

**П Р А В И Л А**  
**предоставления гостиничных услуг**  
**в гостинице «Plaza Garden Moscow WTC»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице Plaza Garden Moscow WTC (далее – Гостиница) 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 ПАО «ЦМТ» (Исполнитель), предоставляющее потребителю гостиничные услуги **в гостинице «Plaza Garden Moscow WTC».**

1.2. В настоящих Правилах используются следующие понятия:

«Гостиница» - гостиница **«Plaza Garden Moscow WTC», являющаяся структурным подразделением ПАО «ЦМТ»;**

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

"бронирование" - закрепление за потребителем номера в Гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждение этой заявки со стороны Гостиницы;

"время выезда" - время, установленное Гостиницей для выезда потребителя;

"время заезда" - время, установленное Гостиницей для заезда 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" - 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.

Гостиница является структурным подразделением Публичного акционерного общества «Центр международной торговли» (далее - ПАО «ЦМТ»). 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. Гостинице присвоена категория «Пять звезд». Имеет свидетельство о присвоении категории Гостинице или иному средству размещения РГА №77/АА-79/1361-2022 от 01.09.2022 г., выданное Некоммерческой организацией «Российская гостиничная ассоциация».

2.3. Местонахождение Гостиницы: Российская Федерация, 123610 г. Москва, Краснопресненская наб. 12., контактный телефон 8 (495) 258- 22-22, адрес электронной почты: info@plazagarden.ru.

2.4. Режим работы Гостиницы - круглосуточно.

2.5. Установленная оплата проживания в Гостинице - посуточная.

2.6. Категория средств размещения:

Номера категории Сьюит; Люкс; Студия; Первая категория.

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

- пользование сейфом в номере или специальной сейфовой комнатой оборудованной на территории Гостиницы в Отделе приема и размещения;

- доставка багажа в номер (кроме групповых заездов, при которых поднос багажа предоставляется согласно прейскуранту);

- доступ к сети Wi-Fi;

- иные услуги на усмотрение Исполнителя.

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

- вызов скорой помощи, других специальных служб;

- пользование медицинской аптечкой;

- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;

- побудка к определенному времени;

- предоставление кипятка (наличие электрического чайника в каждом номере).

2.9. К услугам потребителей на территории зданий Исполнителя имеются:

- рестораны, бары, кафе, банкетная служба;

- ресторанное обслуживание в номерах (круглосуточно);

- бизнес-центр;

- конгресс-центр и переговорные комнаты;

- транспортные услуги;

- услуги прачечной и химчистки;

- камера хранения багажа;

- салон красоты;

- бутики, магазины сувениров, супермаркет;

- почта, служба доставки корреспонденции.

2.10. Актуальный перечень оказываемых услуг, а также информацию о работе служб, указанных в пункте 2.9., можно получить на стойке приема и размещения Гостиницы.

2.11. Исполнитель не вправе без согласия потребителя оказывать иные платные услуги, не входящие в цену номера.

### **3. Порядок оплаты услуг**

3.1. Исполнитель оставляет за собой право изменять открытые тарифы (тарифы, формирующиеся ежедневно на основе соотношения спроса и предложения на рынке на каждый день) по своему усмотрению. Тарифы на дополнительные платные услуги устанавливаются согласно утвержденному прейскуранту.

3.2. Оплата за предоставленные услуги производится потребителем:

- банковским переводом;
- наличными рублями;
- банковскими картами (Visa, MasterCard, МИР, выпущенными банками на территории РФ, а также China Union Pay).

3.3. При поселении потребитель обязан оплатить Исполнителю обеспечительный платеж в целях пользования дополнительными услугами (завтрак в ресторане, услуги прачечной и химчистки, мини-бар, телефонные переговоры). Размер обеспечительного платежа устанавливается Исполнителем.

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 заключения договора об оказании гостиничных услуг, 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 при условии предъявления Потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

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

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

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

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

временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

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

иностранного гражданина;

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

разрешения на временное проживание лица без гражданства;

вида на жительство лица без гражданства.

4.3. 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 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.

Постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации.

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.

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

4.6. Установленный Исполнителем расчетный час:

- время заезда – 15.00 часов;

- время выезда – 13.00 часов.

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

4.8. Дети до 18 лет размещаются в одном номере с родителями без дополнительной оплаты, в том числе при предоставлении дополнительного места (за исключением групповых заездов, при которых номера предоставляются согласно утвержденному прейскуранту).

4.9. Исполнитель применяет в Гостинице следующие виды бронирования:

Гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Исполнитель 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 гостиничных услуг 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.

4.10. 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).

4.11. Переоформление потребителя в другой номер из номера, в котором он уже разместился (в случае пребывания гостя в номере более 30 минут), осуществляется с доплатой за использованный номер (оплата дополнительной уборки).

4.12. Гарантированный ранний заезд возможен при условии бронирования номера с предыдущего календарного дня и предоставления гарантии в виде предоплаты или банковской карты (необходима оплата стоимости одних суток проживания в виде платы за фактический простой номера). В случае негарантированного раннего заезда номер предоставляется при наличии свободных номеров на следующих условиях:

- при заселении в Гостиницу с 00:00 до 03:00 в день заезда с Потребителя взимается оплата в размере 1 суток за ранний заезд, дополнительно к общей стоимости проживания;

- при заселении в Гостиницу с 03:00 до 15:00 в день заезда с Потребителя взимается дополнительная плата за период от времени заселения до времени заезда в размере 0,5 суток (за ранний заезд дополнительно к стоимости проживания);

- Гостиница обеспечивает круглосуточное обслуживание гостей, прибывающих в Гостиницу и убывающих из Гостиницы.

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

- при выезде с 13.00 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 до 14.00 без дополнительной оплаты.

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

4.15. Размещение потребителей с домашними животными предоставляется на усмотрение Исполнителя при предъявлении ветеринарного свидетельства с отметками о проведенной вакцинации против бешенства, либо других документов, предусмотренных законодательством РФ.

4.16. Отсутствие вещей потребителя в номере после расчетного часа времени выезда является основанием для выписки потребителя из Гостиницы.

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

4.18. 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 его сотрудникам Департамента обеспечения безопасности Исполнителя до прохождения через стационарный металлодетектор при входе в здание Гостиницы. Размещение таких потребителей в Гостинице осуществляется только при условии согласования с руководством Исполнителя.

## **5. Ответственность сторон**

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

- настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице «Plaza Garden Moscow WTC»;

- правила пожарной безопасности и санитарные нормы;

- 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 с прейскурантом Исполнителя;

- не допускать возникновения 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;

- 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.

5.2. Для удобства и сохранности личных ценных вещей потребителя, предоставляется в пользование сейф в номере или специальная сейфовая комната, оборудованная на территории Гостиницы в Отделе приема и размещения. После выезда из номера Гостиницы, в случае необходимости, потребитель может воспользоваться услугами камеры хранения.

5.3. В случае обнаружения пропажи личных вещей из номера потребитель обязан немедленно сообщить об этом на стойку приема и размещения Гостиницы для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей.

5.4. Все вещи, забытые или оставленные в номере, хранятся Исполнителем в течение определенного времени и в соответствии с действующими правилами Исполнителя. Исполнитель предпринимает все возможные меры для возврата их

владельцам. Невостребованные владельцами забытые вещи по истечении 3 месяцев утилизируются в соответствии с установленными правилами Исполнителя.

5.4.1. Исполнитель вправе входить в номер без согласования с Потребителем с целью предоставления гостевого сервиса: уборка номера, обновление чайных принадлежностей, доставки корреспонденции, а также в случае сработки пожарных датчиков, задымления, пожара, затопления, в случае нарушения Потребителем общественного порядка.

5.4.2. 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).

5.4.3. Исполнитель имеет право запретить фото и видео съёмку с использованием фото и видео оборудования на территории Гостиницы в случае, если данная съёмка не была согласована с Исполнителем заранее.

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

5.6. На стойке отдела приема и размещения Гостиницы находится Книга отзывов, доступная для всех потребителей. Все заявления, оставленные потребителями в Книге отзывов, рассматриваются Исполнителем.

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