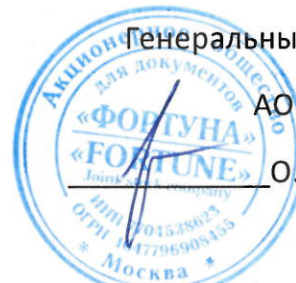


УТВЕРЖДАЮ



Генеральный менеджер

АО «ФОРТУНА»

О.А. Никитина

26.11.2025

Правила предоставления гостиничных услуг АО «ФОРТУНА».

Данные правила разработаны в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 (ред. от 27.12.2024) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"

и не противоречат законодательству Российской Федерации.

Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

"гостиничные услуги" - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем в данных правилах;

"цена номера (места в номере)" - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену;

"потребитель" – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

"исполнитель" – АО «ФОРТУНА», предоставляющее потребителю гостиничные услуги в гостинице «Cosmos Moscow Paveletskaya Hotel» по адресу: 115114 г. Москва, ул. Кожевническая, д. 8, стр.3, далее Гостиница;

"заказчик" - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя

"бронирование" - закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя;

"время выезда (расчетный час)" - время, установленное исполнителем для выезда потребителя;

"время заезда" - время, установленное исполнителем для заезда потребителя;

Порядок и условия предоставления гостиничных услуг

1. Гостиница вправе осуществлять бронирование в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование (далее - заявка) посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя или заказчика.

2. Гостиница применяет в гостинице следующий вид бронирования:

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

3. Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) уведомления, содержащего сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), категории (виде) заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в гостинице, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

4. Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку. Порядок и форма отказа от бронирования следующие: бронирование может быть отменено до 16:00 по местному времени без взимания денежных средств в качестве оплаты за простой номера. После 16:00 по местному времени за аннулирование бронирования взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки, если иное не оговорено правилами специального тарифа.

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

6. Договор заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

- а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации;
- д) 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;
- е) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- ж) документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время;
- з) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- и) вида на жительство лица без гражданства.

7. Договор заключается между потребителем и Гостиницей путем составления документа – регистрационной карты, подписанного двумя сторонами, который содержит:

- а) наименование исполнителя, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;
- б) сведения о заказчике (потребителе);
- в) сведения о виде гостиницы, категории гостиницы, адресе гостиницы;
- г) сведения о категории номера, цене номера (месте в номере); количестве мест в номере;
- д) время заезда и время выезда (расчетный час);

е) период проживания в гостинице;

ж) иные необходимые сведения.

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. 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 регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации".

Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

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".

9. Гостиница обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей.

Настоящими правилами установлены следующие часы работы для подразделений Гостиницы, обслуживающих гостей:

Часы работы ресторана: круглосуточно.

Часы работы бара: круглосуточно.

Обслуживание в номерах – круглосуточно.

Часы работы Мини-маркета – круглосуточно.

Часы работы спортивного зала:

- с 6:00 до 23:00.

Часы работы Бизнес-центра – круглосуточно.

10. Заезд в гостиницу и выезд из гостиницы потребителя осуществляются с учетом расчетного часа, который устанавливается в 12 часов текущих суток по местному времени. Время заезда устанавливается в 15:00 и позднее.

11. Цена номера (места в номере), перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере), а также порядок и способы оплаты номера (места в номере) устанавливаются Гостиницей.

Цена номера (места в номере) соответствующей категории является динамической и устанавливается одинаковой для всех потребителей.

Гостиницей установлена посуточная оплата проживания. Под сутками понимается проживание с учетом расчетного часа – начиная с 15:00 и позднее до 12:00 следующего дня.

Следующими правилами установлен перечень услуг, входящих в стоимость номера, для потребителей, проживающих по открытым ценам за номер без специальных условий, а также, если иное не определено дополнительно в договоре между двумя сторонами:

- 1) Проживание в номере в пределах расчетного часа;
- 2) Пользование всеми принадлежностями, находящимися в номере;
- 3) Пользование спортивным залом в часы его работы с 6:00 до 23:00;
- 4) Вызов скорой помощи, других специальных служб;
- 5) Пользование медицинской аптечкой, наполнение которой соответствует Приказу Минздрава РФ от 15.12.2020 № 1331н., находящейся в Службе Приема и размещения;
- 6) Побудка к определенному времени;
- 7) Предоставление иглол, ниток, посуды и столовых приборов по требованию;
- 8) Пользование комнатой для хранения багажа;
- 9) Просмотр телевизионных каналов;
- 10) Пользование сейфом в номере;
- 11) Пользование ячейкой депозитария гостиницы.



Следующими правилами установлен перечень и стоимость услуг, оплачиваемых дополнительно:

- 1) Выезд после расчетного часа оплачивается следующим образом: с 12:00 до 18:00 половина стоимости номера на данный день; после 18:00 полная оплата стоимости номера на данный день.
- 2) Заезд до расчетного часа оплачивается следующим образом:
Заезд до 08:00 текущих суток при указанной в бронировании текущей дате заезда и выезде после расчетного часа этих же суток оплачивается потребителем в полном объеме стоимости предыдущих суток.
- 3) Пользование услугами прачечной и хичистки согласно прейскуранту, находящемуся в каждом номере;
- 4) Стоимость завтрака составляет 1650 рублей за человека;
- 5) Пользование рестораном во время обеда и ужина согласно меню;
- 6) Пользование Мини-маркетом согласно прейскуранту;
- 7) Пользование Бизнес-центром согласно прейскуранту;
- 8) Пользование неохрняемой парковкой по тарифу 300 рублей в час, 1500 рублей в сутки.
- 9) Стоимость дополнительной уборки составляет 1500 рублей в день;

12. Гостиница не вправе без согласия потребителя предоставлять иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере).

13. 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.

При осуществлении расчетов с потребителем исполнитель выдает потребителю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

14. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с расчетным часом.

В случае задержки выезда потребителя после установленного расчетного часа плата за проживание взимается с потребителя в следующем порядке:

Выезд после расчетного часа оплачивается следующим образом: с 12:00 до 18:00 половина стоимости номера на данный день; после 18:00 полная оплата стоимости номера на данный день.

При наличии гарантированного бронирования считается, что номер закреплён за потребителем и размещение гарантировано начиная с 15:00, таким образом, при заезде потребителя начиная с 15:00 и позднее взимается плата за полные сутки.

При отсутствии гарантированного бронирования при размещении потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток при этом выезд потребителя осуществляется до расчетного часа того же дня.

15. В случае истечения срока проживания Потребителя в Гостинице при отсутствии Потребителя по месту проживания (если проживание не продлено и не оплачено в срок), администрация Гостиницы вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Потребителя, освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация гостиницы помещает на бесплатное хранение в сейф, остальные вещи помещаются в камеру забытых и найденных вещей отдела Службы безопасности.

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

- 1) 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.
- 2) Лекарственные средства, напитки и продукты питания незамедлительно утилизируются.
- 3) Гостиница предпринимает все возможные меры по установлению владельца найденного имущества.
- 4) 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.

17. Заказчик (потребитель) вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты Гостиницы фактически понесенных им расходов.

18. Гостиница вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, если потребитель нарушает условия договора, при этом потребитель возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы.

19. Потребитель должен бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы, соблюдать чистоту и установленный порядок. В случае утраты или повреждения имущества гостиницы, проживающие возмещают стоимость нанесенного ущерба согласно расценкам, действующим на дату обнаружения ущерба из расчета рыночных цен утраченного или поврежденного имущества.

20. Гостиница не несет ответственности за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, ювелирных изделий и других ценностей, не переданных на хранение в депозитарий гостиницы.

21. Проживание в гостинице с домашними животными осуществляется в соответствии с Приложением № 1 «Политика проживания с домашними животными».

22. Проживающим в гостинице запрещается:

- 1) Курить на территории гостиницы, в случае установления факта курения на территории гостиницы, с гостя удерживается стоимость генеральной уборки помещения в сумме 12000 (двенадцать тысяч) рублей.
- 2) Беспокоить других проживающих в гостинице, нарушать тишину и общественный порядок в номере и гостинице.
- 3) Пользоваться в номерах нештатными (не предусмотренными оснащением номера) электронагревательными приборами, а также удлинителями, переходниками.
- 4) Хранить и приносить в номера запрещенные к гражданскому обороту предметы: оружие, наркотики, взрывчатые вещества и боеприпасы, а также огнеопасные, радиоактивные и легковоспламеняющиеся материалы, сильнодействующие ядовитые вещества.
- 5) Передавать ключ-карту от номера посторонним лицам.
- 6) Выносить белье, полотенца и предметы интерьера из номера.
- 7) Держать в номере животных, птиц и рептилий без разрешения администрации гостиницы.

Политика проживания с домашними животными

1. Общие правила

Под определение «домашнее животное» подпадают породы собак, включая собак - поводырей/проводников, обслуживающих нужды людей с ограниченными возможностями, а также иных домашних питомцев, проживание которых согласовано с Генеральным менеджером отеля.

В отеле совместно с гостем могут проживать домашние животные:

- собаки, согласно классификации: очень маленькие, маленькие и средние (требуется дополнительное согласование с Генеральным менеджером отеля);
- собаки-поводыри / проводники (при предъявлении паспорта собаки-поводыря или наличии специально шлейки);
- служебные собаки (при предъявлении приказа о направлении сотрудника в командировку или свидетельства служебной собаки);
- иные домашние питомцы (требуется дополнительное согласование с Генеральным менеджером отеля).

Тип породы	Вес, кг	Рост в холке, см
Очень маленькие	До 5	Не более 30
Маленькие	5-10	30-40
Собаки-поводыри	Вне зависимости от веса и роста	

Проживание с дикими животными или животными, представляющими потенциальную опасность для жизни и здоровья человека, **запрещено**.

Домашние животные не допускаются в общественные места (ресторан, лобби-бар, тренажерный зал) за исключением номера. Гости с домашними животными обязаны соблюдать санитарно-гигиенический режим в номере, холле и на всей территории Отеля.

Для проживания с домашними животными определены категории номеров «Стандарт» для минимизации рисков возникновения аллергических реакций при эксплуатации номерного фонда.

Размещение с домашними животными разрешается при наличии ветеринарных документов установленного образца (ветеринарного паспорта и справки от ветеринарного врача) с отметкой обо всех сделанных прививках (в течение 12 месяцев до даты заезда, но не ранее 21 дня после вакцинации) и ветеринарных осмотрах. Справка должна быть выдана не позже, чем за неделю до предполагаемого заезда. В случае отсутствия данного документа администратор вправе отказать в заселении. При этом оплаченные денежные средства будут возвращены в полном объеме на основании заявления о возврате, оформленного в установленном порядке

В одном гостиничном номере разрешается проживание не более одного домашнего животного в номере.

Отель устанавливает систему возвратных депозитов, в качестве компенсации за возможный причиненный ущерб домашним животным в период проживания в отеле. Депозит возвращается гостю в случае, если при проверке номера в день выезда не обнаружено порчи имущества. Размер возвратного депозита **5 000 рублей**.

Отель устанавливает систему взимания дополнительной стоимости за проживание с домашним животным на каждый день в течение всего периода проживания, что также включает в себя финальную уборку по выезду.

Стоимость проживания составляет **3 000 рублей** до трех суток и далее по **1 000 рублей/сутки**.

2. Обязательства владельца питомца (гостя) перед отелем.

При заселении в отель гость должен ознакомиться с политикой проживания с домашними животными и дать свое письменное согласие на размещение с домашними животными, принимая установленные правила и обязательства.

Гость, проживающий с домашним животным, берет на себя обязательства по обеспечению соблюдения санитарно-гигиенического режима в гостиничном номере и на территории Отеля.

Гостю необходимо обеспечить кормление питомца из специальной посуды. Не разрешается кормить домашних животных из посуды, используемой в заведениях питания отеля.

На территории отеля собаки должны находиться исключительно в наморднике и на поводке либо в переноске, иные виды животных - в специальных переносках.

Допускается нахождение декоративных пород (карликовых и мелких) на поводке или на руках (до появления агрессивного поведения - если домашнее животное ведет себя агрессивно, то по требованию гостиницы Гость обязан посадить животное в специальную переноску).

Для проведения ежедневной уборки и/или мелкого ремонта в номере гость обязан обеспечить отсутствие домашнего животного на время оказания услуг или выполнения работ и вывесить на входную дверь соответствующую информационную табличку. В противном случае уборка в номере не производится из соображений безопасности персонала отеля и домашних животных.

Оставляя домашнее животное в номере без присмотра, гость обязан поместить его в специальный контейнер (клетку/переноску), о чем уведомить службу приема и размещения отеля.

Не допускается мытье домашнего животного в душевой кабине или ванной номера, используя по отношению к животному полотенца, простыни и другие постельные принадлежности.

Запрещается использовать гостевые принадлежности (полотенца, халаты, постельное белье и все текстильные изделия, предназначенные для гостевого пользования), пользоваться гостиничными кроватями и креслами для отдыха домашних животных.

Не допускается вычесывать, стричь (брить и выщипывать) шерсть, а также стричь когти домашних животных в номере.

Запрещается посещение с домашним животным пунктов общественного питания и общественных зон, предназначенных для отдыха, занятий спортом и аналогичных специализированных мест общего пользования.

3. Правила выгула домашних животных.

В городском отеле - на общедоступных площадках или в других разрешенных местах.

При прогулках на территории Отеля гость обязан самостоятельно убирать продукты жизнедеятельности домашнего животного в мусорные урны.

гость обязан самостоятельно убирать продукты

Отель оставляет за собой право расторгнуть соглашение с гостем, проживающим с домашним животным в отеле в случае:

- нарушения правил проживания;
- агрессивного, неадекватного, шумного поведения питомца;
- выгул без поводка/намордника;
- нанесения травмы работникам Отеля или другим гостям

4. Ответственность владельца домашнего животного

Владелец берет на себя полную ответственность по решению проблем питания, чистки, выгула питомца.

Владелец несет полную ответственность за возможную порчу домашними животными имущества Отеля. В случае порчи имущества домашним животным Владелец возмещает ущерб по Прейскуранту, действующему в Отеле на момент проживания владельца домашнего животного.

Владелец несет всю ответственность за уборку продуктов жизнедеятельности питомца.

Владелец самостоятельно несет все риски и ответственность перед Отелем и третьими лицами, связанные и исходящие из поведения домашнего животных, а также времени и условий их нахождения в номерном фонде отеля.