

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ГОСТИНИЦЕ КОСМОС МУРМАНСК ОТЕЛЬ (основные положения)

Прием и проживание граждан в гостинице осуществляется в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. (ред. от 01.04.2021) «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

1. Бронирование номера считается подтвержденным после получения Клиентом номера подтверждения.
 2. Если бронирование не гарантировано компанией или кредитной картой, бронь на комнату сохраняется до 18:00 дня заезда. При незаезде до 18:00 бронь аннулируется и размещение Гостя в Гостинице производится в порядке общей очереди.
 3. Для получения права на проживание Гостю необходимо предъявить службе приема и размещения один из следующих документов:
 - **Паспорт гражданина РФ** (для граждан РФ старше 14 лет, проживающих на территории РФ);
 - **Паспорт гражданина СССР** (удостоверяющего личность гражданина РФ до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ);
 - **Свидетельство о рождении** (для лиц, не достигших 14-летнего возраста);
 - **Заграничный паспорт** (для прибывших на временное жительство в РФ граждан России, постоянно проживающих за границей);
 - **Временное удостоверение личности;**
 - **Вид на жительство в РФ** – для лиц без гражданства, получивших вид на жительство в РФ;
 - **Разрешение на временное проживание лица без гражданства;**
 - **Документы, удостоверяющие личность иностранного гражданина в РФ;**
 - **Документы, выданные иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства.**
 4. 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.
 5. 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).
 6. При поселении для оформления проживания между Гостиницей и Гостем заключается Договор при предъявлении документа, удостоверяющего личность (п.4) путем заполнения анкеты/карты регистрации гостя, подписанной двумя сторонами - Гостем и администратором службы приема и размещения. Карта регистрации хранится в службе приема и размещения.
 7. При поселении аванс за проживание должен вноситься Гостем в полном объеме наличными либо кредитной картой, либо делается предавторизация суммы за проживание. Также по желанию гостя вносится аванс за дополнительные услуги в сумме 1000 рублей. Гостю выдаются кассовый чек и квитанция по форме № 3-ГМ.
 8. Иной порядок оплаты допускается только с разрешения администрации, при этом не разрешается неоплата услуг более, чем на 5 000 (пять тысяч) рублей и более, чем за 3 суток проживания.
 9. При свободном размещении Гость из свободных номеров выбирает категорию номера, оплачивает проживание. Затем ему выдается карта Гостя и ключ от номера.
 10. Размещение домашних животных в гостинице категорически запрещено.
 11. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 12 часов текущих суток по местному времени.
- Почасовое проживание, а также почасовая тарификация стоимости проживания в гостинице не предусмотрены. Минимальный тариф за проживание – стоимость номера за сутки согласно утвержденному Прейскуранту.
- В случае задержки выезда клиента плата за проживание взимается в следующем порядке:
- При выезде до 18:00 часов местного времени – оплата взимается в размере половины стоимости номера;
 - При выезде после 18:00 часов местного времени – оплата производится за полные сутки проживания;

12. Заезд в гостиницу осуществляется после 15 часов. В случае раннего заезда (до 15 часов) поселение проводится при наличии свободных номеров.
13. Информация о ценах на номера и дополнительные услуги находится в службе приема и размещения. Плата за проживание взимается в зависимости от категории номера и услуг, предоставляемых Гостю.
14. За проживание в Гостинице детей до 5 лет (при семейном размещении) без предоставления ребенку отдельного номера или места в номере плата не взимается. При предоставлении дополнительного места взимается плата по специальным тарифам, находящимся в службе приема и размещения. Детская кроватка предоставляется бесплатно.
15. Администрация обеспечивает возможность проживания Гостя в Гостинице только в оплаченный или заранее подтвержденный период времени. После окончания оплаченного периода по желанию Гостя проживание может быть продлено только при наличии свободных номеров.
16. Гость обязан соблюдать правила противопожарной безопасности и пользования электроприборами.
17. Категорически запрещается курение в номерах. За нарушение данного правила Администрация Гостиницы имеет право взыскать с Гостя оплату в счет возмещения ущерба в размере 5 000 рублей.
18. В соответствии с законодательством РФ Гость возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, а также несет ответственность за нарушения, причиненные приглашенными им лицами.
19. При проживании в номере, при пользовании сауной и другими общественными местами Гостиницы Гость должен руководствоваться общепринятыми нормами поведения. При выявлении антисанитарного состояния номера, сауны, общественных мест администрация Гостиницы имеет право взыскать с Гостя оплату в счет возмещения ущерба.
20. За нарушение общественного порядка:
 - крик, песни, громкий звук телевизора после 21:00;
 - использование ненормативной лексики;
 - приставание к другим посетителям;
 - справление естественных нужд в общественных местах;клиентам может быть отказано в обслуживании или ограничено/прервано оказание услуг.
21. Разрешается посещение проживающих гостей приглашенными ими лицами. При этом необходимо предъявить в службу приема и размещения документ, удостоверяющий личность приглашенного. В случае отсутствия документа у приглашенного лица, Гость заполняет «Обязательство», которое находится в службе приема и размещения. Пребывание в Гостинице приглашенных лиц может быть ограничено во времени или прервано при несоблюдении правил общественного порядка.
22. При посещении сауны, расположенной на первом этаже гостиницы, предусматривается одновременное нахождение в маленькой сауне не более 5 человек, в большой сауне не более 12-ти человек.
23. Запрещается использование в саунах банных веников.
24. Категорически запрещено выносить из ресторана «Полярные Зори», бара «Якорь», «Баренц-Бара», клуба «Ледокол» посуду, столовые приборы, продукты питания и напитки без предварительного согласования с Администрацией комплекса питания.
25. Администрация ресторана «Полярные Зори», бара «Якорь», «Баренц-Бара», клуба «Ледокол» имеет право отказать Гостю в обслуживании при появлении в спортивной одежде, спортивной или домашней обуви, а также при нарушении общепризнанных норм.
26. Запрещается употребление принесенных с собой спиртных напитков или иных напитков, а также продуктов питания в общественных местах Гостиницы: ресторане «Полярные Зори», баре «Якорь», «Баренц-Бара» и клубе «Ледокол».
27. Запрещается подъем на этажи и хранение в номерах крупногабаритного багажа, размер которого по высоте, ширине или длине превышает 120 см. Такой багаж в обязательном порядке подлежит размещению в камере хранения, которая работает круглосуточно.
28. В камере хранения имеются ячейки для временного хранения вещей проживающих в гостинице (кроме денег, драгоценностей и других ценных предметов). Пользование ячейками №№ 1 - 16 – бесплатно. Для хранения денег, драгоценностей и других ценных вещей необходимо пользоваться платными сейфами № 17-22. Клиенту гостиницы выдается один ключ от сейфа, второй ключ остается у администратора гостиницы. При выезде гость обязан сдать ключ от сейфа администратору гостиницы. В случае утери ключа взимается оплата в счет возмещения ущерба.
29. Администрация не несет ответственности за ценные вещи, которые не были сданы гостями в сейф.
30. Запрещается загрязнение территории гостиницы. Для сбора мусора предназначены урны и пепельницы. За нарушение данного правила Администрация гостиницы имеет право взыскать с гостя штраф.
31. При выезде из гостиницы Гость обязан сдать ключ от номера администратору службы приема и размещения и рассчитаться за услуги, отмеченные в счете Гостя. По окончании расчета гостю выдается окончательный счет за проживание с расшифровкой оказанных услуг.

*С более подробной информацией о Правилах предоставления гостиничных услуг можно ознакомиться в службе размещения (информационная папка).