

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», обеспечения единых правил оказания гостиничных услуг, соблюдения прав потребителей, приведения локальных правил 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).

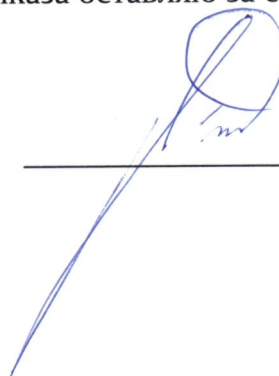
4. Поручить Баглюк Л.В., менеджеру по маркетингу отдела маркетинга/службы продаж и маркетинга, обеспечить размещение электронной версии Правил на официальном сайте ООО «Космос Отель Ямал» (<https://yuribey.cosmosgroup.ru>) в отдельном разделе «Документы», а также в подтверждение бронирования, направляемое гостям, ссылки на ознакомление с Правилами, а также 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.

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

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

6. Настоящий приказ вступает в силу с 07 июля 2026 года.
7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Генеральный менеджер

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized loop at the top and a long, sweeping stroke extending downwards and to the left.

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 РФ 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» (далее – ПП № 1912), иными нормативными правовыми актами, и обязательны для гостей, заказчиков, посетителей, работников гостиницы 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 гостинице 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 гостинице

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

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

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

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

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 гостиницы: <https://yuribey.cosmosgroup.ru>.

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

2.8. Телефон гостиницы: +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 гостиницы, в подтверждении бронирования, договоре или ином согласованном документе.

3. Основные понятия

- 3.1. «Гостиница» - 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 гостиницы, 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 Гостиница 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 Гостиница 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 Гостиницей 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. «Расчетный час» - установленное Гостиницей время освобождения номера Гостем, соответствующее требованиям ПП № 1912 к информированию потребителя и порядку расчёта платы за проживание.

4. Номерной фонд и категории номеров

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

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

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

4.3. При отсутствии возможности предоставить номер подтвержденной категории по причинам, зависящим от Гостиницы, Гостиница обязана 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 Гостиницы 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 гостиницы, систему бронирования, электронную почту, телефон, менеджеров каналов продаж, агентов, корпоративных партнёров, туристических операторов, агрегаторов и иные каналы, используемые Гостиницей.
- 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 Гостиницей подтверждения бронирования, счета-подтверждения, ваучера, электронного подтверждения через систему бронирования или иного документа, подтверждающего согласование существенных условий.
- 5.4. Гостиница 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 заключён путём 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 путём размещения на сайте, в подтверждении бронирования, на стойке приёма 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, расчетный час, ранний заезд и поздний выезд

- 6.1. Время заезда в Гостиницу - 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 Гостиницей.
- 6.4. Продление проживания после расчетного часа допускается только при наличии свободного номера и после согласования с Гостиницей.
- 6.5. При заселении Потребителя:
- 6.5.1. с 00:00 часов до установленного расчётного 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 Гостиница вправе отказать в заселении.

7.6. Гость несёт ответственность за достоверность предоставленных документов и сведений. Работники Гостиницы 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.

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 Гостиница 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
Дополнительное место без завтрака	1 000 руб. в сутки
Дополнительное место с завтраком	2 000 руб. в сутки
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 Гостиницей 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 Гостиницы.

9.9. При наличии дебиторской задолженности Заказчика Гостиница 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 Гостиницы.

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 и действующего прейскуранта.

Услуга питания	Стоимость / порядок применения
Завтрак	1 300 руб. на 1 человека, включая НДС
Комплексный обед	2 700 руб. на 1 человека, включая НДС
Обед «шведский стол» для участников конференций	2 700 руб. на 1 человека, включая НДС
Комплексный ужин	2 700 руб. на 1 человека, включая НДС
Ужин «шведский стол» для участников	2 700 руб. на 1 человека, включая НДС

конференций	
Кофе-брейк, фуршет, банкет	Разрабатывается индивидуально
Обед/ужин по формату «шведский стол»	Сервируется при количестве не менее 25 человек

10.5. График работы ресторана:

Услуга питания	Часы работы
Завтрак	с 07:00 до 10:00
Обед	с 12:00 до 15:00
Ужин	с 18:00 до 22:30
Санитарный час с 11:00 - 12:00	

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-трелвел 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 Гостиницы.

11.7. При поздней отмене бронирования, незаезде Гостя, опоздании либо несвоевременном уведомлении об отказе от бронирования Гостиница 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 Гостиницей 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 в установленное Гостиницей время и в порядке, определённом её внутренними правилами. Гостиница вправе требовать предъявления документа, удостоверяющего личность посетителя, и ограничить нахождение посетителей в номерном фонде.

12.4. Нахождение посетителей в номере после установленного времени допускается только при оформлении их на проживание в соответствии с законодательством Российской Федерации и правилами Гостиницы, с оплатой при необходимости.

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

12.6. Гостиница вправе отказать в размещении либо в продлении проживания лицам, нарушающим общественный порядок, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также лицам, создающим угрозу безопасности, имуществу, персоналу либо другим гостям.

13. Обязанности Гостя

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

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 Гостиницы, 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 Гостиницы 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 Гостиницы 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 Гостиницы, 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 Гостиницей.

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 Гостиницы.

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

14.8. Употреблять принесённые с собой алкогольные напитки и продукты питания в общественных местах Гостиницы, 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 Гостиницы 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 Гостиницей.

15. Размещение с животными

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

15.2. В Гостинице допускается размещение с домашними собаками до 10 кг. Размещение собак весом свыше 10 кг допускается только по дополнительному согласованию с Гостиницей. 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 Гостиницы.

15.4. При отсутствии необходимых документов Гостиница 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 Гостинице 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.

Финансовые условия при размещении с животными:	Размер / порядок
Депозит при размещении с животным	5 000 руб.; возвращается при отсутствии ущерба
Стоимость проживания с животным до 3 суток	5 000 руб.
Стоимость проживания с животным свыше 3 суток	1 000 руб. за каждые сутки, включая финальную уборку

16. Бесплатные и дополнительные услуги

16.1. Гостиница 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 Гостиницей.

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

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 Гостиницей.

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 Гостиницы 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 Гостиницы может осуществляться видеонаблюдение, за исключением номеров гостей, санитарных комнат, душевых и иных зон, где видеонаблюдение запрещено законодательством Российской Федерации.

18.2. Факт использования систем видеонаблюдения на территории Гостиницы доводится до сведения Гостей доступным способом.

18.3. 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, а также в целях выполнения требований законодательства Российской Федерации.

18.4. Гостиница обрабатывает персональные данные в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», локальными актами и политикой обработки персональных данных.

18.5. Персональные данные могут быть переданы государственным органам, правоохранительным органам, судам, органам регистрационного и миграционного учёта, операторам платежей, информационным системам и иным лицам в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

19. Имущество, ущерб и забытые вещи

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

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

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

19.4. При обнаружении забытых вещей Гостиница принимает меры к возврату их владельцу. Хранение, учёт, возврат и уничтожение забытых вещей осуществляются в соответствии с локальным порядком Гостиницы 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 Гостиница вправе создать комиссию, составить опись имущества, находящегося в номере, и передать имущество на хранение в установленном порядке.

20. Права и обязанности Гостиницы

- 20.1. Гостиница обязуется обеспечить предоставление гостиничных услуг в соответствии с условиями подтверждённого бронирования, категорией гостиницы, законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.
- 20.2. Гостиница обязуется предоставить Гостю достоверную информацию об Исполнителе, услугах, тарифах, правилах проживания, порядке оплаты, аннуляции, дополнительных услугах и иных существенных условиях.
- 20.3. Гостиница вправе требовать от Гостей соблюдения настоящих Правил, оплаты услуг, возмещения ущерба, выполнения требований безопасности и противопожарного режима.
- 20.4. Гостиница 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. Гостиница 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 Гостиницы.

21. Льготы, скидки и специальные условия

- 21.1. Льготы и преимущества при размещении предоставляются в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, локальными актами Гостиницы, 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 Гостиница 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 Гостиницы в соответствии с тарифной политикой и внутренним порядком согласования.

22. Разрешение споров и заключительные положения

- 22.1. Все обращения, претензии и жалобы Гостей рассматриваются Гостиницей в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и локальными актами Гостиницы.
- 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 Гостиницей 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 Гостиницы и/или в иных доступных информационных источниках.
- 22.5. Соблюдение настоящих Правил обязательно для Гостей, Заказчиков, посетителей, работников Гостиницы и иных лиц, находящихся на территории Гостиницы.
- 22.6. Гостиница вправе вносить изменения в настоящие Правила в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и локальными актами Исполнителя.