COSMOS
СУРГУТ СИТИ ПАРК

УТВЕРЖДАЮ
Директор
ООО «Отели Сургута»
_____ В.М. Ларломкин
01.07.2026 г.

ПРАВИЛА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

В COSMOS СУРГУТ СИТИ ПАРК ОТЕЛЬ

Общество с ограниченной ответственностью «Отели Сургута»
ИНН: 8602025166 | КПП: 860201001| ОГРН: 1078602001136
Юр. адрес: 628400, Россия, Тюменская область, ХМАО-Югра, г. Сургут, проспект Ленина, 43
E-mail: info@surgut.cosmoshotels.ru

Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в Cosmos Сургут Сити Парк Отель разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации», содержат общие условия договора предоставления гостиничных услуг, на которых ООО «Отели Сургута» контрактирует с физическими и юридическими лицами, приобретающими гостиничные услуги для собственного потребления.

Заключение договора предоставления гостиничных услуг осуществляется путем присоединения к настоящим Правилам предоставления гостиничных услуг, условия которых становятся обязательными для исполнения Сторонами, в том числе Гостем.

1. ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК РАЗМЕЩЕНИЯ

«Исполнитель» –Общество с ограниченной ответственностью «Отели Сургута» (ООО «Отели Сургута»), ОГРН 1078602001136, ИНН 8602025166, КПП 860201001.

«Гостиница» - гостиница «Cosmos Сургут Сити Парк Отель»/«Cosmos Surgut City Park Hotel», город Сургут, проспект Ленина, д. 43, 4 звезды, номер реестровой записи в едином реестре объектов классификации в сфере туристской индустрии – С862024001574.

«Гостиничные услуги» - комплекс услуг по предоставлению временного размещения и обеспечению временного проживания Гостей в Гостинице, включая сопутствующие услуги, определяемые Исполнителем, с учетом требований, предъявляемых к виду и категории средства размещения. Перечень услуг, входящих в цену размещения, определяется Исполнителем самостоятельно, исходя из категории номера и типа средства размещения.

«Гость» - физическое лицо, потребитель гостиничных услуг.

«Заказчик» - физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее - договор) в пользу Гостя.

Бронирование – процесс заказа Заказчиком основных и (или) дополнительных услуг гостиницы в определенном объеме с целью их использования в определенные сроки, и на условиях, определенных заявкой Заказчика и подтверждением этой заявки со стороны Исполнителя, закрепление номера за Гостем в гостинице на условиях, определенных заявкой Заказчика, по тарифу Исполнителя.

Режим работы Гостиницы - круглосуточный.

Расчетный час - время, установленное Исполнителем для заезда и выезда Гостя:

Расчетным часом начала обслуживания (заезда) является 15:00 часов по местному времени.

Расчетным часом освобождения номера (выезда) является 12:00 часов по местному времени.

Ранний заезд – заезд Потребителя в гостиницу с 03:00 до 15:00 дня заезда в гостиницу по местному времени.

Поздний выезд – выезд Потребителя из гостиницы после расчетного часа.

Цена размещения – посуточная стоимость (тариф) временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, предоставляемых за единую цену. Единицей расчета являются расчетные сутки[1].

Номер - изолированное помещение в гостинице, предназначенное для временного размещения и временного проживания физических лиц.

https://surgut.cosmosgroup.ru - официальный сайт Гостиницы в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/148f1007-c609-11ef-92da-458f6e23dc8a/about-resort?from=showcase - ссылка в сети "Интернет" на запись о Гостинице в реестре классифицированных средств размещения.

«ОПиР» - Отдел приема и размещения Гостиницы.

Карта регистрации Гостя – документ, подтверждающий волеизъявление на присоединение к договору предоставления гостиничных услуг, порядок заключения, исполнения и прекращения которого содержаться в настоящих Правилах, а также согласие Гостя/Заказчика на соблюдение требований настоящих Правил.

Гостинице присвоена категория 4 звезды Решением № 087 от 10.07.2024 сроком действия до 10.07.2027 года. Свидетельство выдано на основании решения аккредитованной организации: ООО «ССБТ».

Гостиницей пройдена самооценка на основании решения от 25.07.2025 по заявлению № СК-50896 от 24.07.2025 сроком действия до 25.07.2028 года.

Номерной фонд гостиницы обладает следующими категориями номеров:

Номера «высшей категории»:

Стандарт с двуспальной кроватью - общая площадь номера не менее 14 м^2, одна комната.

Стандарт с двумя кроватями - общая площадь номера не менее 21 м^2, одна комната.

Стандарт с панорамным балконом - общая площадь номера не менее 19 м^2, одна комната.

Люкс - общая площадь номера не менее 38 м^2, две комнаты – спальня и гостиная.

Улучшенный с двуспальной кроватью - общая площадь номера не менее 17 м^2, одна комната.

Улучшенный с двумя кроватями - общая площадь номера не менее 21 м^2, одна комната.

Улучшенный трехместный с двуспальной кроватью - общая площадь номера не менее 21 м^2, одна комната.

Улучшенный с панорамным балконом - общая площадь номера не менее 23 м^2, одна комната.

Бизнес Люкс - общая площадь номера не менее 38 м^2, две комнаты – спальня и гостиная.

Номера оснащены оборудованием, мебелью, постельными принадлежностями и другим инвентарем, а также предметами санитарного-гигиенического назначения, предназначенными для обеспечения условий проживания согласно требованиям, соответствующим определенной категории номера.

Информация об Исполнителе и предоставляемых Исполнителем гостиничных услугах размещена в помещении Гостиницы на Стойке Отдела приема и размещения, в удобном для обозрения месте, а также на сайте https://surgut.cosmosgroup.ru.

Заявкой на бронирование и/или оплатой счетов, выставленных Исполнителем за гостиничные услуги, и/или оформлением Карты регистрации гостя Гость подтверждает предоставление Исполнителем всей необходимой и достоверной информации об услугах, ознакомление и согласие с порядком, условиями бронирования, сроками отмены бронирования и возврата денежных средств, и ценами и порядком предоставления услуг Гостиницей. Отказ Гостя от подписания Карты регистрации гостя Исполнитель расценивает как односторонний отказ от исполнения договора со стороны Гостя.

Гостиничные услуги предоставляются Исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме. Договор, заключаемый Исполнителем с физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором. Условия договора, заключаемого с Заказчиком - юридическим лицом, либо индивидуальным предпринимателем, определяются в индивидуальном порядке, и могут отличаться от указанных в настоящих Правилах, в том числе размерами и сроками внесения авансового платежа, и иными условиями бронирования и его отмены, в том числе сроками возврата денежных средств. В случае если настоящие Правила будут противоречить условиям такого договора, то преимущество будут иметь нормы договора.

Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного двумя сторонами, или подтверждения Исполнителем заявки, направленной Заказчиком, а также в случае совершения Заказчиком действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата стоимости гостиничных услуг за весь период проживания).

Договор на предоставление гостиничных услуг должен содержать:

- наименование, ОГРН, ИНН Исполнителя, номер реестровой записи о средстве размещения;
- сведения о Заказчике (для юридического лица: наименование, ОГРН, ИНН, КПП; для индивидуального предпринимателя: ФИО, ОГРНИП и ИНН; для филиала иностранного юридического лица, включенного в государственный реестр аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц: наименование, номер записи об аккредитации, ИНН, КПП; для физического лица: ФИО, сведения о документе, удостоверяющем личность, оформленном в установленном порядке, место постоянной регистрации);
- сведения о виде гостиницы, категории гостиницы, предоставляемом номере;
- сведения о категории номера, цене размещения, количестве номеров, виде размещения;
- период проживания в гостинице;
- сведения о бронировании, (условия, сроки отмены бронирования, условия и сроки возврата внесенной платы за гостиничные услуги)
- расчетный час (время заезда и выезда);
- иные необходимые сведения (по усмотрению Исполнителя).

Гостиница осуществляет оформление проживания, регистрацию и обслуживание Гостей, прибывающих в Гостиницу и убывающих из Гостиницы круглосуточно.

Оказание услуг размещения в Гостинице осуществляется после предъявления Гостем документа, удостоверяющего личность, оформленного в установленном порядке, позволяющего осуществить регистрационный учет, и внесения авансового платежа в размере полной стоимости гостиничных услуг за весь период проживания в Гостинице.

Надлежащим предъявлением документа, удостоверяющего личность, является предъявление оригинала документа или динамического QR-кода, сформированного в Цифровом ID многофункционального сервиса обмена информацией (национального мессенджера MAX).

К документам, удостоверяющим личность, позволяющим осуществить регистрационный учет относятся:

Для граждан Российской Федерации:

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации,
- документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время. Данным документом, удостоверяющим личность могут воспользоваться только действующие военнослужащие при предъявлении удостоверения личности военнослужащего РФ, военного билета, содержащих сведения о провождении службы по контракту или мобилизации либо предоставлении справки об участии в СВО.
- временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации (форма 2П);
- российское национальное водительское удостоверение, в случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, перечисленных выше.

При заселении **гражданина Российской Федерации** при наличии технической возможности Гостиница может осуществить идентификацию Гостя и передачу сведений, необходимых для заключения договора и постановки на регистрационный учёт по месту временного пребывания, с использованием многофункционального сервиса обмена информацией — национального мессенджера «MAX» (далее — MAX или сервис).

Способ идентификации через «MAX» является альтернативным и применяется по выбору гостя. Наличие у гостя возможности использовать сервис не отменяет право гостя на заселение по бумажному документу, удостоверяющему личность. Заселение через MAX осуществляется с помощью функции «Цифровой ID (айди)», активированной в мобильном приложении, установленном на мобильном телефоне Гостя, при наличии привязки к подтвержденной учетной записи в «Госуслугах» у Гостя, в том числе с помощью биометрических данных в соответствии с правилами сервиса, и заранее загруженных туда сканов документов, удостоверяющих личность, на себя и своих детей.

Воспользоваться правом на идентификацию через MAX может только гражданин Российской Федерации. Для иностранных граждан и лиц без гражданства сохраняется обязательное предъявление соответствующего документа, удостоверяющего личность, в бумажной форме.

При выборе Гостем заселение через MAX последний должен осуществить следующий

порядок действий: открыть в приложении «MAX» раздел «Цифровой ID», далее выбрать документ - паспорт гражданина РФ, далее активировать функцию «Предъявить», чтобы на экране устройства сформировался динамический QR-код и предоставить его Сотруднику ОПиР на считывание для передачи данных. Подтверждение сведений осуществляется путем предъявления QR-кода документа через «Цифровой ID (айди)» с последующей верификацией данный в системе «Госкан» (Госуслуги)

Использование заранее сохранённых скриншотов, фотографий или распечаток QR-кода строго запрещено. Сотрудники ОПиР вправе визуально убедиться, что QR-код формируется и отображается в реальном времени в интерфейсе сервиса на устройстве Гостя.

В случае попытки предъявления предварительно сохранённого изображения, или данных иного лица Сотрудник ОПиР отказывает в проведении идентификации указанным способом и предлагает гостю повторно сформировать и предъявить QR-код непосредственно в интерфейсе сервиса с непосредственной учётной записью Гостя. При невозможности использования сервиса гостю предлагается пройти идентификацию путём предъявления документа, удостоверяющего личность, в бумажной форме.

В случае технической невозможности реализации идентификации через сервис «MAX» (отсутствие интернет-соединения, сбой приложения, неисправность оборудования и т. п.) заселение производится на основании оригинала документа, удостоверяющего личность.

Независимо от выбранного способа подтверждения личности, Гость обязан иметь при себе оригиналы документов, удостоверяющих личность и полномочия, на случай технических сбоев.

Заселение несовершеннолетних детей в возрасте до 14 лет с их законными представителями (родителями, усыновителями, опекунами) производится на основании свидетельства о рождении несовершеннолетнего и документа, удостоверяющего личность и полномочия законного представителя. При наличии у Гостиницы технической возможности сведения о несовершеннолетнем в возрасте до 14 лет могут быть переданы через сервис «MAX» в составе данных законного представителя. Для этого законный представитель должен иметь сформированный «Цифровой ID (айди)» в MAX с загруженным разделом «Семья и дети» свидетельством о рождении ребенка. Подтверждение сведений осуществляется путем предъявления QR-кода документа через «Цифровой ID (айди)» с последующей верификацией данный в системе «Госкан» (Госуслуги).

Оформление в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, или достигшего 14-летнего возраста, не получившего паспорт гражданина РФ, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящегося сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) письменного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних. Подтверждение сведений о несовершеннолетнем путем предъявления QR-кода свидетельства о рождении через «Цифровой ID (айди)» в MAX сопровождающего лица, за исключением законного представилеля, не осуществляется в связи с отсутствием технической возможности. Оформление в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность и документов, удостоверяющих личность

находящихся вместе с ним законных представителей или находящегося сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) письменного согласия законных представителей (одного из них).

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 письменного согласия законных представителей (одного из них).

При наличии у Гостиницы технической возможности несовершеннолетний вправе подтвердить личность путем предъявления QR-кода паспорта через «Цифровой ID (айди)» в MAX. Верификация данных осуществляется с помощью системы «Госкан» (Госуслуги). Предъявление должно производится непосредственно на экране устройства, скриншоты, фотографии и пересланные изображения документа не принимаются.

К лицам, заменяющим родителей, относятся законные представители несовершеннолетнего, а также совершеннолетние родственники и иные лица, сопровождающие несовершеннолетнего с согласия и по поручению его родителей (законных представителей), при условии предоставления письменного согласия законных представителей (одного из них).

При заселении несовершеннолетнего гражданина РФ в возрасте до 14 лет, о также несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста и не получившего паспорт гражданина Российской Федерации, то сведения о нём могут быть переданы через сервис «MAX» в составе данных законного представителя.

Иностранным гражданам необходимо предъявить при заселении следующие документы:

Иностранный гражданин, прибывший в РФ в порядке, не требующем получения визы:

- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Федерального закона № 115-ФЗ от 25.07.02 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);
- миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты.

Срок временного пребывания в РФ иностранного гражданина, прибывшего в РФ в порядке, не требующем получения визы, не может превышать девяносто суток, за исключением случаев, предусмотренных Федеральным законом № 115-ФЗ от 25.07.02 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ». В данных случаях, иностранный гражданин обязан предъявить документы, подтверждающие продление срока пребывания в РФ (разрешение на работу, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.)

Иностранный гражданин, прибывший в РФ в порядке, требующем получения визы:

- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Федерального закона № 115-ФЗ от 25.07.02г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);
- миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного

иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты;

- документ, подтверждающий право на пребывание (проживание) в Российской Федерации (виза, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.) (Постановление от 15.01.2007 г. N 9 О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ)

Срок временного пребывания иностранного гражданина в РФ в порядке, требующем получения визы, определяется сроком действия выданной ему визы, за исключением случаев, предусмотренных Федеральным законом (ст.ст.5, 5.1. Федерального закона № 115-ФЗ от 25.07.02г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»).

Лицо без гражданства предъявляет один из документов:

- документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешение на временное проживание;
- вид на жительство;
- временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.)

Заселение в гостиницу иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании вышеуказанных документов, удостоверяющих личность иностранного гражданина или лица без гражданства, и находящихся вместе с ними родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия.

Ответственность за выбор документа, удостоверяющего личность, и подтверждения Гостем своего правового статуса (категории) для надлежащего заселения в гостиницу, а также последствия неподтверждения своего правового статуса возлагается на Гостя. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ненадлежащего документа, удостоверяющего личность, документа с истекшим периодом действия, недостоверными данными делает договор недействительным/незаключенным, и возлагает на Гостя компенсацию Исполнителю фактически понесенных расходов.

Ответственным за оформление лиц, размещающихся в Гостинице, является кассир-администратор ОПиР Гостиницы.

Исполнитель вправе не приступать к предоставлению гостиничных услуг в случаях непредъявления Гостем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, не предоставлении документов, необходимых для заселения несовершеннолетних, и/или не внесения авансового платежа в размере полной стоимости гостиничных услуг за весь период проживания в Гостинице.

Не выполнение Гостем правил поведения, установленных в период режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации, является основанием для приостановления оказания гостиничных услуг.

Приостановление договорных отношений автоматически не продлевает срок предоставления гостиничных услуг в Гостинице.

Регистрация Гостей, 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, 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".

Постановка иностранного гражданина и лица 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, 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".

Заселение Гостя в гостиницу производится на основании документа, удостоверяющего личность, который был указан при заключении договора.

В целях оказания гостиничных услуг и исполнения законодательства Российской Федерации о регистрации граждан по месту пребывания и о миграционном учете, Гостиница вправе передавать персональные данные Гостя в соответствующие правоохранительные органы РФ.

Заезд в гостиницу и выезд из Гостиницы Гостем осуществляется с учетом времени заезда и выезда (расчетного часа), установленных в Гостинице, размещение в Гостинице осуществляется в порядке живой очереди. Гостю может быть отказано в раннем заезде, либо при наличии свободных номеров гостиничные услуги могут быть предоставлены с условием оплаты Потребителем раннего заезда в соответствии с тарифной политикой Гостиницы. При наличии свободных номеров размещение в Гостинице может осуществляться до расчетного времени начала обслуживания без взимания дополнительной платы, но не ранее чем с 09:00 по местному времени. В случае комплиментарного раннего заселения питание (завтрак) безвозмездно Гостю не предоставляется.

При оформлении проживания в Гостинице ОПиР осуществляет регистрацию Гостя и выдает карточку Гостя. В карточке Гостя указаны:

- Фамилия, имя Гостя.
- Сведения о предоставляемом номере.
- Сроки проживания.

А также электронный ключ, обеспечивающий доступ в номер на оговоренный период проживания.

Для обеспечения безопасности проживания вход в номерной фонд Гостиницы для Гостей осуществляется по карточкам Гостя.

Приглашенные Гостем посторонние лица могут находиться в номерном фонде Гостиницы с 08:00 по местному времени до 23:00 по местному времени только при согласии Гостя. Пребывание приглашенных лиц с 23:00 местному времени до 08:00 местному времени разрешается только при их регистрации в Гостинице в установленном порядке и оплате

проживания в соответствии с действующим Прейскурантом.

Допуск курьеров, сотрудников служб доставки и т.д. в жилую зону запрещен.

Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в общественных помещениях Гостиницы системы видеонаблюдения. Результаты видеонаблюдения могут быть предоставлены Гостиницей в государственные правоохранительные и контролирующие организации по их письменному запросу, без уведомления и получения предварительного согласия со стороны Гостя.

При бронировании, размещении или свободном поселении (без бронирования) Гость выбирает категорию номера. Право предоставления конкретного номера из выбранной Гостем категории остается за Гостиницей. Также Гостиница имеет право на замену гостиничных услуг (в т.ч. номера проживания) с сохранением класса услуг по ранее оплаченной категории или с предоставлением более высокого класса без дополнительной оплаты.

Общее количество проживающих Гостей в номере не должно превышать количество мест в номере, исключение составляет проживание детей до 6 лет.

Гостиница оставляет за собой право приостановить предоставление гостиничных услуг лицам, находящимся предположительно в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также лицам, проявляющим неадекватное поведение (совершающим поступки, которые идут в разрез с общепринятыми нормами морали и нравственности, могут нанести вред обществу или человеку) и проинформировать об этом правоохранительные органы.

По истечении согласованного срока проживания/либо досрочного выезда из гостиницы по собственному желанию Гость обязан освободить номер в соответствии с расчетным часом в Гостинице, если гостю не предоставлена услуга позднего выезда, с уведомлением Отдела приема и размещения. При отсутствии информации о продлении периода проживания Гостя в момент наступления расчетного часа карта Гостя блокируется, и новая выдается только после согласования условий продления проживания с Гостем. При этом Администрация Гостиницы вправе предложить Гостю другой номер. В случае выезда досрочного выезда Гостя из гостиницы без уведомления Отдела приема и размещения, то номер остается за Гостем до истечения согласованного срока проживания.

При выезде из гостиницы Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные и сдает ключ от номера сотрудникам отдела приема и размещения.

2. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ

Бронирование номеров производится Исполнителем на основании заявки Заказчика. Заявка принимается Исполнителем к исполнению, при условии наличия в Гостинице необходимого количества свободных (незабронированных) номеров в период, указанный в заявке, если заявка содержит: название Гостиницы, сведения о Заказчике; сведения о количестве и категории бронируемых номеров, типе размещения (двухместное, одноместное); имя, фамилию и сведения о документе, удостоверяющем личность, Гостя; количестве детей и их возраст; даты и предполагаемое время заезда и выезда, сведения о способе и предоставлении гарантии оплаты, а также перечень услуг, которые обязуется

оплатить Заказчик.

Бронирование услуг проживания в Гостинице осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования посредством телефонной, факсимильной связи, электронной почты, через официальный сайт Гостинцы или системы бронирования посредников.

Бронирование осуществляется круглосуточно, до запланированного заезда Гостя, на срок не менее суток.

В случае наличия свободных номеров на даты, запрашиваемые в заявке, Исполнитель направляет Заказчику уведомление, содержащее сведения о наименовании Исполнителя, Заказчике (Госте), категории заказанного номера и цене номера (места в номере), сроках проживания в гостинице, об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые Исполнителем. Дата направления уведомления является датой подтверждения бронирования. В этом случае договор считается заключенным с даты подтверждения бронирования.

По Заявкам, не подтвержденным Исполнителем, Исполнитель обязательств по оказанию гостиничных услуг не несет.

Все неблагоприятные последствия отступлений от установленных форм и способов подачи Заявки, предоставления недостоверных или неполных данных, оплаты гостиничных услуг, а также возникшие в результате этого неопределенности с условиями бронирования, несет Заказчик.

Отказ от ранее забронированных услуг проживания в Гостинице осуществляется Заказчиком/Гостем тем же способом, которым было осуществлено бронирование, если иное не предусмотрено условиями бронирования. Заказчик/Гость вправе аннулировать бронирование без применения к нему каких-либо штрафных санкций в сроки, указанные в бронировании либо предусмотренные договором.

Гостиница применяет бронирование, предусматривающее ожидание Гостя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда, и в случае незаезда Гостя исполнитель вправе отказаться от исполнения договора. Обязанность Исполнителя по закреплению номера за Гостем является встречной и возникает только после осуществления полной либо частичной оплаты Заказчиком забронированных услуг согласно порядку, условиям и в сроки, установленные выбранным тарифом.

Если Заказчик/Гость уведомляет об отказе от договора до дня[2] заезда (т.е. не позднее дня предшествующего заезду), исполнитель возвращает заказчику/гостю плату за гостиничные услуги в полном размере.

В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора (в день заезда) Заказчиком/Гостем, опоздания или незаезда Гостя с него или с Заказчика взимается плата за номер, но не более чем за сутки.

Не заездом признается не обращение в Гостя в Отдел приема и размещения для заезда в Гостиницу до расчетного часа выезда дня (т.е. до 12.00 местному времени), следующего за днем запланированного заезда.

---

[2] Время дня исчисляется часами, минутами и секундами. За начало дня принимается момент времени, соответствующий 00 часам 00 минутам 00 секундам. За окончание - момент времени, соответствующий 24 часам 00 минутам 00 секундам

Гарантией предоставления услуг проживания в Гостинице является полная либо частичная оплата Гостем/Заказчиком забронированных услуг согласно порядку, условиям и в сроки, установленные выбранным тарифом. В случае неосуществления гостем в установленные сроки платежа Заказчик/Гость признается утратившим интерес договору, и договор считается расторгнутым в одностороннем внесудебном порядке по инициативе Заказчика/Гостя.

3. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

Оплата Гостем гостиничных услуг осуществляется в соответствии с Прейскурантами, действующими в Гостинице. Оплата услуг может быть произведена кредитной картой, безналичным путем на расчетный счет Гостиницы или наличными денежными средствами. Оплата гостиничных услуг наличными денежными средствами осуществляется только через кассы Гостиницы.

Предоставление проживания осуществляется при полной оплате услуг.

Гостиницей установлена посуточная оплата проживания, т.е. плата за проживание рассчитывается за сутки, определяемые расчетным часом (временем заезда и выезда), установленным в настоящих Правилах. Почасовая оплата проживания в Гостинице не предусмотрена.

При заселении Гостя до установленного расчетного часа начала обслуживания (ранний заезд) и последующим проживанием в Гостинице плата за номер за период от времени заселения до времени заезда взимается в размере, не превышающем плату за половину суток, за исключением случая, **если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов,** тогда плата за проживание взимается с Гостя **за полные сутки.**

При заселении Гостя до установленного расчетного часа начала обслуживания (ранний заезд) и выезде до или в установленный расчетный час освобождения номера, т.е проживании в гостинице менее суток, плата за номер за период от времени заселения до времени заезда взимается в **размере полных суток**.

В случае задержки выезда Гостя после расчетного часа менее 6 часов взимается плата за половину суток, исходя из действующего в Гостинице на дату выезда Прейскуранта. Гостю предоставляется право пользования номером до 18:00 местному времени.

В случае задержки выезда Гостя от 6 до 24 часов после расчетного часа взимается плата за полные сутки.

Детям в возрасте до 11-ти лет включительно (без предоставления отдельного места) проживание в Гостинице предоставляется без оплаты.

Цена предоставления дополнительного места за сутки включает в себя стоимость дополнительной кровати. Оплата за дополнительное место взимается в соответствии с действующим Прейскурантом.

Данные положения Правил предоставления гостиничных услуг применяются при условии, если в договоре бронирования/размещения не определено иное. Продление проживания в Гостинице осуществляется в ОПиР при наличии свободных номеров.

Продление проживания производится не менее чем на половину суток и с обязательной предварительной оплатой проживания за весь продленный период.

При выезде Гостя ранее оплаченного срока проживания расчет производится за фактическое время проживания (не менее, чем за сутки) и оказанные дополнительные платные услуги. Сумма, превышающая стоимость фактического проживания и оказанных дополнительных платных услуг, возвращается Гостю. При этом:

В случае досрочного выезда Гостя без уведомления об этом Исполнителя услуги подлежат оплате в полном объеме (в объеме подтвержденной заявки), а уплаченные денежные средства не подлежат возврату.

В случае не своевременного уведомления Исполнителя о досрочном выезде из Гостиницы (после 12:00 по местному времени дня фактического выезда), в стоимость услуг Исполнителя включается стоимость номеро-ночи даты выезда.

Переселение Гостя в другой номер равнозначной категории по причинам техногенного характера (технические неполадки, аварии и т.п.), возникшим по вине Гостиницы, осуществляется без взимания дополнительной платы. При отсутствии свободного номера равнозначной категории Гостю, с его согласия, может быть предоставлен номер категорией ниже с выплатой ему разницы в стоимости номеров или номер категорией выше без доплаты разницы в стоимости номеров.

Дополнительные платные услуги, оказываемые Гостиницей, оплачиваются Гостем в соответствии с действующими Прейскурантами. Информация о перечне и стоимости дополнительных платных услуг предоставляется ОПиР. Возврат денежных средств за дополнительные платные услуги возможен до времени начала оказания услуги.

Без дополнительной оплаты Гостю предоставляются услуги:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- пользование тонометром;
- пользование сейфовой ячейкой в номере.

Возврат денежных средств в случае отказа от бронирования, изменения бронирования, незаезда в Гостиницу производится только в российских рублях, тем же способом и методом, которым производилась оплата, либо на банковские реквизиты (рублевые счета Российских банков) Гостя/Заказчика, производившего платеж (в т.ч. в случае утери/закрытии ранее действующих банковских карт). Для идентификации владельца банковской карты при возврате денежных средств, оплаченных через интернет-эквайринг/торговый эквайринг Гостиницы, Гость производивший платеж прикладывает к заявлению реквизиты банковской карты, с которой была произведена оплата.

В случае выезда Гостя из номера ранее забронированного или оплаченного срока возврат денег осуществляется по письменному заявлению Гостя, с указанием времени выезда. При сокращении срока проживания, производится перерасчет стоимости

путевки/предоставления мест проживания в зависимости от фактического срока проживания. К заявлению Гость должен приложить ксерокопию паспорта и документ, подтверждающий оплату (платежное поручение, банковская выписка и пр.) и реквизиты банковской карты, с которой была произведена оплата.

Операция по возврату денежных средств производится в течение десяти дней с момента получения заявления о возврате денежных средств. Срок возврата денежных средств зависит от срока проведения операции Банком и может составлять до 30 календарных дней.

В соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в случае возврата денежных средств за бронирование, которое было оплачено банковской картой, денежные средства будут возвращены Гостю на карту, использованную при оплате, выдача наличными и перевод на другие реквизиты невозможен.

Для возврата денежных средств за услуги Гостиницы, оплаченных Гостем через туристическую фирму, агентство бронирования и пр., Гость должен обратиться в организацию, принявшую оплату.

4.ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ

Гости, проживающие в Гостинице, обязаны:

- соблюдать настоящие Правила предоставления гостиничных услуг;
- соблюдать установленный Гостиницей порядок проживания;
- соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Гостинице (не шуметь, громко не разговаривать, не включать громко ТВ);
- строго соблюдать правила противопожарной безопасности, в том числе не использовать электроприборы, удлинители, тройники, не предусмотренные комплексацией номера или самодельные, неисправные; не загромождать эвакуационные пути и выходы;
- покидая номер, закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и другие электроприборы;
- не оставлять включенными без присмотра электроприборы, любые зарядные устройства, пауэрбанки, аккумуляторы и иные энергоёмкие приборы, в том числе представляющие повышенную пожарную опасность; не допускается зарядка устройств на горючих поверхностях (кровать, диван, текстиль и др.)
- не проносить и не хранить, не использовать в номере или общественные зоны легковоспламеняющиеся вещества и предметы, в том числе аккумуляторы и зарядные устройства, не соответствующие требованиям безопасности (в том числе повреждённое, с признаками перегрева или вздутия)
- в случае возгорания или затопления в номере немедленно сообщить об этом любому сотруднику Гостиницы и действовать по их указаниям;
- по истечении оплаченного срока проживания освободить номер;
- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные Гостиницей платные услуги, не включенные в стоимость номера;
- курить только в установленных для этого местах;
- обеспечивать доступ в номер работников Гостиницы;
- в случае повреждения или утраты имущества Гостиницы возмещать стоимость нанесенного ущерба по Прейскуранту Исполнителя, в соответствии с актом, выставляемым администрацией Гостиницы, а также нести ответственность за нарушения,

допущенные приглашенными гостями;

• при выезде из Гостиницы произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, уведомить ОПиР о своем выезде и сдать ключ от номера.

• незамедлительно сообщать администрации Исполнителя о пропаже/утере электронного карты-ключа от номера, для его своевременной блокировки;

• для пресечения противоправных действий, устранения угрозы личной или общественной безопасности своевременно обращаться в правоохранительные органы и оповещать администрацию гостиницы.

• не осуществлять на территории гостиницы запуск, управление и использование беспилотные летательных аппаратов (БПЛА, дронов).

5.В ГОСТИНИЦЕ НЕ РАЗРЕШАЕТСЯ

В Гостинице запрещено:

• нахождение приглашенных лиц в номере после 23:00 местному времени без регистрации в ОПиР и оплаты проживания приглашенного лица. Приглашенные лица, не оформившие и не оплатившие проживание, после 23:00 местному времени должны покинуть номерной фонд Гостиницы или оформить проживание и произвести доплату в соответствии с действующим в Гостинице Прейскурантом. Гость несет ответственность как за своевременный уход приглашенных, так и за соблюдение ими правил проживания в Гостинице, в случае отказа приглашенного лица произвести доплату, данное обязательство принимает на себя Гость;

• проходить в номерной фонд без предъявления сотруднику охраны персональной карты Гостя. Отсутствие карты гостя является основанием для отказа в допуске в номерной фонд гостиницы;

• оставлять в номере приглашенных лиц в отсутствии основного Гостя, в случае установления данного факта Гость обязан оформить и оплатить проживание приглашенного лица;

• передавать персональную карту Гостя и/или ключ от номера третьим лицам;

• осуществлять расчеты за гостиничные услуги наличными денежными средствами в иных местах, кроме касс Гостиницы, в данном случае все риски и ответственность лежит на Госте, и Гостиница не отвечает на негативные последствия, которые могут возникнуть у последнего;

• держать в номере домашних животных, птиц и иных питомцев без согласования с Администрацией Гостиницы;

• пользоваться в номере или общественных зонах нагревательными приборами, электрическими чайниками, кипятильниками, иными электрическими приборами, за исключением приборов, установленных в номере и/или предоставленных Администрацией Гостиницы, удлинителями и тройниками, самодельными или имеющими повреждения;

• оставление без присмотра в номере любых зарядных устройств, пауэрбанков, аккумуляторов и иных энергоемких устройств, подключенных к электросети; зарядка или оставление устройств на горючих поверхностях, в случае установления данного факта гостиница вправе отключить питание номере до устранения соответствующего нарушения;

• переставлять и передвигать предметы мебели без согласования с Администрацией Гостиницы, в случае установления данного факта Гость обязан привести номер в исходное состояние;

• выносить из номера любое принадлежащее Гостинице имущество, в случае установления некомплектности или недостачи имущества Гостиница вправе требовать возмещение стоимости данного имущества;

• нарушать общественный порядок и покой других Гостей (кричать, включать громко музыку, топать, стучать по батареям отопления, стенам и т.д;

• распивать спиртные напитки и принимать пищу в местах общего доступа, за исключением мест, предназначенных для общественного питания;

• выносить продукты питания из ресторанов (общественных пунктов приема пищи) с формой обслуживания «Шведский стол;

• осуществлять без разрешения Администрации Гостиницы профессиональную фото-видеосъемку, материалы которой предназначаются для опубликования в любых средствах массовой информации, издательствах, печати;

• осуществлять доступ в гостиницу вне (в обход) установленных контрольно-пропускных пунктов, отказ Гостя или приглашенного лица осуществить проход в установленных для этого контрольно-пропускных пункта является основанием для недопуска данных лиц на территорию Гостиницы;

• проносить тяжеловесные, крупногабаритные, длинномерные вещи без предварительного согласования с Администрацией Гостиницы, отсутствие согласования на ввоз в гостиницу данных вещей является основанием для отказа их в проносе;

• проносить на территорию Гостиницы или хранить в номере любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, а также токсичные, взрывчатые, легковоспламеняющиеся материалы и предметы, а также иные запрещенные предметы и вещества, данные обстоятельства будут является основанием для недопуска на территорию гостиницы и приостановления оказания гостиничных услуг до момента устранения нарушения;

• вывешивать из окон номера бельё, одежду, ковры, плакаты, постеры, световые гирлянды, флаги и прочие предметы; выбрасывать из окон мусор;

• размещать и монтировать на фасаде здания и на стенах номеров любые крепления (крепёж), растяжки, подвески, вывески, указатели, флагштоки и другие устройства.;

• использовать источники открытого огня;

• вмешиваться в работу персонала Гостиницы и службы охраны, препятствовать функционированию технических средств охраны, охранно-пожарной-сигнализации;

• совершать действия, в том числе с использованием транспортных и иных технических средств, препятствующие нормальному функционированию или ограничивающие нормальную работу Гостиницы;

• распространять заведомо ложные сообщения о событиях или действиях, создающих угрозу безопасности;

• совершать действия, направленные на повреждение элементов гостиничного комплекса, которые могут привести их в негодное для эксплуатации состояние, либо в состояние, угрожающее жизни и здоровью людей;

• предпринимать действия, имитирующие подготовку к совершению теракта или иных актов незаконного вмешательства в деятельность Гостиницы.

При причинении Гостинице ущерба вследствие нарушения Гостем или приглашенными им лицами настоящих Правил Гость, обязан возместить Гостинице убытки в размере реального ущерба, определяемого в соответствии с действующем

законодательством.

В случае нарушения Гостем правил пожарной безопасности, повлекшего срабатывание пожарной сигнализации, эвакуацию гостей и служб персонала либо приостановку работы отдельных служб гостиницы, причинение имущественного вреда гостинице или жизни и здоровью других лиц, гость несет полную самостоятельную имущественную ответственность и возмещает гостинице документально подтвержденных расходы, связанные с проведением эвакуации, внеплановой проверкой систем пожарной безопасности, временным простоем персонала, наложением штрафов надзорными органами, компенсацией имущественного и морального вреда (третьим лицам) и иными прямыми расходами. Размер возмещения определяется на основании калькуляции гостиницы и подтверждающих документов.

На территории Гостиницы категорически запрещено курения табака, потребления, никотинсодержащей продукции или использования кальянов, электронных сигарет, вейбов, паровых коктейлей и иных приспособлений в неустановленных для этого местах. В Гостинице реагируют датчики системы АПС, как на угрозу возгорания. Срабатывание датчиков системы АПС приводит к оповещению о пожаре и эвакуации этажа, на котором срабатывает система АПС этажа либо всей Гостиницы)

В случае нарушения Гостем Правил Гостиницы, связанных с курением табака и никотиносодержащей продукции, в неустановленных для этого местах, в том числе приглашёнными в номер лицами, Гость обязан оплатить Гостинице стоимость генеральной уборки в размере 10 000 (десять тысяч) рублей.

В случае загрязнения номера либо общественной зоны Гостиницы продуктами биологической деятельности человеческого организма различного характера Гость дополнительно оплачивает стоимость специальной обработки номера, либо общественной зоны в размере от 3000 до 10 000 рублей, в зависимости от степени нанесения ущерба

Осуществлением действий, направленных на получение гостиничных услуг, в том числе оформлением проживания в Гостинице Гость подтверждает, что ознакомлен с порядком проживания в Гостинице, правилами пожарной безопасности и настоящими Правилами предоставления гостиничных услуг, и они ему понятны, а также принимает на себя персональную ответственность в полном объеме за соблюдение им лично и приглашенными им лицами правил, изложенных в настоящем пункте.

Материальный ущерб, возникший в случае утраты или повреждения имущества Исполнителя и/или Гостиницы (включая здание Гостиницы, любые помещения, оборудование, мебель, посуда), имущества третьих лиц, находящегося в Гостинице, нанесенный Гостем, должен быть возмещен Гостем в полном объеме по рыночной стоимости имущества или восстановительных работ, в день предъявления Акта об ущербе. В случае отказа Гостя от подписания Акта об ущербе, в Акте делается соответствующая запись об отказе Гостя от подписания и данный акт подписывается сотрудниками Исполнителем в одностороннем порядке.

Музыкальные и иные акустически громкие мероприятия, в том числе с использованием пиротехники, возможны только с согласия администрации Исполнителя, строго в отведенных для этих целей местах и в согласованное время.

При осуществлении на территории Гостиницы фото и видеосъемки Гость должен обеспечивать соблюдение прав других Гостей. Согласно ст. 152.1 Гражданского Кодекса РФ «Охрана изображения гражданина» видео и фотосъемка людей может осуществляться только с их согласия.

На территории гостиницы запрещается запуск, управление и использование беспилотные летательных аппаратов (БПЛА, дронов), в случае установления данного факта, гостиница имеет право требовать устранения путем его изъятия до момента выезда из гостиницы.

6.ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ

Гостиница обязуется:

- обеспечивать заявленное Гостиницей качество предоставляемых услуг;
- предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей, форме и порядке их оплаты, размещать информацию на Стойке размещения и на официальном сайте Гостиницы;
- обеспечивать наличие в каждом номере информации о порядке проживания в Гостинице, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами;
- предоставлять по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в ОПиР Гостиницы;
- не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия Гостя.

Гостиница вправе произвести замену предоставленного Гостю номера, требовать незамедлительного освобождения, занимаемого Гостем помещения в случае необходимости осуществления в нем экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу проживания, или причин, препятствующих качественному и безопасному использованию помещения.

Администрация Отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае замыкания электропроводки, задымления, пожара, затопления, а также в случаях нарушения Гостем общественного порядка.

Администрация гостиницы имеет право помещать вещи Гостя на хранение, в случае если данные вещи используются Гостем для нарушения правил пожарной, электрической безопасности, а также нарушают общественный порядок или правила проживания в Гостинице.

В случае нарушения Гостем общественного порядка и тишины, а также возникновение конфликтов между Гостями или спорных ситуациях между Гостями, сотрудники Отеля вправе сообщить о нарушении сотрудникам полиции для привлечения нарушителей к административной ответственности. Гостиница не несет ответственность за действия своих Гостей, в том числе мешающих комфортному проживанию других гостей, либо повлекших причинение вреда имущества, здоровья или жизни третьих лиц.

Гостиница не несет ответственности в случае форс-мажорных обстоятельств, в результате которых постояльцы (гости) гостиницы оказались без энергообеспечения, водоснабжения, водопотребления. При этом администрация гостиницы обязана принять меры для обеспечения электроэнергией и водой постояльцев (гостей) гостиницы по мере возможности.

Гостиница не несет ответственность перед Гостем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной (сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, или иных коммунальных, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля Гостиницы.

7. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ

Вне очереди, при наличии свободных номеров, в Гостинице размещаются:

- герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы;
- инвалиды I и II групп, дети-инвалиды, а также лица их сопровождающие (в количестве не более 1-го человека);
- участники и ветераны Великой Отечественной войны;
- лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»;
- инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий;
- ветераны боевых действий;
- граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС;
- многодетные семьи;
- лица с малолетними детьми в возрасте до 3-х лет;
- иные категории граждан в соответствии с действующим Законодательством.

Претензии Гостя к качеству, срокам оказания услуг принимаются Исполнителем в момент их оказания, если клиент своевременно не уведомил Исполнителя о наличии претензий, то они не принимаются, поскольку проверить их достоверность не представляется возможным. Претензии о непредоставлении (ненадлежащем предоставлении) услуги считаются необоснованными, если Гость воспользовался альтернативной услугой, предложенной ему взамен той, которая по тем или иным причинам не могла быть исполнена. Услуга в данном случае считается исполненной надлежащим образом.

При заселении в номер Гость обязан осмотреть номер, и не позднее 1 часа с момента заселения сообщить о наличии претензий к качеству номера, каких-либо поломок, порчи имущества, и т.д. в номере, в случае если гость не заявил о претензий, следовательно, номер соответствует требованиям, предъявляемым в данному виду номеров, а все поломки, порча имущества и т.д., выявленные в номере, в ходе проживания гостья или его выезда рассматриваются как совершенные Гостем, а Гостиница имеет право требовать с Гостя компенсации ущерба.

В случае отсутствия Гостя в номере по истечении срока проживания (если проживание

не продлено и не оплачено в срок) более 3 часов Администрация Гостиницы вправе принять решение о создании комиссии и произвести опись имущества Гостя, оставленного в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов и остальных вещей Администрация Гостиницы помещает в камеру хранения ОПиР.

8. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ И РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

При возникновении обстоятельств, свидетельствующих о ненадлежащем оказании услуг (несоответствие условий договора, недостатки номера, непредоставление оплаченных услуг и т.п.), Гость вправе предъявить Исполнителю письменную претензию.

Претензия считается предъявленной в установленном порядке и подлежит рассмотрению Исполнителем только при соблюдении следующего условия:

Претензия направлена одним из следующих способов, обеспечивающих фиксацию факта и даты её получения Исполнителем:

лично на Стойки приема и размещения Гостиницы (при этом на экземпляре Гостя, остающемся у него, сотрудник гостиницы обязан проставить отметку о получении с указанием даты, должности, ФИО и подписи); заказным письмом с описью вложения и уведомлением о вручении по адресу, указанному в настоящих Правилах;

на электронный адрес Гостиницы _ reservation@surgut.cosmoshotels.ru (при этом в теме письма указывается «Претензия от [ФИО гостя]», а в тексте — суть нарушения; факт отправки и получения подтверждается логинами почтового сервиса).

К претензии рекомендуется приложить доказательства, подтверждающие обстоятельства, на которые ссылается Гость (фотографии, видео, чеки, скриншоты бронирования, переписку).

Если претензия направлена способом, не предусмотренным выше, она не считается предъявленной в установленном порядке. В таком случае Исполнитель вправе не рассматривать её по существу и не давать ответ.

Исполнитель обязан рассмотреть поступившую в установленном порядке претензию в течение 10 рабочих дней с даты её получения. По итогам рассмотрения Исполнитель направляет Гостю письменный ответ по тому же каналу связи, через который была получена претензия (или иным согласованным способом). В ответе указывается принятое решение: удовлетворение требования, частичное удовлетворение либо мотивированный отказ с указанием причин.

В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации:

- Гостиница отвечает без особого о том соглашения с Гостем за утрату, недостачу или повреждение его вещей, внесенных в Гостиницу, за исключением денежных средств, валютных ценностей, ценных бумаг и драгоценностей. Внесенной в Гостиницу считается вещь, вверенная работникам Гостиницы, либо вещь, помещенная в гостиничном номере или ином предназначенном для этого месте в период проживания Гостя в Гостинице;

• Гостиница отвечает за утрату денег, валютных ценностей, ценных бумаг и драгоценностей при условии, что они были приняты Гостиницей на хранение, помещены Гостем в предоставленный ему Гостиницей индивидуальный сейф;

• Гостиница освобождается от ответственности за сохранность содержимого такого сейфа, если представит доказательства того, что по условиям хранения доступ кого-либо, кроме самого Гостя, к сейфу был невозможен, либо стал возможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы;

• Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, должен немедленно заявить об этом в Администрацию Гостиницы и правоохранительные органы. В противном случае, Гостиница освобождается от ответственности за утрату вещей;

• В случае обнаружения забытых Гостем вещей Гостиница незамедлительно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Гостиница хранит забытую Гостем вещь в течение 6 месяцев (за исключением скоропортящихся). Ценные вещи, деньги хранятся до 1 года.

• Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения;

• В случае нанесения ущерба Гостинице несовершеннолетним гражданином Российской Федерации, не достигшим 14-летнего возраста, а также иностранным гражданином или лицом без гражданства, не достигшими 18-летнего возраста, ответственность несут их родители (законные представители).

• при разрешении конфликтных ситуаций Гость и Гостиница руководствуются Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 N 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещений в Российской Федерации».

Потребители Гостиницы, являются субъектами персональных данных согласно федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных». Указанные лица, предоставляя Исполнителю свои персональные данные, подтверждают их достоверность.

Заказчик/Гость вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по договору лишь при условии полного возмещения заказчику (потребителю) убытков.