

Правила проживания в гостинице

Cosmos Пенза Отель • г. Пенза, ул. Мира, строение 35

Исполнитель — ООО «ТГ „Ласточка“». Редакция на 20 октября 2026 года. Правила дополняют публичную оферту в части проживания, доступа и безопасности. Условия заказа, цены, оплата, отмена, возвраты и ответственность определяются договором и законом.

1 Проживание и помощь гостям

1.1. Гость — физическое лицо, получающее услуги проживания. Посетитель — лицо, посещающее Гостя или общедоступные объекты Гостиницы без оформления проживания. Для ресторанных посетителей и участников мероприятий правила применяются в части доступа, поведения и безопасности.

1.2. Служба приёма и размещения работает круглосуточно: +7 (8412) 213-001, из номера — 1000. Экстренная помощь — 112; пожарная охрана — 101. Сообщайте администратору о неисправностях, утере ключа, подозрительном доступе в номер и необходимости помощи. Утраченный ключ блокируется; новый выдаётся после проверки права доступа.

1.3. Номер предназначен для согласованного числа проживающих в пределах его вместимости. Передавать ключ посторонним и размещать незарегистрированных лиц нельзя. Дети находятся под присмотром ответственных за них взрослых с учётом возраста; ответственность взрослых определяется законом.

1.4. Сведения о проживании, номере и контактах Гостя не раскрываются посторонним без законного основания. Приглашения и соединение звонков согласуются с Гостем. Перед входом для обслуживания сотрудник стучит и представляется; плановые работы согласуются с учётом просьбы о приватности. Без согласования вход допускается при пожаре, аварии, непосредственной угрозе жизни или имуществу и в иных предусмотренных законом случаях. Действия фиксируются, Гостя информируют при первой возможности.

1.5. Гостиница организует размещение автомобилей на выделенной парковке при наличии свободных мест. Соблюдайте схему движения, не занимайте места для специальных категорий пользователей без соответствующего права и не блокируйте проезды экстренных служб.

2 Посетители и спокойствие гостей

2.1. Посетитель допускается к Гостю в жилую зону с его согласия после обращения в службу приёма. Посетитель сообщает, к кому направляется; сотрудник подтверждает приглашение и при необходимости уточняет личность для безопасного доступа. Передача ключа, проход вслед за другими лицами и обход контроля доступа запрещены. Без подтверждённого приглашения доступ в жилую зону не предоставляется. Для ресторана, лобби и открытых мероприятий действует режим соответствующего объекта.

2.2. Посетитель обязан покинуть жилую зону до 23:00. Оставаться для проживания можно только после согласования наличия места, цены, оформления и оплаты в пределах вместимости номера. Гость уведомляет приглашённых им лиц об этих требованиях и содействует их соблюдению. При отказе посетителя покинуть жилую зону вызываются охрана, а при необходимости полиция; сотрудники действуют в пределах законных полномочий.

2.3. С 23:00 до 09:00 в жилой зоне действует режим тишины. В любое время запрещены крики, громкая музыка и иные действия, мешающие отдыху или создающие угрозу. Соблюдаются также обязательные санитарные требования и применимые региональные ограничения по шуму.

2.4. Запрещены угрозы, насилие, преследование, повреждение имущества и действия, препятствующие безопасной работе персонала. Законное требование прекратить нарушение необходимо выполнить. Нарушение и предупреждение фиксируются; дальнейшие меры принимаются по разделу 11 публичной оферты. При непосредственной угрозе охрана и экстренные службы вызываются сразу. Жалобу на обслуживание можно передать администратору без продолжения конфликта.

3 Курение, имущество и пользование помещениями

3.1. В здании, номерах и внутренних общественных помещениях запрещены курение табака, потребление никотинсодержащей продукции, использование кальянов и электронных устройств для курения. Курить можно только в обозначенных местах на открытом воздухе. Расходы на устранение последствий нарушения возмещаются по договору при доказанности оснований и размера.

3.2. Бережно пользуйтесь оборудованием и имуществом, не выносите его без согласования. Не перекрывайте проходы и выходы, не вмешивайтесь в работу замков, датчиков дыма, противопожарных систем и инженерного оборудования. Покидая номер, закройте краны, окна и дверь; отключите приборы, которые не предназначены для непрерывной работы.

3.3. Запрещены открытый огонь, свечи, пиротехника, опасные и взрывоопасные вещества, приготовление пищи на личных плитках, использование самодельных или неисправных электроприборов. Исправные личные устройства, например телефон и ноутбук, разрешены. Чайник и иные приборы из оснащения номера используются по инструкции. Утюг — в оборудованном месте или в порядке, указанном сотрудником. Зарядку электросамокатов и иных крупных аккумуляторных устройств необходимо предварительно согласовать с администрацией с учётом требований пожарной безопасности.

3.4. Обращение с оружием допускается исключительно в соответствии с законодательством РФ. Незаконное оружие, боеприпасы и опасные предметы запрещены. Гостиница не принимает оружие на хранение без законных оснований и условий. При выявлении угрозы вызывается полиция.

3.5. Соблюдайте режим работы и правила пользования фитнес-залом и иными объектами. В спортивных помещениях не используйте стеклянную тару. Продукты и посуда шведского стола предназначены для потребления в зоне обслуживания; при необходимости питания в номере обратитесь к сотруднику за доступным решением и условиями. Собственный алкоголь в ресторане и баре допускается только по предварительно согласованным условиям, включая применимый пробковый сбор.

3.6. Личная фото- и видеосъёмка допускается с соблюдением прав других лиц и конфиденциальности. Публикация изображений людей и запись выступлений регулируются законом и условиями мероприятия. Сама по себе фиксация собственного обслуживания для защиты прав не запрещается. Организованная коммерческая съёмка, требующая оборудования, изменения работы или занятия помещений, предварительно согласовывается с Гостиницей.

4 Проживание с животными

4.1. Собака-проводник допускается вместе с пользующимся её помощью Гостем без дополнительной платы при предъявлении документа о специальном обучении. Ограничение веса 16 кг и ограничения, установленные только для обычных домашних животных, на неё не распространяются. Отдельный депозит за собаку-проводника не взимается.

4.2. Иные домашние животные весом до 16 кг включительно допускаются по предварительному согласованию вида животного, количества и подходящего номера. Стоимость размещения и дополнительные условия сообщаются до подтверждения заказа и оплачиваются по действующему тарифу. Сезонное ограничение не устанавливается. Безопасность, ветеринарные и санитарные требования обязательны. При необходимости ветеринарных документов их перечень сообщается до бронирования.

4.3. Питомец находится под контролем владельца. При перемещении используются поводок или подходящая переноска, а намордник — в предусмотренных законом случаях. Не допускаются агрессия, шум, загрязнение и создание препятствий другим гостям. Владелец убирает за животным, использует собственную или специально предоставленную посуду и подстилку. Гостиничные полотенца и постельные принадлежности для ухода за животным не используются.

4.4. Оставлять питомца одного допускается только по согласованию, в безопасных условиях и при отсутствии беспокойства для других гостей. Время уборки и технических работ согласовывается так, чтобы исключить неконтролируемый контакт животного с сотрудниками. Доступ обычных питомцев в гостевой зал ресторана определяется сообщаемыми правилами ресторана; в производственные и складские помещения доступ запрещён. Право доступа с собакой-проводником обеспечивается по закону.

4.5. Ущерб от животного возмещается на законных основаниях с подтверждением обстоятельств и размера. При угрозе безопасности владелец принимает меры к её устранению совместно с администрацией; ограничение или прекращение обслуживания допускается только в законном порядке.

5 Здоровье, доступ в номер и забытые вещи

5.1. При ухудшении самочувствия обратитесь к администратору для вызова медицинской помощи. При угрозе распространения заболевания выполняются законные требования уполномоченных органов и рекомендации вызванных медицинских специалистов.

5.2. После окончания согласованного срока проживания сотрудники проверяют, не подтверждены ли продление или поздний выезд, и связываются с Гостем. Если он отсутствует и недоступен для связи, не ранее чем через четыре часа после согласованного времени выезда обстоятельства и оставленные вещи фиксируются комиссионно. Перемещение вещей возможно только на законном основании, с описью, сохранностью и уведомлением Гостя. Эта процедура не продлевает проживание бесплатно и не заменяет законного прекращения договора. При действующем проживании или споре о прекращении номер не освобождается самовольно. При аварии или угрозе применяются экстренные меры.

5.3. Найденные вещи описываются, учитываются и хранятся с ограничением доступа. Известного владельца уведомляют без промедления. Если правообладатель или место его пребывания неизвестны, о находке заявляют в полицию или орган местного самоуправления. Внутренние сроки хранения: ценности — до 12 месяцев, прочие нескоропортящиеся вещи — не менее шести месяцев. Они не заменяют порядок статей 227–229 ГК РФ: шестимесячный срок для приобретения права на находку исчисляется со дня заявления в уполномоченный орган, а не со дня обнаружения. Истечение внутреннего срока само по себе не разрешает присвоение или уничтожение вещи.

5.4. Скоропортящиеся продукты и открытые напитки сохраняются не более 24 часов при возможности безопасного хранения; при порче или невозможности безопасного хранения утилизация проводится раньше с фиксацией обстоятельств. Закрытый алкоголь, пригодные к хранению лекарства и иные вещи не уничтожаются автоматически через 24 часа. При возврате проверяются принадлежность вещи и полномочия получателя; способ и расходы на пересылку согласуются с владельцем.

5.5. О неисправности, ущербе или спорной ситуации рекомендуем сообщить администратору сразу, чтобы быстрее получить помощь и зафиксировать обстоятельства. Права Гостя не зависят от составления акта, подписи сотрудника или обращения в первый час. Порядок возмещения и рассмотрения претензий установлен договором и законом.

6 Применение Правил

6.1. Правила утверждаются ООО «ТГ „Ласточка“» и доступны в Гостинице и на официальном сайте <https://penza.cosmosgroup.ru/>. Применяются к соответствующим услугам и доводятся до Гостя до заключения договора. Новая редакция не изменяет односторонне уже заключённый договор. Обязательные нормы закона имеют приоритет; внутренние стандарты обслуживания не создают нераскрытых обязательств для Гостя.

Приложение 1 Памятка о пожарной безопасности

Cosmos Пенза Отель • Пенза, ул. Мира, строение 35

Пожарная охрана — 101 • Экстренная помощь — 112

Администратор — 1000 из номера или +7 (8412) 213-001

Перед использованием номера

1. Ознакомьтесь с планом эвакуации в номере и на этаже, расположением ближайших эвакуационных лестниц, выходов и ручных пожарных извещателей. Если вам может потребоваться помощь при эвакуации, заранее сообщите администратору.
2. Не курите в здании, не используйте свечи, открытый огонь и пиротехнику. Не закрывайте датчики, не блокируйте пожарные двери и пути эвакуации.
3. Не используйте повреждённые провода, розетки и приборы, самодельные нагреватели или приборы без предусмотренной конструкцией тепловой защиты. Не накрывайте светильники и нагревательные приборы.
4. Не оставляйте работающие нагревательные приборы и зарядные устройства без присмотра. Уходя, отключите приборы, не предназначенные изготовителем для непрерывной работы. Не отключайте системы безопасности. Не позволяйте детям играть со спичками и зажигалками.

Если обнаружили пожар или услышали сигнал эвакуации

1. Из безопасного места или по пути к выходу, если это не задерживает эвакуацию, позвоните 101 или 112. Сообщите: Пенза, ул. Мира, строение 35, этаж, номер комнаты, что произошло и своё имя. Уведомите администратора, если это не задерживает выход.
2. Если путь безопасен, немедленно выходите к ближайшей эвакуационной лестнице. Закройте дверь номера. Не пользуйтесь лифтом, не возвращайтесь за вещами. Следуйте указаниям системы оповещения, персонала и пожарных.
3. Не входите в густой дым. Если дверь горячая или за ней дым, не открывайте её. Если выйти невозможно, оставайтесь в помещении, отделённом от дыма закрытой дверью, уплотните щели влажной тканью, позвоните 112 и сообщите точное местонахождение и число людей.
4. Подавайте сигналы спасателям из безопасного места у окна. Не открывайте окна без необходимости, не разбивайте стёкла и не прыгайте. Если воздух необходим для дыхания, приоткройте окно только при отсутствии снаружи дыма и пламени и если это безопасно; выполняйте указания диспетчера.
5. Не пытайтесь тушить пожар, если это угрожает вам или задерживает эвакуацию. Покинув здание, отойдите от фасада и проездов пожарной техники, следуйте к месту сбора, указанному персоналом, и сообщите о себе.