



## Правила предоставления гостиничных услуг

### 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утверждёнными постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 и Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», устанавливают правила проживания, а также определяют порядок предоставления услуг в отеле Cosmos Petrozavodsk (далее –отель).

1.2. Предоставление гостиничных услуг допускается только при наличии свидетельства о присвоении гостинице определённой категории, предусмотренной положением о классификации гостиниц, утверждаемым в соответствии с частью седьмой статьи 5 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", в случае, если такое требование предусмотрено законодательством Российской Федерации.

1.3. Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать правила проживания в отеле и пользования гостиничными услугами, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

1.4. Настоящие Правила в доступной форме доводятся до сведения гостя.

### 2. Условия бронирования и аннуляции гостиничных услуг

2.1. Заявки на бронирование от индивидуальных гостей принимаются по телефону, посредством электронной почты, от стойки, через сайт гостиницы.

2.2. В течение 12 часов после получения заявки на бронирование, либо немедленно (при наличии номеров) отель подтверждает или отказывает в бронировании гостю.

2.3. При приёме заявки менеджер по бронированию или сотрудник службы приёма и размещения уточняет у гостя сведения о количестве и категории бронируемых номеров и, в отношении каждого гостя, имя и фамилию; дату и, по возможности, время заезда и выезда, контактную информацию (номер телефона и/или e-mail).

2.4. Бронирование считается действительным с момента получения гостем

подтверждения, содержащего сведения о категории заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в отеле.

2.5. Бронирование гостиничного номера считается гарантированным, если гость производит предоплату гостиничных услуг в размере не менее, чем стоимость 1 суток проживания до даты заезда в отель, или предоставляет данные действительной кредитной карты. Гостиница имеет право списать размер стоимости 1 суток проживания для подтверждения действительности карты. При гарантированном бронировании гостиница ожидает гостя до расчётного часа дня, следующего за днём запланированного заезда. В случае, если карта гостя признается недействительной (неверные данные карты, недостаточно денежных средств для списания необходимой суммы и т.д.), бронирование автоматически становится негарантированным, о чём гостиница уведомляет гостя в устном или письменном виде.

2.6. При негарантированном бронировании предоплата не производится, и отель ожидает гостя до 18:00 дня заезда, после чего бронирование аннулируется.

2.7. В случае несвоевременного отказа от бронирования менее чем за 24 часа до заезда, опоздания или незаезда гостя с него или с заказчика услуг взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается.

2.8. Бронирование считается отменённым, если отель получил от гостя письменное или устное уведомление об отказе от бронирования, либо, если гость бронировал номер через контрагента, уведомление от контрагента.

2.9. Отель вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

### **3. Порядок предоставления и оплаты гостиничных услуг**

3.1. Режим работы отеля – круглосуточный.

3.2. Отель вправе заключать договор на бронирование мест в отеле путём составления документа (регистрационная карта), подписанного двумя сторонами.

3.3. При бронировании мест по телефону, посредством электронной почты, от стойки и через сайт отеля (см.п.2.1 настоящих Правил), оформляется Регистрационная карта. Регистрационная карта оформляется при предъявлении гостем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке:

а) паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории РФ;

- b) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ;
- c) свидетельства о рождении – для лица, не достигшего 14 лет;
- d) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами РФ, – для лица, постоянно проживающего за пределами РФ;
- e) 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;
- f) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- g) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- h) вида на жительство лица без гражданства;
- i) 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) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних;
- j) 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 нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).

3.4. В отеле установлена посуточная оплата проживания.

3.5. Заезд в отель осуществляется в 14:00, выезд – в 12:00.

3.6. Плата за проживание в отеле взимается в соответствии с расчётным часом.

3.7. 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 отелем.

3.8. В случае раннего заезда, а также в случае задержки выезда гостя после установленного расчётного часа плата за проживание взимается с гостя в порядке, установленном отелем в следующем размере:

Условие заезда / выезда	Время	Размер оплаты, % от стоимости тарифа	Примечание
Ранний заезд	с 00:00 до 14:00	100	от стоимости номера за предыдущие сутки, номер бронируется с предыдущих суток
	с 07:00 до 14:00	50	При наличии свободных номеров
Поздний выезд	с 12:00 до 18:00	50	
	После 18:00	100	

3.9. Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается с гостя в порядке, установленном отелем.

3.10. За проживание детей в возрасте до 12 лет без предоставления отдельного дополнительного места оплата не взимается.

3.11. За дополнительную плату допускается размещение с домашними животными от маленьких до средних размеров.

3.12. Оплата гостиничных услуг может быть произведена при заключении договора в полном объёме или частично с согласия гостя. Гость обязан оплатить гостиничные услуги и дополнительные платные услуги в полном объёме после их оказания. При осуществлении расчётов отель выдаёт гостю кассовый чек и счёт, оформленный на бланке предприятия.

3.13. Оплата услуг, оказываемых на территории отеля, осуществляется как наличными денежными средствами в российских рублях, так и банковскими картами: Visa/Maestro/MasterCard/МИР.

#### 4. Права гостя / посетителя

4.1. Пользоваться всеми услугами отеля в установленном отелем порядке.

4.2. Получать информацию о часах работы, стоимости, перечне услуг, оказываемых

отелем, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счёта, в случае если дополнительные услуги оказываются в кредит, и делать его промежуточную или полную оплату.

4.3. Обращаться к сотрудникам службы приёма и размещения по вопросам качества оказанных услуг и, при необходимости, своевременно составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг.

4.4. Отказаться в любое время от исполнения договора при условии оплаты отелю фактически понесённых ею расходов.

4.5. Принимать посетителей в период с 08:00 до 23:00 с обязательной регистрацией у сотрудника службы приёма и размещения. После 23:00 посетители обретают статус проживающих в отеле и обязаны оформить и оплатить гостиничные услуги в установленном порядке. Рекомендуется встречать посетителей персонально в вестибюле отеля, и провожать – до выхода из отеля.

4.6. Хранить ценные вещи и документы в индивидуальном сейфе.

## **5. Обязанности гостя / посетителя**

5.1. Во время пребывания на территории отеля соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового скопления людей от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других людей на отдых, не оскорблять действиями или словами обслуживающий персонал.

5.2. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры отеля. Гость несёт ответственность и возмещает ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества отеля в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

5.3. При выходе из номера закрывать водозaborные краны, окна, входную дверь.

5.4. Иметь при себе «Карту гостя» и не передавать её посторонним лицам, не приглашать в номер незнакомых людей, не оставлять посетителей одних в номере, не передавать карту-ключ.

5.5. Соблюдать правила пожарной безопасности на территории отеля, соблюдать настоящие Правила.

5.6. Запрещается нарушать тишину и покой проживающих гостей с 22.00 до 07.00 в будние дни, с 22.00 до 08.00 в выходные дни, а также в установленные федеральным законом нерабочие праздничные дни.

- 5.7. Уведомить службу приёма и размещения о своём выезде из отеля.
- 5.8. Произвести полную оплату за оказанные услуги при выезде из отеля на стойке приёма и размещения.
- 5.9. Запрещается оставлять транспортное средство перед центральным входом отеля. Остановка разрешается в случае высадки/посадки гостей и посетителей отеля.

## **6. Права отеля**

6.1. Администрация отеля имеет право отказать гостю или посетителю в предоставлении каких-либо услуг, обозначенных в прейскуранте, в случае проявления со стороны гостя в отношении персонала или проживающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.

6.2. В случае грубого нарушения настоящих Правил со стороны гостя, отель имеет право отказать гостю или посетителю в дальнейшем пребывании с обязательным составлением акта по данному нарушению, при этом гость возмещает отелю фактически понесённые расходы.

6.3. Отель не несёт ответственности за состояние здоровья гостя или посетителя отеля в случае употребления им напитков (в т.ч. спиртных) и продуктов питания, приобретённых за пределами отеля.

6.4. Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать правила проживания в отеле и пользования гостиничными услугами в местах оказания гостиничных услуг, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

6.5. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, администрация отеля и гость руководствуются действующим законодательством РФ.

## **7. Обязанности отеля**

7.1. Предоставить информацию об оказываемых услугах, форме и порядке их оплаты путём размещения информации в номере и на стойке приёма и размещения.

7.2. Своевременно и в полном объёме предоставлять гостю / посетителю заказанные услуги.

7.3. Оказывать бесплатные услуги без дополнительной оплаты.

7.4. Отвечать за сохранность вещей гостя в соответствии с законодательством РФ, а также обеспечить сохранение конфиденциальной информации о гостях и

посетителях отеля.

7.5. Своевременно реагировать на просьбы гостя или посетителя по устраниению неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры отеля.

7.6. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предоставить гостю номер аналогичной или более высокой категории.

7.7. Хранить забытые гостями вещи, за исключением продуктов питания и предметов индивидуального пользования в течение 3 (трёх) месяцев.

## **8. На территории отеля запрещается**

8.1. Переставлять мебель в номере.

8.2. Хранить в номере взрывчатые, легко воспламеняющиеся вещества, оружие, ядовитые и наркотические вещества (громоздкие вещи, охотничьи ружья и патроны сдаются на ответственное хранение).

8.3. Выносить из ресторанов отеля в период их работы в режиме «шведский стол» продукты питания, напитки и посуду. Вынос продуктов разрешён только с разрешения администрации ресторанов.

8.4. Приносить и употреблять в ресторанах и баре алкогольные напитки, приобретённые вне территории отеля.

8.5. Оставлять в номере посетителя после 23:00, не получившего статус «проживающего в отеле».

8.6. Передавать посторонним лицам магнитный ключ от номера или карточку гостя.

8.7. Осуществлять расчёты наличными денежными средствами за услуги проживания и дополнительные услуги в иных местах, кроме касс отеля.

8.8. Держать в номере домашних животных и птиц без согласования с Администрацией отеля.

8.9. Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.

8.10. Выносить из номеров принадлежащее отелю имущество.

8.11. Нарушать покой других гостей, проживающих в отеле.

8.12. Ношение любых видов гражданского, служебного, боевого оружия, за исключением служебной необходимости.

8.13. Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в

общественных помещениях отеля (лобби, холлы этажей), за исключением предприятий питания.

8.14. Курить в номерах и иных помещениях отеля, а также в неустановленных для этого местах в соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013 г. №15 – ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака». Согласно ст. 6.24 КоАП РФ на Гостя налагается штраф и возмещается сумма ущерба, вызванного курением в соответствии с действующим в отеле прейскурантом.

8.15. Использовать беспилотные летательные аппараты (в том числе квадрокоптеры). Сбор информационных материалов с помощью фото- и видеорегистраторов, установленных на дистанционно управляемых беспилотных летательных аппаратах и передвижных транспортных средствах, на территории Гостиницы разрешается только с согласия администрации.

8.16. Профессиональная фото и видео съёмка без разрешения Администрации отеля, предназначенная для обнародования.

## **9. Рекламации и порядок разрешения споров**

9.1. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, гость должен стремиться к тому, чтобы решить их с администрацией отеля путём обращения в службу приёма и размещения. Если проблема не может быть решена на месте, то гостю необходимо изложить свои пожелания в письменной форме и зарегистрировать их после возникновения спорной ситуации.

9.2. Любые возникающие разногласия или споры, связанные с предоставлением гостиничных услуг, решаются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

**В случае нарушения условий, указанных в настоящих пунктах, отель вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.**