

Правила предоставления гостиничных услуг и проживания в гостинице «Космос»

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей» (ред. от ред. от 11.06.2021), Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации №1853 от 18.11.2020 г. (в редакции Постановления Правительства Российской Федерации от 01.04.2021 № 519), и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг в гостинице «Космос».

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения Потребителя путем размещения в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (на стойке Службы приема и размещения Гостиницы) и на официальном сайте Гостиницы [www. yaroslavl-gostinica.ru](http://www.yaroslavl-gostinica.ru)

2. Порядок предоставления услуг

2.1. Гостиница оказывает услуги по предоставлению комнат для временного проживания Гостей Гостиницы в течение срока, согласованного с Гостиницей и оформленного в установленном Правилами порядке.

2.2. Первоочередное право на размещение в Гостинице получают лица, имеющие подтверждение бронирования номера, остальные Гости размещаются в порядке очереди.

2.3. Для получения комнаты в Гостинице Гости предоставляют в Службу приема и размещения гостей следующие документы:

2.3.1. Гражданин РФ предоставляет документ, удостоверяющий его личность, оформленный в установленном порядке, в том числе:

2.3.1.1. паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

2.3.1.2. паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

2.3.1.3. свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста

2.3.1.4. паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

2.3.2. Иностраный гражданин предоставляет документ, удостоверяющий его личность, оформленный в установленном порядке, в том числе:

2.3.2.1. 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;

2.3.2.2. документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

2.3.2.3. разрешение на временное проживание лица без гражданства;

2.3.2.4. вид на жительство лица без гражданства.

2.3.2.5. иностранные гости обязаны предъявлять миграционную карту.

При отсутствии вышеуказанных документов Гостиница вправе отказать в размещении. Условия, порядок и последствия отказа от размещения гостей определены действующим законодательством Российской Федерации.

2.4. При оформлении проживания Служба приема и размещения осуществляет регистрацию Гостя, заключает с Гостем договор на проживание, путем ознакомления с правилами проживания и правилами противопожарной безопасности, берет оплату за номер, выдает карту Гостя и ключ от комнаты.

2.5. Служба приема и размещения Гостиницы вправе отказать в заселении в Гостиницу лицам, находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

2.6. Режим работы Гостиницы - круглосуточный.

2.7. Официальный час регистрации гостя при заезде - 14:00. К установленному времени заезда Гостиница обязана предоставить подготовленную комнату согласованной категории. Право выбора конкретной комнаты, принадлежащей к данной категории, остается за администрацией Гостиницы.

2.8. При наличии свободных комнат (мест в комнатах) Гостиница может заселить в Гостиницу до расчетного часа заезда.

2.8.1. При размещении с 00:01 до 5:59 в дополнение к стоимости проживания взимается плата за комнату (место в комнате) в размере 50 % цены комнаты (места в комнате).

2.8.2. При размещении с 6:00 до установленного расчетного часа 11:59 в дополнение к стоимости проживания взимается почасовая плата за комнату (место в комнате) в размере 5 % цены комнаты (места в комнате).

2.8.3. При размещении с 12:00 (при наличии возможности) до 13:59 плата не взимается.

2.9. Регистрация до стандартного времени заезда может быть гарантирована путем бронирования комнаты одним днем ранее с оплатой за эти сутки.

2.10. В случае гарантированного бронирования раннего заезда и /или позднего выезда стоимость услуг взимается в соответствии с правилами, установленными в п. 2.9, 2.13 и 3.4 настоящих Правил. При аннулировании раннего заезда менее, чем за 1 сутки до указанного времени заезда, оплаченная стоимость услуг не возвращается (оплата за фактический простой номера).

2.11. Официальный расчетный час при выезде Гостя- 12:00.

2.12. По истечению согласованного срока проживания Гость обязан освободить комнату с уведомлением Службы приема и размещения. При намерении продлить срок проживания Гостю необходимо сообщить об этом в Службу приема и размещения до расчетного часа. Продление проживания возможно только при наличии свободных комнат. Дополнительное проживание оплачивается по прейскуранту цен, действующему в Гостинице на день продления проживания. При отсутствии информации о продлении периода проживания Гостя в момент наступления расчетного часа, администратор напоминает Гостю о необходимости освободить номер.

2.13 При продлении проживания менее чем на одни сутки оплата за поздний выезд взимается в следующем порядке:

2.13.1. с 12:00 до 17:59 - в дополнение к стоимости проживания взимается почасовая плата за комнату (место в комнате) в размере 5 % цены комнаты (места в комнате);

2.13.2. с 18:00 до 23:59 - взимается плата за комнату (место в комнате) в размере 50 % цены комнаты (места в комнате);

2.13.3. после 00:00 – взимается плата за сутки;

2.13.4 в случае отсутствия свободных комнат Гостиница вправе отказать в продлении проживания.

2.14. Гостиница осуществляет оформление проживания и регистрацию Гостей, прибывающих в Гостиницу и убывающих из нее круглосуточно.

2.14.1. Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия

с учета 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 года № 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.

2.14.2. 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) письменного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

2.14.3. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).

2.14.4. 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 года № 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

3. Порядок бронирования

3.1. Бронирование номеров в Гостинице осуществляется 24 часа в сутки посредством направления заявок по электронной почте, через сайт, по телефону и другими способами.

3.2. Заявки, принятые в письменном виде обрабатываются в течение 24 часов.

3.3. Заявка считается подтвержденной после присвоения ей номера бронирования, который сообщается Гостю, и получения Гостем уведомления, содержащего сведения о Гостинице, заказчике и/или Госте, категории комнаты, его цене, условиях бронирования, сроках проживания.

3.4. При гарантированном бронировании производится 100% предоплата стоимости за весь период проживания или 100% предоплата за первые сутки проживания.

3.5. В случае, если Гость при гарантированном бронировании не аннулировал бронирование за 1 сутки до даты заезда, не воспользовался услугой до 12:00 дня, следующего за днем заезда, бронирование аннулируется и с Гостя взимается плата за фактический простой комнаты в размере тарифа за 1 сутки проживания.

3.6. При негарантированном бронировании, если Гостем не указано точное время заезда, бронь аннулируется в 18:00 даты заезда по местному времени.

4. Порядок оплаты услуг гостя

4.1. Цена услуги на предоставление проживания устанавливается на основании утвержденного прейскуранта на услуги Гостиницы.

4.2. Оплата проживания и дополнительных услуг производится Гостем в полном объеме до момента выезда из Гостиницы. Предпочтительна оплата до начала оказания услуг.

4.3. Оплата производится наличными в кассу Гостиницы или безналичным расчетом (путем перечисления на расчетный счет Гостиницы)

4.4. Без дополнительной оплаты Гостю предоставляются следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- предоставление корреспонденции по ее получении;

- пробудка к назначенному времени;
- предоставление швейных принадлежностей;
- предоставление гладильной доски, утюга;
- предоставление комнаты для багажа;
- вызов такси;
- бесплатная парковка (при наличии свободных мест);
- бесплатный беспроводной доступ в Internet;
- набор посуды;
- горячая и холодная вода из кулера;
- пользование микроволновой печью;
- гостевая телефония (IP-телефония) в части телефонной связи внутри

Гостиницы;

- кабельное телевидение;
- уборка номера;
- смена полотенец раз в 3 дня;
- смена постельного белья один раз в 5 суток;

4.5. Исполнитель не вправе без согласия Потребителя предоставлять иные платные услуги, не входящие в цену Номера.

4.6. За дополнительную плату Исполнитель оказывает следующие услуги: стирка одежды, аренда халата, аренда электрического чайника, услуги общественного питания, дополнительная уборка и предоставление дополнительного комплекта полотенец. Тарифы на услуги прачечной, стоимость аренды, на стойке регистрации в Центре приема и размещения гостей. Цены указаны в рублях.

4.7. Спортивный зал Гостиницы открыт с 7:00 до 22:00. Услугами зала могут пользоваться постояльцы Гостиницы и лица, которые приобрели абонемент на разовое посещение. Стоимость разового посещения указан в соответствующем Прейскуранте, в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы. Потребитель – постоялец Гостиницы с разрешения администрации Гостиницы может пригласить в оздоровительный центр одного посетителя за дополнительную плату, при этом платные услуги зала оплачиваются постояльцем Гостиницы дополнительно согласно Прейскуранту на услуги. Администрация Гостиницы вправе отказать постояльцу в даче соответствующего разрешения без объяснения причин.

5. Порядок проживания в Гостинице .

5.1. Общее количество проживающихGuestов в комнате не должно превышать количество предназначенных для проживания мест в комнате.

5.2. Не взимается плата за проживание детей в возрасте до 5 лет (включительно) при условии их размещения в одной комнате с родителями или другими сопровождающими без предоставления дополнительного места.

5.3. Гость обязан соблюдать установленные в Гостинице правила проживания и противопожарной безопасности.

5.4. Посещение проживающих в ГостиницеGuestов в ночное время (с 22:00 до 6:00, а в период с 01 июня по 31 августа - с 23:00 до 6:00) возможно исключительно при условии их регистрации и оплаты проживания (при наличии свободных мест или комнат).

5.5. Администрация Гостиницы отвечает за сохранность личных вещей Гостя, находящихся в комнате, за исключением: денежных средств, ценных вещей и ценных бумаг, а также драгоценностей. Гостиница отвечает за утрату денежных средств, ценных вещей и ценных бумаг, драгоценностей Гостя при условии, что они были приняты Гостиницей на хранение, либо помещены Гостем в сейф. Гость, обнаруживший утрату или

повреждение своих вещей, обязан незамедлительно сообщить об этом администрации Гостиницы. В противном случае Гостиница освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

5.6. В случае обнаружения персоналом Гостиницы после выезда Гостя забытых им вещей или документов, администрация Гостиницы помещает их на хранение.

5.7. При отсутствии Гостя в комнате более суток с момента согласованного срока проживания, администрация Гостиницы вправе создать комиссию, которая обязана составить Акт и сделать опись имущества, находящегося в комнате. Материальные ценности (денежные средства, ценные вещи, драгоценности) Гостиница принимает под ответственное хранение. Иное имущество передается в камеру хранения Гостиницы.

5.8. Парковка автотранспорта Гостей осуществляется на оборудованной парковке Гостиницы (при наличии свободных мест). Парковка не охраняется, администрация Гостиницы не несет ответственность за сохранность припаркованного автомобиля Гостя, за утрату имущества, оставленного Гостем в автомобиле.

5.9. На территории Гостиницы, за исключением комнат и туалетов, используется система видеонаблюдения.

5.10. Гостиница обязана:

- информировать Гостей при оформлении их проживания о предоставляемых в Гостинице услугах, форме и порядке их оплаты, предоставить сведения о работе кафе;
- обеспечить наличие в каждой комнате правил противопожарной безопасности, плана эвакуации в экстренных случаях, правил пользования электробытовыми приборами;
- обеспечить соответствие качества предоставляемых услуг требованиям законодательства, санитарным, противопожарным и иным правилам;
- Обеспечить конфиденциальность информации о Потребителях, полученной в процессе оказания Исполнителем услуг;
 - Своевременно реагировать на просьбы Потребителей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Гостиницы в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, Служба приема и размещения предлагает Потребителю другой номер, но не ниже оплаченной категории).

5.11. Гость обязан:

- соблюдать Порядок проживания в Гостинице, предусмотренный настоящими Правилами;
- соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Гостиницы;
- соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере, не использовать электронагревательные приборы, не являющиеся частью оснащения номера;
- бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы. Потребитель несет ответственность и возмещает реальный ущерб в случае нарушения обязательств по договору, а также утраты или повреждения по его вине имущества Гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами. Возмещение ущерба осуществляется Потребителем на основании Акта о причинении ущерба имуществу Гостиницы, составленному Исполнителем. Необходимо понимать:
 - сумма причиненного ущерба при утрате гостиничного имущества определяется на основании утвержденного Исполнителем Прейскуранта. В случае, если размер материального ущерба по определенному наименованию имущества не определен Прейскурантом, то размер ущерба определяется Исполнителем, исходя из рыночных

цен стоимости такого имущества и стоимости необходимых ремонтных/восстановительных работ, действующих на день причинения ущерба.

- при затоплении номера, повреждения мебели, стекол, другого имущества по вине Потребителя, Потребителем выплачивается стоимость ремонтно-восстановительных работ и простой номера за время его ремонта.

- в случае порчи имущества: покрывал, постельных принадлежностей, мебели, осветительных приборов, напольных покрытий и др., Потребитель выплачивает стоимость их чистки или ремонта, а в случае невозможности восстановления первоначального вида имущества Гостиницы, Потребитель выплачивает их стоимость по Прейскуранту или по рыночной стоимости такого имущества (если соответствующим Прейскурантом стоимость имущества не определена).

- при обнаружении неисправностей в комнате Гостиницы немедленно сообщить о них администрации Гостиницы;
 - при выходе из комнаты закрывать окна, выключать водопроводные краны, выключать электробытовые и электроосветительные приборы, закрывать входную дверь;
 - пользоваться телевизором и другими громкоговорящими устройствами лишь при условии установления уровня громкости в пределах, не мешающих другим проживающим в Гостинице, уважать право других на отдых;
 - допускать в комнату работников эксплуатационных организаций и представителей администрации Гостиницы для осмотра технического и санитарного состояния жилого помещения, санитарно-технического и иного оборудования, находящегося в нем, а также для выполнения необходимых ремонтных и профилактических работ;
 - бережно относиться к объектам благоустройства и зеленым насаждениям, соблюдать чистоту на территории Гостиницы;
 - при выезде из Гостиницы произвести полный расчет за оказанные услуги и сдать в Службу приема и размещения ключ от комнаты.
- 5.12. Гостю, проживающему в Гостинице, запрещается:
- Осуществлять фото/видеосъемку общественных зон Гостиницы, персонала Гостиницы без разрешения руководства Исполнителя;
Осуществлять фото/видеосъемку посетителей Гостиницы без их разрешения;
 - оставлять в комнате посторонних лиц в свое отсутствие;
 - передавать ключ от комнаты посторонним лицам;
 - приносить в Гостиницу громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся, пиротехнические, взрывоопасные и/или ядовитые вещества, вещества, загрязняющие окружающую среду;
 - приносить в Гостиницу оружие при отсутствии соответствующего разрешения;
 - держать в комнате насекомых, птиц, кошек, иных животных. По предварительному согласованию с администрацией Гостиницы допускается размещение в комнате домашнего животного весом не более 5 кг.;
 - пользоваться в комнате нагревательными приборами, не входящими в комплектацию комнаты;
 - совершать действия, нарушающие тишину и покой других Гостей, проживающих в Гостинице в ночное время (с 22:00 до 6:00), а в период с 01 июня по 31 августа - с (23:00 до 6:00);
 - приносить в Гостиницу алкогольные напитки;
 - курить в помещениях Гостиницы, (в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 23.02.2013 года № 15 "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака") в том числе электронные сигареты.

- 5.13. В случае неоднократного или грубого нарушения настоящих Правил, а так же нарушения правил пожарной безопасности, нарушения общественного порядка в Гостинице администрация Гостиницы вправе досрочно прекратить оказание услуг проживания и иных услуг Гостю в одностороннем порядке. При выселении Гость должен оплатить фактически оказанные услуги в соответствии с действующим в Гостинице прейскурантом.
- 5.14. Гость при обнаружении недостатков в оказанной Гостинице услуге может потребовать безвозмездного устранения недостатков.
- 5.15. Гость вправе отказаться от услуг Гостиницы, если им обнаружены существенные недостатки в оказанной услуге.

6. Цена номеров

- 6.1. Директор Гостиницы ежегодно утверждает Прейскурант на все категории Номеров (тариф РАСК- официальный тариф без учета возможных скидок для Потребителя). Указанный Прейскурант доводится до сведения Потребителя путем размещения его в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы), а так же на официальном сайте Гостиницы.
- 6.2. Гостиница имеет право применять свободные цены и тарифы, согласно утверждённой тарифной политике, а также применять систему скидок, в том числе с помощью Программы лояльности клиентов.
- 6.3. Стоимость Гостиничных услуг, включенных в цену номера, и дополнительных гостиничных услуг устанавливается Гостиницей самостоятельно (с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации).

7. Порядок и условия размещения в гостинице

7.1. Гостиничные услуги предоставляются Исполнителем на основании Договора, заключаемого в письменной форме. Заказчик/Потребитель обязаны до заключения Договора с Исполнителем ознакомиться с настоящими Правилами, размещенными на официальном сайте Гостиницы и в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы. Договор, заключаемый с Потребителем или с Заказчиком - физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором. Договор на оказание гостиничных услуг должен содержать:

- Наименование Исполнителя, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;
- Сведения о Заказчике/Потребителе (фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность, оформленном в установленном порядке);
- Сведения о категории номера, цене номера, количестве номеров;
- Цену номера;
- Период проживания в Гостинице;
- Время заезда и время выезда (расчетный час);
- Иные необходимые сведения.

7.2. Письменная форма Договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного двумя сторонами, или подтверждения Исполнителем заявки, направленной Заказчиком (потребителем) Исполнителю, а также в случае совершения Заказчиком (Потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата Заказчиком (Потребителем) соответствующей суммы Исполнителю).

7.3. Размещение с животными в номере Гостиницы предусмотрено Правилами проживания с животными.

7.4. Запрет на курение в Гостинице.

В соответствии с требованиями Федерального закона от 23.02.2013 г. №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» на всей территории гостиницы КУРИТЬ СТРОГО ВОСПРЕЩАЕТСЯ! Курение табака (включая курение iqos, вейпов и кальянов) на территории Гостиницы является грубым нарушением настоящих Правил, и Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора предоставления гостиничных услуг, при этом Потребитель - нарушитель Правил возмещает Исполнителю фактически понесенные расходы (в размере стоимости дополнительной уборки Номера согласно установленного Исполнителем Прейскуранта 2000 рублей).

В случае привлечения Гостиницы к административной ответственности вследствие вышеуказанного нарушения Гостем (и/или приглашенными им лицами) Гостиница оставляет за собой право потребовать от Гостя уплаты компенсации денежных средств в размере штрафа, предъявленного Гостинице компетентными государственными органами.

7.5. Ключ от Номера выдается Гостю при предъявлении документа, удостоверяющего личность и карты гостя.

7.6. Сотрудники Гостиницы вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Гостем настоящих Правил;

7.7. По истечению срока проживания Гостя в Гостинице и неоплаты продления проживания, Гостиница вправе потребовать от Гостя освободить гостиничный номер, а в случае отсутствия Гостя в номере самостоятельно освободить номер от вещей Гостя. В указанном случае Гостиница проводит опись вещей Гостя и сдает их в камеру хранения в Гостинице.

7.8. При грубом нарушении Гостем настоящих Правил, Гостиница имеет право в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора и потребовать от Гостя возмещения фактически понесенных Гостиницей расходов. В случае совершения Гостем противоправных действий (в том числе нарушение правил общественного порядка, создание угрозы для жизни и здоровья иных Гостей либо персонала Гостиницы) Гостиница незамедлительно вызывает сотрудников полиции и иных необходимых служб.

Полное фирменное наименование:

Индивидуальный предприниматель Кононова Ольга Дмитриевна

сокращенное фирменное наименование: ИП Кононова О. Д.;

адрес места нахождения: 150040, г. Ярославль, ул. Володарского, д. 99,

ОГРНИП 321762700012761 ИНН 760212349753

**контактный номер телефона: 8(4852)73-37-31, 8(4852) 64-99-41,
8-910-970-95-51**

e-mail: 733731-gk@mail.ru