

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

«КОСМОС ОТЕЛЬ ЯМАЛ»

ПРИКАЗ

01 июля 2026 г.

№ 04-П

г. Салехард

Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в ООО «Космос Отель Ямал»

В целях исполнения требований постановления Правительства Российской Федерации от 27.11.2025 № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации» с учётом изменений, внесённых постановлением Правительства Российской Федерации от 02.06.2026 № 674, обеспечения единых правил оказания гостиничных услуг, соблюдения прав потребителей и приведения локальных актов в соответствие с обязательными требованиями,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить прилагаемые Правила предоставления гостиничных услуг в ООО «Космос Отель Ямал» (далее — Правила).

2. Руководителям структурных подразделений обеспечить ознакомление работников, участвующих в бронировании, размещении, обслуживании гостей, под подпись, в срок до 07 июля 2026 года, с приложением листа ознакомления к приказу.

3. Службе приёма и размещения обеспечить размещение Правил в доступной и наглядной форме: на стойке приёма и размещения (в виде печатного экземпляра).

4. Поручить Баглюк Л.В., менеджеру по маркетингу отдела маркетинга / службы продаж и маркетинга, обеспечить размещение электронной версии Правил на официальном сайте ООО «Космос Отель Ямал» (<https://yuribey.cosmosgroup.ru>) в отдельном разделе «Документы», а также включение в подтверждение бронирования, направляемое гостям, ссылки на Правила, сведений о номере реестровой записи и прямой ссылки на запись в реестре классифицированных средств размещения федеральной государственной информационной системы в сфере туризма в срок не позднее 03 июля 2026 года.

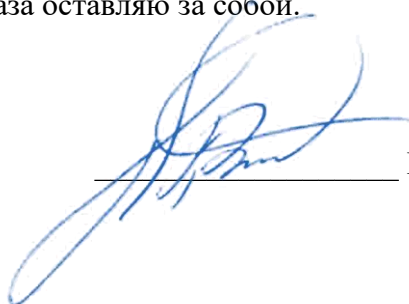
5. Коммерческой службе, службе бронирования и иным ответственным подразделениям применять настоящие Правила при взаимодействии с агентами, корпоративными клиентами, туроператорами, агрегаторами и иными партнёрами.

6. При наличии противоречий между ранее действующими локальными документами по вопросам размещения и проживания и настоящими Правилами применять настоящие Правила.

7. Настоящий приказ вступает в силу с 07 июля 2026 года.

8. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Генеральный менеджер

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, overlapping loops and strokes, positioned above a horizontal line.

В.В. Кузнецов

ПРАВИЛА

предоставления гостиничных услуг, размещения и проживания в

ООО «Космос Отель Ямал»

Настоящие Правила являются локальным актом ООО «Космос Отель Ямал», разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», постановлением Правительства Российской Федерации от 27.11.2025 № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации» с учётом изменений, внесённых постановлением Правительства Российской Федерации от 02.06.2026 № 674 (далее — ПП № 1912), иными нормативными правовыми актами и обязательны для гостей, заказчиков, посетителей, работников Отеля и иных лиц, участвующих в оказании и получении гостиничных услуг.

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила устанавливают порядок бронирования, заключения договора, размещения, проживания, оплаты услуг, пользования номерным фондом и общественными зонами, обязанности гостей, ответственность сторон, а также иные условия оказания гостиничных услуг в Отеле ООО «Космос Отель Ямал».

1.2. Оказание гостиничных услуг осуществляется круглосуточно, если иное не установлено режимом работы отдельных служб, ресторанов, конференц-залов и дополнительных сервисов.

1.3. Условия конкретного тарифа, договора, коммерческого предложения или подтверждения бронирования применяются в части, не противоречащей обязательным требованиям законодательства РФ.

1.4. В случае противоречия между специальными условиями тарифа/договора и обязательными требованиями ПП № 1912 применяются обязательные требования ПП № 1912.

2. Сведения об исполнителе и Отеле

2.1. Исполнитель гостиничных услуг: ООО «Космос Отель Ямал».

2.2. Отель: Cosmos Салехард Юрибей Отель / Cosmos Salekhard Yuribey Hotel / Космос Салехард Юрибей Отель (далее - Cosmos Салехард Юрибей Отель, Отель).

2.3. Адрес Отеля, юридический и почтовый адрес Исполнителя: 629008, Ямало-Ненецкий автономный округ, г. Салехард, проспект Молодёжи, д. 11.

2.4. Категория Отеля: 4 звезды. Сведения о классификации Отеля размещаются в установленном законодательством порядке в федеральной государственной информационной системе в сфере туризма и/или на официальном сайте Отеля.

2.5. Уникальный номер реестровой записи: С892026026502. Ссылка на сведения в ФГИС в сфере туризма: <https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/019e8cc9-2cf2-7ed1-8c03-8f005465ff6e/about-resort>.

2.6. Официальный сайт Отеля: <https://yuribey.cosmosgroup.ru>.

2.7. Электронная почта для обращений и бронирований: info.yuribey@cosmoshotels.ru.

2.8. Телефон Отеля: +7 (34922) 2-52-00.

2.9. Информация о правилах проживания, тарифах, порядке оплаты, дополнительных услугах, перечне бесплатных услуг, политике обработки персональных данных и иных существенных условиях предоставляется гостям на стойке приема и размещения, на сайте Отеля, в подтверждении бронирования, договоре или ином согласованном документе.

3. Основные понятия

3.1. «ОТЕЛЬ» - средство размещения Cosmos Салехард Юрибей Отель, предназначенное для временного проживания гостей и оказания гостиничных и сопутствующих услуг.

3.2. «Гостиничные услуги» — комплекс услуг по обеспечению временного проживания, а также иные услуги, предусмотренные тарифом, договором, подтверждением бронирования или действующим прейскурантом Отеля, в объёме и на условиях, соответствующих требованиям ПП № 1912.

3.3. «Гость» или «Потребитель» - физическое лицо, имеющее намерение заказать, заказывающее, приобретающее или использующее гостиничные услуги.

3.4. «Заказчик» - физическое лицо, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу Гостя.

3.5. «Бронирование» - закрепление за Гостем номера или места в номере на условиях, определенных заявкой, тарифом, договором и подтверждением бронирования.

3.6. «Гарантированное бронирование» - бронирование, при котором Отель ожидает Гостя до расчётного часа дня, следующего за днём запланированного заезда, при условии соблюдения порядка оплаты и иных условий бронирования, установленных в соответствии с требованиями ПП № 1912.

3.7. «Негарантированное бронирование» - бронирование, при котором Отель ожидает Гостя до времени, установленного подтверждением бронирования, тарифом или договором, после чего бронирование может быть аннулировано.

3.8. «Открытый тариф» (BAR) - официально опубликованная стоимость размещения, установленная Отелем для свободной продажи с учетом загрузки, спроса, сезона, категории номера и иных коммерческих факторов, при условии, что она не нарушает обязательных требований к раскрытию информации и ценообразованию, предусмотренных ПП № 1912.

3.9. «Группа» - гости, размещение которых происходит от одного агентства, компании, физического лица или иного заказчика при одновременном заселении 10 и более номеров.

3.10. «Расчётный час» — установленное Отелем время освобождения номера Гостем, доведённое до сведения потребителя до заключения договора и применяемое при расчёте платы за проживание.

4. Номерной фонд и категории номеров

4.1. Для целей бронирования, размещения и применения тарифной политики в Отеле используются следующие основные категории номеров:

№	Категория номера
1	Стандарт с двумя отдельными кроватями
2	Стандарт с двухспальной кроватью
3	Стандарт с двухспальной кроватью МГН
4	Улучшенный с двухспальной кроватью
5	Апартамент двухкомнатный
6	Сюит трехкомнатный

4.2. Право выбора конкретного номера внутри подтвержденной категории остается за Отелем, если конкретный номер не был прямо согласован в подтверждении бронирования.

4.3. При отсутствии возможности предоставить номер подтвержденной категории по причинам, зависящим от Отеля, Отель обязан предоставить номер более высокой категории без взимания дополнительной платы либо предложить иное решение в порядке, установленном законодательством и договором.

4.4. Повышение категории номера может применяться по решению уполномоченных лиц Отеля в соответствии с тарифной политикой, коммерческой стратегией, производственной необходимостью или в целях урегулирования ситуации с Гостем, при условии доведения соответствующих условий до потребителя в порядке, предусмотренном ПП № 1912.

5. Бронирование и заключение договора

5.1. Бронирование номеров осуществляется через официальный сайт Отеля, систему онлайн-бронирования, по электронной почте info.yuribey@cosmoshotels.ru, по телефону службы бронирования +7 (34922) 2-52-00, через менеджеров каналов продаж, агентов, корпоративных партнеров, туроператоров, агрегаторов и иные каналы, используемые Отелем.

5.2. Заявка на бронирование должна содержать: наименование Заказчика, контактные данные, Ф.И.О. Гостей / Потребителей, даты заезда и выезда, количество и категорию номеров, тип размещения, состав оплачиваемых услуг, условия питания, способ оплаты и иные сведения, необходимые для подтверждения бронирования.

5.3. Бронирование считается подтвержденным после направления Отелем подтверждения бронирования, счета-подтверждения, ваучера, электронного подтверждения через систему бронирования или иного документа, подтверждающего согласование существенных условий.

5.4. Отель вправе отказать в подтверждении бронирования при отсутствии свободных номеров, непредоставлении необходимых данных, несогласии Заказчика с условиями тарифа, отсутствии оплаты в предусмотренный срок, нарушении правил бронирования или иных законных основаниях, в том числе предусмотренных ПП № 1912.

5.5. Договор на оказание гостиничных услуг может быть заключен путем составления одного документа, обмена электронными сообщениями, оплаты бронирования, подтверждения заявки, оформления регистрационной карты, совершения действий по заселению или иным способом, допускаемым законодательством и ПП № 1912. При этом существенные условия договора должны быть доведены до сведения потребителя до заключения договора в порядке, предусмотренном ПП № 1912, в том числе путем размещения на сайте, в подтверждении бронирования, на стойке приема и размещения.

5.6. При бронировании через агентов, корпоративных партнёров, туроператоров или системы бронирования существенные условия доводятся до Гостя и Заказчика соответствующим партнёром и/или размещаются в подтверждении бронирования в объёме, предусмотренном ПП № 1912.

6. Время заезда, расчётный час, ранний заезд и поздний выезд

6.1. Время заезда в Отель - 15:00 часов по местному времени.

6.2. Расчетный час, то есть время освобождения номера, - 12:00 часов по местному времени в день выезда.

6.3. Размещение до установленного времени заезда допускается только при наличии свободных подготовленных номеров и после согласования с Отелем.

6.4. Продление проживания после расчетного часа допускается только при наличии свободного номера и после согласования с Отелем.

6.5. При заселении Потребителя:

6.5.1. с 00:00 часов до установленного расчетного часа (12:00 часов) по местному времени, без дальнейшего проживания, плата за номер (место в номере) взимается за сутки;

6.5.2. с 00:00 часов до времени заезда (15:00 часов по местному времени) с дальнейшим проживанием, плата за номер взимается в следующем порядке:

* в период заезда с 00:00 до 15:00 часов — плата за номер взимается в размере 50 % стоимости суток проживания;

* в период заезда с 12:00 до 15:00 часов — почасовая оплата из расчёта стоимости 1 часа в соответствии с ценой раннего заезда и позднего выезда;

* при размещении после 15:00 часов, менее чем на сутки, плата за номер взимается в размере 100 % стоимости суток проживания на фактическую дату выезда.

6.6. Если специальным тарифом, договором, коммерческим предложением, групповым запросом или подтверждением бронирования предусмотрен иной порядок оплаты раннего заезда или позднего выезда, применяется такой специальный порядок, не противоречащий обязательным требованиям ПП № 1912.

6.7. Порядок расчёта платы за неполные сутки, ранний заезд и поздний выезд доводится до потребителя до заключения договора (в подтверждении бронирования, на сайте, на стойке) в объёме, достаточном для понимания условий и стоимости, в соответствии с требованиями ПП № 1912.

7. Заселение и документы

7.1. Заселение Гостя осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность, предусмотренного законодательством Российской Федерации и правилами регистрации и миграционного учёта.

7.2. Для граждан Российской Федерации документами, удостоверяющими личность, являются паспорт гражданина Российской Федерации, свидетельство о рождении для лиц, не достигших 14 лет, временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации и иные документы, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

7.3. В случаях, предусмотренных законодательством и применимыми правилами предоставления гостиничных услуг, при отсутствии паспорта гражданина Российской Федерации заселение может осуществляться по иному документу, допустимому для идентификации Гостя.

7.4. Для иностранных граждан и лиц без гражданства предъявляются документы, удостоверяющие личность, документы, подтверждающие право пребывания на территории Российской Федерации, миграционная карта, виза и/или иные документы, предусмотренные законодательством Российской Федерации, а также соблюдаются требования к миграционному учёту в соответствии с действующим законодательством и ПП № 1912.

7.5. При отсутствии у Гостя необходимых документов, недействительности документов, отказе от их предъявления или невозможности выполнить требования регистрационного и миграционного учёта Отель вправе отказать в заселении.

7.6. Гость несёт ответственность за достоверность предоставленных документов и сведений. Работники Отеля вправе запрашивать документы и сведения, необходимые для регистрации, миграционного учёта и исполнения законодательства.

7.7. При заселении Гость заполняет и/или подписывает регистрационную карту, согласие на обработку персональных данных, а также иные документы, необходимые для оказания гостиничных услуг и выполнения требований законодательства, в том числе в соответствии с порядком, установленным ПП № 1912.

7.8. С 1 сентября 2026 года Отель гарантированно обеспечивает Гостям возможность предъявления сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем личность, и заселения с использованием «Цифрового ID» в национальном мессенджере МАХ.

7.9. До 1 сентября 2026 года цифровое заселение может применяться Отелем в тестовом режиме при наличии технической готовности оборудования, интеграции с системой управления Отелем и работоспособности сервиса.

7.10. Использование цифрового способа является добровольным. Гость сохраняет право предъявить документ, удостоверяющий личность, на материальном носителе. Техническая недоступность цифрового сервиса не препятствует заселению при предъявлении надлежащего документа.

7.11. Для предъявления цифрового документа Гость открывает в профиле МАХ раздел «Цифровой ID», выбирает документ и формирует динамический QR-код для считывания уполномоченным работником Отеля.

7.12. После считывания QR-кода сведения используются исключительно для идентификации Гостя, оформления проживания и выполнения требований регистрационного и миграционного учёта в объёме, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

8. Заселение несовершеннолетних

8.1. Заселение несовершеннолетних граждан осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации, ПП № 1912 и настоящими Правилами.

8.2. Заселение несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется совместно с законными представителями либо сопровождающими лицами при наличии документов, удостоверяющих личность законных представителей или сопровождающих лиц, свидетельства о рождении несовершеннолетнего и согласия законных представителей в случаях, предусмотренных законодательством.

8.3. Заселение несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие законных представителей осуществляется при наличии документа, удостоверяющего личность несовершеннолетнего, и согласия законных представителей, если такое согласие требуется законодательством.

8.4. При групповом заезде несовершеннолетних Отель вправе потребовать список группы, документы сопровождающих лиц, согласия законных представителей, документы об

ответственности сопровождающих лиц и иные сведения, необходимые для безопасного размещения и выполнения требований миграционного и регистрационного учёта.

8.5. Детская кроватка предоставляется бесплатно по требованию при наличии технической возможности. Условия размещения детей, предоставления дополнительного места и оплаты завтрака определяются тарифной политикой и условиями конкретного тарифа.

Услуга / условие	Стоимость / порядок
Детская кроватка (люлька)	Бесплатно по требованию при наличии возможности
Завтрак для детей 6-12 лет включительно	50% стоимости взрослого завтрака
Завтрак для детей старше 13 лет	100% стоимости взрослого завтрака

9. Оплата гостиничных услуг

9.1. Оплата гостиничных услуг производится в рублях Российской Федерации наличными денежными средствами, банковской картой, безналичным перечислением, через платёжные ссылки, системы бронирования, агентов, корпоративных партнёров либо иными способами, применяемыми Отелем и не противоречащими законодательству.

9.2. Стоимость проживания и дополнительных услуг определяется тарифом, прейскурантом, договором, коммерческим предложением или подтверждением бронирования, действующими на дату подтверждения бронирования, с учётом требований к раскрытию цен и условий, предусмотренных ПП № 1912.

9.3. Все тарифы, подтвержденные Гостю или Заказчику по состоянию на дату бронирования, не изменяются на дату фактического заезда, если иное не предусмотрено условиями тарифа, договора или законодательством.

9.4. Для розничных продаж, туристических операторов, туристических агентств, бизнес-трел агентств, дисконтных тарифов, индивидуального корпоративного сегмента, индивидуальных бронирований в государственном сегменте и пакетных тарифов оплата производится при заезде Гостя наличными или банковской картой либо по безналичному расчету не менее чем за 3 календарных дня до заезда, если иное не предусмотрено договором, подтверждением бронирования или условиями тарифа.

9.5. При поступлении заявки менее чем за 3 календарных дня до заезда порядок оплаты определяется подтверждением бронирования; при отсутствии иного согласования оплата производится до заселения наличными денежными средствами или банковской картой.

9.6. Оплата по группам, мероприятиям, тендерам и корпоративным проектам производится в соответствии с договором, коммерческим предложением, подтверждением бронирования и условиями соответствующего запроса.

9.7. Постоплата может быть предоставлена только на основании официальной заявки Клиента, проверки контрагента, служебной записки и согласования Генеральным менеджером или иным уполномоченным лицом, с обязательным закреплением такого условия в договоре или соглашении о постоплате.

9.8. Дополнительные услуги, не включённые в стоимость тарифа, оплачиваются Гостем/Заказчиком отдельно по действующему прейскуранту Отеля.

9.9. При наличии дебиторской задолженности Заказчика Отель вправе применять меры контроля, приостановки дальнейшего сотрудничества и иные меры, предусмотренные договором, тарифной политикой и законодательством.

9.10. Порядок и сроки возврата денежных средств, а также случаи и размер удержаний при аннуляции и незаезде устанавливаются в соответствии с условиями тарифа и требованиями ПП № 1912, включая предельные размеры удержаний и порядок информирования потребителя.

10. Питание

10.1. Питание включается в стоимость гостиничных услуг только в случае, если это прямо предусмотрено соответствующим тарифом, подтверждением бронирования, коммерческим предложением или договором.

10.2. Если выбранный тариф не включает завтрак, завтрак оплачивается дополнительно по действующему тарифу Отеля.

10.3. Если питание включено в стоимость тарифа и Гость не воспользовался услугой питания, стоимость неиспользованного питания не возвращается, если иное не предусмотрено тарифом, договором или законодательством.

10.4. При организации мероприятий, конференций, группового питания, банкетов, фуршетов и кофе-брейков применяются условия договора, коммерческого предложения, действующей тарифной политики и прейскуранта Отеля.

10.5. Ресторан работает ежедневно с 07:00 до 23:00. Обслуживание по меню à la carte осуществляется с 12:00 до 23:00; последний приём заказа по кухне — в 22:00.

10.6. Завтрак предоставляется с 07:00 до 11:00. При обслуживании группы до 20 человек завтрак может предоставляться по индивидуальному меню, при обслуживании более 20 человек — в формате «шведская линия». С 11:00 до 12:00 проводится санитарный час.

10.7. Для организованных групп по предварительно согласованной заявке может устанавливаться индивидуальный график питания, в том числе ранний завтрак. Ранний завтрак для индивидуального Гостя предоставляется по предварительной заявке при наличии технической возможности.

10.8. В выходные и праздничные дни Отель вправе проводить специальные мероприятия и предлагать специальные форматы питания, включая бранч выходного дня ориентировочно с 12:00 до 18:00. Конкретные даты, время, состав и стоимость доводятся до сведения Гостей в соответствующем специальном предложении.

10.9. Лобби-бар работает круглосуточно для Гостей, проживающих в Отеле. Обслуживание посетителей, не проживающих в Отеле, осуществляется до 23:00, если иной режим не установлен для конкретного мероприятия.

10.10. При проведении специального или закрытого обслуживания доступ внешних посетителей в ресторан может быть временно ограничен. Питание проживающих Гостей в этот период организуется в отдельном зале, в зоне лобби-бара либо посредством обслуживания в номере.

10.11. Если ресторан закрыт для свободного посещения в связи со специальным обслуживанием, доставка заказа в номер для проживающих Гостей осуществляется без дополнительной платы за доставку; блюда оплачиваются по действующему меню или условиям тарифа.

11. Аннуляция, изменение бронирования и возврат денежных средств

11.1. Условия аннуляции бронирования, изменения бронирования, сокращения срока проживания и возврата денежных средств определяются условиями конкретного тарифа, договором, подтверждением бронирования, коммерческим предложением либо правилами соответствующего канала продаж.

11.2. По открытым розничным тарифам отмена бронирования без штрафных санкций допускается до 23:59 местного времени в день заезда, если условиями конкретного тарифа или подтверждения бронирования не предусмотрено иное.

11.3. По тарифу «раннее бронирование» отмена без штрафных санкций допускается не менее чем за 72 часа до заезда, если условиями тарифа не предусмотрено иное.

11.4. Для бронирований, оформленных через туристические операторы, туристические агентства, бизнес-трэвел агентства, а также для индивидуального корпоративного сегмента и индивидуальных бронирований в государственном сегменте, отмена без штрафных санкций допускается до 15:00 местного времени за день до заезда, если условиями тарифа не предусмотрено иное.

11.5. Для групповых, корпоративных, тендерных, агентских, пакетных и специальных тарифов порядок аннуляции и сокращения срока проживания определяется соответствующим договором, коммерческим предложением, заявкой и подтверждением бронирования.

11.6. Если заявка на бронирование поступила позднее срока, установленного для бесплатной отмены по соответствующему тарифу или сегменту, отмена без штрафа невозможна, за исключением случаев, когда иное согласовано Генеральным менеджером либо иным уполномоченным лицом Отеля.

11.7. При поздней отмене бронирования, незаезде Гостя, опоздании либо несвоевременном уведомлении об отказе от бронирования Отель вправе удержать плату в размере, установленном тарифом, договором либо законодательством Российской Федерации. При этом размер удержания не может превышать стоимости одних суток проживания, если такое ограничение прямо предусмотрено законодательством.

11.8. Возврат денежных средств осуществляется тем же способом, которым была произведена оплата, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации либо правилами платёжной системы/банка.

11.9. При досрочном выезде Гостя расчёт стоимости фактически оказанных услуг и суммы возврата денежных средств производится с учётом условий тарифа, договора, подтверждения бронирования и фактически оказанного объёма услуг.

12. Порядок проживания и доступ в номерной фонд

12.1. Вход в номерной фонд осуществляется по карте гостя, электронному ключу, пропуску либо иным способом, установленным Отелем в целях обеспечения безопасности.

12.2. Гость не вправе передавать карту гостя, ключ либо иные средства доступа третьим лицам.

12.3. Посетители Гостей допускаются в номерной фонд с 08:00 до 22:00. Допуск оформляется инспектором-контролёром 3-й категории либо иным уполномоченным работником службы безопасности после предъявления посетителем документа, удостоверяющего личность, и выдачи разового пропуска.

12.4. Нахождение посетителя в номере после 22:00 допускается только после его оформления на проживание в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами, с оплатой услуг при необходимости.

12.5. Количество лиц, находящихся в номере, не должно превышать вместимость номера и условия подтверждённого бронирования.

12.6. Отель вправе потребовать прекращения нарушения, ограничить доступ в общественные зоны, отказать в продлении проживания либо обратиться в правоохранительные органы, если поведение Гостя или посетителя нарушает общественный порядок, создаёт угрозу жизни, здоровью или имуществу, препятствует отдыху других Гостей либо работе персонала.

13. Обязанности Гостя

13.1. Гость обязан соблюдать настоящие Правила, правила пожарной безопасности, санитарные нормы, общественный порядок, правила пользования имуществом Отеля, требования службы безопасности и законные указания работников Отеля.

13.2. Гость обязан своевременно и в полном объеме оплачивать проживание, дополнительные услуги, возмещение ущерба имуществу, штрафы и иные платежи, предусмотренные настоящими Правилами, договором, тарифом либо законодательством Российской Федерации.

13.3. Гость обязан бережно относиться к имуществу Отеля, соблюдать чистоту, тишину, не создавать препятствий для проживания других гостей и работы персонала.

13.4. При выходе из номера Гость обязан закрыть окна, выключить электроприборы, закрыть водоразборные краны, обеспечить сохранность личных вещей и карты гостя.

13.5. Гость обязан незамедлительно сообщить работникам Отеля о пожаре, задымлении, затоплении, аварийной ситуации, повреждении имущества, угрозе безопасности, обнаружении подозрительных предметов либо иных обстоятельствах, требующих вмешательства персонала.

13.6. Гость несёт ответственность за действия приглашённых им посетителей, несовершеннолетних лиц, животных и иных лиц, находящихся в номере либо на территории Отеля по приглашению либо с ведома Гостя.

14. Гостю запрещается

14.1. Передавать третьим лицам карту гостя, электронный ключ, ключ от номера либо иные средства доступа.

14.2. Оставлять в номере посторонних лиц, не зарегистрированных в установленном порядке.

14.3. Курить табак, употреблять никотинсодержащую продукцию, электронные сигареты, кальяны, устройства нагревания табака и аналогичные устройства в номерах и помещениях Отеля, за исключением специально отведённых мест, если такие места предусмотрены.

14.4. Хранить, использовать либо проносить взрывчатые, легковоспламеняющиеся, токсичные, радиоактивные, наркотические, психотропные вещества, оружие без надлежащих разрешений, а также предметы, создающие угрозу жизни, здоровью либо имуществу.

14.5. Использовать в номере нагревательные приборы, удлинители, электроприборы и оборудование, не предусмотренные оснащением номера, без согласования с Отелем.

14.6. Нарушать тишину и покой других гостей, громко использовать аудио- и видеоаппаратуру, проводить мероприятия, встречи, съёмки и иные действия, мешающие другим гостям либо работе Отеля.

14.7. Выносить из номера, ресторанов, залов, общественных зон посуду, столовые приборы, текстиль, оборудование, мебель, продукты питания и иное имущество Отеля без согласования с уполномоченными работниками.

14.8. Употреблять принесённые с собой алкогольные напитки и продукты питания в общественных местах Отеля, если это запрещено правилами соответствующей зоны либо не согласовано с администрацией.

14.9. Перемещать мебель и оборудование, нарушать работу инженерных систем, охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, систем контроля доступа, связи и иных технических средств.

14.10. Осуществлять профессиональную фото- и видеосъёмку, коммерческую съёмку, съёмку с использованием дополнительного оборудования в здании и на территории Отеля без предварительного письменного согласования с администрацией.

14.11. Размещать рекламные материалы, проводить торговлю, презентации, интервью, опросы, сбор средств либо иные публичные активности без письменного согласования с Отелем.

14.12. Гостю и посетителю запрещается находиться в общественных зонах Отеля и объектах питания в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, если такое состояние сопровождается агрессивным, неадекватным поведением, нарушением общественного порядка, созданием угрозы безопасности либо помех другим Гостям и персоналу. В таких случаях Отель вправе прекратить обслуживание, ограничить доступ в общественные зоны, потребовать покинуть помещение, а при наличии предусмотренных законом оснований — отказать в заселении или продлении проживания.

14.13. Посещение ресторана допускается в опрятной повседневной одежде. При работе гардероба верхнюю одежду рекомендуется сдавать на хранение. Не допускается посещение ресторана с обнажённым торсом, в купальной, пляжной или домашней одежде, халатах, а в вечернее время — в шортах пляжного или спортивного типа. Требования к внешнему виду применяются одинаково ко всем посетителям и доводятся до их сведения при входе в ресторан.

15. Размещение с животными

15.1. Размещение с животными допускается только по предварительному согласованию с Отелем, при соблюдении правил размещения с животными, требований безопасности, санитарных требований и действующей тарифной политики.

15.2. В Отеле допускается размещение с домашними собаками до 10 кг. Размещение собак весом свыше 10 кг допускается только по дополнительному согласованию с Отелем. Размещение с дикими либо опасными животными запрещено.

15.3. При размещении с животным Гость обязан предоставить ветеринарный паспорт с действующими прививками и справку ветеринарного специалиста, выданную не позднее 7 дней до заезда, если иное не установлено законодательством Российской Федерации либо правилами Отеля.

15.4. При отсутствии необходимых документов Отель вправе отказать в заселении с животным. Возврат денежных средств производится в порядке, предусмотренном условиями тарифа, способом оплаты и законодательством Российской Федерации.

15.5. При заселении с животным Гость обязан письменно подтвердить ознакомление и согласие с правилами размещения с животными.

15.6. Гость несёт ответственность за поведение животного, причинённый им вред, ущерб имуществу, нарушение тишины, загрязнение помещений и обязан возместить Отелю причинённый ущерб в полном объёме.

15.7. Собаки-проводники (собаки-поводыри) и служебные собаки размещаются в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, при наличии подтверждающих документов:

для собаки-проводника — паспорт на собаку-проводника;

для служебной собаки — свидетельство служебной собаки и документ, подтверждающий служебный статус сопровождающего.

15.8. Посещение ресторана и иных зон общественного питания с животными запрещено, за исключением собак-проводников, сопровождающих лиц с ограничениями по зрению.

15.9. Размер платы за размещение с животным, размер и порядок внесения возвратного депозита, условия финальной уборки и иные финансовые условия устанавливаются действующей тарифной политикой Отеля и доводятся до сведения Гостя до подтверждения бронирования.

16. Бесплатные и дополнительные услуги

16.1. Отель предоставляет Гостям без дополнительной оплаты услуги и имущество, включённые в категорию номера и условия тарифа, в том числе пользование оснащением номера, беспроводной доступ в интернет, справочно-информационное обслуживание и иные услуги, указанные Отелем.

16.2. По просьбе Гостя без дополнительной оплаты могут предоставляться: вызов скорой помощи, пользование аптечкой, побудка к определённому времени, доставка корреспонденции, предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов — при наличии технической возможности у Отеля.

16.3. Дополнительные платные услуги оказываются в соответствии с действующим прейскурантом, условиями договора, тарифом либо коммерческим предложением.

16.4. Внеочередная смена белья, полотенец, дополнительная уборка, мини-бар, room service, прачечная, конференц-услуги, питание, аренда залов и иные дополнительные услуги оплачиваются отдельно, если они не включены в тариф.

17. Конференц-услуги, аренда залов и мероприятия

17.1. Услуги по предоставлению конференц-залов, универсальных площадок, фойе и иных помещений для мероприятий оказываются на основании договора, коммерческого предложения, счёта, подтверждения бронирования либо иного согласованного документа.

17.2. В стоимость предоставления зала, если иное не предусмотрено коммерческим предложением, могут включаться вода негазированная, карандаши, папки с бумагой, флипчарт и иное оснащение, указанное Отелем.

17.3. Питание, кофе-брейки, фуршеты, банкеты, техническое оборудование, дополнительное время, монтаж и демонтаж оплачиваются по условиям коммерческого предложения, договора либо действующего прейскуранта.

17.4. Комплиментарное предоставление зала, скидки, дополнительные часы без оплаты и иные индивидуальные условия допускаются только по согласованию уполномоченных лиц Отеля в соответствии с тарифной политикой.

18. Видеонаблюдение, безопасность и персональные данные

18.1. В целях обеспечения безопасности Гостей, работников, посетителей и имущества в помещениях общего пользования, на прилегающей территории и в иных зонах Отеля осуществляется видеонаблюдение, за исключением номеров Гостей, санитарных комнат, душевых и иных зон, где видеонаблюдение запрещено законодательством Российской Федерации.

18.2. В соответствии с установленными требованиями видеопоток отдельных камер может передаваться посредством специализированного программно-технического комплекса в систему «Безопасный город». Отель обеспечивает законность эксплуатации камер и передачи видеопотока в пределах своей зоны ответственности и не отвечает за последующую обработку и использование видеозаписей уполномоченным оператором системы, кроме случаев, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации.

18.3. Факт использования систем видеонаблюдения на территории Отеля доводится до сведения Гостей и посетителей доступным способом.

18.4. Сотрудники службы охраны Отеля при исполнении служебных обязанностей могут использовать носимые видеорегистраторы, закреплённые на форменной одежде. Аудиовизуальная фиксация может осуществляться на территории Отеля в целях обеспечения безопасности, предупреждения и фиксации нарушений, защиты жизни и здоровья Гостей, посетителей и работников, а также сохранности имущества. Полученные записи могут обрабатываться, храниться, использоваться и передаваться на тех же правовых основаниях и в том же порядке, что и записи системы видеонаблюдения Отеля, с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

18.5. Обработка персональных данных Гостей осуществляется в целях заключения и исполнения договора, бронирования, размещения, регистрации и миграционного учёта, обеспечения безопасности, бухгалтерского и налогового учёта, рассмотрения обращений и выполнения иных требований законодательства Российской Федерации. ОТЕЛЬ обрабатывает персональные данные в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», локальными актами и политикой обработки персональных данных.

18.6. Персональные данные могут быть переданы государственным органам, правоохранительным органам, судам, органам регистрационного и миграционного учёта, операторам платёжных и информационных систем и иным лицам исключительно в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

19. Имущество, ущерб и забытые вещи

19.1. Гость обязан возместить Отелю ущерб, причинённый им, приглашёнными им лицами, несовершеннолетними, животными либо иными лицами, за которых он отвечает, в полном объёме согласно акту, счёту, прејскуранту возмещения ущерба либо действительной стоимости повреждённого имущества.

19.2. При обнаружении ущерба работник Отеля составляет акт с описанием повреждения, обстоятельств и предварительной стоимости ущерба. Отказ Гостя от подписания акта не лишает ОТЕЛЬ права требовать возмещения ущерба.

19.3. ОТЕЛЬ не несёт ответственности за утрату денег, валютных ценностей, ценных бумаг, драгоценностей и иных ценных вещей, не переданных Отелю на хранение в установленном порядке, если иное прямо не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

19.4. При обнаружении забытых вещей ОТЕЛЬ принимает меры к возврату их владельцу. Хранение, учёт, возврат и уничтожение забытых вещей осуществляются в соответствии с локальным порядком Отеля и законодательством Российской Федерации.

19.5. В случае отсутствия Гостя в номере более суток либо по истечении 6 часов после расчётного часа при отсутствии согласованного продления срока проживания ОТЕЛЬ вправе создать комиссию, составить опись имущества, находящегося в номере, и передать имущество на хранение в установленном порядке.

20. Права и обязанности Отеля

20.1. ОТЕЛЬ обязуется обеспечить предоставление гостиничных услуг в соответствии с условиями подтверждённого бронирования, категорией Отеля, законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

20.2. ОТЕЛЬ обязуется предоставить Гостю достоверную информацию об Исполнителе, услугах, тарифах, правилах проживания, порядке оплаты, аннуляции, дополнительных услугах и иных существенных условиях.

20.3. Отель вправе требовать от Гостей соблюдения настоящих Правил, оплаты услуг, возмещения ущерба, выполнения требований безопасности и противопожарного режима.

20.4. Отель вправе отказать в предоставлении услуг, расторгнуть договор либо отказать в продлении проживания в случаях нарушения Гостем настоящих Правил, отсутствия документов, угрозы безопасности, неоплаты услуг, причинения ущерба, нарушения общественного порядка либо при наличии иных законных оснований.

20.5. Отель не несёт ответственности за работу городских и ресурсоснабжающих организаций, аварийные отключения электрической энергии, водоснабжения, теплоснабжения, связи, интернета и иных коммунальных ресурсов, если такие обстоятельства не зависят от Отеля.

21. Льготы, скидки и специальные условия

21.1. Льготы и преимущества при размещении предоставляются в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, локальными актами Отеля, тарифной политикой, корпоративными программами, специальными предложениями либо договорами.

21.2. Для получения льготы, скидки либо специального тарифа Гость обязан до подтверждения бронирования и/или при заселении представить документы, подтверждающие право на соответствующее условие.

21.3. При отсутствии подтверждающих документов Отель вправе отказать в применении льготы, скидки либо специального тарифа и применить общий тариф, действующий на дату оказания услуги.

21.4. Размещение официальных делегаций, групп, корпоративных клиентов, длительное размещение, размещение сотрудников партнёрских организаций, тарифы для сотрудников Cosmos Hotel Group, ПАО АФК «Система» и ДЗК, Friends & Family и иные специальные категории размещения осуществляются в соответствии с тарифной политикой, договором, коммерческим предложением и подтверждением бронирования.

21.5. Решение о предоставлении индивидуальной скидки, комплиментарного размещения, повышения категории номера, специальных условий оплаты либо аннуляции принимается уполномоченными лицами Отеля в соответствии с тарифной политикой и внутренним порядком согласования.

22. Разрешение споров и заключительные положения

22.1. Все обращения, претензии и жалобы Гостей рассматриваются Отелем в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и локальными актами Отеля.

22.2. Книга отзывов и предложений и/или иной предусмотренный законодательством способ подачи обращений предоставляется Гостю по требованию на стойке приёма и размещения.

22.3. Споры между Гостем, Заказчиком и Отелем подлежат урегулированию путём переговоров, а при недостижении согласия — в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

22.4. Настоящие Правила размещаются для ознакомления Гостей на стойке приёма и размещения, на официальном сайте Отеля и/или в иных доступных информационных источниках.

22.5. Соблюдение настоящих Правил обязательно для Гостей, Заказчиков, посетителей, работников Отеля и иных лиц, находящихся на территории Отеля.

22.6. Отель вправе вносить изменения в настоящие Правила в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и локальными актами Исполнителя.