

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный менеджер отеля

КОСМОС СМАРТ КОГАЛЫМ

Смирнов Даниил

01.03.2026



Правила проживания в отеле КОСМОС СМАРТ КОГАЛЫМ

Уважаемый Гость!

Мы рады приветствовать Вас в отеле «КОСМОС СМАРТ КОГАЛЫМ»! Мы приложим все усилия для того, чтобы Ваше пребывание в гостинице было приятным и комфортным. Для этого разрешите предоставить Вам краткую информацию об отеле и порядке проживания:

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

- 1.1. Порядок проживания в отеле «КОСМОС СМАРТ КОГАЛЫМ», расположенной по адресу: 628483, Российская Федерация, ХМАО - Югра, г. Когалым, ул. Береговая 101, разработан в соответствии с законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» N 2300-1 от 7 февраля 1992 года (в последней редакции от 11.06.2021) и Постановления Правительства Российской Федерации «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» N 1912 от 27 ноября 2025 г., Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 года № 9 (ред. от 07.12.2020) "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации" регулирующими правоотношения между исполнителями и потребителями – гражданами, в том числе в сфере предоставления гостиничных услуг, и является корпоративным нормативным актом, регламентирующим внутреннюю деятельность гостиницы.
- 1.2. Информация, как о самой гостинице, так и об оказываемых ею услугах размещается в службе приема и размещения, а также в страницах отеля в публичном пространстве сети интернет по ссылке <https://kogalym.cosmosgroup.ru>.
- 1.3. В каждом гостиничном номере находится информация о соблюдении правил противопожарной безопасности, информация о порядке проживания в гостинице находится в службе приема и размещения.

2. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ И ФОРМА ОПЛАТЫ УСЛУГ.

- 2.1. Режим работы гостиницы – круглосуточный. Номер предоставляется гостю при полной оплате стоимости номера и при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Гостиница осуществляет регистрацию граждан РФ и подает документы в органы миграционного учета для постановки на миграционный учет иностранных граждан. Для этих целей, по прибытии в гостиницу, гость предъявляет следующие документы, удостоверяющие личность: для российских граждан – общегражданский паспорт, военный билет при условии прохождения действующей военной службы при прикреплении к воинской части, для резидентов других стран имеющих российское гражданство – заграничный паспорт с отметкой консульства России на территории иностранного государства. В случае отсутствия указанных документов согласно положениям постановления правительства Российской Федерации №1912 от 27.11.2025 допускается предъявление заграничного паспорта выданного территориальными органами УФМС по месту проживания гостя, а также при предъявлении водительского удостоверения. Для постоянно проживающих за пределами Российской Федерации граждан Российской Федерации – заграничный паспорт, военный билет для лиц проходящих действительную военную службу; для иностранных граждан – действующий заграничный паспорт, действующую российскую визу, миграционную карту, отрывной талон уведомления в случае проживания в каких-либо средствах размещения до заезда в отель «КОСМОС СМАРТ КОГАЛЫМ». Гость заполняет и подписывает регистрационную карту, чем подтверждает достоверность сведений о себе и согласие с правилами проживания. Гостиница имеет право отказать гостю в размещении при отсутствии вышеперечисленных документов.
- 2.2. Посещение проживающих в гостинице посторонними лицами разрешается с 08:00 до 23:00 часов на основании документа, удостоверяющего личность посетителя. После 23:00 часов посетитель считается проживающим в номере и должен быть зарегистрирован в соответствии с законодательством РФ.

2.3. При оформлении проживания гостиница обязана ознакомить гостя с категорией номеров, действующими тарифами на проживание, видами услуг, предоставляемыми бесплатно или за дополнительную плату.

2.4. Гостиница обязана довести до сведения гостя свое фирменное наименование, информацию о своей государственной регистрации и наименование зарегистрировавшего органа, а также адрес места нахождения по факту, режим работы, сведения о лицензиях, если таковые имеются.

2.5. Гостиница обязана обеспечить наличие в каждом номере Правил пожарной безопасности.

2.6. Гостиница вправе заключать договор на бронирование мест путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование путем почтовой, телефонной, электронной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от гостя.

2.7. В случае опоздания гостя с него взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки, если иное не предусмотрено договором.

2.8. При оформлении проживания гостиница выдает счет на проживание, содержащий Ф.И.О. гостя, сведения о предоставляемом номере, его стоимость, а также другие данные по усмотрению Гостиницы, и фискальный чек. В момент заселения гость может внести депозит на дополнительные расходы из расчета 1500 рублей за номер на каждый день проживания. В случае израсходования гостем ранее внесенного депозита, гостиница оставляет за собой право потребовать внесения дополнительных денежных средств в качестве депозита на дальнейшие расходы гостя. Счет за дополнительные платные услуги может быть по желанию гостя и при наличии предоплаты (или гарантии оплаты дополнительных расходов) отнесен на общий счет гостя. Окончательный расчет с гостем осуществляется в момент выезда из гостиницы. В случае отказа от внесения депозита, начисление дополнительных услуг на общий счет гостя невозможно. Все услуги оплачиваются гостем самостоятельно на точках продаж наличными или кредитной картой.

2.9. Гостиница не вправе без согласия гостя выполнять дополнительные услуги за плату. Гость вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они уже оплачены – требовать возврата ранее внесенной суммы. Запрещается обуславливать выполнение одних услуг обязательным оказанием других услуг.

2.10. Цена номера, а также форма его оплаты устанавливаются гостиницей, закреплена в учетной политике управляющей компанией УК АО КОСМОС ХОТЕЛ ГРУПП.

2.11. Гостиницей установлена посуточная оплата проживания.

2.12. Гостиница определяет перечень услуг, которые входят в цену номера. Гость обязан оплатить указанную услугу в полном объеме после ее принятия. С согласия гостя услуга может быть оплачена им при заключении договора в полном объеме или авансовым методом.

2.13. Гостиница обязана предоставить номер после 14:00. В случае раннего заезда, при наличии свободных номеров, плата за проживание взимается в следующем порядке:

- до 06:00 – полная стоимость номера;

- с 06:00 до 14.00 - половина стоимости номера.

В случае если гость или его представитель, желает гарантировать заселение гостя ранее расчетного часа заезда (14:00), но не более чем за 12 часов до расчетного часа заезда дня заезда, то стоимость гарантированного раннего заезда составит 50 % стоимости суток. В случае если гостю необходим гарантированный ранний заезд более чем за 12 часов до расчетного часа заезда (14:00), то номер должен быть забронирован и оплачен с предыдущих суток т.е. за один день до фактической даты заезда гостя в гостиницу, по цене данных суток на момент бронирования или цене, определенной в договоре между отелем и заказчиком.

2.14. Плата за проживание взимается в соответствии с расчетным часом – 12:00 часов текущих суток по местному времени.

2.15. Почасовая оплата в гостинице отсутствует. В случае задержки выезда гостя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- с 14:00 до 18:00 запланированного дня выезда – 50 % стоимости номера;

- после 18:00 запланированного дня выезда - 100 % стоимости номера. При проживании в гостинице не более суток (22 часа) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

2.16. За проживание детей в возрасте до 12-ти лет, без предоставления отдельного места, оплата не взимается.

2.17. Размещение в гостинице без предварительного бронирования может быть предоставлено только при наличии свободных номеров запрашиваемой категории на дни заезда и проживания.

3. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ.

3.1. Бронирование номера в гостинице осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования гостиницы посредством почтовой, телефонной и иной связи.

Тел. +7 (34667) 9-55-00

Тел: +7 (34667) 9-56-00

E-mail: reception.kogalym@cosmossmart.ru

3.2. Бронирование считается гарантированным, если гость предоставил детали своей кредитной карты или компания перевела деньги на счет ООО «Регионтехстрой» до даты заезда.

3.3. В случае, если гость при гарантированном бронировании со 100 % предоплатой за весь срок проживания не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда и не отменил бронирование за сутки до предполагаемого дня заезда, предоплата за 1 сутки проживания не подлежит возврату. Данное бронирование аннулируется после 12 часов дня, следующего за днем заезда. Деньги в случае 100 % предоплаты возвращаются только по письменному заявлению организации, осуществлявшей предоплату, за вычетом штрафа за незаезд в размере первых суток проживания.

4. ГОСТИ, ПРИБЫВШИЕ НА ТЕРРИТОРИЮ ГОСТИНИЦЫ, ОБЯЗАНЫ:

4.1. Обеспечивать сохранность жилых помещений, бережно относиться к имуществу и помещениям гостиницы, санитарно-техническому и иному оборудованию;

4.2. Возместить ущерб гостинице в порядке, предусмотренном действующим законодательством, в случае утраты или повреждения имущества. Размер ущерба определяется по ценам согласно прейскуранту, утвержденному администрацией Гостиницы.

4.3. Строго соблюдать настоящие Правила, правила пожарной безопасности, правила пользования электробытовыми приборами;

4.4. Не допускать в жилых помещениях и в местах общего пользования концентрации дыма, пара, приводящей к срабатыванию пожарной сигнализации;

4.5. При уходе из номера закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и бытовые приборы, закрывать комнату;

4.6. Пользоваться телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами лишь при условии установления уровня громкости в пределах, не мешающих другим гостям; уважать права других гостей на отдых;

4.7. Допускать в занимаемое жилое помещение 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;

4.8. Бережно относиться к объектам благоустройства и зеленым насаждениям, не допускать загрязнения территории гостиницы;

4.9. Оплатить проживание и услуги по утвержденному в гостинице прейскуранту в полном объеме до момента выезда из гостиницы. С согласия гостя услуги могут быть оплачены им в момент заезда в полном объеме или путем внесения депозита.

5. В ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ ВХОДИТ:

- 5.1. Обеспечивать заявленное гостиницей качество предоставляемых услуг.
- 5.2. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых гостиницей, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Папке гостя», в службе приема и размещения гостиницы, либо на страницах отеля в публичном пространстве сети интернет по ссылке <https://kogalym.cosmosgroup.ru>
- 5.3. Предоставлять по первому требованию гостю «Книгу отзывов и предложений», которая находится в службе приема и размещения гостиницы.
- 5.4. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы гостей.
- 5.5. Гостиница по просьбе потребителя обязана без дополнительной платы обеспечить следующие виды услуг:
 - а) вызов скорой помощи
 - б) доступ и возможность пользования аптечкой для оказания первой помощи
 - в) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении.
 - г) побудка к определенному времени
 - д) пользование тонометром

6. В ГОСТИНИЦЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- 6.1. Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие;
- 6.2. Передавать посторонним лицам магнитную карту-ключ от номера;
- 6.3. Содержать в жилых помещениях и на территории гостиницы собак и кошек, а также иных животных;
- 6.4. Проносить и хранить в номере взрывчатые, токсичные материалы, оружие, пиротехнические, горюче-смазочные материалы, газовые баллоны, а также вещества, загрязняющие окружающую среду. Примечание: Потребитель имеет право проносить оружие только при исполнении им служебных обязанностей, с отметкой в командировочном удостоверении;
- 6.5. Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;
- 6.6. Переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией гостиницы;
- 6.7. Курить в номерах сигареты, сигариллы, сигары, кальяны, вэйпы, электронные сигареты и любые иные дымо- и паровыделяющие приспособления;
- 6.8. Нарушать покой проживающих в период с 22:00 до 09:00.

7. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ.

- 7.1. Гостиница имеет право отказать гостю в дальнейшем проживании в гостинице в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременной оплаты услуг.
- 7.2. В случае истечения срока проживания гостя в гостинице при отсутствии гостя по месту проживания с 12:00 до 23:00 либо с 23:00 до 12:00 суток (если проживание не продлено и не оплачено в срок), администрация гостиницы вправе создать комиссию и сделать опись имущества,

находящегося в номере отсутствующего гостя, освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация гостиницы помещает на бесплатное хранение в сейфовую ячейку, находящуюся в службе приема и размещения, остальные вещи помещаются в камеру забытых и найденных вещей отдела гостиничного хозяйства.

7.3. Порядок и правила хранения и получения имущества из камеры забытых и найденных вещей утвержден генеральным менеджером гостиницы и находится в службе приема и размещения.

7.4. Администрация гостиницы не несет ответственности за ценные вещи, не сданные на хранение в сейфовую ячейку, расположенную в номере.

7.5. В случае обнаружения забытых вещей гостиница немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Гостиница хранит забытую гостем вещь в течение 3 месяцев. Ценные вещи, крупные суммы денег хранятся до 1 года согласно «Положению о камере забытых и найденных вещей».

7.6. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения в целях безопасности отеля.

7.7. Право на внеочередное размещение в гостинице при наличии свободных мест имеют:

- а. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы;
- б. инвалиды 1-й группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека); другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- в. Участники Великой Отечественной войны, инвалиды 2-й и 3-й групп и лица, сопровождающие их, поселяются в гостиницу в первую очередь, по мере освобождения мест;
- г. Гости с малолетними детьми.

7.8. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, гостиница и гость руководствуются действующим законодательством РФ.