

Утверждено
Приказом №41 РГС/2021 от 01.01.2021 год

«Об утверждении Правил предоставления
гостиничных услуг в гостинице
«COSMOS KAZAN HOTEL»

Генеральный менеджер
/Д.Г.Мазитова/


Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице «Cosmos Kazan Hotel»

I. Общие положения

1.1. Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг (далее — «Правила») в гостинице «Cosmos Kazan Hotel» (далее — «гостиница») разработаны в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 года 32300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 года №1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

1.2. Гостиница предназначена для временного проживания граждан на срок, согласованный с администрацией гостиницы.

1.3. Режим работы гостиницы круглосуточный.

1.4. В настоящих Правилах используются следующие понятия и определения:

- Гостиничные услуги – комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие дополнительные услуги, перечень которых определяется исполнителем;
- Гостиница – имущественный комплекс (здание), предназначенный для оказания гостиничных услуг потребителям (далее – гостиница «Космос Казань Отель»);
- Потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги гостиницы исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
- Исполнитель – ООО «РГС Казань» (гостиница «Космос Казань Отель»);
- Заказчик – физическое (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 потребителя;
- Цена номера (места в номере) – стоимость услуг по временному проживанию и иных включенных сопутствующих услуг, определенных исполнителем;
- Бронирование – предварительный заказ заказчиком (потребителем) гостиничных услуг в гостинице в определенном объеме с целью их использования в определенные сроки;
- Индивидуальное бронирование – бронирование менее 9 номеров одновременно.
- Групповое бронирование – бронирование 9 и более номеров.

- Негарантированное бронирование – бронирование без предварительной оплаты услуг или без предоставления гарантийного письма от потребителя (заказчика) с гарантией оплаты по безналичному расчету;
- Гарантированное бронирование – бронирование гостиничных услуг физическим лицом с предварительной оплатой услуг, либо бронирование с предоставлением потребителем двухсторонней копии банковской карты потребителя с заполненным гарантийным письмом (иным документом) о согласии на оплату услуг, посредством банковской картой. Гарантийное бронирование предполагает предоставление гостинице права на предавторизацию денежных средств за услуги по проживанию (замораживание денежных средств) и, в случае простоя номера, снятие с банковской карты суммы за простой гостиничного номера. Для юридического лица бронирование считается гарантированным после предварительной оплаты услуг, либо после предоставления гарантийного письма с гарантией оплаты услуг по безналичному расчету в установленные сроки.
- Гарантийное письмо — служебное письмо от имени потребителя (заказчика) в адрес исполнителя, содержащее обязательство по оплате: сроки оплаты и сумма. В тексте письма должна содержаться формулировка: «Оплату гарантируем в срок до...», а также наименование организации – заказчика (плательщика). Гарантийное письмо должно быть подписано руководителем и главным бухгалтером организации – заказчика (плательщика), а также удостоверено печатью организации (образец гарантийного письма прилагается).
- Расчетный час – время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя. Время заезда в гостиницу – 14:00 часов. Время выезда – 12:00 часов.
- Ранний заезд – размещение потребителя с 00:00 часов даты предполагаемого заезда до установленного расчетного часа (14:00 дня заезда в гостиницу).
- Поздний выезд – выезд потребителя из гостиницы после установленного расчетного часа.
- Простой – неустойка (взимается в соответствии со ст. 330 ГК РФ), вызванная опозданием потребителя, взимаемая не более чем за сутки, если иное не предусмотрено договором между потребителем и гостиницей.

1.5. Категории гостиничных номеров в гостинице:

- номер категории «Стандарт»;
- номер категории «Бизнес»;
- номер категории «Люкс».

1.6. При указании времени в настоящих Правилах используется местное время.

1.7. Гостиничные услуги предоставляются на основании свидетельства о присвоении гостинице соответствующей категории, предусмотренной системой классификации гостиниц и иных средств размещения, утвержденной Министерством культуры Российской Федерации.

1.8. Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать в гостинице правила предоставления гостиничных услуг.

II. Порядок проживания

2.1. Исполнитель вправе осуществить бронирование в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а так же путем принятия заявки на бронирование (далее-заявка) посредством почтовой, телефонной или иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя или заказчика. Форма заявки устанавливается исполнителем.

2.2. Договор заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке. К таким документам относятся:

- 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;
- свидетельство о рождении (для лица, не достигшего 14-летнего возраста);
- паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации (для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации);
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации.
- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешение на временное проживание лица без гражданства;
- вид на жительство лица без гражданства.

2.3. Договор заключается между потребителем и исполнителем путем составления документа, подписанного двумя сторонами, который должен содержать:

- наименование исполнителя, сведения о государственной регистрации;
- сведения о заказчике (потребителе);
- сведения о предоставляемом номере (месте в номере);
- стоимость номера (места в номере);
- период проживания в гостинице;
- согласие на обработку персональных данных проживающих (потребителей);
- иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя).

Потребитель (гость) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме при заключении договора.

2.4. Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с Положением о порядке регистрационного учета граждан РФ, пребывающих в гостиницу «COSMOS KAZAN HOTEL». 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 Положением о порядке миграционного учета граждан ближнего и дальнего зарубежья и лиц без гражданства, пребывающих в гостиницу «COSMOS KAZAN HOTEL».

2.5. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии

предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

2.6. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них). Лица, не достигшие возраста 18 лет, за исключением эмансипированных несовершеннолетних и лиц, вступивших в брак до достижения возраста 18 лет, проживают в гостинице в сопровождении родителей (лиц, их заменяющих).

2.7. К лицам, заменяющим родителей, относятся законные представители несовершеннолетнего, а также совершеннолетние родственники и иные лица, сопровождающие несовершеннолетнего с согласия или по поручению его родителей (законных представителей), выраженного в письменном согласии законных представителей (одного из них).

2.8. Участники Великой Отечественной войны, инвалиды второй и третьей групп, лица, сопровождающие их, поселяются в гостиницу в первую очередь по мере освобождения мест.

2.9. Право на внеочередное размещение в гостинице имеют:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры ордена Славы;
- Инвалиды первой группы и лица их сопровождающие (не более одного сопровождающего);
- При направлении в служебные командировки работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдъегерской связи, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
- Другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.10. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей,

2.11. Максимальное количество потребителей в номере:

- номер категории «Стандарт» - двое взрослых (или двое взрослых и один ребенок);
- номер категории «Бизнес» - двое взрослых (или двое взрослых и один ребенок);
- номер категории «Люкс» - четыре человека (двое взрослых и двое детей).

2.12. В гостинице установлено время заезда - 14.00 часов.

2.13. В случае раннего заезда потребителю может быть отказано в предоставлении гостиничных услуг до наступления времени заезда, либо гостиничные услуги будут предоставлены после оплаты потребителем дополнительной стоимости за ранний заезд.

2.14. При необходимости продления срока проживания потребитель обязан не позднее, чем за два часа до расчетного часа, сообщить об этом сотруднику службы приема и размещения гостиницы. Сотрудник службы приема и размещения при наличии свободных номеров запрашиваемой категории продлевает срок проживания в гостинице.

2.15. В случае если потребитель не сообщил заранее о продлении срока проживания и не освободил гостиничный номер в течение 2-ух часов с момента наступления расчетного часа, руководитель Службы приема и размещения (далее - СПиР) или его заместитель может принять решение о выносе вещей из номера в случае отсутствия потребителя в номере. Для этого комиссия, состоящая из руководителя СПиР (или лица, его заменяющего), сотрудника

службы безопасности, руководителя службы содержания помещений и номерного фонда (или лица, его заменяющего) составляет акт в трёх экземплярах о выносе вещей потребителя с описью вещей. Вещи потребителя хранятся в камере хранения до момента их получения потребителем.

2.16. При наличии свободных мест гостиничные номера могут быть забронированы физическими лицами в письменной или в устной форме, юридическими лицами только в письменной форме. При бронировании номеров физическими лицами в устной форме бронирование считается завершенным при сообщении потребителю номера брони. При бронировании номеров физическими лицами в письменной форме, либо при бронировании юридическими лицами бронирование считается завершенным с момента письменного подтверждения гостиницей заказанных услуг.

2.17. Исполнитель применяет в гостинице следующие виды бронирования:

- Гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя, с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за одни сутки. При гарантированном индивидуальном бронировании взимается 100% предоплата и бронь сохраняется за потребителем до 12.00 часов дня, следующего за днем предполагаемого заезда. При опоздании гостя более чем на сутки (незаезд) гарантированное бронирование аннулируется.

Если потребитель при гарантированном индивидуальном бронировании, оплатив 100% предоплату, не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда и не отменил бронирование до 18.00 часов предполагаемого дня заезда, внесенная предоплата возврату не подлежит. При заключении договора между потребителем и гостиницей может быть установлен иной порядок и условия отмены бронирования.

Если потребитель при гарантированном индивидуальном бронировании, оплатив 100% предоплату за весь период проживания, не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда и не отменил бронирование до 18.00 часов предполагаемого дня заезда, предоплата за первые сутки не подлежит возврату. При этом бронирование не аннулируется до поступления письменного отказа потребителя от бронирования и от услуги проживания (далее - «отказ»). В случае отсутствия письменного отказа потребителя в течение оплаченного периода внесенная оплата возврату не подлежит. Если письменный отказ поступил позже забронированного времени заезда, но до окончания забронированного периода, либо заявка об изменении сроков пребывания поступила позже забронированного времени заезда, но гость намерен заехать до окончания забронированного периода, либо гость приехал с опозданием на несколько дней без предварительного уведомления, то взимается неустойка в размере стоимости одних суток проживания, согласно установленного тарифа.

- Негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя в день заезда до определенного часа, установленного исполнителем, после чего бронирование аннулируется. При негарантированном бронировании в случае, если иное не указано в тексте подтверждения бронирования, отмена бронирования гостиничного номера без каких-либо штрафов может быть осуществлена до 18:00 часов по местному времени в день предполагаемого заезда. Если потребителем не указано точное время приезда, бронь аннулируется в 18.00 часов. В случае несвоевременного отказа от бронирования или опоздания потребителя, с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за одни сутки.

2.18. Бронирование считается аннулированным с момента сообщения потребителю номера отмены брони. В случае заключения договора между потребителем (заказчиком) и гостиницей может быть установлен иной порядок и условия отмены бронирования.

2.19. При гарантированном групповом бронировании размер предоплаты, условия оплаты, условия отмены бронирования, условия выставления штрафных санкций (неустойка), а также другие условия заезда группы оговариваются в договоре между потребителем (заказчиком) и гостиницей, который должен быть подписан до момента заезда группы.

III. Стоимость проживания и порядок оплаты

3.1. Оплата гостиничных услуг осуществляется в соответствии с ценами (тарифами), утвержденными приказом руководителя (управляющего) гостиницы.

3.2. При оплате потребителем услуг гостиницы наличными денежными средствами в день заезда с согласия потребителя взимается 100% предоплата за весь период проживания.

3.3. При оплате потребителем услуг гостиницы банковской картой в день заезда с согласия потребителя производится оплата за весь период проживания, либо на счете (депозитном счете) потребителя предавторизуется сумма в размере стоимости услуг за весь период проживания, включая стоимость дополнительных услуг, выбранных потребителем. В момент выселения потребителя из гостиницы производится окончательный расчет за предоставленные услуги, путем списания со счета потребителя стоимости за фактически оказанные услуги, либо путем внесения потребителем денежных средств в кассу исполнителя.

3.3.1. В качестве способа оплаты гостиничных услуг не допускается оплата банковской картой, принадлежащей третьему лицу, не являющемуся потребителем услуги, и фактически не находящемуся (не присутствующему) в гостинице (если иное не предусмотрено в договоре между заказчиком/потребителем и исполнителем).

3.3.2. С согласия держателя карты допускается оплата гостиничных услуг банковской картой, принадлежащей третьему лицу, не являющемуся потребителем услуги, при условии физического присутствия держателя карты в гостинице. В данном случае плательщик-держатель карты должен заполнить и подписать форму согласия и разрешения на оплату услуг банковской картой, ввести пин-код при транзакции по запросу терминала оплаты и подписать чек оплаты (форма согласия прилагается - Приложение №2).

3.3.3. Допускается возможность бронирования услуги, путем предавторизации денежных средств с банковской карты третьего лица (заказчика). В данном случае при заезде потребителя исполнитель осуществляет возврат предавторизованных денежных средств на банковскую карту третьего лица (заказчика), а потребитель самостоятельно, любым удобным способом оплачивает гостиничные услуги за весь период проживания (если иное не предусмотрено в договоре между заказчиком/потребителем и исполнителем).

3.4. При выезде из гостиницы потребитель производит окончательный расчет за предоставленные исполнителем услуги, включая все дополнительные потребленные услуги. В том числе, потребитель оплачивает стоимость произведенных телефонных переговоров (городские звонки на номера сотовых телефонов, междугородные и международные, за исключением звонков внутри гостиницы) и сдает ключ от номера сотруднику службы приема и размещения.

3.5. Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов. Односторонний отказ потребителя от исполнения договора допускается при условии письменного уведомления исполнителя (образец письма прилагается - Приложение №3). Срок рассмотрения исполнителем обращения и подготовки ответа составляет 5 пять рабочих дней. К расходам исполнителя,

включенным в стоимость каждого гостиничного номера категории «Стандарт», «Бизнес» и «Люкс», относятся следующие расходы:

- расходы, связанные с услугами бронирования и постановкой граждан на регистрационный и миграционный учет;
- расходы, связанные с уборкой и инспектированием номеров;
- расходы, связанные с услугами по стирке, химчистке и транспортировке белья;
- расходы, связанные с комплектацией номеров (питьевая вода, косметические наборы, мыльные принадлежности, средства личной гигиены, тапочки);
- расходы, связанные с дератизацией и дезинсекцией помещений гостиницы;
- расходы, связанные с изготовлением печатной и иной продукции (регистрационные карты, кармашки для ключей, брошюры в номерах);
- коммунальные расходы (водоснабжение, канализация, освещение, отопление/кондиционирование, вывоз и утилизация ТБО);
- расходы, связанные с обслуживанием оборудования и имеющихся в гостинице систем (система пожаротушения, система кондиционирования, система бронирования и оплаты услуг, международные платежные системы, контрольно-кассовая техника, лифтовое оборудование, система телевидения, кухонное оборудование, оборудование прачечной, электрооборудование, оборудование тренажерного зала, оргтехника);
- расходы, связанные с предоставлением услуг интернета, телевидения и музыкального сопровождения помещений гостиницы;
- все применимые налоги и прочие обязательные платежи, которые подлежат уплате в соответствии с законодательством Российской Федерации и имеющимися у исполнителя договорами на управление и пользование товарным знаком.

3.6. Дети до 18 лет включительно при совместном размещении в номере с законным представителем (родители, усыновители, опекуны) проживают в гостинице на безвозмездной основе, без предоставления дополнительной кровати. При размещении детей в гостиничном номере на дополнительной кровати взимается дополнительная оплата, согласно установленным исполнителем тарифам.

3.7. При превышении количества потребителей в одном гостиничном номере взимается плата за каждого дополнительного человека, согласно действующим тарифам исполнителя.

3.8. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с расчетным часом период времени с 14.00 часов даты заезда до 12.00 часов даты выезда. Заезд в гостиницу осуществляется в 14.00 часов. Выезд - 12.00 часов.

3.9. Руководствуясь тем, что исполнителю предоставляется право по своему усмотрению устанавливать посуточную или почасовую оплату проживания, в гостинице установлена посуточная оплата. Соответственно, при размещении потребителя в гостинице плата за проживание взимается в размере стоимости суток проживания (посуточная оплата) независимо от времени (часа) заезда.

3.10. Исполнителем установлен предельный срок проживания в гостинице, одинаковый для всех потребителей. Минимальный предельный срок проживания составляет одни гостиничные сутки, отсчет которых начинается с 14.00 часов каждого дня и заканчивается в 12.00 следующего дня. При размещении потребителя в гостинице в течение суток (т.е. в период с 14.00 до 12.00 часов) плата за проживание взимается в размере стоимости одних

суток проживания независимо от времени заезда - минимальный предельный срок проживания в гостинице.

3.11. При раннем заезде до 6:00 дня заезда взимается дополнительная оплата в размере 100% основного тарифа или тарифа, подтвержденного при бронировании. При раннем заезде после 06:00 дня заезда до времени заезда указанного в пункте 2.5 взимается дополнительная оплата в размере 50% основного тарифа или тарифа, подтвержденного при бронировании.

3.12. При наличии возможности у исполнителя, а также при наличии в гостинице свободных и подготовленных номеров необходимой категории, допускается размещение потребителя в период времени с 10.00 часов до установленного расчетного часа (14.00 часов) без взимания дополнительной оплаты за ранний заезд.

3.13. В случае задержки выезда потребителя из гостиницы, т.е. выезд после установленного расчетного часа - 12.00 часов (поздний выезд), с потребителя взимается оплата в порядке, установленном исполнителем:

- по согласованию с исполнителем, а также при наличии свободных номеров при выезде до 15:00 часов местного времени - оплата не производится;

- при выезде после 15:00 часов до 20.00 часов - оплата производится в размере 50% от стоимости тарифа, действующего в день выезда;

- при выезде после 20:00 часов местного времени - оплата производится в размере 100% от стоимости тарифа, действующего в день выезда.

3.14. Ранний заезд и поздний выезд предоставляются потребителю по согласованию с исполнителем при наличии свободных мест в гостинице.

3.15. Лицам, не проживающим в гостинице (далее - «посетитель»), разрешается посещение проживающих в гостинице граждан в период с 07.00 до 23.00 часов на основании документа, удостоверяющего личность. После 23.00 часов посетитель считается лицом, проживающим в номере, и должен оплатить гостиничные услуги по проживанию в соответствии с установленными тарифами исходя из категории номера.

3.16. Во время проживания потребителя в гостинице переселение в другой номер равнозначной категории по причинам, возникшим по вине потребителя, или без объяснения причин может быть осуществлено исполнителем с взиманием дополнительной платы в размере 50% от стоимости тарифа, оплаченного при заезде. При отсутствии свободного номера равнозначной категории потребитель может быть переселен в номер категорией ниже без выплаты (компенсации) ему разницы в стоимости номеров, также потребитель может быть переселен в номер категорией выше, доплатив при этом разницу в стоимости номеров.

3.17. Переселение потребителя в другой номер равнозначной категории по причинам техногенного характера (технические неполадки, аварии и т.п.), возникшим по вине исполнителя, может быть осуществлено без взимания дополнительной платы. При отсутствии свободного номера равнозначной категории потребителю, 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.

3.18. В стоимость номера включены следующие виды услуг: услуги тренажерного зала, доступ к беспроводному интернету, услуги парковки, гладильная комната.

3.19. Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги по проживанию и иные потребленные платные услуги в полном объеме. При осуществлении расчетов с потребителем исполнитель выдает потребителю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

IV. Права и обязанности потребителя

4.1. Потребитель обязан:

- соблюдать настоящие правила предоставления гостиничных услуг.
- своевременно оплачивать услуги гостиницы.
- соблюдать чистоту и установленный порядок проживания. бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы.
- возместить материальный ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы (и/или имущества третьих лиц, находящихся в гостинице) в соответствии с действующим законодательством РФ. Ущерб возмещается до момента выезда потребителя из гостиницы.
- неукоснительно соблюдать правила противопожарного режима.
- при уходе из номера закрывать водопроводные краны, окна, выключать свет, телевизор и другие электроприборы.
- регистрировать посетителей, находящихся в номере после 23.00. соблюдать покой граждан и тишину в ночное время: с 22.00 часов до 6.00 часов в рабочие дни и с 22.00 часов до 9.00 часов в выходные и нерабочие праздничные дни.

4.2. Потребителю запрещается:

- отказ от услуг исполнителя в пользу третьих лиц, а именно: потребителю запрещается передавать любым третьим лицам свои права по договору на пользование услугами исполнителя, в том числе, права на пользование гостиничными услугами по проживанию и питанию (если иное не предусмотрено в договоре между заказчиком/потребителем и исполнителем).
- оставлять в номере посторонних и незарегистрированных посетителей после 23.00 часов, а также передавать им ключ от номера.
- выносить из номера находящееся в нем имущество гостиницы.
- употреблять алкогольные напитки и продукты питания в непредназначенных для этого общественных помещениях гостиницы. К общественным помещениям гостиницы, предназначенным для употребления еды и напитков, относятся ресторан и лобби-бар гостиницы.
- употреблять на всей территории гостиницы (за исключением гостиничного номера) продукты питания и напитки, не приобретенные и (или) не произведенные на территории гостиницы (т.е. продукты питания и напитки, принесенные с собой).
- хранить легко воспламеняющиеся, взрывчатые, токсичные материалы, оружие, наркотические вещества, большие предметы (ящики, коробки размером более 0,5х0,5х0,5 м.).
- пользоваться электронагревательными приборами, кроме установленных в номере.
- переставлять мебель в номере.
- употреблять табачную, наркотическую и иную запрещенную продукцию на всей территории гостиницы.
- употреблять кальяны, электронные сигареты и прочие аналогичные курительные приборы и смеси на территории ресторана.

- нарушать покой других гостей, создавая шум.

4.3. Потребителю разрешается проживание в номере с животным (кошка, либо собака) весом до 5 кг. В остальных случаях проживание с животными должно быть согласовано с администрацией гостиницы. При этом потребителю на территории гостиницы запрещается посещение с животным мест, предназначенных для оказания услуг питания (в том числе, ресторан и лобби-бар гостиницы).

4.4. Потребитель принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях гостиницы (за исключением номеров и общественных туалетов) систем видеонаблюдения.

4.5. Договор с потребителем может быть досрочно расторгнут исполнителем в одностороннем порядке (досрочный выезд из гостиницы) в случае нарушения потребителем настоящих правил, а также в случае несвоевременной оплаты потребителем гостиничных услуг по проживанию и/или иных дополнительных услуг гостиницы.

4.6. В случае утраты или повреждения имущества гостиницы и/или имущества третьих лиц, находящихся на территории гостиницы, потребитель несет ответственность и возмещает причиненный ущерб в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

V. Права и обязанности администрации гостиницы

5.1. Уровень обслуживания в гостинице должен соответствовать требованиям присвоенной ей категории на основании выданного Свидетельства.

5.2. Исполнитель обязан информировать потребителей при заезде о предоставляемых основных и дополнительных видах услуг, об условиях оказания услуг, форме и порядке оплаты услуг.

5.3. Исполнитель по просьбе потребителя без дополнительной оплаты предоставляет следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи и других специальных служб;
- предоставление медицинской аптечки, содержимое которой установлено в соответствии с требованиями законодательства РФ;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- пользование щетками для обуви и одежды;
- иные услуги по усмотрению исполнителя.

5.4. Книга отзывов и предложений находится на стойке регистрации в Службе приема размещения и выдается по первому требованию потребителя.

5.5. Обращения и жалобы рассматриваются исполнителем незамедлительно, но не позднее десяти дней со дня подачи жалобы.

5.6. Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих условиям договора, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

VI. Ответственность потребителей и администрации

6.1. Потребители при обнаружении недостатков, выявленных в процессе оказания услуг, вправе по своему усмотрению потребовать от исполнителя:

- безвозмездного устранения недостатков,
- или соразмерного уменьшения стоимости на оказанную услугу
- или отказаться от оказания услуги.

6.2. В соответствии со статьей 925 Гражданского Кодекса Российской Федерации:

- гостиница (исполнитель) отвечает без особого о том соглашения с потребителем за утрату, недостачу или повреждение его вещей, внесенных в гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей. Внесенной в гостиницу считается вещь, вверенная работникам гостиницы, либо вещь, помещенная в гостиничном номере или ином предназначенном для этого месте;

- гостиница отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей потребителя при условии, если они были приняты гостиницей (исполнителем) на хранение, либо были помещены потребителем в предоставленный ему гостиницей индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении гостиницы;

- гостиница освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома потребителя был невозможен, либо стал возможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы;

- потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, должен незамедлительно сообщить об этом администрации гостиницы (исполнителю). В противном случае гостиница (исполнитель) освобождается от ответственности за несохранность вещей.

6.3. В случае обнаружения в гостинице забытых вещей, до возврата владельцу вещи хранятся в гостинице в течение 3 (трех) месяцев, либо в течение срока годности (в зависимости от того, какой срок истечет раньше). Возврат их владельцу осуществляется за счет владельца и по запросу владельца.

6.4. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение принятых на себя обязательств Стороны несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Приложение №1: Образец гарантийного письма

Приложение №2: Форма согласия и разрешения на оплату банковской картой

Приложение №3: Образец письменного уведомления об отказе потребителя от исполнения договора

ОБРАЗЕЦ

На бланке организации

Исх. № _____
от « ____ » _____ 202__ года

Генеральному менеджеру
ООО «РГС Казань»

Гарантийное письмо

Настоящим _____ (наименование компании) гарантирует оплату услуг по _____ (наименование услуг) в размере _____ (_____) рублей _____ копеек в срок не позднее « ____ » _____ 201__ года.

Должность

Подпись

Расшифровка

ОБРАЗЕЦ

**СОГЛАСИЕ И РАЗРЕШЕНИЕ НА ОПЛАТУ БАНКОВСКОЙ КАРТОЙ
BANK CARD PAYMENT AGREEMENT AND AUTHORIZATION
в Гостинице «COSMOS KAZAN HOTEL».**

Фамилия, Имя, Отчество держателя карты:

Card holder Surname and First Name:

Контактные данные держателя карты (адрес, номер телефона, эл. почта):

Contact information (address phone number, e-mail address)

Как держатель карты (плательщик), настоящим предоставляю право гостинице (исполнителю) списать плату за услуги, предоставляемые указанному Гостю гостиницы (потребитель):

As a card holder I authorize the hotel to debit my card account for services provided to below mentioned guest:

Фамилия, Имя, Отчество гостя: _____

Surname and Name of the guest

Номер подтверждения бронирования: _____

Reservation confirmation number

Дата прибытия: (число/месяц/год) _____

Arrival Date (day/month/year)

Дата выезда гостя: (число/месяц/год) _____

Check Out Date (day/month/year)

Стоимость проживания в рублях включая НДС: _____

Accommodation Rate including VAT (RUR)

Пожалуйста, выберите и отметьте значком услуги для оплаты:

Please select and mark services to be charged

Проживание и налог

Room and Tax

Все расходы

All Charges

Дополнительные услуги

Extra Charges

Если Вы желаете оплатить только определённые услуги, Пожалуйста, предоставьте их краткое описание, отметив в графе "Другое"

If you wish to pay only for specific services, please mark in "Other" field and provide brief description.

Другое / Other _____

Имя и фамилия, на карте / Embossed Cardholder Name and Surname: _____

Тип карты / Card Type: Visa, MasterCard, Другая / Other _____

Номер карты / Card number: _____

Срок окончания действия карты / Valid Thru: ____ / ____ / ____

Пожалуйста, приложите копию обеих сторон карты и копию разворота паспорта с фотографией владельца. Карта должна быть подписана владельцем на оборотной стороне.

Please attach copy of front and back side of the card and owner's passport page spread with photography.

The card must be signed by the owner.

Заполненная и подписанная держателем карты форма вместе с приложениями должна быть передана сотруднику в гостиницу. В противном случае, бронирование будет отменено.

This form filled in and signed by the owner of the card must be returned along with attachments otherwise the reservation will be cancelled.

Подписывая данную форму, подтверждаю, что я ознакомлен с правилами, сроками и условиями оказания услуг. Я выражаю свое согласие и гарантирую наличие согласия Гостя(ей) на обработку гостиницей моих персональных данных и персональных данных Гостя(ей), указанных мною в данном документе и приложениях к нему, с целью его исполнения. Данные согласия действуют без ограничения срока.

Обязуюсь подтвердить банку эмитенту списание со счета моей карты стоимости указанных услуг в случае возникновения такой необходимости.

By signing this form, I confirm that I was informed about rules, terms and conditions of the services. Concerning data provided by me in this document and attachments for accomplishment I agree and guarantee Guest's agreement on my and Guest's personal data processing by the hotel. These agreements are valid without time limitation.

I undertake to confirm the debit of cost of described above services to my card issuing Bank in case of such necessity.

Дата: ____ / ____ / ____
Date

Подпись держателя карты: _____
Cardholder's Signature

ОБРАЗЕЦ

Исх. от «__» _____ 202__ года

Генеральному менеджеру
ООО «РГС Казань»

от _____
(ФИО, паспортные данные, адрес
регистрации, контактный телефон, адрес
электронной почты)

Уважаемая (ый) _____!

Руководствуясь пунктом 3.5. правил предоставления гостиничных услуг в гостинице «COSMOS KAZAN HOTEL». уведомляю Вас о досрочном расторжении договора с _____ 202__ года, ввиду следующих обстоятельств: _____ (аргументированное обоснование отказа потребителя от исполнения договора).

Прошу Вас _____ (аргументированное изложение требований потребителя, связанных с отказом от исполнения договора).

Ответ на обращение прошу направить по _____ (необходимо указать способ отправки ответа).

_____ подпись, расшифровка

Письмо получил
представитель Исполнителя _____ (ФИО, подпись, дата).