



ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, статьей 39.1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 г. и «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденными Постановлением Правительства РФ № 1853 от 18.11.2020 г.
- 1.2. Настоящие Правила регулируют отношения между Гостиницей «Cosmos Novosibirsk Hotel» (далее «Отель») и Гостями Отеля.
- 1.3. Настоящие Правила, а также правила пожарной безопасности размещены для сведения Гостей на стойке приема и размещения и в номерах Отеля.
- 1.4. Выполнение настоящих Правил обязательно для персонала Отеля и для Гостей Отеля.

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

- 2.1. Отель оказывает услуги по предоставлению номеров для временного проживания Гостей Отеля в течение срока, согласованного с Отелем и оформленного в установленном настоящими Правилами порядке.
- 2.2. Режим работы Отеля – круглосуточный.
- 2.3. Минимальный срок проживания в Отеле составляет 1 (одни) сутки.
- 2.4. Первоочередное право на размещение в Отеле получают лица, имеющие подтверждение бронирования номера. Остальные Гости размещаются в порядке общей очереди.
- 2.5. Для получения номера в Отеле каждый Гость, пребывающий в Отель, предоставляет в службу приема и размещения документы для регистрации по месту пребывания:

Граждане РФ - в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации».

Иностранцы граждане и лица без гражданства - в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

- 2.5.1. Заселение Гостя осуществляется при условии предъявления Гостем 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.

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).

2.6. При оформлении проживания служба приема и размещения осуществляет регистрацию Гостя и выдает ему карту Гостя (электронный ключ), обеспечивающий доступ в номер на забронированный период проживания.

2.7. Служба приема и размещения Отеля вправе отказать в заселении в Отель лицам, находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

2.8. Официальный час регистрации Гостя при заезде – 14:00 текущих суток по местному времени. К установленному времени заезда Отель обязан предоставить подготовленный номер согласованной категории. Право выбора конкретного номера, принадлежащего к данной категории, остается за администрацией Отеля.

2.9. Официальный расчетный час при выезде Гостя – 12:00 текущих суток по местному времени.

3. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ.

3.1. Администрация Отеля производит бронирование номеров в Отеле в порядке, предусмотренном правилами бронирования, утвержденными администрацией Отеля и в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденными Постановлением Правительства РФ № 1853 от 18.11.2020 г.

3.2. Бронирование номера в Отеле осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования Отеля посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя. Тел.(383)2308100, Факс: (383)2308101, эл. почта: reservation.nsk@cosmoshotels.ru

3.3. При гарантированном бронировании производится 100% предоплата стоимости за весь период проживания или 100% предоплата за первые сутки проживания с последующей оплатой при заезде неоплаченного срока проживания.

3.4. В случае, если Гость при гарантированном бронировании не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, и не отменил бронирование за сутки до предполагаемого дня заезда предоплата за 1 сутки проживания не подлежит возврату. Данное бронирование аннулируется на следующий день после указанного дня заезда после 12:00.

В случае наличия предоплаты за весь срок проживания оставшаяся сумма за вычетом первых суток возвращается Гостю. или может быть использована по распоряжению Гостя в счет будущих проживаний (Проценты не начисляются).

3.5. При негарантированном (без предварительной оплаты) подтвержденном бронировании, если Гостем не указано точное время приезда, бронь аннулируется после 18:00 даты заезда по местному времени.

4. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ ОТЕЛЯ

4.1. Цена номера устанавливается на основании утвержденного прейскуранта на услуги Отеля.

4.2. Оплата на усмотрение Гостя производится любым из перечисленных способов:

- наличными денежными средствами в кассу Отеля;
- платежной банковской картой;
- безналичный расчет (путем перечисления на расчетный счет Отеля). Фактом оплаты считается зачисление денежных средств на расчетный счет Отеля.

4.3. Условия оплаты:

- при оплате услуг Отеля наличными денежными средствами гость в день заезда носит в кассу Отеля предоплату за весь период проживания.

- при оплате услуг Отеля банковской картой Гость в день заезда производит оплату за весь период проживания, либо с согласия Гостя на счете (депозитном счете Гостя) прелавторизуется сумма в размере стоимости услуг за весь период проживания, включая стоимость дополнительных услуг, выбранных Гостем.

- до выезда из Отеля Гость производит окончательный расчет за потребленные услуги, путем внесения денежных средств в кассу Отеля, либо путем списания со счет Гостя предавтризованных денежных средств или иным не противоречащим законодательству способом.

- в качестве способа оплаты гостиничных услуг не допускается оплата банковской картой, принадлежащей третьему лицу, не являющемуся Гостем Отеля, и фактически не находящемуся (не присутствующему) в Отеле.

- с согласия держателя карты допускается оплата гостиничных услуг банковской картой, принадлежащей третьему лицу, не являющемуся Гостем Отеля, при условии физического присутствия держателя карты в Отеле. В данном случае плательщик-держатель карты должен заполнить и подписать форму согласия и разрешения на оплату услуг банковской картой, ввести пин-код по запросу платежного терминала и подписать чек оплаты.

- допускается возможность бронирования услуги, путем предавторизации денежных средств с банковской карты третьего лица. В данном случае при заезде Гостя Отель осуществляет возврат предавторизованных денежных средств на банковскую карту третьего лица, а Гость Отеля самостоятельно оплачивает гостиничные услуги.

- в случае, если во время пребывания в Отеле будет причинен вред здоровью или ущерб имуществу, Гость обязан сообщить об этом администрации Отеля до выезда. Любая претензия или иск будут рассматриваться в соответствии с законодательством РФ.

- в случае, если компанией, туристическим агентством или иным третьим лицом не произведена оплата за Гостя, то Гость несет полную ответственность за оплату гостиничных услуг.

4.4. Плата за проживание в гостинице рассчитывается за сутки, определяемые в соответствии со временем заезда и временем выезда (расчетным часом), установленными в соответствии с настоящими Правилами.

При заселении Гостя до установленного времени заезда (ранний заезд) и последующим проживанием в гостинице плата за номер (место в номере) за период от времени заселения до времени заезда взимается в размере, не превышающем плату за половину суток, при наличии свободных номеров, готовых к заселению.

Если период от времени фактического заселения до времени официального заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается с Гостя в порядке, установленном настоящими Правилами.

В случае задержки выезда потребителя после времени выезда (расчетного часа) (поздний выезд) плата за проживание взимается с Гостя в порядке, установленном Отелем.

4.5. При предварительном бронировании и с необходимостью позднего заезда (после 18:00) Гость обязан предоставить гарантию бронирования в виде 100% предоплаты за первые сутки проживания одним из следующих способов:

- внесение депозита (наличным или безналичным путем);
- предоставлением информации о своей кредитной карте для преавторизации денежных средств.

4.6. При заезде Гостя без предварительного бронирования до 14:00, Отель предоставляет поселение Гостю при наличии свободных номеров. При заезде Гостя в период с 00:00 до 14:00 с Гостя взимается плата за ранний заезд в размере 50% от суточной стоимости номера, далее оплата взимается в соответствии с расчетным часом.

При заезде в Отель в период с 00:00 до 14:00 Гостю (с его согласия) может быть предоставлен поздний выезд до 18:00 текущих суток. В этом случае плата взимается за сутки. Если Гость остается после 18:00, то дополнительно оплачивается 50% от стоимости номера.

4.7. По истечении согласованного срока проживания Гость обязан освободить номер или сообщить о намерении продлить срок проживания сотрудникам службы приема и размещения до расчетного часа. При намерении продлить срок проживания Гостю необходимо сообщить об этом в службу приема и размещения до расчетного часа. Продление проживания возможно только при наличии свободных номеров. Продление проживания оплачивается по прейскуранту цен, действующему в Отеле на день продления проживания. При отсутствии информации о продлении периода проживания Гостя в момент наступления расчетного часа электронные ключи от номера блокируются, и новый ключ выдается только после согласования условий продления проживания с Гостем. При этом Отель вправе предложить Гостю другой номер.

Гостиничный номер должен быть освобожден не позднее 12:00 часов (полудня) даты выезда. За более поздний выезд взимается дополнительная плата:

при выезде до 18:00 производится оплата в размере 50% от стоимости одних суток проживания.

при выезде после 18:00 производится оплата в размере 100% стоимости одних суток проживания.

5. ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

5.1. Общее количество проживающих Гостей в номере должно соответствовать оплаченному и не превышать допустимое количество мест в номере (с учетом предоставленного дополнительного места).

5.2. Не взимается плата за проживание детей в возрасте до 12 лет при условии их размещения в одном номере с родителями или другими сопровождающими без предоставления отдельного места.

5.3. Гость обязан соблюдать установленные в Отеле Правила предоставления гостиничных услуг и правила противопожарной безопасности.

5.4. Посещение проживающих в Отеле Гостей в ночное время (с 22:00 до 06:00) возможно исключительно при условии их регистрации и оплаты проживания (при наличии свободных мест или номеров).

Указанный порядок – это мера безопасности, направленная на обеспечение безопасности Гостей Отеля, сохранности их имущества и выполнения установленной законодательством обязанности Отеля по регистрации граждан по месту пребывания.

5.5. Администрация Отеля отвечает за сохранность личных вещей Гостя, находящихся в номере, за исключением: денежных средств, ценных вещей и ценных бумаг, а также драгоценностей. Отель отвечает за утрату денежных средств, ценных вещей, ценных бумаг, драгоценностей Гостя при условии, если они были приняты Отелем на хранение, либо помещены Гостем в предоставленный ему Отелем индивидуальный сейф. Гость, обнаруживший утрату или повреждение своих вещей, обязан незамедлительно сообщить об этом администрации Отеля. В противном случае Отель освобождается от ответственности за несохранность вещей.

5.6. В случае обнаружения персоналом Отеля после выезда Гостя забытых им вещей или документов (кроме документов, удостоверяющих личность), администрация Отеля помещает их в камеру хранения Отеля.

5.7. При отсутствии Гостя в номере по истечению срока пребывания в отеле (если проживание предварительно не продлено и не оплачено), администрация отеля вправе создать комиссию, которая обязана составить акт и сделать описание имущества, находящегося в номере. Материальные ценности (денежные средства, ценные вещи, драгоценности) Отель принимает под ответственное хранение.

5.8. Стоянка автотранспорта Гостей осуществляется на автостоянке Отеля (при наличии свободных мест).

5.9. На территории Отеля, за исключением номеров и туалетов, используется система видеонаблюдения.

5.10. Отель обязан:

- информировать Гостей при оформлении их проживания о предоставляемых в Отеле услугах, форме и порядке их оплаты, предоставить сведения о работе размещенных на территории Отеля предприятий питания, бизнес-центра;
- обеспечить соответствие качества предоставляемых услуг требованиям законодательства, санитарным, противопожарным и иным обязательным правилам, стандартам бренда "Cosmos Hotel Group";
- обеспечить конфиденциальность персональных данных и информации о Гостях Отеля;
- своевременно реагировать на просьбы Гостя об устранении неудобств, поломок в номере Отеля.

5.11. Гость обязан:

- бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля. В случае утраты или повреждения Гостем имущества Отеля Гость обязан возместить стоимость нанесенного ущерба;
- при обнаружении неисправностей в номере Отеля немедленно сообщить о них администрации Отеля;
- при выходе из номера закрывать окна, выключать водопроводные краны, выключать электробытовые и электроосветительные приборы, закрывать входную дверь;
- пользоваться телевизорами, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами лишь при условии установления уровня громкости в пределах, не мешающих другим проживающим в Отеле, уважать право других Гостей на отдых;
- допускать в номер работников эксплуатационных организаций и представителей администрации Отеля для осмотра технического и санитарного состояния жилого помещения, санитарно-технического и иного оборудования, находящегося в нем, а также для выполнения необходимых ремонтных и профилактических работ;
- бережно относиться к объектам благоустройства и зеленым насаждениям, соблюдать чистоту на территории Отеля;
- при выезде из Отеля произвести полный расчет за оказанные услуги и сдать в службу приема и размещения ключ от номера.

- в случае причинения ущерба имуществу Отеля (утрата или повреждение) Гость возмещает причиненный ущерб, в соответствии с действующим законодательством РФ. Размер ущерба определяется в соответствии с расценками, указанными в прейскуранте Отеля, действующем на дату обнаружения ущерба. В случае причинения ущерба составляется акт о возмещении ущерба в двух экземплярах.

5.12. Гостю, проживающему в Отеле, запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие;
- передавать ключи от номера посторонним лицам;
- приносить в Отель и хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся, пиротехнические, взрывоопасные и/или ядовитые вещества, вещества, загрязняющие окружающую среду.
- приносить в Отель оружие при отсутствии соответствующего разрешения;
- держать в номере животных, насекомых, птиц, кроме случаев, предусмотренных Правилами проживания Гостей с домашними животными, утвержденными администрацией Отеля;
- пользоваться в номере нагревательными приборами, не входящими в комплектацию номера;
- совершать действия, нарушающие тишину и покой других Гостей, проживающих в Отеле, в ночное время (с 22:00 до 8:00);
- приносить в Отель алкогольные напитки.
- курить в помещениях Отеля (номера, холлы, лестничные клетки, коридоры, туалетные комнаты и т.д.). При нарушении данного пункта, Гость компенсирует затраты химчистки номера, согласно установленным тарифам.

5.13. В случае неоднократного и/или грубого нарушения настоящих Правил, а также нарушения правил пожарной безопасности, нарушения общественного порядка в Отеле администрация Отеля вправе досрочно расторгнуть договор с Гостем в одностороннем порядке. При выселении Гость обязан оплатить фактически оказанные услуги в соответствии с действующим в Отеле прейскурантом.

5.14. Гость при обнаружении недостатков в оказанной Отелем услуге может потребовать безвозмездного их устранения.