

Утверждаю

Генеральный менеджер

ООО «Коммерческий центр «РИЦ»



О.А. Никитина

07.11.2025

Правила проживания

В гостинице «Cosmos Smart Moscow Semenovskaya Hotel»

ООО «Коммерческий центр «РИЦ»

Настоящие правила проживания в гостинице «Cosmos Smart Moscow Semenovskaya Hotel» – (далее – Гостиница) разработаны в соответствии с законом РФ №2300-1 от 07 февраля 1992 года «О защите прав потребителей», «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденными Постановлением Правительства РФ №1853 от 18 ноября 2020 года «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», а также другими нормативно-правовыми актами, действующими на территории Российской Федерации и регулирующими отношения в области предоставления гостиничных услуг.

1. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг

- 1.1 Гостиница предназначена для временного проживания граждан.
- 1.2. Режим работы гостиницы – круглосуточный. Гостиница обеспечивает круглосуточное обслуживание гостей, прибывающих в гостиницу и убывающих из нее.
- 1.3. Установленное время заезда в гостиницу – 15:00, установленное время выезда из гостиницы – 12:00

1.4. Гость обязан освободить номер к установленному времени выезда. При желании продлить срок проживания необходимо сообщить об этом сотруднику Службы гостевых услуг Гостиницы. Продление возможно только при наличии свободных номеров на дату заявки.

1.5. Гостиницей установлена посуточная оплата проживания в номере. Ранний заезд предоставляется до расчетного часа по следующим условиям: при заезде с 00:00 в день предоставления номера с 14:00, взимается плата в размере 50% от текущей суммы тарифа на проживание. Размещение при раннем заезде возможно только при согласовании с администрацией и только в случае наличия свободных номеров. Для гарантированного раннего заезда необходимо забронировать номер за сутки ранее. Поздний выезд предоставляется на следующих условиях:

С 12:00 до 18:00 взимается оплата в размере половины стоимости суток

С 18:00 до 00:00 взимается оплата в размере полной стоимости суток

1.6. Почасовое проживание, а также почасовая тарификация стоимости проживания в Гостинице не предусмотрены.

1.6.1. Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме после их оказания потребителю.

С согласия потребителя (заказчика) оплата гостиничных услуг может быть произведена при заключении договора в полном объеме или частично. При заезде потребитель обязуется предоставить гарантию оплаты за весь срок проживания.

1.7. Регистрация Гостя (Гостей) в Гостинице осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, 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
- 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;

- документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время

- разрешения на временное проживание лица без гражданства;

- вида на жительство лица без гражданства;

- регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ним родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних;

- 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 нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них);

1.8.Регистрация потребителей, 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. № 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»

1.9.Постановка потребителей, 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. №9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

1.10. Посетители Гостей, оставшиеся в номерах Гостей с 23:00 до 08:00, должны быть зарегистрированы на стойке Службы гостевых услуг в таком же порядке, как сами Гости. Доплата за регистрацию второго Гостя в номере не взимается. При проживании в номере троих Гостей доплата за третьего Гостя составляет 1400 рублей за каждую ночь. За проживание детей в возрасте до 13 лет без предоставления дополнительного спального места плата не взимается.

1.11. Бронирование номера производится на основании заявки, переданной посредством телефонной, почтовой, электронной или иной связи, дающей возможность установить отправителя

Телефон гостиницы +7 (495) 784 73 90

E-mail Гостиницы: reservation.s@cosmosmart.ru

1.12. Тариф (цена) номера в Гостинице за сутки и форма его платы устанавливаются Гостиницей. В Гостинице действует политика динамического ценообразования. С открытым тарифом можно ознакомиться на стойке Службы гостевых услуг, а также на официальном сайте Гостиницы. Цена номера для каждого гостя устанавливается в момент подтверждения бронирования Гостиницей согласно действующим на данный момент тарифам, а при отсутствии предварительного бронирования – в момент оформления заезда гостя согласно тарифу, действующему на момент размещения Гостя. В момент подтверждения бронирования Гость принимает и соглашается с ценой номера и не вправе впоследствии требовать их изменения при размещении в Гостинице.

1.13. Бронирование номера считается действительным с момента получения Гостем (представителем Гостя) подтверждения бронирования, как устного, так и письменного, содержащего сведения о номере бронирования, Ф.И.О. Гостя, сроках проживания, политике Аннуляции бронирования, категории номера и о его цене, а также иные сведения, определяемые Гостиницей.

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

1.15. Все бронирования в Гостинице должны быть прогарантированы данными банковской карты, авансовым платежом либо корпоративным/агентским договором. В случае несвоевременного отказа от гарантированного бронирования, опоздания или не заезда Гостя Гостиница вправе взыскать плату за услугу бронирования номера согласно условиям бронирования.

1.16. Полную оплату за проживание Гостю необходимо внести заранее, либо при заселении (при длительном проживании оплату возможно разделить по частям).

1.17. Оплату за проживание можно произвести в рублях, наличными денежными средствами, путем безналичного перевода по договору бронирования или с использованием расчетных (кредитных) карт платежных систем «Mastercard», «Visa», «Мир».

1.18. После внесения оплаты банковской картой или наличными, Гостю выдаются фискальные документы, подтверждающие факт оплаты. Окончательный счет формируется при выезде из гостиницы. Подготовка счетов-фактур и актов об оказанных услугах осуществляется в течение 5 рабочих дней по предоставлению доверенности от организации с реквизитами организации. В случае безналичного расчета, оплата за проживание должна поступить в Гостиницу до момента заселения Гостя в номер. Если это условие не выполнено до заезда, но гость планирует осуществить оплату по безналичному расчету, необходимо внести депозит наличными либо банковской картой в качестве гарантии

оплаты. Депозит возвращается Гостю после получения гостиницей оплаты по безналичному расчету.

2. Порядок проживания

2.1. Гость обязан:

- соблюдать установленный в Гостинице порядок проживания;
- строго соблюдать правила противопожарной безопасности и правила пользования электробытовыми приборами
- соблюдать чистоту в номерах и местах общего пользования;
- не создавать своими действиями шума, мешающего проживанию других Гостей
- при выходе из номера закрывать краны, выключать свет, телевизор, закрывать окна и балконы, закрывать номер;
- добровольно возместить ущерб в случае утраты, повреждения или порчи имущества Гостиницы. В случае отказа Гостя возместить ущерб добровольно, ущерб возмещается в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством РФ;
- освободить номер по истечению оплаченного срока проживания;
- при выезде произвести полный расчет за все предоставленные услуги, в том числе оплатить все налоги и сборы, сдать ключ от номера Службе гостевых услуг;
- зарегистрировать посетителей, которые остаются у Гостя в номере после 23:00 часов до 08:00;
- нести ответственность за действия приглашенных им к себе в номер посетителей;
- на территории гостиницы (в номерах, гостевых территориях, лобби-баре и т.д.) запрещено курение. За нарушение данного правила установлен штраф в размере 12000 (двенадцати) тысяч рублей;

2.2. В Гостинице запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им карту-ключ от номера;
- заносить и хранить в номерах токсичные, взрывчатые жидкости, материалы и предметы, а также взрывчатые вещества и оружие;
- находиться в состоянии алкогольного и наркотического опьянения;
- выбрасывать в канализацию мусор и средства личной гигиены;
- пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в гостиничных номерах;
- использовать гостиничный номер на время проживания как офисное помещение с соответствующим изменением структуры и назначения номера;

- проводить в гостиничном номере мероприятия, не связанные с проживанием (фуршеты, приемы многочисленных гостей, презентации, кастинги, конкурсы и т.д.);
- нарушать покой Гостей, проживающих в соседних номерах;
- проживать в номере с домашними животными без предварительного согласования с администрацией Гостиницы;

2.3. Гостиница обеспечивает Гостя следующими видами бесплатных услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получению;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка;
- хранение багажа;

2.4 Гостиница оказывает гостю дополнительные услуги за плату по его желанию в соответствии с прейскурантами Гостиницы.

2.5 Гостиница не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения)

2.6 Гостиница отвечает за утрату денег, валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были приняты Гостиницей на хранение, либо 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 постояльца был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

2.7 Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации гостиницы. В противном случае Гостиница освобождается от ответственности за несохранность вещи.

2.8 Порядок учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей в гостинице:

- Все найденные вещи на территории гостиницы, за исключением лекарственных средств, напитков и продуктов питания, хранятся и учитываются в службе безопасности. При этом ведется журнал найденных предметов с указанием даты и места находки, описания находки, а также фамилии нашедшего.
- Лекарственные средства, напитки и продукты питания незамедлительно утилизируются.
- Гостиница предпринимает все возможные меры по установлению владельца найденного имущества.

- Найденные ценные вещи, стоимость которых эквивалента 3500 рублей хранятся в течение 6 месяцев, а предметы стоимостью менее 3 500 рублей хранятся в течение 3 месяцев. По истечении указанных сроков, в случае если собственник имущества не будет установлен, найденное имущество передается нашедшему лицу.

- 2.9 При необходимости, по письменному запросу гостя, Гостиница может передавать забытую им вещь курьерской службе доставки при условии организации и оплаты услуг службы доставки Гостем самостоятельно. В подобном случае, при отправке забытых драгоценностей, Гостю необходимо предоставить письменную нотариально заверенную доверенность на лицо, которому передаются драгоценности для их отправки. Это же условие распространяется на передачу забытых драгоценных вещей иному третьему лицу по предоставлению им оформленной Гостем, забывшим в гостинице драгоценности вышеуказанным способом доверенности
- 2.10 Гостиница не несет ответственность перед Гостем 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
- 2.11 Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля Гостиницы.
- 2.12 Администрация Гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.
- 2.13 При отсутствии Гостя по месту проживания более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация Гостиницы вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под свою ответственность. Прочее имущество находится в отделе забытых вещей.
- 2.14 Гостиница вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке, либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения Гостем Правил и порядка проживания, несвоевременной оплаты услуг Гостиницы, причинения Гостем материального ущерба Гостинице. При этом Гость возмещает Гостинице фактически понесенные ей расходы
- 2.15 Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиницы (за исключением личных номеров Гостей и туалетных комнат) систем видеонаблюдения.
- 2.16 Книга отзывов и предложений находится на стойке Службы гостевых услуг и выдается по требованию Гостей.
- 2.17 В случае возникновения жалоб со стороны Гостя администрация принимает все возможные меры, предусмотренные законодательством, для урегулирования конфликта
- 2.18 В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Администрация и Гость руководствуются действующим законодательством РФ.

3. Правила работы ресторана в гостинице «Cosmos Smart Moscow Semenovskaya»

Время работы ресторана: пн – вс с 07-00 до 23-00

1. В ресторан не допускаются лица в рваной или грязной одежде и обуви, а также в головных уборах и открытой обуви (для мужчин).
2. В целях Вашей безопасности в ресторане ведётся видеонаблюдение.
3. Администрация отеля (ресторана) не несет ответственности за целостность и сохранность личных вещей посетителей, оставленных без присмотра. Пожалуйста, будьте внимательны и не оставляйте свои личные вещи без присмотра.
4. Администрация вправе прекратить отдых и нахождение гостя в ресторане в случае, если его поведение или состояние мешает отдыху других людей или его дальнейшему обслуживанию.
5. Запрещена продажа алкогольной продукции, пива и табачных изделий лицам, не достигшим 18-ти лет. Во избежание недоразумений - при себе иметь любой документ, подтверждающий возраст.
6. В случае нарушения любого из пунктов настоящих правил, Администрацией ресторана могут быть применены такие меры, как удаление нарушителя из ресторана и отказ в дальнейшем обслуживании.

3.1 Правила ограничения доступа в ресторан:

В ресторан не допускаются лица: - в алкогольном, токсическом или наркотическом опьянении, а также склонные к употреблению и/или распространению наркотических или токсических веществ (по мнению Администрации); - с домашними животными; - ведущие себя агрессивно по отношению к гостям или персоналу ресторана, а также склонные к совершению агрессивных или противоправных действий в отношении гостей и персонала; Степень опьянения либо агрессивности поведения Администрация определяет по собственному усмотрению. - лица, не достигшие 18 лет, могут находиться в ресторане до 22-00; после 22-00 - только в сопровождении родителей или лиц их заменяющих. При себе иметь любой документ, подтверждающий возраст и степень родства.

НА ТЕРРИТОРИЮ РЕСТОРАНА ЗАПРЕЩАЕТСЯ ПРОНОСИТЬ: - любые виды напитков и продуктов питания независимо от типа их упаковки; - наркотические, ядовитые, токсичные, сильнодействующие медицинские, взрывчатые и воспламеняющиеся вещества; - средства личной защиты и любые виды оружия - холодное оружие, колющие, режущие предметы, оружие ударно-дробящего действия, огнестрельное оружие и оружие самообороны (электрошоковое, травматическое, газовое). -

НА ТЕРРИТОРИИ РЕСТОРАНА ЗАПРЕЩАЕТСЯ: - нарушать общественный порядок и спокойствие других посетителей; - наносить материальный ущерб имуществу, персоналу и гостям ресторана; - выносить из помещения ресторана посуду и любое другое имущество; - употреблять наркотические и токсичные вещества; - грубить сотрудникам и гостям

ресторана, проявлять любые виды агрессии (в том числе – ненормативная лексика, угрозы, повышенный тон); - преграждать дорогу или любым другим способом мешать перемещению гостей и сотрудников ресторана; - подсаживаться за столики к другим гостям без приглашения; - находиться и заходить в служебные помещения, без разрешения Администрации; - торговать любыми ценностями (сувениры, цветы и т.д.); - курить в ресторане.

УВЕДОМЛЯЕМ ВАС О ТОМ, ЧТО: - сотрудники службы охраны, работающие на территории ресторанного комплекса, представляют интересы Администрации. Просим Вас выполнять их требования и следовать их рекомендациям; - в случае возникновения конфликтов и чрезвычайных ситуаций, Вы можете обратиться к сотрудникам ресторана; - ресторан не несёт ответственности за вред, причинённый Вашему здоровью или имуществу, противоправными действиями третьих лиц; - для получения первой помощи в ресторане находится аптечка; - книга отзывов и предложений может быть представлена Администрацией по Вашему требованию.