



ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В АО «ГОСТИНИЦА «ПОЛЯРНЫЕ ЗОРИ» (КОСМОС МУРМАНСК ОТЕЛЬ)

Прием и проживание граждан в гостинице осуществляется в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденными Постановлением Правительства РФ №1853 от 18.11.2020 г. (ред. от 27.12.2024 г.) «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

1. Бронирование номера считается подтвержденным после получения Гостем номера подтверждения.
2. Если бронирование не гарантировано компанией или кредитной картой, бронь на номер 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 сотруднику службы приема и размещения оригинал одного из следующих документов:

- **Общегражданский 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**;
- **Временное удостоверение личности** (выдается в органах МВД в случае замены/утери/кражи/порчи общегражданского паспорта);
- **Водительское удостоверение – для граждан РФ, с 01.01.2026 г.**
- **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.**

Заселение в гостиницу граждан Российской Федерации с использованием единой биометрической системы также может осуществляться только в случае принятия исполнителем решения об использовании единой биометрической системы в целях заселения в гостиницу (п. 18.4 ППГУ).

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. 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 допускается по согласованию с администрацией Гостиницы. Подробная информация – в приложении **«Правила размещения с домашними животными»**.
11. Плата за проживание в Гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом – 12:00 текущих суток по местному времени.
12. Почасовое проживание/почасовая тарификация стоимости проживания в гостинице не предусмотрены. Минимальный тариф за проживание – стоимость номера за сутки согласно утвержденному Прейскуранту.
13. В случае задержки выезда Гостя 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;

14. Заезд в Гостиницу осуществляется после 15 часов. В случае раннего заезда (до 15 часов) поселение проводится при наличии свободных номеров.
15. В Гостинице применяются следующие виды раннего заезда:
- **Гарантированный ранний заезд** – номер бронируется для Гостя с предыдущих суток и готов к любому моменту его заселения. Оплачивается в размере полной суточной стоимости номера, включает завтрак (при бронировании номера с завтраком).
 - **Негарантированный ранний заезд** – номер предоставляется Гостю только в случае наличия свободных номеров. Оплачивается в размере половины суточной стоимости номера (завтрак не включён).
16. Плата за проживание взимается в зависимости от категории номера и услуг, предоставляемых Гостю.
17. 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 для детей до 3-х лет предоставляется бесплатно.
18. 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.
19. На территории Гостиницы предусмотрена бесплатная (кратковременная) и платная парковка. Оплата платной парковки производится в Службе приёма и размещения согласно утверждённому Прейскуранту.
20. Гость обязан соблюдать правила противопожарной безопасности и пользования электроприборами.
21. 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.
22. 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.
23. 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.
24. Клиентам может быть отказано в обслуживании или ограничено/прервано оказание услуг за нарушение общественного порядка:
- крик, песни, громкий звук телевизора после 22:00;
 - использование ненормативной лексики;
 - приставание к другим посетителям;
 - справление естественных нужд в общественных местах;
 - оскорбление сотрудников и охраны Гостиницы.
25. 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.
26. 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.
27. Запрещается использование в саунах банных веников.
28. Категорически запрещено выносить из ресторана «Полярные Зори», «Баренц-Бара», клуба «Ледокол» посуду, столовые приборы, продукты питания и напитки без предварительного согласования с Администрацией комплекса питания.
29. Администрация ресторана «Полярные Зори», «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.
30. Запрещается употребление принесенных с собой спиртных напитков или иных напитков, а также продуктов питания в общественных местах Гостиницы: ресторане «Полярные Зори», «Баренц-Бара» и клубе «Ледокол».
31. 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.
32. Запрещено проносить оружие в номер. Оружие необходимо сдать охране в специальный сейф.
33. 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.
34. Администрация не несет ответственности за ценные вещи, которые не были сданы гостями в сейф.
35. Запрещается загрязнение территории гостиницы. Для сбора мусора предназначены урны и пепельницы. За нарушение данного правила Администрация гостиницы имеет право взыскать с гостя штраф.
36. 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. В случае оплаты проживания Гостя от организации – закрывающие документы направляются в организацию.