Утверждено
распоряжением по ПАО «ЦМТ»
от 27.12.2022 № 106

Правила
предоставления гостиничных услуг в Апарт-отеле «Международная»

1. **Общие положения**

1.1 Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в Апарт-отеле «Международная» (далее – «Правила») разработаны на основе постановления Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг при заключении и исполнении договора о предоставлении указанных услуг между заказчиком (потребителем) и исполнителем – Публичным акционерным обществом «Центр международной торговли» (ПАО «ЦМТ»), предоставляющим потребителю гостиничные услуги в Апарт-отеле «Международная».

1.2 В настоящих Правилах используются следующие понятия:

«Гостиница» - Апарт-отель «Международная» в Центре международной торговли,

«Исполнитель» - Публичное акционерное общество «Центр международной торговли», предоставляющее гостиничные услуги и являющееся собственником комплекса зданий, расположенных по адресу г. Москва, Краснопресненская наб. 12., в том числе здание Гостиницы.

«бронирование» - закрепление за потребителем номера (места в номере) в Гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны Гостиницы;

«время заезда» - время, установленное Гостиницей для заезда потребителей;

«время выезда» - время, установленное Гостиницей для выезда потребителя;

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

«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;

«цена номера (места в номере)» - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену.

2. **Информация о Гостинице и предоставляемых гостиничных услугах**

2.1. Общая информация о Гостинице.

ПАО "ЦМТ" осуществляет деятельность в сфере «международный въездной туризм, внутренний туризм» с присвоением реестрового номера в Едином Федеральном реестре туроператоров РТО № 000077 и на основании сертификатов соответствия, выданных органами по сертификации услуг.

2.2. Гостиница классифицирована по категории «Четыре звезды», свидетельство о присвоении Гостинице соответствующей категории или иному средству размещения №77/АА-68/71/2-2020, выданного 18.11.2020 аккредитованной организацией - АНО «Центр социального и культурно-познавательного туризма». Срок действия: 18.11.2020-17.11.2023.

2.3. Местонахождение Гостиницы: Российская Федерация, 123610, г. Москва, Краснопресненская наб., дом 12, контактный телефон +7 (495) 258-21-03/06, адрес электронной почты: info@mnapart.ru

2.4 Режим работы Гостиницы - круглосуточно.

2.5. Установленная оплата проживания в Гостинице - посуточная.

2.6. Категория средств размещения: номера категории Студия, Апартамент.

2.7. Форма, условия и порядок бронирования (аннулирования бронирования):

Бронировать номера в Гостинице можно 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году.

Бронирование номера происходит по телефону, электронной почте, «от стойки», с использованием электронных средств связи, позволяющих установить, что заявка исходит от потребителя, через партнеров и агентов ПАО «ЦМТ».

В заявке заказчик должен сообщить фамилию, имя, дату прибытия, срок пребывания и дату отъезда, категорию и количество номеров, форму оплаты.

В случае успешного бронирования потребитель получает устное или письменное подтверждение бронирования, в котором указывается вся необходимая информация о номере брони, тарифе, датах проживания, фамилия и имя потребителя, порядок оплаты и аннуляции.

Аннуляция признается действительной только в случае, если она была сделана в форме письменного уведомления с обязательным подтверждением со стороны Гостиницы о получении данного уведомления.

2.8. В цену номера, помимо услуг проживания, включены следующие услуги:

- пользование сейфом в номере;
- иные услуги на усмотрение Исполнителя.

2.9. Услуги, оказываемые за дополнительную плату:

- *Завтрак "Шведский стол".*

Завтрак подается в ресторане «Real Food Restaurant». Ресторан расположен на 1-ом этаже гостиницы «Plaza Garden Moscow - World Trade Centre».

По желанию потребителя, завтрак может быть включен в счет проживания, о чем заранее необходимо сообщить в группу портье.

«Время завтрака»: с 6:30 до 11:00 – будни

с 6:30 до 11:30 – выходные и праздничные дни

- *Химчистка/прачечная*

Для того, чтобы сдать вещи, необходимо заполнить квитанцию и расписаться, сложить вещи в специальный пакет и позвонить в службу портье с просьбой забрать Ваши вещи по тел. +7 (495) 258-21-06 (внутренний 82106).

Вещи, сданные в химчистку/прачечную до 11:00, будут возвращены в номер в этот же день.

Вещи, сданные в химчистку/прачечную после 11:00, можно получить на следующий день.

Оплата, за оказанные услуги производится непосредственно после оказания услуги на стойке портье.

Гостиница предоставляет услуги местной, междугородной и международной телефонной связи.

2.10. Гостиница по просьбе потребителя без оплаты обеспечивает предоставление следующих видов услуг:

- вызов скорой медицинской помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, швейного набора, одного комплекта посуды и столовых приборов.

2.11. К услугам потребителей в Гостинице на территории ПАО "ЦМТ" имеются:

- рестораны, бары, кафе, банкетная служба;
- ресторанное обслуживание в номерах (круглосуточно);
- Центр обслуживания клиентов (консьерж-сервис);
- конгресс-центр и переговорные комнаты;
- услуги прачечной и химчистки;
- салон красоты;
- услуги нотариуса;
- бутики, магазины сувениров, продуктовый магазин;
- почтовое отделение;
- пункт обмена валюты.

Актуальный перечень услуг, а также информацию о режиме работы служб, указанных в данном перечне, можно получить на стойке портье Гостиницы.

2.12. Исполнитель не вправе без согласия потребителя оказывать иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере).

3. Порядок оплаты услуг

3.1. Исполнитель оставляет за собой право изменять открытые тарифы по своему усмотрению. Тарифы на услуги устанавливаются согласно утвержденному в ПАО «ЦМТ» прейскуранту и прайс-листу.

3.2. Оплата за предоставленные услуги производится потребителем:

- безналичным банковским переводом;
- наличными российскими рублями;
- банковскими картами (Visa, MasterCard / EuroCard, JCB, China Union Pay, МИР и другими картами иных платежных систем, допустимых для оплаты на территории РФ).

3.3. Оплата услуг, в том числе дополнительных, производится до оказания таких услуг или непосредственно сразу после.

В целях пользования дополнительными услугами (завтрак в ресторане, услуги прачечной и химчистки, телефонные переговоры) Исполнитель оставляет за собой право потребовать, а потребитель при заселении обязан оплатить Исполнителю обеспечительный платеж. Размер обеспечительного платежа устанавливается Исполнителем.

В случае отсутствия оплаты Гостиница имеет право на предварительную блокировку денежных средств на банковской карте потребителя и/или ограничение доступа в номер.

3.4. Перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот.

Право на внеочередное размещение имеют:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры орденов Славы, участники и инвалиды Великой Отечественной войны и приравненные к ним лица, а также инвалиды 1-ой группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека).

4. Порядок оформления и правила проживания Потребителей

4.1. Гостиничные услуги предоставляются Исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2 сторонами, или подтверждения Исполнителем заявки, направленной Заказчиком (Потребителем) Исполнителю, а также в случае совершения Заказчиком (Потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата Заказчиком (Потребителем) соответствующей суммы Исполнителю).

4.2 Номер в Гостинице предоставляется Потребителю при предъявлении документа, удостоверяющего его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

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

- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства.

4.3. Регистрация в Гостинице (заселение в Гостиницу) несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение в Гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).

4.4. Регистрация иностранных граждан, лиц без гражданства, граждан РФ осуществляется Гостиницей в соответствии с действующим законодательством РФ.

4.5. При необходимости заселения в номер второго лица, на которого не было сделано бронирование, заселение осуществляется при условии обязательной регистрации с согласия потребителя, проживающего в номере.

4.6. Незарегистрированные лица без предварительного бронирования не имеют права находиться в номере после 23.00 часов. Потребитель несет ответственность за нахождение незарегистрированное лицо после 23.00. По желанию, данное лицо без предварительного бронирования может купить на сутки номер по лучшему тарифу дня (при наличии свободных номеров) и зарегистрироваться в Гостинице.

4.7. Установленный Исполнителем расчетный час:

- время заезда – 14.00 часов;

- время выезда – 12.00 часов.

4.8. При проживании потребителя в Гостинице менее 24 часов плата взимается за полные сутки независимо от времени размещения.

4.9. Дети до 16 лет размещаются в одном номере с родителями без дополнительной оплаты на имеющихся спальных местах, в случае предоставления дополнительного места или дополнительного комплекта постельного белья взимается плата в соответствии с действующим прейскурантом (за исключением групповых заездов, при которых номера предоставляются согласно утвержденному прейскуранту).

4.10. Исполнитель применяет в Гостинице следующие виды 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. При опоздании более чем на сутки договор прекращается.

Негарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Гостиница ожидает потребителя до 16.00 в день заезда, после чего договор прекращается.

4.11. Если потребителя - инвалида сопровождает личный помощник, предоставляется номер с двумя отдельными кроватями. Если предоставить номер с двумя отдельными кроватями невозможно, то без оплаты предоставляется смежный номер (за исключением групповых заездов, при которых номера предоставляются согласно утвержденному прейскуранту).

4.12. Переоформление потребителя в другой номер из номера, в котором он уже разместился (в случае пребывания потребителя в номере не более 15 минут), осуществляется без оплаты за использованный номер.

4.13. Гарантированный ранний заезд возможен при условии бронирования номера с предыдущего календарного дня и предоставления гарантии (в виде предоплаты или кредитной карты) и оплаты стоимости суток проживания за простой номера.

В случае негарантированного раннего заезда номер предоставляется при наличии свободных номеров на следующих условиях:

- при заселении в Гостиницу с 00 часов 00 минут до установленного расчетного часа времени заезда, с Потребителя за проживание взимается дополнительная оплата в размере, не превышающем оплату за половину суток;
- при заселении в Гостиницу после 08.00 часов дня заезда дополнительная оплата с Потребителя за ранний заезд не взимается.

4.14. В случае выезда потребителя из номера после расчетного часа времени выезда оплата производится следующим образом:

- при выезде с 12.00 до 18.00 оплата взимается за половину суток;

- при выезде после 18.00 оплата взимается за полные сутки;
- при наличии свободных номеров Исполнитель оставляет за собой право продления времени выезда номера до 13.00 без дополнительной оплаты.

4.15. Оплата за поздний выезд взимается по тарифу текущих суток (т.е. при позднем выезде в пятницу - по тарифу пятницы, в понедельник – по тарифу понедельника).

4.16. В случае задержки выезда потребителя после расчётного часа, отсутствии информации о его местонахождении и возможности продлить номер:

- осуществляется блокировка номера,
- Комиссия, в составе трех человек, собирает вещи и передает на ответственное хранение.

4.17. Отсутствие вещей потребителя в номере после расчетного часа времени выезда является основанием для выписки потребителя из Гостиницы и аннулирования негарантированной брони.

4.18. Продление срока проживания потребителя производится только при наличии свободных номеров.

4.19. Размещение потребителя с домашними животными предоставляется на усмотрение Гостиницы при обязательном предъявлении ветеринарного свидетельства с отметками о вакцинации животных против бешенства, либо других документов, предусмотренных действующим законодательством РФ.

4.20. Потребители, имеющие при себе любое оружие (огнестрельное, травматическое, холодное, метательное, пневматическое, газовое, сигнальное, конструктивно сходные с оружием изделия, газовые баллончики, электрошокеры и т.п., а также предметы и вещества, представляющие опасность для окружающих), обязаны устно задекларировать их (сообщить о них) работникам Департамента обеспечения безопасности ПАО «ЦМТ» до прохождения через стационарный металлодетектор. Размещение таких потребителей в Гостинице осуществляется только по согласованию с руководством ПАО "ЦМТ".

5. Ответственность сторон

5.1. Все потребители, проживающие в Гостинице, имеют одинаковые права и обязаны соблюдать следующие нормы и правила:

- настоящие Правила;
- санитарные нормы;
- правила пожарной безопасности
- не допускать возникновение задымления или пожара; не оставлять без присмотра электронагревательные приборы (электроплиты, микроволновые печи, электрочайники, тостеры и т.п.) во избежание срабатывания систем пожарной сигнализации при приготовлении и разогревании пищи; не использовать открытый огонь, свечи, пиротехнические изделия, бенгальские огни. В случае нарушения данного правила с потребителя может быть истребована плата (в соответствии с

действующим прейскурантом) за дополнительную уборку и/или компенсацию расходов по срабатываю системы пожарной сигнализации в связи с задымлением;

- не курить в здании Гостиницы. В соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013 № 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака" курение табака и использование (курение) электронных сигарет/испарителей, систем нагревания табака, кальянов на всей территории Гостиницы запрещено. В случае нарушения данного правила с потребителя может быть истребована плата (в соответствии с действующим прейскурантом) за дополнительную уборку и/или компенсацию расходов по срабатываю системы пожарной сигнализации в связи с задымлением от курения;

- не шуметь и не нарушать отдых других потребителей и гостей Гостиницы;

- возмещать реальный ущерб в случае нарушения обязательств по договору, а также утраты или повреждения по его вине имущества Гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами и в соответствии действующим прейскурантом Исполнителя.

5.2. В случае обнаружения пропажи личных вещей из номера потребитель обязан немедленно сообщить об этом на стойку портье (ресепшн) Гостиницы для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей.

Для удобства потребителя и сохранности личных вещей потребителя в пользование предоставляется сейф в номере.

После выезда из Гостиницы, в случае необходимости, потребитель может воспользоваться услугами камеры хранения.

5.3. Все вещи, забытые или оставленные в номере, хранятся Исполнителем в течение определенного времени и в соответствии с действующими правилами, установленными в ПАО «ЦМТ». Исполнитель предпринимает все возможные меры для возврата их владельцам.

Невостребованные владельцами забытые вещи по истечении 6 месяцев утилизируются в соответствии с установленными правилами Исполнителя.

5.4. Исполнитель вправе ограничить размещение или отказать в продлении срока проживания в Гостинице в следующих случаях:

- в случае нарушения Потребителем общественного порядка или настоящих Правил, в результате которых был причинен ущерб Исполнителю или другим проживающим Гостиницы;

- неоплаты или несвоевременной оплаты услуг;

- причинения Потребителем материального ущерба имуществу Исполнителя;

- недостойного поведения потребителя, которое противоречит общепринятым нормам морали и представлениям о достойном поведении (такие как: проявление насилия, оскорбления, хулиганство, чрезмерное употребление спиртных напитков, грубость и неуважение по отношению к сотрудникам Гостиницы, гостям, проживающим в Гостинице и иным лицам, находящимся на территории Гостиницы, недостойное поведение в общественных зонах).

5.5. На стойке портье Гостиницы находится Книга отзывов, доступная для всех потребителей. Все заявления, оставленные потребителями в Книге отзывов, рассматриваются Исполнителем.

5.6. Во всём остальном, что не предусмотрено настоящими Правилами, Исполнитель руководствуется действующим законодательством, а также Положениями и Технологиями работы Исполнителя.

Директор Офисно-квартирного
комплекса ПАО «ЦМТ» И.Э. Крылова