

УТВЕРЖДЕНЫ
Приказом Генерального Директора
Управляющей организации
ООО «Космос Отель Менеджмент»
Клименко Игоря Владимировича
от « 15 » декабря 2025 г. № 12/15

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПОЛЬЗОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫМИ УСЛУГАМИ ООО «ФЕНИКС-ОТЕЛЬ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации №2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей», Федерального закона № 132-ФЗ от 24.11.1996 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации № 1853 от 18.11.2020, Федеральным законом № 35-ФЗ от 06.03.2006 «О противодействии терроризму», Постановлением Правительства РФ № 447 от 14.04.2017 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов».

1.2 В настоящих правилах используются следующие понятия:

«заказчик» - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести, либо заказывающее или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя.

«исполнитель» - ООО «ФЕНИКС-ОТЕЛЬ», юридическое лицо, расположенное по адресу: г. Санкт-Петербург, улица Гончарная д.4 литер А, и оказывающее заказчику (потребителю) гостиничные услуги в гостинице Cosmos Saint Petersburg Nevsky Hotel (Космос Санкт-Петербург Невский Отель), гостиница категории «четыре звезды».

«потребитель» - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельностью.

«посетитель» - физическое лицо, прибывшие в гостиницу в качестве гостя потребителя.

«гостиница» - средство размещения (имущественный комплекс, используемый для временного размещения и обеспечения проживания физических лиц), в котором предоставляются гостиничные услуги.

«гостиничные услуги» - комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения (проживание в гостинице) и иных услуг, которые предусмотрены Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации № 1853 от 18.11.2020, и установленный гостиницей иной перечень услуг, который доводится до сведения потребителя в соответствии с действующим законодательством.

«номер» - помещение в гостинице соответствующей категории, предназначенное для временного размещения и проживания.

«жилая зона» - часть здания гостиницы, предназначенная для размещения номеров и включающая в себя следующие помещения: номера, помещения поэтажного обслуживания, холлы, коридоры и др.

«общественная зона» - часть здания гостиницы, не предназначенная для размещения номеров и являющаяся местом общего доступа: вестибюль, зона отдыха, помещения предприятий общественного питания, бытового обслуживания, торговли, деловой деятельности, иных услуг.

«цена номера (места в номере)» - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену (входящих в цену номера).

«местное время» - время в местоположении гостиницы

«время заезда» - 15.00 по местному времени

«время выезда (расчетный час)» - 12.00 по местному времени

«сутки проживания» - промежуток времени начиная с времени заезда и заканчивая временем выезда (расчетным часом), следующего за днем заезда потребителя, а также каждые последующие 24 (Двадцать четыре) часа до времени выезда (расчетного часа) в дату выезда потребителя

«бронирование» - закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя, которая должна быть подтверждена исполнителем. Исполнитель обязуется предоставить потребителю (заказчику) имеющийся в наличии номер соответствующей категории, возможность забронировать конкретный индивидуально-определенный номер комнаты, принадлежащий данной категории, исполнителем не предоставляется.

«депозит» - денежные средства, оплачиваемые исполнителю потребителем или заказчиком с их согласия в момент заселения в гостинице в качестве способа обеспечения оплаты потребителем гостиничных услуг из расчета 3000 руб. / три тысячи рублей за каждые сутки проживания в гостинице.

«прейскурант» - внутренний распорядительный акт, утверждаемый уполномоченным лицом исполнителя, которым устанавливаются:

- категории номеров и их параметры;
- цены номеров (мест в номерах) и перечень гостиничных услуг, входящих в цену номера определенной категории (места в номере определенной категории);
- стоимость предоставления дополнительного места в номере (дополнительной кровати);
- перечень имущества гостиницы и его стоимость, подлежащая возмещению потребителем (заказчиком) исполнителю в случае утраты или повреждения имущества гостиницы потребителем;
- перечень и стоимость дополнительных услуг, оказываемых исполнителем, в том числе стоимость питания (если оно не включен в цену номера (места в номере)).

Прейскуранты на русском языке размещены в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей (в информационной папке на стойке приема и размещения гостиницы).

2. ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ, ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ, ОПЛАТЫ И ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

2.1. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

Режим работы предприятий общественного питания (ресторанов, баров) гостиницы установлен отдельно для каждого предприятия и доведен до сведения потребителя в установленном действующим законодательством порядке. Также информацию о режиме работы предприятий общественного питания в гостинице потребитель может получить в Службе приема и размещения гостиницы.

2.2. Гостиница предназначена для временного проживания физических лиц на согласованный с гостиницей срок. Предельный срок непрерывного проживания в гостинице неограничен.

2.3. Бронирование номеров в гостинице осуществляется исполнителем при наличии свободных номеров путём принятия заявки на бронирование от потребителя или заказчика посредством бронирования через сеть Интернет (путем заполнения соответствующей формы заявки), почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит непосредственно от потребителя или заказчика.

Форма заявки устанавливается исполнителем и должна содержать следующую информацию:

- сведения о потребителе
- период проживания (дата заезда и дата выезда),
- сведения о категории номера,
- тип размещения,
- сведения о виде бронирования (гарантированное/не гарантированное),
- необходимость предоставления дополнительных услуг, оказываемых исполнителем.

При этом для бронирования через Интернет-сайт гостиницы или агентов, предоставляющих услуги бронирования гостиничных номеров, форма заявки установлена на соответствующем интернет-сайте. В договоре с заказчиком для каждого заказчика может быть установлена своя форма заявки.

Бронирование считается действительным, а договор оказания гостиничных услуг заключенным с момента получения потребителем (заказчиком) уведомления, содержащего сведения о фирменном наименовании исполнителя, потребителе (заказчике), категории заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в гостинице, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

2.4. Потребитель (заказчик) вправе аннулировать бронирование без применения к нему каких-либо санкций до 18.00 местного времени текущего дня заезда, если иной срок не доведен до сведения потребителя (заказчика) в момент бронирования, либо предусмотрен договором, заключаемым с заказчиком.

Аннулирование бронирования (отказа от бронирования номера) в гостинице осуществляется исполнителем путём принятия отказа от бронирования номера от потребителя (заказчика) посредством почтовой и иной связи, а также посредством сети Интернет, позволяющей достоверно установить, что отказ от бронирования номера исходит непосредственно от потребителя или заказчика.

Форма аннулирования заявки должна содержать:

- сведения о потребителе
- период проживания (дата заезда и дата выезда),
- сведения о категории номера,
- тип размещения,
- сведения о виде бронирования (гарантированное/не гарантированное),
- сведения о иных заказанных дополнительных услугах исполнителя.

При этом для аннулирования заявки на бронирование через сайт гостиницы или агентов, предоставляющих услуги бронирования гостиничных номеров, форма отказа от бронирования номера установлена на соответствующем интернет-сайте. В договоре с

заказчиком для каждого заказчика может быть установлена своя форма отказа от бронирования номера.

2.5. Исполнитель вправе отказать потребителю (заказчику) в заключении договора оказания гостиничных услуг (в бронировании, в заселении (при отсутствии предварительного бронирования номера)), если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

2.6. В гостинице применяются следующие виды бронирования:

2.6.1. Гарантированное бронирование — вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), в размере суток проживания. При опоздании более, чем на сутки договор оказания гостиничных услуг прекращается.

При гарантированном бронировании номера потребитель (заказчик) вносит авансовый платеж в размере не менее суток проживания в номере не позднее, чем до 12.00 часов дня запланированного заезда. В случае, если потребителем (заказчиком) не внесен авансовый платеж в течение установленного выше срока, бронирование считается негарантированным, и к такому бронированию подлежат применению условия негарантированного бронирования, предусмотренные в п. 2.6.2 настоящих Правил.

При размещении потребителя авансовый платеж засчитывается в качестве оплаты первых суток проживания в номере.

Несвоевременным отказом от бронирования признается отказ, полученный исполнителем позднее 12:00 местного времени текущего дня заезда.

Незаездом признается неприбытие потребителя в помещение гостиницы, предназначенное для оформления временного проживания потребителей (в Службу приема и размещения гостиницы) до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда.

Опозданием потребителя признается заезд потребителем после времени заезда запланированного дня заезда и до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда.

2.6.2. Негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до 18.00 местного времени в день заезда. После чего договор оказания гостиничных услуг прекращается и бронирование аннулируется.

При негарантированном бронировании авансовый платеж потребителем или заказчиком не вносится.

2.7. При бронировании заказчиком — юридическим лицом, либо индивидуальным предпринимателем, размер и сроки внесения авансового платежа, и иные условия бронирования подлежат применению исполнителем согласно договору с заказчиком и могут отличаться от указанных в настоящих Правилах.

2.8. Договор заключается между потребителем (заказчиком) и исполнителем и содержит:

- наименование исполнителя, сведения о государственной регистрации;
- сведения о потребителе (заказчике);
- сведения о виде гостиницы, категории гостиницы, указанной в свидетельстве о присвоении гостиницы определенной категории, предоставляемом номере (месте в номере) и об адресе гостиницы;
- цену номера (места в номере), категорию номера, количество номеров (мест в номере), в том числе посредством указания на иные документы, ее определяющие;
- период проживания в гостинице, время заезда и время выезда (расчетный час);
- иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя).

2.9. Гостиничные услуги оказываются исполнителем на основании договора оказания гостиничных услуг. Содержание договора определяется в соответствии с действующим

законодательством Российской Федерации. Договор оказания гостиничных услуг считается заключенным с момента:

- подписания исполнителем и потребителем (заказчиком) письменного документа (в том числе электронного);
- подтверждения исполнителем заявки потребителя (заказчика) на бронирование (получение потребителем (заказчиком) подтверждения бронирования);
- совершения потребителем (заказчиком) действий, направленных на получение гостиничных услуг (в том числе уплата потребителем (заказчиком) каких-либо сумм за услуги исполнителю).

2.10. Заселение потребителя осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством российской Федерации, в том числе:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства.

Иностранные гости обязаны предъявлять миграционную карту.

При отсутствии вышеуказанных документов исполнитель вправе отказать в заселении.

2.11. 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.

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 письменного согласия законных представителей (одного из них).

2.12. Гостиница осуществляет регистрацию по месту пребывания потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из нее круглосуточно.

Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия 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 г. № 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».

Постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами 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 г. №9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации». Исполнитель вправе отказать в заселении иностранным гражданам, включенным в реестр контролируемых лиц, предусмотренный законодательством о правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации.

2.13. При оформлении проживания исполнитель выдает потребителю счет, который является дополнительным подтверждением заключения договора оказания гостиничных услуг. В счете содержится следующая информация: наименование исполнителя; фамилия, имя, отчество потребителя; сведения о предоставляемом для проживания номере; цена номера и стоимость всего проживания в гостинице; другие необходимые данные по усмотрению исполнителя.

2.14. Исполнителем установлена посуточная оплата проживания в номере. Почасовое проживание, а также почасовая тарификация стоимости проживания в гостинице не предусмотрены. Минимальный тариф на проживание — цена номера за сутки.

Цена номера и перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере), устанавливаются действующим соответствующим Прейскурантом исполнителя.

Цены, установленные соответствующим Прейскурантом, дифференцированы в зависимости от категории номера, количества проживающих в номере, иных факторов, действуют в течение ограниченного времени. Цена номера (места в номере) для каждого потребителя (заказчика) устанавливаются в момент подтверждения бронирования исполнителем согласно действующему на такой момент Прейскуранту, а при отсутствии предварительного бронирования — в момент оформления заезда потребителя согласно Прейскуранту, действующему на момент размещения потребителя. В момент подтверждения бронирования потребитель (заказчик) принимает и соглашается с ценой номера (места в номере), и не вправе впоследствии требовать их изменения при размещении в гостинице.

2.15. Оплата проживания производится при заселении в полном объеме (авансовый платеж в размере цены номера (места в номере) за весь срок проживания в гостинице).

С согласия потребителя (заказчика) потребитель в момент размещения в гостинице оплачивает депозит. Депозит является способом обеспечения оплаты потребителем дополнительных платных Гостиничных услуг, потребляемых им в гостинице, не входящих в цену номера, и может быть использован при расчете за данные дополнительные услуги, а также для оплаты штрафов и иных, подлежащих уплате платежей. При использовании Депозита (полностью или частично) в процессе проживания в гостинице потребитель производит пополнение депозита до неснижаемого остатка. При выезде потребителя неиспользованная сумма депозита подлежит возврату потребителю. Согласием потребителя (заказчика) на оплату депозита признается подписание потребителем (заказчиком) договора об оказании услуг (регистрационная карта). Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме. При осуществлении расчетов с потребителем (заказчиком) исполнитель выдает потребителю (заказчику) кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

Плата за проживание взимается в соответствии со временем выезда (расчетным часом).

В случае проживания потребителя в гостинице 24 часов и менее (например, при заезде после времени заезда текущего дня, и/или выезда до времени выезда (расчетного часа)

текущего дня), плата взимается в размере минимального тарифа - цены номера (места в номере) независимо от времени фактического нахождения потребителя в гостинице.

К оплате услуг исполнителем принимаются наличные российские рубли, а также банковские карты следующих платежных систем: Visa, Master Card, МИР, Maestro, China Union Pay.

2.16. При наличии предварительного бронирования на текущую дату исполнитель гарантирует предоставить потребителю номер к установленному времени заезда.

При наличии свободных номеров исполнитель может заселить потребителя до установленного времени заезда.

При заселении потребителя с 03 часов (ночи) 00 минут до установленного времени заезда (ранний заезд) и последующем его проживании в гостинице в дополнение к стоимости проживания взимается плата за номер (место в номере) в размере пятидесяти процентов цены номера (места в номере).

При заселении потребителя до 03 часов (ночи) 00 минут до установленного времени заезда (ранний заезд) в дополнение к стоимости проживания взимается плата за номер (место в номере) в размере цены номера (места в номере) за сутки проживания.

2.17. При необходимости продления срока проживания потребитель обязан заявить об этом исполнителю не позднее времени выезда (расчетного часа) дня, в который потребитель должен выехать из гостиницы, и исполнитель, при наличии свободных номеров, продлевает срок проживания.

Оплата продления срока проживания производится потребителем в порядке, установленном выше в настоящих Правилах для оплаты цены номера (места в номере), и должна быть произведена потребителем не позднее времени выезда (расчетного часа) дня, в котором потребитель продлил проживание.

Не продление потребителем срока проживания в установленный в настоящем пункте срок и/или не оплата потребителем в порядке, предусмотренном настоящими Правилами продления срока проживания, является задержкой выезда потребителя из гостиницы, что дает исполнителю право требовать от потребителя незамедлительного освобождения занимаемого потребителем номера (места в номере), а также влечет за собой последствия, установленные в пункте 2.18 настоящих Правил.

2.18. В случае задержки выезда потребителя после установленного времени выезда (расчетного часа) плата за проживание взимается с потребителя в следующем порядке:

- при выезде после времени выезда (расчетного часа) текущего дня до 18:00 по местному времени текущего дня потребителем производится оплата проживания в размере пятидесяти процентов цены номера (места в номере);
- при выезде в промежуток времени с 18:00 до 24:00 по местному времени текущего дня, потребителем производится оплата проживания в размере ста процентов цены номера (места в номере).

Во всех перечисленных в данном пункте случаях цена номера (места в номере) определяется исходя из соответствующего Прейскуранта исполнителя, действующего на день (дату) выезда потребителя для всех потребителей (публичные тарифы). Цена номера (места в номере), установленная для потребителя при бронировании, не применяется.

2.19. При размещении детей до 3 лет включительно в номере вместе с родителями складные кровати типа манеж/детская кровать предоставляется без взимания дополнительной платы. При этом возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о рождении.

Завтрак для детей до 6 лет включительно, проживающих без предоставления места в одном номере с сопровождающими их взрослыми, предоставляется детям без взимания дополнительной платы, если в цену такого номера включена стоимость завтрака.

Дети от 6 до 12 лет включительно проживают в одном номере с сопровождающими их взрослыми без предоставления места без взимания дополнительной платы. Завтрак для детей

от 6 до 12 лет включительно оплачивается в размере 50% от полной стоимости завтрака для взрослого по открытому тарифу.

Для детей в возрасте от 13 лет завтрак оплачивается в размере 100% от полной стоимости завтрака для взрослого по открытому тарифу.

В случаях предоставления дополнительной кровати взимается плата в соответствии с Прейскурантом исполнителя, действующим на момент подтверждения бронирования (при заказе дополнительной кровати при бронировании), либо на момент размещения (в случае заказа дополнительной кровати в момент заезда), либо на момент обращения с требованием предоставить дополнительную кровать (в случае заказа дополнительной кровати в период проживания). Исполнитель вправе отказать в предоставлении дополнительной кровати в случае, если ее установка в номере не предусмотрена, а также в случае отсутствия свободных дополнительных кроватей.

2.20. В гостинице разрешено проживание с собаками-поводырями и с собаками не бойцовских пород весом до 5 кг и ростом в холке до 40 см. При подозрении о превышении животным разрешенных параметров, гостиница вправе потребовать взвесить животное на весах. Проживание с кошками и другими животными запрещено. За каждую неделю проживания гостиница взимает дополнительную к тарифу за номер плату в соответствии с Приложением №2 настоящих Правил, действующим на момент подтверждения бронирования либо на момент заселения, либо на момент обращения к размещению (в случае заказа услуги в период проживания), за осуществление дополнительной уборки после выезда гостя.

3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

3.1. Качество предоставляемых гостиницей услуг соответствует установленным действующим законодательством РФ требованиям.

3.2. Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка;
- пользование беспроводным интернетом;
- пользование бизнес-центром;
- пользование багажной комнатой и сейфовыми ячейками;
- иные услуги на усмотрение исполнителя.

3.3. Потребитель имеет право воспользоваться дополнительными гостиничными услугами, оказываемыми исполнителем. Перечень дополнительных гостиничных услуг указан в соответствующем Прейскуранте, размещённом на русском языке в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения гостиницы). Дополнительные гостиничные услуги предоставляются исполнителем только с согласия потребителя.

Расчеты за предоставленные исполнителем дополнительные гостиничные услуги осуществляются потребителем как наличными денежными средствами, так и в безналичном порядке, как это предусмотрено в настоящих Правилах для оплаты гостиничных услуг.

3.4. Исполнитель вправе в случае необходимости изменять порядок и место оказания дополнительных гостиничных услуг, в том числе услуги общественного питания.

3.5. Исполнитель вправе произвести замену предоставленного потребителю номера на номер той же категории или категорией выше в случае, если данный номер в процессе эксплуатации признан Исполнителем аварийным.

Аварийным признается номер, в помещениях которого выявлена необходимость осуществления экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих нормальному (качественному и безопасному) использованию номера, а также иных помещений гостиницы, если это препятствует к их нормальному доступу и обслуживанию.

В этом случае исполнитель обязан немедленно известить потребителя о необходимости освобождения номера с установлением сроков такого освобождения и с одновременным предложением подобного свободного номера или любого другого на усмотрение исполнителя, но без занижения категории проживания для потребителя. Потребитель обязан освободить занимаемый им аварийный номер до начала указанных в настоящем номере работ, в установленные исполнителем сроки.

3.6. Все расходы, обусловленные заменой аварийного номера, осуществляются за счет исполнителя. При несогласии потребителя на замену номера ему подобным, с потребителем производятся все необходимые расчеты, обусловленные досрочным окончанием его проживания.

3.7. Встреча потребителя с посетителем (посетителями) возможна в общественных зонах гостиницы.

3.8. Посетитель может находиться в жилой зоне или, при согласии потребителя, в гостевом номере потребителя:

а) в период с 23:00 до 7:00 часов по местному времени только после регистрации в гостинице на основании документа удостоверяющего личность посетителя в соответствии с настоящими Правилами.

б) в период с 7:00 до 23:00 часов по местному времени только после предъявления документа удостоверяющего личность посетителя сотруднику службы безопасности гостиницы, о чем производится запись в Журнале учета посетителей (Фамилия, имя, отчество, серия и номер документа, дата и время). Сотрудники службы безопасности гостиницы вправе запросить у посетителя предъявить документ, удостоверяющий личность посетителя, в соответствии с п. 2.10. настоящих Правил. В случае отсутствия у посетителя документа, удостоверяющего личность в соответствии с п. 2.10 настоящих Правил или отказа предъявить его сотруднику службы безопасности для регистрации в Журнале учета посетителей, посетителю может быть отказано в посещении жилой зоны гостиницы в целях предотвращения возможной угрозы безопасности жизни, здоровью, имуществу потребителя (потребителей) и сотрудников гостиницы.

3.9. Допуск курьеров, сотрудников служб доставки и т.д. в жилую зону запрещен.

3.10 Потребитель принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

3.11. Претензии Потребителя к качеству, срокам оказания услуг принимаются Исполнителем в момент их оказания, если Потребитель своевременно не уведомил Исполнителя о наличии претензий, то они не принимаются, поскольку проверить их достоверность не представляется возможным. При заселении в номер Потребитель обязан осмотреть номер, и не позднее 1 часа с момента заселения сообщить о наличии каких-либо поломок, порчи имущества, и т.д. в номере, в противном случае все поломки, порча имущества и т.д., выявленные в номере, рассматриваются как совершенные Потребителем, а гостиница имеет право требовать с него компенсации ущерба.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ И ИСПОЛНИТЕЛЯ. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЯ И ИСПОЛНИТЕЛЯ.

4.1. Потребитель вправе:

4.1.1. Пользоваться всеми гостиничными услугами.

- 4.1.2. Получать полную и достоверную информацию о правилах проживания в гостинице, стоимости и перечне гостиничных услуг.
- 4.1.3. Обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг.

4.2. Потребитель обязан:

- 4.2.1. Соблюдать настоящие Правила.
- 4.2.2. Соблюдать правила пожарной безопасности.
- 4.2.3. Уважать права других потребителей и посетителей гостиницы.
- 4.2.4. Бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы.
- 4.2.5. При уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы.
- 4.2.6. Освобождать номер по истечении оплаченного срока проживания.
- 4.2.7. Оплачивать услуги гостиницы.
- 4.2.8. Допускать сотрудников гостиницы в номер для проведения текущей уборки номера.
- 4.2.9. Оплатить причиненный имуществу гостиницы ущерб.

4.3. Потребителю запрещается:

4.3.1. В целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в номере Гостиницы и в помещениях для общего пользования нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками, электроплитами, микроволновыми печами, мультиварками и т.д.), за исключением приборов, предоставленных исполнителем; запрещается использовать свечи, зажигалки, спички, газовые горелки, керосиновые фонари и иные предметы, предполагающие использование открытого огня. В случае установления данного факта, гостиница имеет право взыскать с Потребителя штраф в размере 5 000 (Пять тысяч рублей) за каждый установленный случай.

4.3.2. Передавать посторонним лицам карту гостя и/или ключ от гостиничного номера, оставлять посторонних лиц в номере одних. В случае установления данного факта потребитель обязан оформить и оплатить проживание приглашенного лица, а также гостиница имеет право взыскать с Потребителя штраф в размере 5 000 (Пять тысяч рублей) за каждый установленный случай.

4.3.3. Курить в номерах и иных помещениях гостиницы, а также на прилегающей территории гостиницы. Курение в номерах и иных помещениях гостиницы влечет за собой необходимость возмещения гостем ущерба гостинице в виде затрат на дополнительную специальную уборку номера или иного помещения гостиницы (длительное проветривание, использование средств поглотителей запаха, химчистка и стирка штор, тюли, текстиля) в размере 6000 рублей.

4.3.4. Приносить и хранить любого вида оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы. Данные обстоятельства будут являться основанием для приостановления оказания гостиничных услуг.

4.3.5. Находиться на территории гостиницы в сильном алкогольном или наркотическом опьянении.

4.3.6. Нарушать покой других потребителей, посетителей гостиницы.

4.3.7. Выносить из помещений объектов общественного питания посуду, столовые предметы, продукты питания и напитки, если это прямо не было разрешено администрацией гостиницы.

4.3.8. Изменять интерьер гостиницы, выносить и переставлять предметы мебели и интерьера из номера.

4.3.9. Проходить в номерной фонд без предъявления сотруднику службы безопасности персональной карты гостя. Отсутствие карты гостя является основанием для отказа в допуске в номерной фонд гостиницы.

4.3.10. Осуществлять расчеты за гостиничные услуги наличными денежными средствами в иных местах, кроме точек продаж исполнителя. В данном случае все риски и ответственность лежит на потребителе, и исполнитель не отвечает за негативные последствия, которые могут возникнуть у потребителя.

4.3.11. Осуществлять доступ в гостиницу вне (в обход) установленных контрольно-пропускных пунктов (Приложение № 1 к настоящим Правилам). Отказ потребителя или приглашенных лиц осуществить проход в установленных для этого контрольно-пропускных пунктах является основанием для недопуска данных лиц на территорию гостиницы.

4.3.12. Проносить тяжеловесные, крупногабаритные, длинномерные предметы без предварительного согласования с администрацией исполнителя. Отсутствие согласования на ввоз в гостиницу данных предметов является основанием для отказа их в проносе.

4.3.13. Вывешивать из окон номера бельё, одежду, ковры, плакаты, постеры, световые гирлянды, флаги, пакеты и прочие предметы; выбрасывать из окон мусор, в случае установления данного факта, гостиница имеет право взыскать с Потребителя штраф в размере 5 000 (Пять тысяч рублей) за каждый случай.

4.3.14. Размещать и монтировать на фасаде здания и на стенах номеров любые крепления, растяжки, подвески, вывески, указатели, флаштоки и другие устройства.

4.3.15. Вмешиваться в работу персонала исполнителя и службы безопасности, препятствовать функционированию технических средств службы безопасности, охранно-пожарной-сигнализации, в случае установления данного факта, гостиница имеет право взыскать с Потребителя штраф в размере 5 000 (Пять тысяч рублей) за каждый случай.

4.3.16. Предпринимать действия, имитирующие подготовку к совершению теракта или иных актов незаконного вмешательства в деятельность исполнителя, в случае установления данного факта, гостиница имеет право взыскать с Потребителя штраф в размере 5 000 (Пять тысяч рублей) за каждый случай.

4.3.17. Держать в номере домашних животных, птиц и иных питомцев без согласования с Администрацией гостиницы (за исключением случаев, указанных в п.2.20. настоящих Правил), в случае установления данного факта, гостиница имеет право взыскать с Потребителя штраф в размере 5 000 (Пять тысяч рублей) и стоимость генеральной уборки номера в размере 5 000 (Пять тысяч рублей).

4.3.18. Распивать спиртные напитки и принимать пищу в местах общего доступа, за исключением мест, предназначенных для общественного питания в случае установления данного факта, гостиница имеет право взыскать с Потребителя штраф в размере 5 000 (Пять тысяч рублей) за каждый случай.

4.3.19. Использовать источники открытого огня, в этом случае гостиница имеет право взыскать с Потребителя штраф в размере 15 000 (Пятнадцать тысяч рублей) за каждый случай;

4.4. Ответственность исполнителя

4.4.1. Исполнитель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей потребителя только при условии, если они были приняты исполнителем на хранение, либо были помещены потребителем в сейфовую ячейку в службе приема и размещения. Исполнитель освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома потребителя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации исполнителя. В противном случае исполнитель освобождается от ответственности за несохранность вещей.

4.4.2. Вещи, обнаруженные после времени выезда (расчетного часа) персоналом исполнителя в номере, подлежащем освобождению, и оплата за который закончилась (при этом потребитель не известил Службу приема и размещения о продлении своего проживания в порядке и в сроки, установленные настоящими Правилами), признаются забытыми и помещаются исполнителем в комнату забытых вещей гостиницы. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией исполнителя в присутствии представителей исполнителя в количестве не менее 2 (двух) человек, и оформляется соответствующим Актом о помещении забытых вещей потребителя на хранение.

Исполнитель ставит в известность потребителя о забытых им вещах по предоставленным потребителем исполнителю контактными данными.

Исполнитель может, при наличии отдельного распоряжения потребителя и при условии предварительной оплаты потребителем расходов на доставку, произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному потребителем.

Забытые вещи хранятся исполнителем в течение 3 (трех) месяцев с момента их обнаружения, в соответствии с порядком хранения вещей, утвержденным Генеральным директором исполнителя.

4.4.3. Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, не отвечающих требованиям и(или) условиями договора оказания гостиничных услуг в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.4.4. Исполнитель имеет право отказать в предоставлении потребителю услуг гостиницы в случае нарушения потребителем настоящих правил, несвоевременной оплаты гостиничных услуг, а также в случае совершения потребителем противоправных действий.

4.4.5. Для обеспечения безопасности гостей и сотрудников отеля на территории гостиницы устанавливается контрольно-пропускной режим в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от «14» апреля 2017г. №447 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов».

4.4.6. Гостиница не несет ответственность в случае форс-мажорных обстоятельств, в результате которых потребители и посетители гостиницы оказались без энергообеспечения, водоснабжения, водопотребления. При этом администрация гостиницы обязана принять меры для обеспечения электроэнергией и водой потребителей и посетителей гостиницы по мере возможности.

4.4.7. Администрация гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с потребителем в случае технических проблем в номере, задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящих Правил, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

4.5. Ответственность потребителя

4.5.1. Потребитель, в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, в соответствии с законодательством РФ возмещает ущерб гостинице в полном объеме, согласно утвержденному исполнителем соответствующему Прейскуранту (Приложение № 7 к настоящим Правилам), а также несет ответственность за иные нарушения, в том числе нарушения установленного паспортно-визового режима, а также запрета курения.

4.5.2. Потребитель несет полную ответственность за всех своих посетителей и за соблюдение ими настоящих Правил.

4.5.3. В случае нарушения запрета на курение гостиница оставляет за собой право обратиться в правоохранительные органы для привлечения потребителя к административной ответственности за курение в неположенных местах. В случае, если гостиница будет привлечена к административной ответственности вследствие нарушения проживающим (и/или посетителями) установленного запрета курения табака на территории гостиницы,

гостиница оставляет за собой право потребовать от нарушителя компенсации гостинице денежных средств в размере штрафа, предъявленного гостинице компетентными государственными органами. Курение в номере влечет за собой необходимость возмещения гостем ущерба гостинице в виде затрат на дополнительную специальную уборку номера (длительное проветривание, использование средств поглотителей запаха, химчистка и стирка штор, тюли, текстиля) в размере 6000 рублей.

4.5.4. В случае, если в результате нарушения Потребителем настоящих Правил гостиничный номер, который он занимал, на некоторое время будет выведен из состава номерного фонда гостиницы по причине необходимости его восстановления (генеральная уборка, химчистка, стирка, ремонт или замена предметов интерьера и т.п.), Исполнитель вправе предъявить Потребителю к оплате упущенную выгоду на период простоя номера в размере стоимости проживания в номере в соответствующие даты.

Управляющая отелем

Тикунова С.В.

ПРАВИЛА БЕЗОПАСНОСТИ, ДЕЙСТВУЮЩИЕ НА ТЕРРИТОРИИ ООО «ФЕНИКС-ОТЕЛЬ»

1. Общие положения.

Настоящие Правила определяют требования по соблюдению безопасности для физических лиц (потребителей/посетителей), находящихся на территории ООО «ФЕНИКС-ОТЕЛЬ» (далее гостиница). Обеспечение безопасности лиц, находящихся на территории гостиницы является одной из приоритетных задач в повседневной деятельности гостиницы.

Особое внимание в гостиницы уделяется мерам, направленным на усиление антикриминальной и антитеррористической защищённости, целью которых является защита жизни и здоровья гостей, потребителей, посетителей и сотрудников гостиницы, обеспечения безопасного и комфортного нахождения на территории гостиницы. За безопасность на территории гостиницы отвечают служба безопасности гостиницы, состоящая из штатных сотрудников гостиницы и сотрудников привлеченного охрannого предприятия.

Гостиница вправе принимать решение о введении дополнительных мер по обеспечению безопасности на своей территории.

2. Входной контроль на безопасность.

В рамках проведения мероприятий по усилению мер безопасности, в гостинице, устанавливается входной контроль на безопасность:

2.1. Входному контролю на безопасность подлежат все лица, входящие на территорию гостиницы, а также их багаж и ручная кладь.

2.2. Входной контроль на безопасность осуществляется службой безопасности гостиницы с помощью стационарных и/или ручных металлодетекторов (технические системы безопасности).

2.3. При прохождении входного контроля на безопасность физическому лицу может быть предложено предоставить для осмотра верхнюю одежду, кошельки, содержимое карманов, ручную кладь, а самому физическому лицу пройти через рамку стационарного металлодетектора и/или быть осмотренным при помощи ручного металлодетектора на основании добровольного волеизъявления физического лица.

2.4. При срабатывании технических систем безопасности, сотрудник службы безопасности гостиницы может попросить предъявить для осмотра все содержимое карманов, ручной клади физического лица.

2.5. Физические лица, имеющие имплантированные аппараты, стимулирующие сердечную деятельность, а также лица с ограниченными возможностями здоровья, при наличии медицинских документов, и (или) информировании ими работников службы безопасности гостиницы о противопоказаниях к обследованию таких лиц с применением технических средств, осматриваются визуальным способом.

2.6. При возникновении подозрений у сотрудника службы безопасности гостиницы на наличие у физического лица запрещенных предметов и (или) веществ, сотрудник обязан вызвать на место происшествия сотрудников правоохранительных органов для производства личного досмотра, а также досмотра содержимого ручной клади или багажа физического лица.

2.7. Физическое лицо, отказавшееся от прохождения входного контроля на безопасность, на территорию гостиницы не допускается.

3. Обязательства физического лица, входящего/ находящегося на территории гостиницы.

Физические лица, входящие либо находящиеся на территории гостиницы, обязаны:

3.1. Осуществлять проход на территорию гостиницы в соответствии с порядком, определенными разделом 2 настоящих Правил.

3.2. Выполнять требования службы безопасности гостиницы, направленные на обеспечение безопасности, а также не предпринимать действий, препятствующих выполнению ими служебных обязанностей.

3.3. Информировать службу безопасности гостиницы о событиях или действиях, создающих угрозу безопасности на территории гостиницы, а также соблюдать дополнительные меры предосторожности.

4. Ограничения, накладываемые на физических лиц, входящих/ находящихся на территории гостиницы.

4.1. Физическим лицам, входящим либо находящимся на территории находящегося на территории гостиницы запрещается:

4.1.1. Проносить на территорию гостиницы предметы и вещества, запрещенные или ограниченные для перемещения на территории гостиницы.

4.1.2. Препятствовать функционированию технических средств обеспечения безопасности, расположенных на территории гостиницы.

4.1.3. Совершать действия, создающие препятствия (в том числе с использованием транспортных и других технических средств) функционированию гостиницы или ограничивающие функционирование ее объектов, включая распространение заведомо ложных сообщений о событиях или действиях, создающих угрозу безопасности, а также действия, направленные на повреждение (хищение) элементов объектов гостиницы, которые могут привести их в негодное для эксплуатации состояние, либо состояние, угрожающее жизни или здоровью физических лиц.

4.1.4. Передавать документы (карту гостя) сторонним лицам, предоставляющие право прохода в особые зоны гостиницы.

4.1.5. Осуществлять проход на территорию гостиницы вне (в обход) установленных проходов.

4.1.6. Предпринимать действия, имитирующие подготовку к совершению либо совершение актов незаконного вмешательства в деятельность гостиницы.

4.1.7. Использовать пиротехнические изделия без разрешения службы безопасности гостиницы.

4.2. Проносить в багаже, при себе, в вещах, следующие опасные вещества и предметы:

4.2.1. Взрывчатые вещества, средства взрывания и предметы ими начиненные:

- пороха всякие, в любой упаковке и в любом количестве;
- патроны боевые (в том числе малокалиберные);
- патроны к газовому оружию;
- капсюли (пистоны) охотничьи;
- пиротехнические средства: сигнальные и осветительные ракеты, патроны сигнальные, дымовые патроны (шашки), спички подрывника, бенгальские огни, петарды;
- тротил, динамит, тол, аммонал и другие взрывчатые вещества;
- капсюли-детонаторы, электродетонаторы, электровоспламенители, детонирующий огнепроводный шнур и т.д.

4.2.2. Сжатые и сжиженные газы:

- газы для бытового пользования (бутан-пропан) и другие газы;

- газовые баллончики с наполнением нервно-паралитического и слезоточивого воздействия и т.д.

4.2.3. Легковоспламеняющиеся жидкости:

- ацетон;
- бензин;
- пробы легковоспламеняющихся нефтепродуктов;
- метанол, метилацетат (метиловый эфир);
- сероуглерод;
- эфиры, этилцеллозола.

4.2.4. Воспламеняющиеся твердые вещества:

- вещества, подверженные самопроизвольному возгоранию;
- вещества, выделяющие легковоспламеняющиеся газы при взаимодействии с водой;
- калий, натрий, кальций металлический и их сплавы, кальций фосфористый и т.д;
- фосфор белый, желтый и красный и все другие вещества, относящиеся к категории воспламеняющихся твердых веществ.

4.2.5. Окисляющие вещества и органические перекиси:

- нитроцеллюлоза коллоидная, в гранулах или хлопьях, сухая или влажная, содержащая менее 25 % воды или растворителя;
- нитроцеллюлоза коллоидная, в кусках, влажная, содержащая менее 25 % спирта;
- нитроцеллюлоза сухая или влажная, содержащая менее 30 % растворителя или 20 % воды и т.д.

4.2.6. Едкие и коррозирующие вещества:

- сильные неорганические кислоты: соляная, серная, азотная и другие; фтористоводородная (плавиковая) кислота и другие сильные кислоты и коррозирующие вещества.

4.2.7. Ядовитые и отравляющие вещества, а также токсичные вещества и радиоактивные материалы:

- любые ядовитые сильнодействующие и отравляющие вещества в жидком или твердом состоянии, упакованные в любую тару;
- бруцин, никотин, стрихнин, тетрагидрофурфуриловый спирт;
- антифриз, тормозная жидкость, этиленгликоль, ртуть;
- все соли синильной кислоты и цианистые препараты;
- циклон, цианплав, мышьяковистый ангидрид и т.д.

4.2.8. Оружие:

- пистолеты, револьверы, винтовки, карабины и другое огнестрельное, газовое, пневматическое оружие;
- электрошоковые устройства;
- кортики, стилеты, десантные штык-ножи, за исключением случаев и в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.3. Использование беспилотных летательных аппаратов (в том числе квадрокоптеров) на территории гостиницы осуществляется при соблюдении требований Постановления Правительства РФ № 138 от 11.03.2010 г. «Об утверждении Федеральных правил использования воздушного пространства РФ». Сбор информационных материалов с помощью фото и видео регистраторов, установленных на дистанционно управляемых

летательных аппаратах и передвижных транспортных средствах, на территории гостиницы разрешается только с письменного согласия Администрации гостиницы.

5. В случае неисполнения физическими лицами, находящимися на территории гостиницы, настоящих правил, гостиница оставляет за собой право на расторжение договорных отношений и/или выдворение их с территории гостиницы.

Управляющая отелем

Тикунова С.В.

ПОЛИТИКА ПРОЖИВАНИЯ С ЖИВОТНЫМИ

В отеле совместно с гостем могут проживать следующие виды животных:

- собаки-поводыри / проводники (в случае проживания гостя с собакой-поводырем / проводником не требуется дополнительное согласование с Отелем, кроме уведомления о статусе собаки);
- маленькие собаки (весом до 5 кг);
- служебные собаки.

Домашние животные, не носящие статус собаки-поводыря, не допускаются в какие-либо общественные места, за исключением номера.

Размещение с домашними животными, в том числе с собаками-поводырями, разрешается при наличии ветеринарных документов установленного образца (ветеринарного паспорта и справки от ветеринарного врача) с отметкой обо всех сделанных прививках. Во время бронирования номера сотруднику отеля при запросе проживания с домашним животным необходимо уточнить у гостя породу питомца (в том числе: возраст, размер и вес) и сообщить о каких-либо особых условиях по размещению животного в отеле, согласовать размещение животного в Отеле и вернуться с ответом.

В одном гостиничном номере разрешается проживание не более одного домашнего животного. Иные условия согласовываются отдельно с Отелем.

Проживание животного является дополнительной услугой и оплачивается в размере 5000 рублей за проживание животного.

Дополнительно взимается возвратный депозит в качестве компенсации за возможный причиненный ущерб животным в период проживания в отеле и необходимость генеральной уборки.

Обязательства владельца питомца (гостя) перед отелем:

1. Гость должен привести с собой специальный лоток или иные подстилки для справления естественных надобностей животного, не требующих его выгула.
2. Гостю необходимо обеспечить кормление питомца из специальной посуды и обеспечить условия проживания питомца (наличие специальной лежанки). Не разрешается кормить домашних животных из посуды, используемой в заведениях питания отеля.
3. На территории отеля собаки должны находиться исключительно в наморднике и на поводке, либо в переноске. Допускается нахождение декоративных пород (карликовых и мелких) на поводке или на руках.
4. Для проведения ежедневной уборки и/или мелкого ремонта в номере гость обязан обеспечить отсутствие животного на время оказания услуг или выполнения работ и вывесить на входную дверь соответствующую информационную табличку. В случае отсутствия таблички, указанные услуги и работы осуществляться не будут.
5. Не допускается оставлять домашнее животное в номере без присмотра.
6. Не допускается мытье животного в душевой кабине или ванной номера, используя по отношению к животному полотенца, простыни и другие постельные принадлежности, принадлежащие Отелю.
7. Не допускается вычесывать, стричь (брить и выщипывать) шерсть, а также стричь

ногти животных в номере.

8. Запрещается посещение с животным пунктов общественного питания и общественных зон, предназначенных для отдыха, занятий спортом, детских игровых зон и аналогичных специализированных мест общего пользования.

Правила выгула домашних животных:

Выгул домашних животных возможен только на общественных территориях за пределами Отеля.

Отель оставляет за собой право расторгнуть соглашение с гостем, проживающим с животным в отеле в случае:

- нарушения правил проживания;
- агрессивного, неадекватного, шумного поведения питомца.

