних животных и птиц без согласования с Администрацией Гостиницы;
- хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки), которые следует сдавать в камеру хранения Гостиницы, взрывчатые, токсичные материалы, оружие;
- пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;
- переставлять и передвигать мебель без согласования с Администрацией Гостиницы;
- выносить из номеров принадлежащее Гостинице имущество;
- нарушать покой других Гостей, проживающих в Гостинице;
- проносить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия на территорию Гостиницы;
- распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в общественных помещениях Гостиницы (лобби, холлы этажей), за исключением предприятий питания;
- выносить продукты питания из ресторанов с формой обслуживания «Шведский стол»;
- курить в номерах и иных помещениях Гостиницы, а также в неустановленных для этого местах в соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака». Согласно ст. 6.24 КоАП РФ на Гостя налагается штраф и возмещается сумма ущерба вызванного курением в соответствии с действующим в Гостинице Прейскурантом;
- профессиональная фото и видео съемка без разрешения Администрации Гостиницы, предназначенная для обнародования.

В случае нарушения условий, указанных в настоящих пунктах, Гостиница вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

6. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ

Гостиница обязуется:

- обеспечивать заявленное Гостиницей качество предоставляемых услуг;
- предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей, форме и

порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Папке гостя» ОПиРи на официальном сайте Гостиницы;

- обеспечивать наличие в каждом номере информации о порядке проживания в Гостинице, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами;
- предоставлять по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в ОПиР Гостиницы;
- не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия Гостя.
- обеспечивать смену постельного белья не реже чем через три дня (Гостиница «Космос-Клуб» не реже чем через два дня), смену полотенец – ежедневно. По просьбе Гостя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец за дополнительную плату;
- незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей, принимать меры по жалобам Гостей.

Гостиница вправе произвести замену предоставленного Гостю номера или места в Гостинице. Требовать незамедлительного освобождения, занимаемого Гостем помещения в случае необходимости осуществления в нем экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу проживания, или причин, препятствующих качественному и безопасному использованию помещения.

7. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ

Гостиница имеет право отказать Гостю в дальнейшем проживании в Гостинице в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременной оплаты оказанных услуг.

Вне очереди, при наличии свободных номеров, в Гостинице размещаются:

- герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы;
- инвалиды I и II групп, дети-инвалиды, а также лица их сопровождающие (в количестве не более 1-го человека);
- участники и ветераны Великой Отечественной войны;
- лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»;
- инвалиды Великой Отечественной войны и Инвалиды боевых действий;
- ветераны боевых действий;
- граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС;
- многодетные семьи;
- лица с малолетними детьми в возрасте до 3-х лет;
- иные категории граждан в соответствии с действующим Законодательством.

При направлении в служебные командировки вне очереди в Гостинице размещаются:

- работники прокуратуры;
- военнослужащие, проходящие военную службу по контракту по командировочному удостоверению;
- сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой

службы.

В случае отсутствия Гостя в номере по истечении срока проживания (если проживание не продлено и не оплачено в срок) более 3 часов Администрация Гостиницы вправе принять решение о создании комиссии и произвести опись имущества Гостя, оставленного в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов и остальных вещей Администрация Гостиницы помещает в камеру хранения ОПиР.

В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации:

- Гостиница отвечает без особого о том соглашения с Гостем за утрату, недостачу или повреждение его вещей, внесенных в Гостиницу, за исключением денег, валютных ценностей, ценных бумаг и драгоценностей;
- внесенной в Гостиницу считается вещь, вверенная работникам Гостиницы, либо вещь, помещенная в гостиничном номере или ином предназначенному для этого месте;
- Гостиница отвечает за утрату денег, валютных ценностей, ценных бумаг и драгоценностей при условии, что они были приняты Гостиницей на хранение, помещены Гостем в предоставленный ему Гостиницей индивидуальный сейф;
- Гостиница освобождается от ответственности за сохранность содержимого такого сейфа, если представит доказательства того, что, по условиям хранения, доступ кого-либо, кроме самого Гостя, к сейфу был невозможен, либо стал возможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы;
- Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, должен немедленно заявить об этом в Администрацию Гостиницы. В противном случае, Гостиница освобождается от ответственности за сохранность вещей;
- в случае обнаружения забытых Гостем вещей Гостиница незамедлительно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Гостиница хранит забытую Гостем вещь в течение 6 месяцев. Ценные вещи, деньги хранятся до 1 года.
- Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения;
- при разрешении конфликтных ситуаций Гость и Гостиница руководствуются Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».