

ПРАВИЛА предоставления гостиничных услуг в Гостинице «Интурист Коломенское»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1853 и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг в Гостинице «Интурист Коломенское».

1.2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:

«Гостиница» - средство размещения, представляющее собой имущественный комплекс, включающий в себя здание, помещения и иное имущество, в котором предоставляются услуги размещения и услуги питания, имеющее службу приема, а также оборудование для оказания дополнительных услуг, имеющее наименование Гостиница «Интурист Коломенское», находящееся по адресу: 115409, г. Москва, Каширское шоссе, д. 39Б;

«Гость» - физическое лицо, потребитель гостиничных услуг;

«Заказчик» - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющее(ий) намерение заказать или приобрести, либо заказывающее(ий) или приобретающее(ий) гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее - «Договор») в пользу Гостя;

«Исполнитель» - ООО «КОСМОМЕНЕДЖМЕНТ» с местом нахождения по адресу: 115409, г. Москва, Каширское шоссе, д. 39Б, предоставляющее гостю гостиничные услуги;

«Бронирование» - закрепление за гостем номера в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или гостя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя;

«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 гостя 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» - вид бронирования, при котором гостиница ожидает гостя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего договор прекращается;

«Расчетный час» - время, установленное исполнителем для заезда и выезда Гостя.

- Время заезда - 14.00 часов.

- Время выезда - 12:00 часов.

1.3. Режимы работы:

- Режим работы Гостиницы - круглосуточно.

- Режим работы предприятия общественного питания – Лобби-Бар: круглосуточно.

- Режим работы предприятия общественного питания - Ресторан: с 07:00 до 23:00 по московскому времени.

2. Информация об услугах

2.1. Наименование Гостиницы, адрес и режим работы указываются на всей печатной и рекламной продукции, выпускаемой Гостиницей, на официальном сайте Гостиницы в интернете, на договорах, а также на вывеске около входа в Гостиницу.

2.2. Гостиница своевременно предоставляет Гостю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

2.3. Информация о Гостинице, о предоставляемых гостиничных услугах, Правила проживания в гостинице (Приложение №1) находятся в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания гостей (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы), а также опубликована на официальном сайте Гостиницы «Интурист Коломенское» и предоставляется Гостю и контролирующим органам при необходимости.

2.4. Гостиница обеспечивает наличие в каждом номере правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами. Указанная информация доводится до сведения Гостя на русском и английском языках.

2.5. Гостиница обеспечивает предоставление льгот при оказании услуг тем категориям граждан, которым такие льготы предусмотрены законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. Перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании гостиничных услуг в соответствии с законами, иными правовыми актами, расположен в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы.

2.6. Бонусные программы и «промо-акции»:

- в отдельные периоды гостиница предоставляет специальные предложения Гостям на гостиничные услуги по специальным ценам. Это могут быть сезонные предложения, акции для определенных категорий граждан или просто разовые акции. Информацию о подобных предложениях можно получить на сайте, а также у сотрудников Службы приема и размещения.

3. Порядок бронирования и его прекращения

3.1. Бронирование номера в Гостинице осуществляется непосредственно в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания гостей, на официальном сайте Гостиницы, посредством телефонной связи и через третьих лиц - партнеров Гостиницы.

3.2. Гостиница вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

3.3. Гарантированное бронирование может производиться в порядке предавторизации по банковской карте, либо 100% предоплаты за первые сутки проживания с последующей, при размещении Гостя, оплатой остального срока проживания, либо в порядке 100% предоплаты стоимости за весь период проживания.

3.4. При Гарантированном бронировании в случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Гостя 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.

3.5. При Негарантированном бронировании (без предварительной оплаты/предавторизации банковской картой), если Гостем не указано точное время приезда, бронь прекращается в 18:00 даты заезда по московскому времени.

3.6. В случае отсутствия номеров категории, которая была гарантирована Гостю, на момент заезда, ему может быть предоставлен номер более высокой категории (апгрейд) при наличии свободных номеров, при этом разница в стоимости номеров между категориями с Гостя не взимается.

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

4. Порядок оформления проживания в Гостинице и оплаты услуг

4.1. Время заезда в гостиницу (check in time) - 14:00. Заезд Гостя без предварительного бронирования до указанного времени производится при наличии свободных номеров

4.2. Заезд в гостиницу производится в порядке общей очереди, за исключением лиц, указанных в п. 2.5 настоящих Правил.

4.3. Гостиничные услуги предоставляются исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме, в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853.

Письменная форма договора считается соблюденной в случае:

-составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2-мя сторонами,

-или подписания сторонами регистрационной карты при заселении в гостиницу,

-или подтверждения исполнителем заявки, направленной заказчиком (Гостем) исполнителю (подтверждения бронирования),

а также в случае совершения заказчиком (Гостем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата заказчиком (Гостем) соответствующей суммы исполнителю).

Договор должен содержать:

а) наименование исполнителя, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;

б) сведения о заказчике (фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность, оформленном в установленном порядке);

в) сведения о виде гостиницы, категории гостиницы, указанной в свидетельстве о присвоении гостиницы определенной категории, предоставляемом номере и об адресе гостиницы;

г) сведения о категории номера, цене номера, количестве номеров;

д) период проживания в гостинице;

е) время заезда и время выезда (расчетный час).

4.4. Заселение Гостя осуществляется при условии предъявления Гостем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

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

паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

разрешения на временное проживание лица без гражданства;

вида на жительство лица без гражданства.

4.5. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся

вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

4.6. 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 согласия законных представителей (одного из них).

4.7. Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации".

4.8. Постановка Гостей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

4.9. Гостиница обеспечивает круглосуточное обслуживание гостей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

4.10. Гостиница не вправе без согласия Гостя предоставлять дополнительные платные услуги. Гость вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, Гость вправе потребовать от Гостиницы возврата уплаченной суммы.

4.11. Цена номера определяется согласно действующему Прейскуранту на момент бронирования. Форма оплаты: наличный и безналичный расчеты.

4.12. Оплата гостиничных услуг осуществляется в рублях Российской Федерации, как внесением наличных денежных средств, так и посредством банковских карт платежных систем или безналичным переводом через банк.

4.13. В Гостинице установлена посуточная оплата проживания. Гость обязан оплатить оказанные Гостиницей услуги в полном объеме. При осуществлении расчетов с Гостем Гостиница выдает кассовый чек в соответствии с действующим законодательством РФ.

4.14. При наличии свободных номеров размещение в Гостинице может осуществляться до установленного в Гостинице времени заезда.

При негарантированном бронировании и заселении после 2.00 часов до установленного в Гостинице времени заезда, стоимость раннего заезда составляет 50% тарифа на текущую дату за номер, не включающего стоимость завтрака. Завтрак оплачивается Гостем дополнительно по установленной цене.

При негарантированном бронировании и заселении Гостя до 02.00 часов (то есть при проживании Гостя более 12 часов до установленного в Гостинице времени заезда), с Гостя взимается плата за проживание за период от времени заселения до установленного в Гостинице времени заезда в размере 100% платы за сутки, в соответствии с тарифом Гостя.

При наличии свободных номеров Гость может воспользоваться услугой позднего выезда, которая тарифицируется дополнительно:

- Выезд до 18:00 – 50% от тарифа без завтрака на текущие сутки за номер;
- Выезд после 18:00 – 100% от тарифа без завтрака на текущие сутки за номер.

4.15. Дополнительное место:

• При размещении детей до 3 лет в номере вместе с родителями Гостям при наличии предоставляется детская кроватка без взимания дополнительной платы. При этом возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о рождении или соответствующей записью в паспорте одного из родителей.

• Дети до 6 лет включительно проживают в одном номере с сопровождающими их взрослыми без предоставления дополнительного места и без взимания дополнительной платы.

• Завтрак для детей до 6 лет включительно, проживающих без предоставления дополнительного места в одном номере с сопровождающими их взрослыми, предоставляется детям без взимания дополнительной платы, если в цену такого номера включена стоимость завтрака.

• В случаях предоставления дополнительной кровати (при ее наличии) взимается плата в соответствии с Прейскурантом Гостиницы, действующим на момент обращения Гостя с просьбой предоставить дополнительную кровать. Гостиница вправе отказать в предоставлении дополнительной кровати в случае, если ее установка в номере не предусмотрена.

5. Обязанности Гостиницы

5.1. В Гостинице осуществляется ежедневная уборка номеров. Смена постельного белья производится через 1 (один) день. При вывешивании таблички «Не беспокоить» уборка не проводится.

5.2. Гостиница отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей Гостя, внесенных в Гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

Гостиница не несет ответственности за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя, если они не были приняты Гостиницей на хранение, либо не были помещены Гостем в предоставленный ему Гостиницей индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении Гостиницы.

Гостиница освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Гостя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом сотрудникам Службы приема и размещения. В противном случае Гостиница освобождается от ответственности за несохранность вещей.

5.3. Книга отзывов и предложений находится в Службе приема и размещения, ресторане и выдается Гостям, проживающим в Гостинице, по их требованию. Жалобы Гостей, предъявленные в письменном виде, рассматриваются администрацией Гостиницы в срок не более одного календарного месяца со дня их подачи.

5.4. Гостиница предоставляет по просьбе Гостя, проживающего в Гостинице, без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной гостю;
- побудка к определенному времени;
- предоставление чайной станции;
- предоставление утюга и гладильной доски;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- дополнительная подушка и одеяло;

- хранение багажа.

5.5. Дополнительные платные услуги, оказываемые Гостиницей, в том числе услуги прачечной, оплачиваются Гостем в соответствии с действующими Прейскурантами. Информация о перечне, способе оплаты и стоимости дополнительных платных услуг предоставляется Службой приема и размещения.

5.6. Дополнительные платные услуги могут быть оплачены Гостем как на условиях 100% предоплаты стоимости необходимых услуг за весь срок проживания при заселении, так и посредством гарантийного пополняемого депозита в сумме 3000 рублей за каждые сутки проживания.

5.7. Вред, причиненный жизни или здоровью Гостя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению Гостиницей в соответствии с законодательством Российской Федерации

5.8. Вещи, обнаруженные после расчетного часа выезда персоналом Гостиницы в номере, подлежащем высвобождению и оплата за который закончилась (при этом Гость не известил Службу приема и размещения о продлении своего проживания), признаются забытыми.

Сотрудники Службы приема и размещения Гостиницы ставят в известность Гостя о забытых им вещах по предоставленным Гостем контактным данным.

Невостребованные Гостями вещи хранятся в Гостинице в течение 90 (Девяноста) календарных дней с момента их обнаружения. Ценные вещи и деньги хранятся в течение 180 (Ста восьмидесяти) календарных дней с момента их обнаружения.

5.9. Гостиница оставляет за собой право использования систем аудио- и видеонаблюдения для обеспечения безопасности жизни и здоровья Гостей в местах общего пользования гостиницы в зоне видимости (не подлежат размещению системы видеонаблюдения в помещениях: гостиничные номера, туалетные кабины, раздевалки).

5.10. При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Гостиница руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг».

6. Обязанности Гостя

6.1. Гость обязан соблюдать установленный в Гостинице правила проживания и правила противопожарной безопасности.

6.2. Курение запрещено в номерах и иных помещениях Гостиницы, а также в неустановленных для этого местах в соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака». В случае нарушения установленного федеральным законом запрета курения табака, Гостем возмещается сумма ущерба, вызванного курением, и упущенной выгоды в связи с простоем номера в соответствии с действующим в Гостинице Прейскурантом.

6.3. С целью обеспечения порядка и безопасности, проживающих Гостей в Гостинице не разрешается:

- проживание без регистрационной карты Гостя;
- передавать ключ-карту от номера посторонним лицам;
- пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, предоставляемых Гостиницей;
- оставлять в номере приглашенных лиц в отсутствии основного Гостя. Приглашенные лица могут находиться в номере только при согласии Гостя с 08:00 до 23:00. Гость несет ответственность как за своевременный уход приглашенных, так и за соблюдение ими правил проживания в Гостинице. После 23:00 приглашенные лица должны покинуть номер или зарегистрироваться в Службе приема и размещения в установленном порядке;

- нарушать покой других Гостей, создавая шум;
- нарушать санитарные нормы и требования в Гостиничном номере;
- выбрасывать мусор, бутылки и другие предметы из окон Гостиницы;
- выносить белье, полотенца и инвентарь из номера;
- распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в общественных помещениях Гостиницы, за исключением специально выделенных мест общественного питания: Ресторан, Лобби-Бар;

- употреблять собственные продукты питания и спиртные напитки в общественных помещениях Гостиницы, в том числе в Ресторане и Лобби-Баре.

6.4. Гостям надлежит бережно относиться к имуществу, оборудованию Гостиницы, соблюдать санитарные нормы и правила, а также общественный порядок на всей территории Гостиницы.

6.5. В случае утраты или повреждения имущества Гостиницы, Гость, в соответствии с законодательством Российской Федерации и внутренним порядком Гостиницы, возмещает ущерб Исполнителю в полном объеме, согласно утвержденному Гостиницей Прейскуранту.

6.6. Использование беспилотных летательных аппаратов (в том числе квадрокоптеров) при соблюдении требований Постановления Правительства РФ от 11.03.2010 №138 «Об утверждении Федеральных правил использования воздушного пространства Российской Федерации», а так же сбор информационных материалов с помощью фото и видео регистраторов, установленных на дистанционно управляемых беспилотных летательных аппаратах и передвижных транспортных средствах, на территории гостиничного комплекса разрешается только с письменного согласия руководителя Гостиницы, либо уполномоченного по доверенности лица.

7. Правила проживания гостя в номере гостиницы с домашними животными

7.1. Под определение «Домашнее животное» попадают мелкие породы собак и кошек весом до 5 кг. Гостиница оставляет за собой право определять, возможно ли проживание данного домашнего животного в гостиничном номере. За проживание с домашним животным взимается дополнительная плата в соответствии с утвержденным в Гостинице Прейскурантом. Проживание в Гостинице с дикими животными запрещено.

7.2. В Гостинице разрешено проживание собак поводырей, обслуживающих нужды людей с ограниченными возможностями, без дополнительной оплаты.

7.3. В день заезда в Гостиницу с домашним животным Гость обязуется предоставить Страховой депозит в размере 5 000 (Пять тысяч) рублей в Службу приема и размещения в качестве гарантии оплаты за возможно причиненный ущерб домашним животным в период проживания Гостя в Гостинице. Дополнительно к установленному тарифу за номер взимается плата за проживание домашнего животного согласно Прейскуранту. Гость должен иметь при себе ветеринарное свидетельство о вакцинации домашнего животного или ветеринарный паспорт.

7.4. В момент выезда Гость обязуется сдать гостиничный номер сотруднику Службы приема и размещения. В случае, если Гостинице (номеру Гостиницы) нанесен какой-либо ущерб, сотрудник Службы гостиничного хозяйства или Службы приема и размещения составляет Акт порчи имущества с указанием стоимости этого имущества в соответствии с Прейскурантом.

7.5. При отсутствии ущерба Служба приема и размещения возвращает Гостю депозит в полном объеме.

7.6. Разрешено нахождение на территории Гостиницы собак специальных полицейских подразделений (охранные собаки, собаки-нюхачи и др.).

7.7. Поселение с домашним животным в номере допускается из расчета одно домашнее животное на одну комнату номера, а в случае более одного домашнего животного - по

усмотрению сотрудников Службы приема и размещения и согласованию с руководством Гостиницы.

7.8. Гость, проживающий с домашним животным, берет на себя обязательство по обеспечению соблюдения санитарно-гигиенического режима в номере, на территории гостиницы:

- Гость обязуется привезти с собой специальную клетку (переноску) для домашнего животного;
- выгул домашних животных на территории Гостиницы и на газонах – запрещен;
- кормить домашних животных из посуды, принадлежащей Гостинице, запрещается;
- при отсутствии специальной клетки для домашнего животного, запрещается оставлять домашних животных без присмотра хозяев в гостиничном номере, в здании и на территории Гостиницы;
- запрещается брать с собой домашних животных в ресторан и другие места общего пользования;
- запрещается использовать полотенца, простыни и другие постельные принадлежности, принадлежащие Гостинице, для ухода за домашним животным.

7.9. В случае нанесения домашним животным ущерба имуществу Гостиницы Гость берет на себя все расходы на проведение необходимых ремонтных работ.

7.10. Гостиница имеет право отказать в предоставлении Гостю с домашним животным гостиничных услуг в случае агрессивного, шумного, неадекватного поведения домашнего животного.

8. Прочие условия

8.1. Гостиница в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Гостя вследствие ненадлежащего оказания услуг.

8.2. Исполнитель не несет ответственность перед Гостями за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной (сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля Исполнителя.

8.3. При необходимости получения закрывающих бухгалтерских документов Гость в день заезда вместе с документом, удостоверяющим личность, предоставляет оригинал доверенности и карточку предприятия.

8.4. Гости, проживающие в Гостинице, обязаны соблюдать настоящие Правила.

8.5. Гостиница имеет право отказать в предоставлении Гостю гостиничных услуг в случаях нарушения Гостем настоящих Правил, несвоевременной оплаты гостиничных услуг, а также в случае совершения Гостем противоправных действий.