



Правила проживания и предоставления гостиничных услуг в отеле «Cosmos St. Petersburg Rozenshteyn Hotel»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила проживания и пользования гостиничными услугами в отеле

«Cosmos St. Petersburg Rozenshteyn Hotel» разработаны в соответствии с:

- Законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г.;
- Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации";
- Законом № 115-ФЗ от 25.07.02 г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»;
- Постановлением от 15.01.2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ»;
- Федеральным законом РФ от 23.02.2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;
- Постановлением Правительства РФ от 17.07.1995 г. № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ и перечня лиц, ответственных

за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ».

1.2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:

- «Гостиничные услуги» - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в отеле

«Cosmos St. Petersburg Rozenshteyn Hotel», включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем;

- «Гостиница и иное средство размещения» - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг (далее - Отель); «Номер» - помещение в Отеле, предназначенное для временного проживания и соответствующее параметрам, установленным Исполнителем для каждой отдельной категории номеров;

- «Цена номера (места в номере)» - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену;

- «Потребитель» - физическое лицо или юридическое лицо, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги (далее - Гость отеля «Rozenshteyn Hotel&SPA»);

- «Исполнитель» - ООО «Розенштейн», предоставляющие Потребителю гостиничные услуги (далее отель «Cosmos St. Petersburg Rozenshteyn Hotel»).

Адрес местонахождения: 198095, г. Санкт-Петербург, ул.

Розенштейна, дом 36, Литер А, этаж 1, каб. 1.

- «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;

- «Бронирование» предварительный заказ мест и (или) номеров в Отеле Заказчиком (потребителем);
- «Расчетный час» - время заезда и выезда, установленное Исполнителем и принимаемое при расчетах с Потребителем.
- «Регистрационная карта» - документ, подтверждающий заключение между Гостем и отелем «Cosmos St. Petersburg Rozenshteyn Hotel» договора оказания услуг по проживанию в Отеле.

1.3. Настоящие правила регулируют отношения между отелем «Cosmos St. Petersburg Rozenshteyn Hotel» и его Гостями.

1.4.

Настоящие правила, а также правила пожарной безопасности размещены для сведения

Гостей на стойке Службы приёма и размещения.

1.5. Выполнение настоящих правил обязательно как для Гостей, так и для персонала отеля

«Cosmos St. Petersburg Rozenshteyn Hotel».

2. Предоставление гостиничных услуг

2.1

Отель «Cosmos St. Petersburg Rozenshteyn Hotel» оказывает услуги по предоставлению номеров для временного проживания Гостей отеля в течение срока, согласованного с администрацией Отеля и оформленного в установленном настоящими правилами порядке.

Единый расчетный час - 12 часов 00 минут текущих суток по местному времени.

Заезд гостей - не ранее 14 часов 00 минут текущие суток по местному времени.

Ранний заезд (до 14:00) и поздний выезд (после 12:00) возможен только при наличии номеров и за дополнительную плату. В случае отсутствия свободных номеров Администрация Отеля вправе отказать в продление срока проживания. Ранний заезд и поздний выезд оплачивается Гостем в соответствии с тарифами, действующими на момент бронирования.

2.2.

Режим работы отеля «Cosmos St. Petersburg Rozenshteyn Hotel» - круглосуточный.

2.3.

Для получения номера в отеле «Cosmos St. Petersburg Rozenshteyn Hotel» граждане предоставляют в

службу приема и размещения следующие документы:

2.3.1. Граждане РФ:

- паспорт гражданина РФ, удостоверяющий личность гражданина РФ на территории РФ;
- свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста (оригинал);
- паспорт, удостоверяющий личность гражданина РФ за пределами РФ, - для лиц, постоянно проживающих за пределами РФ;

2.3.2. Иностранные граждане:

Иностранные граждане, прибывшие в РФ в порядке, не требующем получения визы:

- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Закона № 115-ФЗ от 25.07.02 г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);

- миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты.

Срок временного пребывания в РФ иностранного гражданина, прибывшего в РФ в порядке, не требующем получения визы, не может превышать девяносто суток, за исключением случаев, предусмотренных ФЗ № 115 от 25.07.02 г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ».

В данных случаях, иностранный гражданин обязан предъявить документы, подтверждающие продление срока пребывания в РФ разрешение на работу, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.)

Иностранцы граждане, прибывшие в РФ в порядке, требующем получения визы:

- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Закона № 115-ФЗ от 25.07.02г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);

миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты;

- документ, подтверждающий право на пребывание (проживание) в Российской Федерации (виза, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.) (Постановление от 15.01.2007 г. N 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ» Срок временного пребывания иностранного гражданина в РФ в порядке, требующем получения визы, определяется сроком действия выданной ему визы, за исключением случаев,

предусмотренных настоящим Федеральным законом (в ред. Федерального закона от 19.05.2010 N 86-ФЗ)

2.3.3. Гости, являющиеся лицами без гражданства, предъявляют один из документов:

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

- разрешение на временное проживание;
- вид на жительство;
- иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства (ст. 10 Закона N° 115-ФЗ от 25.07.02 г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»)

2.4. После заполнения регистрационной карты служба приема и размещения осуществляет регистрацию Гостя и выдает ему ключ, обеспечивающий доступ в номер на оплаченный период проживания.

При наличии в отеле «Cosmos St. Petersburg Rozenshteyn Hotel» свободных мест Гость вправе занимать номер любой категории при условии полной оплаты всех мест.

2.6.

Бронирование номеров в Отеле осуществляется Исполнителем круглосуточно при наличии

свободных номеров путём принятия Заявки на бронирование от Потребителя или Заказчика посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что Заявка исходит непосредственно от Потребителя или Заказчика. При бронировании, размещении или при свободном поселении

присваивается категория номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией отеля. Бронирование считается действительным с момента получения Потребителем (Заказчиком) уведомления, содержащего сведения о фирменном наименовании Исполнителя, Потребителе

(Заказчике), категории заказанного Номера (места в Номере) и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в Отеле, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

Потребитель (Заказчик) вправе аннулировать Заявку без применения к нему каких-либо санкций за 24 часа до определенного Отелем часа заезда, если иной срок не доведен до сведения Потребителя (Заказчика) в момент бронирования, либо предусмотрен договором.

Аннулирование Заявки (Отказ от бронирования номера) в отеле осуществляется Исполнителем путём принятия Отказа от бронирования Номера от Потребителя или заказчика посредством почтовой, телефонной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что Отказ от бронирования исходит непосредственно от Потребителя или Заказчика.

Условия, порядок и последствия отказа Исполнителя в бронировании определены действующим законодательством РФ.

2.7. В отеле применяются следующие виды бронирования:

Гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Исполнитель ожидает Потребителя до расчетного часа, следующего за днём запланированного заезда, при условии внесения Потребителем или Заказчиком с их согласования авансового платежа в размере не менее Цены Номера (места в Номере).

Гарантированное бронирование может быть отменено без штрафов за 24 часа до даты заезда, 14:00 часов местного времени.

Негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Исполнитель ожидает Потребителя до 23 часов 59 минут даты заезда, но может быть отменено ранее на усмотрение отеля в зависимости от нагрузки. Данная политика не применяется к специальным невозвратным тарифам и бронированиям, сделанным через третью сторону, имеющую свою политику отмены бронирования.

Политика отмены бронирования может изменяться в зависимости от сезона.

При бронирования Заказчиком - юридическим лицом, размер и сроки внесения авансового платежа и иные условия бронирования подлежат применению

Исполнителем согласно действующему на момент бронирования Договору с Заказчиком и могут отличаться от указанных в настоящих Правилах.

2.8.

Возврат денежных средств.

Если заявка аннулирована (изменена) в соответствии с настоящими Правилами, возврат денежных средств осуществляется после письменного обращения об отзыве средств.

2.9.

Отчётные документы.

При безналичной оплате услуг отеля предоставляется Акт выполненных работ.

Данные документы выдаются одним из перечисленных способов: направляются на почтовый адрес организации,

выдаются Гостю при выезде, передаются с помощью ЭДО. При оплате наличными или кредитной картой при выезде Гостя выдается кассовый чек и счет.

3.

Порядок оплаты услуг в отеле «Cosmos St. Petersburg Rozenshteyn Hotel»

3.1.

Цена номера устанавливается на основании утвержденного прейскуранта на услуги отеля

«Cosmos St. Petersburg Rozenshteyn Hotel». Плата за проживание в Отеле производится в соответствии с единым расчётным часом - с 14 часов 00 минут текущие суток по местному времени.

Оплата на усмотрение Гостя производится любым из перечисленных ниже способов:

- за наличный расчет;
- платёжной банковской картой;
- безналичный расчет (путём перечисления на расчетный счёт «Cosmos St. Petersburg Rozenshteyn Hotel»).

Отель публикует тарифы и принимает оплату только в российских рублях.

Платежи, произведённые кредитной картой, снимаются в российских рублях.

Отель не несёт ответственности за курсы валют и комиссионные сборы, применяемые банками и компаниями кредитных карт.

3.2. Гость (Заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объёме после их оказания Гостю. С согласия Гостя (Заказчика) оплата гостиничных услуг может быть произведена при заключении договора в полном объёме или частично.

3.3. При осуществлении расчётов с Гостем Отель выдаёт Гостю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности, а также счёт, подписанный Гостем и сотрудником

Отеля, который содержит:

- наименование Отеля, сведения о государственной регистрации;
- сведения о Госте (заказчике);
- сведения о предоставляемом номере (месте в номере);
- цену номера (места в номере);
- период проживания в Отеле.

3.4. По просьбе Гостя предоставляются без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по её получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовые приборы.

3.5.

Гостю, по его желанию, оказываются дополнительные платные услуги, не входящие в цену

номера (места в номере), согласно перечню и ценам, указанным в действующих в отеле «Cosmos St. Petersburg Rozenshteyn Hotel» прейскурантах на дополнительные услуги.

3.6.

В случае выезда Гостя из номера, ранее указанного в оплаченном счёте срока, возврат денег осуществляется по письменному заявлению Гостя установленной Отелем формы, с указанием времени выезда. За первые сутки проживания деньги Гостю не возвращаются.

3.7.

Гость вправе в любое время отказаться от гостиничных услуг при условии оплаты Отелю фактически понесенных им расходов.

3.8.

Отель вправе в одностороннем порядке отказаться от оказания услуг Гостю, если Гость нарушает Правила проживания и пользования гостиничными услугами в отеле «Cosmos St. Petersburg Rozenshteyn Hotel», при этом Гость возмещает Отелю фактически понесенные им расходы.

3.9.

Не взимается плата за проживание в отеле «Cosmos St. Petersburg Rozenshteyn Hotel» с детей в возрасте до 4 лет при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления отдельного или дополнительного места в номере.

4.

Порядок проживания в отеле «Cosmos St. Petersburg Rozenshteyn Hotel»

4.1.

В соответствии с п. 28 Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 "06 утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации". Гость обязан соблюдать установленные в отеле «Cosmos St. Petersburg Rozenshteyn Hotel» Правила проживания и пользования гостиничными услугами, а также меры пожарной безопасности.

4.2.

В соответствии со ст. 12 Федерального закона от 23.02.2013 г. N• 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» в отеле «Cosmos St. Petersburg Rozenshteyn Hotel» установлен запрет курения Гостей во всех помещениях отеля, в том числе в номерном фонде и общественных помещениях.

В случае нарушения требований выше указанного Федерального закона у Отеля возникает необходимость проведения комплекса дополнительных работ по уборке номера и общественных зон. Администрация Отеля имеет право взыскать с гостя расходы на дополнительную уборку номера согласно утверждённой стоимости.

4.3.

По просьбе Гостей администрация отеля «Cosmos St. Petersburg Rozenshteyn Hotel» разрешает находиться

посторонним лицам в номере с 8.00 до 23.00 часов. При необходимости посторонним лицам остаться в Отеле после 23 часов, их дальнейшее пребывание в Отеле возможно исключительно при условии их регистрации и оплаты дополнительного места (в случае если подселение позволяет категория номера) либо оплаты другого номера (при наличии свободных номеров).

Данный порядок - это мера безопасности, направленная на обеспечение сохранности имущества Отеля, имущества проживающих в Отеле Гостей и выполнения установленной законодательством обязанности Отеля, по регистрации граждан по месту пребывания

4.4.

За соблюдением внутреннего распорядка в Отеле следит администратор СПиР и сотрудники

Службы безопасности. Они дают Гостям разъяснения относительно правил проживания, принимают жалобы от них на действия персонала и других посетителей, нарушающих установленный порядок работы Отеля.

4.5.

Администрация не несет ответственности за утрату денежных средств, ценных вещей гостей, оставленных в номерах, общественных зонах и на территории Отеля. Отель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей постояльца при условии, если они были приняты гостиницей на хранение. Отель не несет ответственность за сохранность вещей, находящихся в сейфе в номере отеля.

4.6. В случае обнаружения персоналом Отеля после выезда Гостя забытых им вещей и (или) документов, администрация Отеля уведомляет об этом владельца. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, забытые вещи сдаются в камеру хранения Отеля. Срок хранения

забытых вещей - 30 дней, после чего уничтожаются, о чём составляется акт установленной формы.

•

Продукты питания со вскрытой упаковкой не подлежат длительному хранению и подлежат

утилизации. Если упаковка пищевых продуктов не нарушена, они сдаются в камеру хранения по общим правилам и подлежат хранению в течении одного дня. Гости могут оставить свои личные вещи в багажной комнате не больше, чем на 24 часа.

•

Неиспользованные предметы индивидуального пользования регистрируются в журнале и

хранятся в течении 7 календарных дней. Использованные предметы индивидуального пользования не подлежат длительному хранению и подлежат утилизации.

•

Индивидуальные косметические средства в закрытой упаковке подлежат хранению в

течении 7 календарных дней. Открытые индивидуальные косметические средства хранению не подлежат.

4.7.

При отсутствии Гостя по месту проживания более суток с момента истечения согласованного срока проживания (согласно его расчётного часа), администрация Отеля вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берёт под ответственное хранение. Прочее

имущество передаётся в камеру хранения Отеля или комнату забытых вещей, к указанному имуществу применяются положения пункта 4.6 настоящих Правил.
4.8.

Гость обязан бережно относиться к имуществу и оборудованию отеля «Cosmos St. Petersburg Rozenshteyn Hotel» и ресторана при Отеле, соблюдать чистоту и установленный порядок проживания. В случае утраты или повреждения Гостем имущества Отеля или ресторана, он возмещает стоимость

нанесенного ущерба на основании действующего в Отеле прейскуранта или на основании соответствующих счетов подрядных организаций.

4.9. Гость в целях личной безопасности и обеспечения сохранности имущества при выходе из номера обязан:

- закрыть окна;
- выключить электроосветительные приборы;
- закрыть водопроводные краны;
- выключить электробытовые приборы.

4.10. Гостю, проживающему в Отеле, запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц в своё отсутствие;
- передавать ключи от номера посторонним лицам;
- приносить в номер и хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, а также оружие без соответствующего разрешения;
- пользоваться в номере нагревательными приборами, не входящими в комплектацию номера;
- приглашать в номер незарегистрированных гостей после 23.00 часов до 8.00 часов;
- совершать действия, нарушающие тишину и покой других Гостей, проживающих в Отеле, в ночное время с 22.00 часов до 8.00 часов;
- курить в помещениях Отеля.

4.11. Запрещается курить в номерах, холлах, лестничных пролетах, ресторане отеля «Cosmos St. Petersburg Rozenshteyn Hotel» В случае курения Администрацией отеля будет составлен Акт и вызваны сотрудники полиции, для составления протокола о привлечении к административной ответственности.

4.12. Запрещено несанкционированное хранение и использование пиротехнических изделий на территории Отеля. В случае несанкционированного использования пиротехнических изделий администрацией Отеля будут вызваны сотрудники государственного пожарного надзора.

4.13. Запрещено выносить из ресторана посуду, столовые приборы, продукты питания и напитки без предварительного согласования с Администрацией ресторана. Не разрешается употребление принесенных с собой спиртных или иных напитков, а также продуктов питания в общественных местах Отеля, ресторанах и барах.

4.14. Проживание и/или пребывание с животными на территории Отеля запрещено. Нарушение требования о запрете проживания и пребывания на территории Отеля с животными даёт основание Исполнителю прекратить действие договора на оказание Услуг немедленно, а также влечёт за собой взыскание убытков, вызванных дополнительными затратами, связанными с уборкой номера в Отеле,

также другого места, в котором обнаружено животное (моющие и чистящие вещества, санитарная обработка, стирка, химчистка и пр.).

4.15. Отель не несет ответственности в случае форс-мажорных обстоятельств, в результате которых постояльцы гостиницы оказались без энергообеспечения, водоснабжения, водопотребления. При этом Отель обязан принять меры для обеспечения электроэнергией и водопотреблением постояльцев по мере возможности.

4.16. Администрация отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

4.17. При выезде из Отеля Гость обязан:

- сдать в службу приёма и размещения ключ от номера;
- произвести полный расчёт за предоставленные услуги;
- по окончании расчёта получить окончательный счёт за проживание с расшифровкой оказанных услуг. Карта Гостя с отметкой об оплате предъявляется сотрудникам службы безопасности и является основанием разрешения выезда Гостя с территории Отеля;
- при временном выезде из Отеля гость обязан погасить текущий счёт.

5.

Уборка номера

5.1. Текущая уборка (влажная уборка пыли, вынос мусора, мытьё стаканов и чашек, уборка санузлов, уборка постелей) проводится ежедневно.

5.2. Смена полотенец и постельного белья в номерах осуществляется один раз в три дня, смена полотенец ежедневно.

6.

Видеонаблюдение

6.1. Территория Отеля контролируется системой видеонаблюдения. Вся информация регистрируется, записывается на цифровые носители и хранится. Видеонаблюдение осуществляется в целях безопасности гостей, их имущества и имущества Отеля. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях отеля «Cosmos St. Petersburg Rozenshteyn Hotel» (за исключением гостиничных номеров) систем видеонаблюдения.

7. Ответственность отеля «Cosmos St. Petersburg Rozenshteyn Hotel» и

Потребителей

7.1. Гость, при выявлении недостатков в предоставленной услуге, имеет право требовать устранения недостатков бесплатно и в определённый срок.

7.2. Отель должен принять меры по устранению недостатков предоставленной услуги в течение суток с момента предъявления Гостем соответствующего требования.

7.3.

При причинении Отелю значительного материального ущерба по вине или халатности Гостя

и (или) их гостей в обязательном порядке должен быть составлен Акт установленного образца. В данном случае кроме возмещения ущерба Гость должен добровольно или в судебном порядке возместить Отелю потери, связанные с простоем номера во время ремонта, замены мебели и т.п. случаев (например, при заливе водой).

7.4.

Отель «Cosmos St. Petersburg Rozenshteyn Hotel» не может нести ответственность за несовершеннолетних детей, оставленных без присмотра родителей.

7.5.

Книга отзывов и предложений находится в Службе приёма и размещения и выдаётся по первому требованию Гостя (кроме лиц, находящихся в нетрезвом состоянии).

8.

Прекращение проживания

Гостей в отеле «Cosmos St. Petersburg Rozenshteyn Hotel». Отказ в поселении

8.1. Гость прекращает проживание в Отеле с наступлением даты выезда.

8.2.

Если Гость нарушает внутренние правила проживания в Отеле и правила противопожарной безопасности, что приводит к материальным убыткам или создаёт неудобства для проживания других гостей, Отель имеет право отказать в поселении или осуществить выселение.

Администратор имеет право отказать в поселении без объяснения причины или в случаях:

- у приезжающих отсутствуют документы, удостоверяющие личность, документы недействительны или просрочены, есть подозрения на то, что документы фальшивые;
- отсутствует оплата за номер в установленном порядке и в необходимой сумме;
- гость отказывается соблюдать внутренние Правила проживания и оказания услуг в отеле

«Cosmos St. Petersburg Rozenshteyn Hotel»

- гость не даёт согласие на обработку персональных данных;
- в других случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ и здравым смыслом.

При возникновении спорных случаев и вопросов решение принимает Администрация Отеля.