

Утверждаю

Генеральный менеджер

ООО «Дубининская плюс»



О.А. Никитина

«01» сентября 2026 года

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

В гостинице «Cosmos Smart Москва Дубининская»

Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице «Cosmos Smart Москва Дубининская» разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.11.2025 № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации» (в редакции Постановления Правительства Российской Федерации от 02.06.2026 № 674), содержат общие условия договора предоставления гостиничных услуг, на которых ООО «Дубининская Плюс» взаимодействует с физическими и юридическими лицами, приобретающими гостиничные услуги для собственного потребления.

Заключение договора предоставления гостиничных услуг осуществляется путем присоединения к настоящим Правилам предоставления гостиничных услуг, условия которых становятся обязательными для исполнения Сторонами, в том числе Гостем.

1. ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК РАЗМЕЩЕНИЯ

«Исполнитель» - Общество с ограниченной ответственностью «Дубининская Плюс» (ООО «Дубининская Плюс»), ОГРН 1147746422273, ИНН 7705558238, КПП 770501001.

«Гостиница» - средство размещения типа «Гостиница»: Cosmos Smart Moscow Dubininskaya Hotel / «Космос Сمارт Москва Дубининская Отель», расположенное по адресу: 115054, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Замоскворечье, ул. Дубининская, д. 33В. Уникальный номер реестровой записи в реестре классифицированных средств размещения: С772024014571.

Контактные данные Гостиницы: телефон +7 (499) 181-89-05; электронная почта reception.dubininskaya@cosmossmart.ru; официальный сайт <https://dubininskaya.cosmosgroup.ru/ru/>.

«Гостиничные услуги» - комплекс услуг по предоставлению временного размещения и обеспечению временного проживания Гостей в Гостинице, включая сопутствующие услуги, определяемые Исполнителем, с учетом требований, предъявляемых к виду и категории средства размещения. Перечень услуг, входящих в цену размещения, определяется Исполнителем самостоятельно, исходя из категории номера и типа средства размещения.

«Гость» - физическое лицо, потребитель гостиничных услуг.

«Заказчик» - физическое или 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 Гостя.

Бронирование – процесс заказа Заказчиком основных и (или) дополнительных услуг гостиницы в определенном объеме с целью их использования в определенные сроки, и на условиях, определенных заявкой Заказчика и подтверждением этой заявки со стороны Исполнителя, закрепление номера за Гостем в гостинице на условиях, определенных заявкой Заказчика, по тарифу Исполнителя.

Режим работы Гостиницы - круглосуточный.

Расчетный час - время, установленное Исполнителем для заезда и выезда Гостя:

Расчетным часом начала обслуживания (заезда) является 15 часов дня по Московскому времени.

Расчетным часом освобождения номера (выезда) является 12 часов дня по Московскому времени.

Ранний заезд - заезд Потребителя в гостиницу с 03:00 до 15:00 по Московскому времени в день заезда.

Поздний выезд – выезд Потребителя из гостиницы после расчетного часа.

Цена размещения – посуточная стоимость (тариф) временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, предоставляемых за единую цену. Единицей расчета являются расчетные сутки¹.

Номер - изолированное помещение в гостинице, предназначенное для временного размещения и временного проживания физических лиц.

<https://dubininskaya.cosmosgroup.ru/ru/> - официальный сайт Гостиницы в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

<https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/a39d8edc-c606-11ef-92da-0bf6b123503d/about-resort> - ссылка в сети "Интернет" на запись о Гостинице в реестре классифицированных средств размещения.

«СПиР» - Служба приёма и размещения.

Карта регистрации Гостя – документ, подтверждающий волеизъявление на присоединение к договору предоставления гостиничных услуг, порядок заключения, исполнения и прекращения которого содержится в настоящих Правилах, а также согласие Гостя/Заказчика на соблюдение требований настоящих Правил. Форма Карты регистрации Гостя приведена в Приложении № 1 Правил и является их неотъемлемой частью.

Гостиница включена в реестр классифицированных средств размещения. Номер реестровой записи: С772024014571. Согласно актуальной выписке из реестра тип средства размещения «Гостиница» действует с 06.03.2025 по 06.03.2028, категория «Три звезды» - с 18.03.2025 по 18.03.2028. Актуальные сведения о классификации и статусе средства размещения содержатся в реестре классифицированных средств размещения Федеральной службы по аккредитации.

¹ промежуток времени, продолжительность которых определяется следующим образом: первые расчетные сутки с 15 часов (местному времени) дня заселения и до 12 часов (местному времени) следующего дня, все последующие считаются от 12 часов дня до 12.00 последующего за ним дня.

Гостиницей пройдена самооценка в рамках действующей системы классификации средств размещения. Сведения о результате самооценки и действующем статусе средства размещения отражены в реестровой записи С772024014571. Ссылка на реестровую запись: <https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/a39d8edc-c606-11ef-92da-0bf6b123503d/about-resort>.

Номерной фонд гостиницы обладает следующими категориями номеров:

Стандарт - общая площадь номера не менее 19 м², одна комната.

Номера «высшей категории»:

Комфорт - общая площадь номера не менее 19 м², одна комната.

Номера оснащены оборудованием, мебелью, постельными принадлежностями и другим инвентарем, а также предметами санитарного-гигиенического назначения, предназначенными для обеспечения условий проживания согласно требованиям, соответствующим определенной категории номера.

Информация об Исполнителе и предоставляемых гостиничных услугах размещается в помещении Гостиницы в зоне СПиР, в электронной гостевой витрине и на официальном сайте Гостиницы <https://dubininskaya.cosmosgroup.ru/ru/>. Актуальная редакция настоящих Правил предоставляется Гостю для ознакомления по месту оказания услуг и размещается в цифровых каналах Гостиницы.

Заявкой на бронирование и/или оплатой счетов, выставленных Исполнителем за гостиничные услуги, и/или оформлением Карты регистрации гостя Гость подтверждает предоставление Исполнителем всей необходимой и достоверной информации об услугах, ознакомление и согласие с порядком, условиями бронирования, сроками отмены бронирования и возврата денежных средств, и ценами и порядком предоставления услуг Гостиницей. Отказ Гостя от подписания Карты регистрации гостя Исполнитель расценивает как односторонний отказ от исполнения договора со стороны Гостя.

Гостиничные услуги предоставляются Исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме. Договор, заключаемый Исполнителем с физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором. Условия договора, заключаемого с Заказчиком - юридическим лицом, либо индивидуальным предпринимателем, определяются в индивидуальном порядке, и могут отличаться от указанных в настоящих Правилах, в том числе размерами и сроками внесения авансового платежа, и иными условиями бронирования и его отмены, в том числе сроками возврата денежных средств. В случае если настоящие Правила будут противоречить условиям такого договора, то преимущество будут иметь нормы договора.

Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного двумя сторонами, или подтверждения Исполнителем заявки, направленной Заказчиком, а также в случае совершения Заказчиком действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата стоимости гостиничных услуг за весь период проживания)

Договор на предоставление гостиничных услуг должен содержать:

1. наименование, ОГРН, ИНН Исполнителя, номер реестровой записи о средстве размещения;
2. сведения о Заказчике (для юридического лица: наименование, ОГРН, ИНН, КПП; для индивидуального предпринимателя: ФИО, ОГРНИП и ИНН; для филиала иностранного юридического лица, включенного в государственный реестр аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц: наименование, номер записи об аккредитации, ИНН, КПП; для физического лица: ФИО, сведения о документе, удостоверяющем личность, оформленном в установленном порядке, место постоянной регистрации);
3. сведения о виде гостиницы, категории гостиницы, предоставляемом номере;
4. сведения о категории номера, цене размещения, количестве номеров, виде размещения;
5. период проживания в гостинице;
6. сведения о бронировании, (условия, сроки отмены бронирования, условия и сроки возврата внесенной платы за гостиничные услуги)
7. расчетный час (время заезда и выезда);
8. иные необходимые сведения (по усмотрению Исполнителя).

Гостиница осуществляет оформление проживания, регистрацию и обслуживание Гостей, прибывающих в Гостиницу и убывающих из Гостиницы круглосуточно.

Оказание услуг размещения в Гостинице осуществляется после предъявления Гостем документа, удостоверяющего личность, оформленного в установленном порядке, позволяющего осуществить регистрационный учет, и внесения авансового платежа в размере полной стоимости гостиничных услуг за весь период проживания в Гостинице.

Заселение гражданина Российской Федерации осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность, предусмотренного законодательством Российской Федерации. В случаях, предусмотренных пунктом 19 Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации, при отсутствии документов, указанных в пункте 18 названных Правил, допускается предъявление российского национального водительского удостоверения либо представление сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем личность, с использованием многофункционального сервиса обмена информацией (МАХ).

К документам, удостоверяющим личность, позволяющим осуществить регистрационный учет относятся:

Для граждан Российской Федерации:

1. паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
2. паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
3. паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации,
4. документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время. Данным документом, удостоверяющим личность, могут воспользоваться только действующие военнослужащие при

предъявлении удостоверения личности военнослужащего РФ, военного билета, содержащих сведения о прохождении службы по контракту или мобилизации либо предоставлении справки об участии в СВО.

5. временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации (форма 2П);

6. российское национальное водительское удостоверение, в случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, перечисленных выше.

Гостиница обеспечивает техническую и организационную возможность представления гражданином Российской Федерации сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем личность, с использованием многофункционального сервиса обмена информацией МАХ (далее - МАХ) в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Представление сведений через МАХ является предусмотренным законодательством способом подтверждения личности и применяется в установленных законом случаях. Использование МАХ не исключает иные способы подтверждения личности, прямо предусмотренные законодательством Российской Федерации. Для использования МАХ Гость формирует сведения в разделе «Цифровой ID» мобильного приложения МАХ и предъявляет динамический QR-код непосредственно с экрана своего устройства.

Воспользоваться правом на идентификацию через МАХ может только гражданин Российской Федерации. Для иностранных граждан и лиц без гражданства сохраняется обязательное предъявление соответствующего документа, удостоверяющего личность, в бумажной форме.

При выборе Гостем подтверждения личности через МАХ Гость открывает в приложении МАХ раздел «Цифровой ID», выбирает соответствующий документ и формирует динамический QR-код для считывания сотрудником СПиР. Сведения проверяются в используемых Гостиницей информационных системах в соответствии с корпоративным порядком и требованиями законодательства Российской Федерации.

Использование заранее сохранённых скриншотов, фотографий или распечаток QR-кода строго запрещено. Сотрудники СПиР вправе визуально убедиться, что QR-код формируется и отображается в реальном времени в интерфейсе сервиса на устройстве Гостя.

Скриншоты, фотографии, распечатки или пересланные изображения QR-кода не принимаются. При предъявлении недействительного или сохраненного изображения сотрудник СПиР предлагает Гостю сформировать динамический QR-код непосредственно в приложении МАХ. При невозможности использования МАХ подтверждение личности осуществляется иным способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

В случае технической невозможности использования МАХ (отсутствие интернет-соединения, сбой приложения, неисправность оборудования и иные технические причины) подтверждение личности осуществляется иным предусмотренным законодательством Российской Федерации способом. Технический сбой МАХ сам по себе не является основанием для отказа в размещении, если личность Гостя может быть подтверждена иным предусмотренным законом способом.

Использование Единой биометрической системы и мобильного приложения федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для целей заселения осуществляется Гостиницей только при наличии соответствующей технической возможности и в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Заселение несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, не достигшего 14-летнего возраста, а также достигшего 14-летнего возраста и не получившего паспорт гражданина Российской Федерации, осуществляется на основании свидетельства о рождении либо сведений, содержащихся в свидетельстве о рождении и представленных посредством МАХ, а также документов, удостоверяющих личность, российского национального водительского удостоверения либо сведений из документов, удостоверяющих личность, представленных посредством МАХ, находящихся вместе с ним родителей

(законных представителей) или сопровождающего лица. При заселении с сопровождающим лицом представляется согласие родителя (законного представителя) на заселение несовершеннолетнего.

При использовании МАХ сведения о свидетельстве о рождении несовершеннолетнего могут быть представлены через раздел «Семья и дети» учетной записи законного представителя либо иным способом, доступным в сервисе и предусмотренным законодательством. Если необходимые сведения не могут быть подтверждены через МАХ, предоставляются документы в установленном законодательством порядке.

Заселение несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, либо сведений, содержащихся в таком документе и представленных посредством МАХ. При нахождении вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица дополнительно применяются требования законодательства к подтверждению личности указанных лиц и, для сопровождающего лица, к наличию согласия родителя (законного представителя). В отсутствие рядом родителей (законных представителей) или сопровождающего лица несовершеннолетний заселяется при условии представления согласия родителя (законного представителя).

При подтверждении личности несовершеннолетнего через МАХ предъявление сведений осуществляется непосредственно через интерфейс сервиса. Скриншоты, фотографии, распечатки и пересланные изображения QR-кода не принимаются.

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).

Иностранным гражданам необходимо предъявить при заселении следующие документы:

Иностранный гражданин, 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.)

Иностранный гражданин, 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»).

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;
- временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.)

Заселение в гостиницу иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании вышеуказанных документов, удостоверяющих личность иностранного гражданина или лица без гражданства, и находящихся вместе с ними родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия.

Гость обязан представить сведения и документы, необходимые для заселения и подтверждения правового статуса, в соответствии с законодательством Российской Федерации. При предъявлении недействительного документа, документа с истекшим сроком действия либо недостоверных сведений Исполнитель вправе не приступать к оказанию услуг до предоставления надлежащих документов или сведений. Вопросы оплаты фактически понесенных расходов и возврата денежных средств разрешаются в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договора.

Ответственным за оформление лиц, размещающихся в Гостинице, является кассир-администратор СПиР Гостиницы.

Исполнитель вправе не приступать к предоставлению гостиничных услуг в случаях не предъявления Гостем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, непредоставлении документов, необходимых для заселения несовершеннолетних, и/или не внесения авансового платежа в размере полной стоимости гостиничных услуг за весь период проживания в Гостинице.

Невыполнение Гостем правил поведения, установленных в период режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации, является основанием для приостановления оказания гостиничных услуг.

Приостановление договорных отношений автоматически не продлевает срок предоставления гостиничных услуг в Гостинице.

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".

Постановка иностранного гражданина и лица 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".

Заселение Гостя в гостиницу производится на основании документа, удостоверяющего личность, который был указан при заключении договора.

В целях оказания гостиничных услуг и исполнения законодательства Российской Федерации о регистрации граждан по месту пребывания и о миграционном учете, Гостиница вправе передавать персональные данные Гостя в соответствующие правоохранительные органы РФ.

Заезд в гостиницу и выезд из Гостиницы Гостем осуществляется с учетом времени заезда и выезда (расчетного часа), установленных в Гостинице, размещение в Гостинице осуществляется в порядке живой очереди. Гостю может быть отказано в раннем заезде, либо при наличии свободных номеров гостиничные услуги могут быть предоставлены с условием оплаты Потребителем раннего заезда в соответствии с тарифной политикой Гостиницы. При наличии свободных номеров размещение в Гостинице может осуществляться до расчетного времени начала обслуживания без взимания дополнительной платы, но не ранее чем с 12:00 по Московскому времени. При наличии свободных номеров Гостю может быть предоставлено льготное время выезда без дополнительной оплаты, но не позже 14:00 по Московскому времени. В случае комплиментарного раннего заселения или позднего выезда питание (завтрак/обед) безвозмездно Гостю не предоставляется.

При оформлении проживания в Гостинице СПиР осуществляет регистрацию Гостя и выдает карточку Гостя. В карточке Гостя указаны:

1. Фамилия, имя Гостя.
2. Сведения о предоставляемом номере.
3. Сроки проживания.

а также электронный ключ, обеспечивающий доступ в номер на оговоренный период проживания.

Для обеспечения безопасности проживания вход в номерной фонд Гостиницы для Гостей осуществляется по карточкам Гостя.

Приглашенные Гостем лица могут находиться в номерном фонде Гостиницы с 08:00 по Московскому времени до 23:00 по Московскому времени при согласии Гостя. Пребывание приглашенных лиц с 23:00 по Московскому времени до 08:00 по Московскому времени допускается только при их регистрации в Гостинице в установленном порядке. Доплата за регистрацию второго Гостя составляет 1 350 (Одна тысяча триста пятьдесят) рублей за каждую ночь. При проживании в номере троих Гостей доплата за третьего Гостя составляет 2 000 (Две тысячи) рублей за каждую ночь. Дети до 6 лет

без предоставления дополнительного спального места размещаются без оплаты; дети от 6 до 12 лет без предоставления дополнительного спального места — 600 (Шестьсот) рублей за каждую ночь.

Допуск курьеров, сотрудников служб доставки и т.д. в жилую зону запрещен.

Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в общественных помещениях Гостиницы системы видеонаблюдения. Результаты видеонаблюдения могут быть предоставлены Гостиницей в государственные правоохранительные и контролирующие организации по их письменному запросу, без уведомления и получения предварительного согласия со стороны Гостя.

При бронировании, размещении или свободном поселении (без бронирования) Гость выбирает категорию номера. Право предоставления конкретного номера из выбранной Гостем категории остается за Гостиницей. Также Гостиница имеет право на замену гостиничных услуг (в т.ч. номера проживания) с сохранением класса услуг по ранее оплаченной категории или с предоставлением более высокого класса без дополнительной оплаты.

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 приостановить предоставление гостиничных услуг 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) и проинформировать об этом правоохранительные органы.

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

По истечении согласованного срока проживания/либо досрочного выезда из гостиницы по собственному желанию Гость обязан освободить номер в соответствии с расчетным часом в Гостинице, если гостю не предоставлена услуга позднего выезда, с уведомлением Службы приёма и размещения. При отсутствии информации о продлении периода проживания Гостя в момент наступления расчетного часа карта Гостя блокируется, и новая выдается только после согласования условий продления проживания с Гостем. При этом Администрация Гостиницы вправе предложить Гостю другой номер. В случае выезда досрочного выезда Гостя из гостиницы без уведомления Службы приёма и размещения, то номер остается за Гостем до истечения согласованного срока проживания.

При выезде из гостиницы Гость 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 отдела приема и размещения.

2. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ

Бронирование номеров производится Исполнителем на основании заявки Заказчика. Заявка принимается Исполнителем к исполнению, при условии наличия в Гостинице необходимого количества свободных (незабронированных) номеров в период, указанный в заявке, если заявка содержит: название Гостиницы, сведения о Заказчике; сведения о количестве и категории бронируемых номеров, типе размещения (двухместное, одноместное); имя, фамилию и сведения о документе, удостоверяющем личность, Гостя; количестве детей и их возраст; даты и предполагаемое время заезда и выезда, сведения о способе и предоставлении гарантии оплаты, а также перечень услуг, которые обязуется оплатить Заказчик.

Бронирование услуг проживания в Гостинице осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования посредством телефонной, факсимильной связи, электронной почты, через официальный сайт Гостиницы или системы бронирования посредников.

Бронирование осуществляется круглосуточно, до запланированного заезда Гостя, на срок не менее суток.

В случае наличия свободных номеров на даты, запрашиваемые в заявке, Исполнитель направляет Заказчику уведомление, содержащее сведения о наименовании Исполнителя, Заказчике (Госте), категории заказанного номера и цене номера (места в номере), сроках проживания в гостинице, об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые Исполнителем. Дата направления уведомления является датой подтверждения бронирования. В этом случае договор считается заключенным с даты подтверждения бронирования.

По Заявкам, не подтвержденным Исполнителем, Исполнитель обязательств по оказанию гостиничных услуг не несет.

Все неблагоприятные последствия отступлений от установленных форм и способов подачи Заявки, предоставления недостоверных или неполных данных, оплаты гостиничных услуг, а также возникшие в результате этого неопределенности с условиями бронирования, несет Заказчик.

Отказ от ранее забронированных услуг проживания в Гостинице осуществляется Заказчиком/Гостем тем же способом, которым было осуществлено бронирование, если иное не предусмотрено условиями бронирования. Заказчик/Гость вправе аннулировать бронирование без применения к нему каких-либо штрафных санкций в сроки, указанные в бронировании либо предусмотренные договором.

Гостиница применяет бронирование, предусматривающее ожидание Гостя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда, и в случае незаезда Гостя исполнитель вправе отказаться от исполнения договора. Обязанность Исполнителя по закреплению номера за Гостем является встречной и возникает только после осуществления полной либо частичной оплаты Заказчиком забронированных услуг согласно порядку, условиям и в сроки, установленные выбранным тарифом.

Если Заказчик/Гость уведомляет об отказе от договора до дня² заезда (т.е. не позднее дня предшествующего заезду), исполнитель возвращает заказчику/гостю плату за гостиничные услуги в полном размере.

В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора (в день заезда) Заказчиком/Гостем, опоздания или незаезда Гостя с него или с Заказчика взимается плата за номер, но не более чем за сутки.

Незаездом признается необращение Гостя в Службу приема и размещения для заезда в Гостиницу до расчетного часа выезда дня (т.е. до 12.00 по Московскому времени), следующего за днем запланированного заезда.

Гарантией предоставления услуг проживания в Гостинице является полная либо частичная оплата Гостем/Заказчиком забронированных услуг согласно порядку, условиям и в сроки, установленные выбранным тарифом. В случае неосуществления гостем в установленные сроки платежа Заказчик/Гость

² Время дня исчисляется часами, минутами и секундами. За начало дня принимается момент времени, соответствующий 00 часам 00 минутам 00 секундам. За окончание - момент времени, соответствующий 24 часам 00 минутам 00 секундам

признается утратившим интерес договору, и договор считается расторгнутым в одностороннем внесудебном порядке по инициативе Заказчика/Гостя.

3. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

Оплата Гостем гостиничных услуг осуществляется в соответствии с Прейскурантами, действующими в Гостинице. 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, т.е. плата за проживание рассчитывается за сутки, определяемые расчетным часом (временем заезда и выезда), установленным в настоящих Правилах. Почасовая оплата проживания в Гостинице не предусмотрена.

При заселении Гостя до установленного расчетного часа начала обслуживания (ранний заезд) и последующим проживанием в Гостинице плата за номер за период от времени заселения до времени заезда взимается в размере, не превышающем плату за половину суток, за исключением случая, если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, тогда плата за проживание взимается с Гостя за полные сутки.

При заселении Гостя до установленного расчетного часа начала обслуживания (ранний заезд) и выезде до или в установленный расчетный час освобождения номера, т.е. проживании в гостинице менее суток, плата за номер за период от времени заселения до времени заезда взимается в размере полных суток.

При желании продлить срок пребывания в номере Гостю необходимо сообщить об этом администратору Гостиницы не позднее, чем за сутки до указанного в Карте регистрации Гостя даты выезда. Сотрудники СПиР при наличии свободных номеров запрашиваемой категории продлевают срок проживания, при условии внесения Гостем 100% платы за продление проживания.

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 по Московскому времени.

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

Дети до 6 лет без предоставления дополнительного спального места размещаются без оплаты. За проживание детей в возрасте с 6 до 12 лет без предоставления дополнительного спального места взимается плата 600 (Шестьсот) рублей за каждую ночь. Доплата за регистрацию второго Гостя составляет 1 350 (Одна тысяча триста пятьдесят) рублей за каждую ночь. При проживании в номере троих Гостей доплата за третьего Гостя составляет 2 000 (Две тысячи) рублей за каждую ночь.

При необходимости Гостиница может предоставить дополнительное место (дополнительную кровать) при наличии технической возможности. Оплата за дополнительное место взимается в соответствии с действующим Прейскурантом. По стоимости дополнительное спальное составляет 2 000

(Две тысячи). 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 СПиР при наличии свободных номеров. Гость должен сообщить в СПиР о намерении продлить проживание не менее чем за сутки до даты выезда. Продление проживания производится не менее чем на половину суток и с обязательной предварительной оплатой проживания за весь продленный период.

Гость вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных расходов. При определении суммы возврата учитываются фактически оказанные услуги и документально подтвержденные расходы Исполнителя, непосредственно связанные с исполнением договора.

При досрочном выезде Гостя расчет производится за фактически оказанные услуги и фактически понесенные Исполнителем расходы в соответствии с законодательством Российской Федерации. Сумма, подлежащая возврату, определяется с учетом условий договора и фактических обстоятельств исполнения.

О намерении досрочно прекратить проживание Гостю рекомендуется уведомить СПиР до фактического выезда для своевременного оформления прекращения оказания услуг и расчета суммы возврата.

Факт отсутствия предварительного уведомления о досрочном выезде сам по себе не лишает Гостя права на отказ от договора и возврат денежных средств в части, превышающей стоимость фактически оказанных услуг и фактически понесенных Исполнителем расходов.

Переселение Гостя в другой номер по его просьбе осуществляется при наличии свободных номеров и по согласованию с Гостем. Стоимость проживания после переселения определяется исходя из категории предоставленного номера и условий согласованного тарифа. Дополнительные расходы, возникшие по вине Гостя, возмещаются им в части реального ущерба и фактически понесенных Гостиницей расходов в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации и договором.

Переселение Гостя 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 Гостю, 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.

Дополнительные платные услуги, оказываемые Гостиницей, оплачиваются Гостем в соответствии с действующими Прейскурантами. Информация о перечне и стоимости дополнительных платных услуг предоставляется СПиР. Возврат денежных средств за дополнительные платные услуги возможен до времени начала оказания услуги.

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;
- пользование тонометром;
- пользование сейфовой ячейкой на стойке СПиР.

Возврат денежных средств в случае отказа от бронирования, изменения бронирования, незаезда в Гостиницу производится только в российских рублях, тем же способом и методом,

которым производилась оплата, либо на банковские реквизиты (рублевые счета Российских банков) Гостя/Заказчика, производившего платеж (в т.ч. в случае утери/закрытии ранее действующих банковских карт). Для идентификации владельца банковской карты при возврате денежных средств, оплаченных через интернет-эквайринг/торговый эквайринг Гостиницы, Гость производивший платеж прикладывает к заявлению реквизиты банковской карты, с которой была произведена оплата.

При досрочном выезде или в иных случаях возникновения оснований для возврата денежных средств Гость обращается к Исполнителю с заявлением либо иным обращением, позволяющим идентифицировать плательщика и платеж. Исполнитель вправе запросить только те сведения и документы, которые необходимы для идентификации платежа и осуществления возврата в соответствии с законодательством Российской Федерации и правилами платежной системы. Копия документа, удостоверяющего личность, предоставляется только в случаях, когда это необходимо на законном основании.

Операция по возврату денежных средств производится в течение десяти дней с момента получения заявления о возврате денежных средств. Срок возврата денежных средств зависит от срока проведения операции Банком и может составлять до 30 календарных дней.

В соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в случае возврата денежных средств за бронирование, которое было оплачено банковской картой, денежные средства будут возвращены Гостю на карту, использованную при оплате, выдача наличными и перевод на другие реквизиты невозможен.

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

4.ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ

Гости, проживающие в Гостинице, обязаны:

- соблюдать настоящие Правила предоставления гостиничных услуг;
- соблюдать установленный Гостиницей порядок проживания;
- соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Гостинице (не шуметь, громко не разговаривать, не включать громко ТВ);
- строго соблюдать правила противопожарной безопасности, в том числе не использовать электроприборы, удлинители, тройники, не предусмотренные комплексацией номера или самодельные, неисправные; не загромождать эвакуационные пути и выходы;
- покидая номер, закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и другие электроприборы;
- не оставлять включенными без присмотра электроприборы, любые зарядные устройства, пауэрбанки, аккумуляторы и иные энергоёмкие приборы, в том числе представляющие повышенную пожарную опасность; не допускается зарядка устройств на горючих поверхностях (кровать, диван, текстиль и др.)
- не проносить и не хранить, не использовать в номере или общественные зоны легковоспламеняющиеся вещества и предметы, в том числе аккумуляторы и зарядные устройства, не соответствующие требованиям безопасности (в том числе повреждённое, с признаками перегрева или вздутия)
- в случае возгорания или затопления в номере немедленно сообщить об этом любому сотруднику Гостиницы и действовать по их указаниям;
- 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 работников Гостиницы;
 - в случае повреждения или утраты имущества Гостиницы возмещать стоимость нанесенного ущерба по Прейскуранту Исполнителя, в соответствии с актом, выставляемым администрацией Гостиницы, а также нести ответственность за нарушения, допущенные приглашенными гостями;
 - при выезде из Гостиницы произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, уведомить СПиР о своем выезде и сдать ключ от номера.
 - незамедлительно сообщать администрации Исполнителя о пропаже/утере электронной карты-ключа от номера, для его своевременной блокировки;
 - для пресечения противоправных действий, устранения угрозы личной или общественной безопасности своевременно обращаться в правоохранительные органы и оповещать администрацию гостиницы.
- не осуществлять на территории гостиницы запуск, управление и использование беспилотных летательных аппаратов (БПЛА, дронов).

5.В ГОСТИНИЦЕ НЕ РАЗРЕШАЕТСЯ

В Гостинице запрещено:

- нахождение приглашенных лиц в номере после 23:00 по Московскому времени без регистрации в СПиР и оплаты проживания приглашенного лица. Приглашенные лица, не оформившие и не оплатившие проживание, после 23:00 по Московскому времени должны покинуть номерной фонд Гостиницы или оформить проживание и произвести доплату в соответствии с действующим в Гостинице Прейскурантом. Гость несет ответственность как за своевременный уход приглашенных, так и за соблюдение ими правил проживания в Гостинице, в случае отказа приглашенного лица произвести доплату, данное обязательство принимает на себя Гость;
- проходить в номерной фонд без предъявления сотруднику охраны персональной карты Гостя. Отсутствие карты гостя является основанием для отказа в допуске в номерной фонд гостиницы;
- оставлять в номере приглашенных лиц в отсутствии основного Гостя, в случае установления данного факта Гость обязан оформить и оплатить проживание приглашенного лица;
- передавать персональную карту Гостя и/или ключ от номера третьим лицам;
- осуществлять расчеты за гостиничные услуги наличными денежными средствами в иных местах, кроме касс Гостиницы, в данном случае все риски и ответственность лежит на Госте, и Гостиница не отвечает на негативные последствия, которые могут возникнуть у последнего;
- держать в номере домашних животных, птиц и иных питомцев без согласования с Администрацией Гостиницы;
- пользоваться нагревательными приборами, электрическими чайниками, кипятильниками, иными электрическими приборами за исключением приборов, установленных в номере и/или предоставленных Администрацией Гостиницы;
- переставлять и передвигать предметы мебели без согласования с Администрацией Гостиницы, в случае установления данного факта Гость обязан привести номер в исходное состояние;
- выносить из номера любое принадлежащее Гостинице имущество, в случае установления некомплектности или недостачи имущества Гостиница вправе требовать возмещение стоимости данного имущества;
- нарушать общественный порядок и покой других Гостей (кричать, включать громко музыку, топтать, стучать по батареям отопления, стенам и т.д.);
- распивать спиртные напитки и принимать пищу в местах общего доступа, за исключением мест, предназначенных для общественного питания;

- выносить продукты питания из ресторанов (общественных пунктов приема пищи) с формой обслуживания «Шведский стол», в этом случае Гость обязан произвести доплату в соответствии с действующим в Гостинице Прейскурантом за каждый случай;
- осуществлять без разрешения Администрации Гостиницы профессиональную фото-видеосъемку, материалы которой предназначаются для опубликования в любых средствах массовой информации, издательствах, печати;
- осуществлять доступ в гостиницу вне (в обход) установленных контрольно-пропускных пунктов, отказ Гостя или приглашенного лица осуществить проход в установленных для этого контрольно-пропускных пункта является основанием для недопуска данных лиц на территорию Гостиницы;
- проносить тяжеловесных, крупногабаритных, длинномерных вещей без предварительного согласования с Администрацией Гостиницы, отсутствие согласования на ввоз в гостиницу данных вещей является основанием для отказа их в проносе;
- проносить на территорию Гостиницы или хранить в номере любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, а также токсичные и взрывчатые материалы, а также иные запрещенные предметы и вещества, данные обстоятельства будут являться основанием для приостановления оказания гостиничных услуг;
- вывешивать из окон номера белье, одежду, ковры, плакаты, постеры, световые гирлянды, флаги и прочие предметы; выбрасывать из окон мусор;
- размещать и монтировать на фасаде здания и на стенах номеров любые крепления (крепеж), растяжки, подвески, вывески, указатели, флагштоки и другие устройства;
- использовать источники открытого огня;
- вмешиваться в работу персонала Гостиницы и службы охраны, препятствовать функционированию технических средств охраны, охранно-пожарной-сигнализации;
- совершать действия, в том числе с использованием транспортных и иных технических средств, препятствующие нормальному функционированию или ограничивающие нормальную работу Гостиницы;
- распространять заведомо ложные сообщения о событиях или действиях, создающих угрозу безопасности;
- совершать действия, направленные на повреждение элементов гостиничного комплекса, которые могут привести их в негодное для эксплуатации состояние, либо в состояние, угрожающее жизни и здоровью людей;
- предпринимать действия, имитирующие подготовку к совершению теракта или иных актов незаконного вмешательства в деятельность Гостиницы.

При причинении Гостинице ущерба вследствие нарушения Гостем или приглашенными им лицами настоящих Правил Гость, обязан возместить Гостинице убытки в размере реального ущерба, определяемого в соответствии с действующим законодательством.

На территории Гостиницы категорически запрещено курение табака, потребления, никотинсодержащей продукции или использования кальянов, электронных сигарет, вейпов, паровых коктейлей и иных приспособлений в неустановленных для этого местах. В Гостинице реагируют датчики системы АПС, как на угрозу возгорания. Срабатывание датчиков системы АПС приводит к оповещению о пожаре и эвакуации этажа, на котором срабатывает система АПС этажа либо всей Гостиницы)

В случае нарушения установленного законом и настоящими Правилами запрета на курение табака, потребление никотинсодержащей продукции, использование электронных сигарет, вейпов, кальянов и иных аналогичных устройств Гость несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, и возмещает причиненный по его вине реальный ущерб, а также документально подтвержденные расходы Гостиницы на устранение последствий нарушения в случаях, предусмотренных законом и договором.

В случае загрязнения номера либо общественной зоны Гостиницы продуктами биологической деятельности человеческого организма различного характера Гость дополнительно оплачивает стоимость специальной обработки номера, либо общественной зоны в соответствии с действующим Прейскурантом гостиницы.

Осуществлением действий, направленных на получение гостиничных услуг, в том числе оформлением проживания в Гостинице Гость подтверждает, что ознакомлен с порядком проживания в Гостинице, правилами пожарной безопасности и настоящими Правилами предоставления гостиничных услуг, и они ему понятны, а также принимает на себя персональную ответственность в полном объеме за соблюдение им лично и приглашенными им лицами правил, изложенных в настоящем пункте.

Материальный ущерб, возникший в случае утраты или повреждения имущества Исполнителя и/или Гостиницы (включая здание Гостиницы, любые помещения, оборудование, мебель, посуда), имущества третьих лиц, находящегося в Гостинице, нанесенный Гостем, должен быть возмещен Гостем в полном объеме по рыночной стоимости имущества или восстановительных работ, в день предъявления Акта об ущербе. В случае отказа Гостя от подписания Акта об ущербе, в Акте делается соответствующая запись об отказе Гостя от подписания и данный акт подписывается сотрудниками Исполнителем в одностороннем порядке.

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.

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

На территории Гостиницы запрещается запуск, управление и использование беспилотных летательных аппаратов (БПЛА, дронов), за исключением случаев, прямо разрешенных законодательством и предварительно согласованных с Администрацией Гостиницы. При выявлении нарушения Гостиница вправе потребовать его немедленного прекращения и при наличии оснований обратиться в уполномоченные государственные органы. Возмещение причиненного ущерба осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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 на Стойке размещения и 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

СПиР Гостиницы;

- не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия Гостя.

Гостиница вправе произвести замену предоставленного Гостю номера, 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.

Администрация Отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае замыкания электропроводки, задымления, пожара, затопления, а также в случаях нарушения Гостем общественного порядка.

Если вещи или устройства Гостя создают непосредственную угрозу пожарной, электрической или иной безопасности либо препятствуют соблюдению общественного порядка, Администрация Гостиницы вправе потребовать прекратить нарушение и удалить такие вещи или устройства из опасной зоны. В экстренной ситуации Гостиница вправе принять необходимые и соразмерные меры для предотвращения вреда в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае нарушения Гостем общественного порядка и тишины, возникновения конфликтов между Гостями или иных ситуаций, создающих угрозу безопасности, сотрудники Гостиницы вправе принять предусмотренные законодательством меры и при наличии оснований обратиться в органы внутренних дел. Гость несет ответственность за собственные действия и действия приглашенных им лиц в предусмотренных законом случаях. Настоящее положение не исключает ответственность Гостиницы за собственные действия (бездействие), если такая ответственность установлена законодательством Российской Федерации.

При возникновении обстоятельств непреодолимой силы, аварийных отключений или иных обстоятельств, не зависящих от Гостиницы, ответственность Сторон определяется законодательством Российской Федерации. Гостиница принимает разумные и доступные меры для минимизации последствий таких обстоятельств и восстановления предоставления услуг.

Ответственность Гостиницы за перерывы в работе связи, доступа к сети Интернет, коммунальных и иных сервисов определяется законодательством Российской Федерации, условиями договора и причиной соответствующего перерыва. Гостиница не отвечает за обстоятельства, вызванные действиями третьих лиц или обстоятельствами непреодолимой силы, если иное не предусмотрено законом. Настоящее положение не ограничивает права потребителя и ответственность Исполнителя, установленные законодательством Российской Федерации.

7. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ

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 выявлении недостатков услуги Гостю рекомендуется незамедлительно сообщить об этом СПиР, чтобы Гостиница могла оперативно проверить обстоятельства и устранить недостатки. Несвоевременное обращение может учитываться при оценке фактических обстоятельств, но не лишает Гостя прав, предоставленных законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей. Предоставление альтернативной услуги оценивается с учетом согласия Гостя, условий договора и требований законодательства Российской Федерации.

При заселении в номер Гость обязан осмотреть номер и не позднее 1 часа с момента заселения сообщить о наличии претензий к качеству номера, поломок, повреждений имущества и иных недостатков. При отсутствии заявления о недостатках в указанный срок номер считается принятым Гостем без замечаний, если иное не следует из характера недостатка или требований законодательства Российской Федерации. Указанное положение не ограничивает права потребителя, предусмотренные законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей.

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 СПиР.

8. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ И РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

При возникновении обстоятельств, свидетельствующих о ненадлежащем оказании услуг (несоответствие условий договора, недостатки номера, непредоставление оплаченных услуг и т.п.), Гость вправе предъявить Исполнителю письменную претензию.

Претензия или иное обращение Гостя подлежит рассмотрению при наличии возможности идентифицировать заявителя, содержание требования и факт получения обращения Исполнителем.

Для оперативной и подтверждаемой доставки обращения рекомендуется использовать один из следующих способов:

- лично на Стойке приема и размещения Гостиницы (при этом на экземпляре Гостя, остающемся у него, сотрудник гостиницы обязан проставить отметку о получении с указанием даты, должности, ФИО и подписи); заказным письмом с описью вложения и уведомлением о вручении по адресу, указанному в настоящих Правилах;

- на электронный адрес Гостиницы reception.dubininskaya@cosmosmart.ru (при этом в теме письма указывается «Претензия от [ФИО гостя]», а в тексте — суть нарушения; факт отправки и получения подтверждается логинами почтового сервиса).

К претензии рекомендуется приложить доказательства, подтверждающие обстоятельства, на которые ссылается Гость (фотографии, видео, чеки, скриншоты бронирования, переписку).

Использование иного предусмотренного законодательством способа направления обращения не является основанием для отказа в его рассмотрении, если Исполнитель может установить факт и содержание полученного обращения.

Требования Гостя рассматриваются и удовлетворяются в сроки, установленные законодательством Российской Федерации для соответствующего требования. При отсутствии специального срока Исполнитель рассматривает обращение в разумный срок. Ответ направляется по указанному Гостем каналу связи либо иным согласованным способом.

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 денежных средств, валютных ценностей, ценных бумаг и драгоценностей. Внесенной в Гостиницу считается вещь, вверенная работникам Гостиницы, либо вещь, помещенная в гостиничном номере или ином предназначенном 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 и правоохранительные органы. В противном случае, Гостиница освобождается от ответственности за утрату 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 (за исключением скоропортящихся). 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;

- В случае нанесения ущерба Гостинице несовершеннолетним гражданином Российской Федерации, не достигшим 14-летнего возраста, а также иностранным гражданином или лицом без гражданства, не достигшими 18-летнего возраста, ответственность несут их родители (законные представители).

- при разрешении конфликтных ситуаций Гость и Гостиница руководствуются Законом

Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.11.2025 № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации».

Потребители Гостиницы являются субъектами персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». Предоставляя Исполнителю персональные данные, указанные лица подтверждают их достоверность.

Заказчик/Гость вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов.

Никакое положение настоящих Правил не может толковаться как ограничивающее права потребителя или исключаящее ответственность Исполнителя по сравнению с гарантиями, установленными законодательством Российской Федерации. При противоречии настоящих Правил императивным нормам законодательства применяются соответствующие нормы законодательства Российской Федерации.

Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по договору лишь при условии полного возмещения заказчику (потребителю) убытков.

Карта регистрации гостя

Дата заезда	Дата выезда	Категория номера/ тип размещения	№ комнаты	Номер брони	Количество ночей	Стоимость в сутки
Фамилия		Имя		Отчество		
Место жительства	Улица	Город			Гражданство	
	Индекс	Страна				
Дата рождения	№ паспорта	Кем выдан			Дата выдачи	
	Телефон	Электронный адрес				

Оформляя настоящую Карту регистрации гостя, я выражаю полное и безоговорочное согласие ООО «Дубининская Плюс» (далее – Гостиница) на заключение/присоединение к договору предоставления гостиничных услуг, общие условия которого, в том числе сведения о бронировании, его условия и сроки отмены, условия и сроки возврата внесённой платы, изложены в Правилах предоставления гостиничных услуг в гостинице (Cosmos Smart Москва Дубининская Отель), если иное не оговорено отдельным соглашением ООО «Дубининская Плюс» с Заказчиком.

Настоящим подтверждаю и даю своё полное согласие ООО «Дубининская Плюс» (далее – Гостиница) с тем, что:

- Я ознакомился с Правилами предоставления гостиничных услуг, Правилами пожарной безопасности, а также Правилами поведения в чрезвычайных ситуациях, правилами пребывания несовершеннолетних лиц, утвержденными и действующими в гостинице Космос Смарт Москва Дубининская (Cosmos Smart Moscow Dubininskaya), сроками, условиями и тарифами, правилами отмены и корректировки или продления проживания, а также последствиями их неисполнения, они мне понятны. Обязуюсь соблюдать положения всех вышеперечисленных правил.
- Я подтверждаю, что дата заезда и выезда, тариф в регистрационной карте указаны верно. Я ознакомлен(а), что заезд в гостиничный номер по местному времени осуществляется после 15:00, гостиничный номер должен быть освобожден не позднее 12:00 даты выезда. За услуги «Ранний заезд» «Поздний выезд» взимается дополнительная плата согласно прейскуранту.
- Я принимаю и обязуюсь соблюдать условия оплаты и возврата денежных средств, утвержденные в гостинице Космос Смарт Москва Дубининская (Cosmos Smart Moscow Dubininskaya). Я понимаю и соглашаюсь с тем, что несу полную ответственность за оплату оказанных мне гостиничных услуг в случае, если надлежащая оплата своевременно не произведена за меня компанией, туристическим агентством или иным третьим лицом. Я гарантирую оплату представленного мне счета (счетов) за гостиничные и иные сопутствующие гостиничным услуги (дополнительные платные услуги Гостиницы) в полном объеме на момент его (их) предоставления.
- Я соглашаюсь с тем, что все посетители, остающиеся в моем номере после 23:00 часов, должны быть зарегистрированы в службе приема и размещения гостиницы, а их проживание оплачено согласно прейскуранту. Я принимаю на себя полную ответственность за действия своих гостей на территории гостиницы.
- Я принял(а) на себя полную ответственность за жизнь, здоровье и безопасность детей младше 18 лет, прибывших со мной, при их нахождении на территории гостиницы Космос Смарт Москва Дубининская (Cosmos Smart Moscow Dubininskaya), за их поведение и соблюдение ими Правил предоставления гостиничных услуг, действующих в гостиничном комплексе, в том числе правил поведения при нахождении в гостинице, пожарной безопасности, общих санитарно-гигиенических норм, личной гигиены, общественного порядка и общественных норм поведения, порчу имущества других лиц, гостиничного комплекса и обязуюсь предпринимать все неотложные меры для предотвращения вышеуказанных нарушений.
- В случае утраты или повреждения имущества гостиницы по моей вине или вине моих гостей, я обязуюсь возместить стоимость нанесенного ущерба в соответствии с прейскурантом не позднее дня выезда.
- Уведомлен(а), что администрация гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в экстренных случаях, а также в случаях нарушения Гостем общественного порядка
- Я уведомлен(а), что Гостиница не несёт ответственность за ценные и дорогие вещи, деньги и драгоценности и др., оставленные в номере и других помещениях отеля. Хранение данных вещей должно осуществляться в сейфовых ячейках.
- Я соглашаюсь с тем, что в случае, если во время моего пребывания в гостинице будет причинен вред моему здоровью или ущерб моему имуществу, то я незамедлительно сообщу об этом администрации гостиницы. Претензии к качеству, срокам оказания услуг принимаются гостиницей в момент их оказания, несвоевременное уведомление гостиницы о наличии претензий влечет невозможность проверить достоверность требований.
- Я уведомлен(а) о том, что в течении первого часа проживания гостиница принимает нарекания по возможным неисправностям и некомплектности аксессуаров в номере, о чем необходимо сообщить в службу приема и размещения по номеру 84991818905. По истечении данного времени номер считается принятым гостем.
- Я уведомлен(а) и понимаю, что Гостиница не несет ответственности за действия Гостей, в том числе мешающих комфортному проживанию других лиц, либо повлекших причинение вреда имуществу, здоровью или жизни третьих лиц.
- Я уведомлен(а) и понимаю, что Гостиница не несет ответственности 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 Интернет и/или перебоев в их осуществлении, или иных коммунальных услуг, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля Гостиницы.
- Я принимаю к сведению и не возражаю против факта использования в общественных помещениях гостиницы системы видеонаблюдения. Результаты видеонаблюдения могут быть предоставлены Гостиницей в государственные правоохранительные, судебные и контролирующие организации по их письменному запросу, без уведомления и получения предварительного моего согласия.
- Я принимаю к сведению и не возражаю, что в целях оказания гостиничных услуг и исполнения законодательства Российской

Федерации о регистрации граждан по месту пребывания и о миграционном учете, гостиница вправе передавать мои персональные данные в соответствующие правоохранительные органы.

Я уведомлен(а) о том, что в гостинице запрещено курение табачной продукции. Я соглашаюсь с тем, что за нарушение установленного запрета гостиница вправе требовать с меня неустойку и компенсацию на услуги химчистки номера согласно Правилам проживания в гостинице/Прейскуранту.

При выезде производится окончательный расчет за предоставленные услуги, и сдает ключ от номера сотрудникам отдела приема и размещения. В случае досрочного выезда я обязуюсь уведомить администрацию гостиницы.

- Я понимаю и соглашаюсь с тем, что, оставляя свой e-mail в Регистрационной карте гостя, я соглашаюсь с условиями Политики конфиденциальности, а также с Правилами Программы лояльности Cosmos Stars, текст которых размещен на официальном сайте сети отелей «Cosmos»: <https://cosmosgroup.ru/> (далее – Сайт) и присоединяюсь к Программе лояльности АО «Космос ОГ» - Cosmos Stars.

- Я соглашаюсь, что при условии прохождения регистрации / авторизации на Сайте, я буду получать привилегии по Программе лояльности Cosmos Stars, а также сообщения, направляемые в рамках Программы лояльности Cosmos Stars на e-mail, указанный мною в Регистрационной карте гостя. Мне известно, что в рамках одного бронирования я могу получить привилегии только по одной Программе лояльности из действующих в отеле (при ее наличии).

- Я даю свое согласие на обработку моих персональных данных в объеме, предусмотренном в Согласии на обработку персональных данных (Приложение к Карте регистрации гостя) (в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»).

☐ Да, я соглашаюсь на получение коммерческих (рекламных) и информационных рассылок от Гостиницы и АО «Космос ОГ» (включая сообщения, рассылаемые по электронной почте), связанные с продуктами и услугами сети отелей «Cosmos», в том числе получать специальные предложения, анонсы промо-акций и др. в том числе, но не ограничиваясь, на e-mail, указанный мною в Регистрационной карте гостя. Я осведомлен(-а), что имею право в любой момент отписаться от получения рассылок путем перехода по соответствующей ссылке, включаемой в каждое отправляемое мне сообщение. Согласие предоставляется мной бессрочно до момента его отзыва. Формой выражения настоящего Согласия является отметка мной «✓» в предусмотренном настоящей формой «чек-боксе».

Я уведомлен(а) о том, что проявление в отношении персонала и других проживающих агрессии или действий, угрожающих безопасности, здоровью или имуществу гостиницы, или других лиц, несвоевременная оплата проживания или дополнительных услуг, не согласие с вышеуказанными правилами делает невозможным дальнейшее оказание гостиничных услуг.

- При обнаружении забытых вещей в номере после моего отъезда, прошу уведомить меня по вышеуказанному номеру телефона.

Документы мне возвращены.

Подпись гостя

Подпись сотрудника

Согласие
на обработку персональных данных (Приложение к Карте регистрации гостя)
(в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»)

Я, _____, проживающий(ая) / зарегистрированный(ая)
по адресу: _____, документ, удостоверяющий личность № _____
выдан _____ года, действуя свободно, своей волей и в

своём интересе, исключительно в определенных ниже целях, даю согласие гостинице Космос Смарт Москва Дубининская (Cosmos Smart Moscow Dubininskaya) (ООО «Дубининская Плюс» ИНН 7705558238), которая расположена по адресу: Ул. Дубининская, д. 33В, Москва, 115054 на обработку (сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), передачу, использование, комбинирование, блокировку, уничтожение), как с использованием средств автоматизации, так и без использования средств автоматизации следующей информации в целях соблюдения требований Конституции РФ, федеральных законов и иных нормативных правовых актов, локальных нормативных актов в рамках:

1. Предоставления услуг по проживанию и иных дополнительных гостиничных услуг и участия в программах лояльности, программах скидок (основание — Постановление Правительства Российской Федерации от 27.11.2025 № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации» (в редакции Постановления Правительства Российской Федерации от 02.06.2026 № 674)).

Обрабатываемые данные: ФИО; дата рождения; данные документа, удостоверяющего личность; адрес регистрации; адрес места жительства; сведения о банковских счетах/картах; контактные данные.

Мне также известно, что в рамках обработки моих персональных данных (п.1) может осуществляться передача третьим лицам, а именно в Cosmos Hotel Group (АО «Космос ОГ», ИНН 9717146987, юридический адрес: 129366, г. Москва, проспект Мира, д. 150, пом. 511) для маркетинговых исследований, формирования предложений, а также ООО «КИОН», юридический адрес: 127051, Россия, Москва, Петровский бульвар, д.12, стр.3, с целью предоставления доступа к аудио-визуальному сервису "КИОН" и его дальнейшего использования и ПАО «МТС» (ОГРН 1027700047275/ ИНН 7740000076), место нахождения: 109147, Российская Федерация, гор. Москва, ул. Марксистская, д. 4. для целей доступа к программе привилегий МТС Premium.

2. Осуществление регистрационного учета граждан РФ (основание — Постановление Правительства РФ № 713 от 17 июля 1995 «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»).

Обрабатываемые данные: ФИО; гражданство; дата рождения; место рождения; пол; данные документа, удостоверяющего личность; адрес регистрации; адрес места жительства.

Мне также известно, что в рамках обработки моих персональных данных (п.2) может осуществляться передача уполномоченным государственным органам по регистрационному учету, в том числе в территориальные органы МВД России.

3. Осуществление миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства (основание — Федеральный закон от 18 июля 2006 N 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»).

Обрабатываемые данные: ФИО; гражданство; дата рождения; пол; место рождения; данные документа, удостоверяющего личность; данные документа, подтверждающие право на пребывание (проживание); данные миграционной карты; сведения о месте пребывания; профессия для ВКС; сведения о законных представителях, контактные данные.

Мне также известно, что в рамках обработки моих персональных данных (п.3) может осуществляться передача уполномоченным государственным органам по миграционному учету в территориальные органы МВД России.

Настоящее согласие действует с момента его подписания до достижения целей обработки персональных данных либо до его отзыва субъектом персональных данных, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации. Отзыв согласия может быть направлен в письменной форме по адресу: 115054, г. Москва, ул. Дубининская, д. 33В. После получения отзыва обработка персональных данных прекращается в порядке и сроки, предусмотренные Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», за исключением случаев, когда обработка может быть продолжена без согласия субъекта персональных данных на основаниях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

В случае отзыва согласия Гостиница вправе продолжить обработку персональных данных без согласия субъекта персональных данных только при наличии оснований, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

(дата)

(подпись)

(расшифровка подписи)