

Правила проживания в отеле «Cosmos Astrakhan Hotel»

Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в Отеле «Cosmos Astrakhan Hotel» - ООО «РГС Астрахань» (далее – Отель) разработаны в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 1997 г. № 490 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ» (далее – Постановление) и Постановлением Правительства РФ 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 должностных лиц, ответственных за регистрацию» (Далее – Правила регистрации)

1. Условия поселения

- Режим работы Отеля - круглосуточно.
- Время заезда в отель – 14:00
- При поселении Гость предоставляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, или иное удостоверение личности, согласно п. 5 Правил регистрации), и вносит 100% оплату за весь период проживания в Отеле либо преавторизует кредитную карту.

2. Условия бронирования

- Бронирование номера в Отеле осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования Отеля посредством почтовой, телефонной и иной связи.
Тел. (8512)290-120, Факс (8512)290-124, e-mail: fo.astrakhan@cosmoshotels.ru.
- Негарантированная бронь сохраняется до 18:00 местного времени дня заезда

Accommodation rules «Cosmos Astrakhan Hotel»

The present rules of hotel services in «Cosmos Astrakhan Hotel» –“RHC Astrakhan”, LLC. (further – Hotel) are developed according to the Government Decree of Russian Federation №490 of April 25,1997 “About approval of Rules of hotel services provision in the Russian Federation” (further – Decree) and the Government Decree of the Russian Federation of July, 17, 1995 № 713 “ About approval of rules of registration and taking out from registration of the RF citizens at the place of temporary residence and at the abiding place within the Russian Federation and the list of officers responsible for registration (Further – Rules of registration)

1. Terms of Check-in

- Hotel working hours – 24 hours a day
- Check-in time is 14:00
- Upon check-in the Guest should give an identity document (passport or other ID according to Clause 5 of the Rules of registration) and pay by cash or authorize a credit card for 100% charge for the whole period of stay over.

2. Terms of Reservation

- To reserve a room it is necessary to send an enquiry to the Reservation Department by e-mail, telephone, etc. Tel: (8512) 290-120, fax: (8512) 290-124,e-mail: fo.astrakhan@cosmoshotels.ru
- Non-guaranteed reservations are held until 18:00 local time of the date of arrival .

➤ Гарантированная бронь сохраняется до 12:00 дня следующего за датой бронирования. Данное бронирование необходимо прогарантировать:

- Кредитной картой
- Предварительным депозитом в размере стоимости первых суток проживания.

➤ Если Гость при гарантированном бронировании не заселился до 12:00 дня следующего за датой заезда и не отменил бронь до 18:00 предполагаемого дня заезда, предоплата за первые сутки проживания не подлежит возврату.

3. Условия оплаты услуг, предоставляемых отелем

➤ Плата за проживание и услуги, предоставляемые Отелем, осуществляется по ценам, установленным Прейскурантом, утвержденным Генеральным Менеджером Отеля.

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

➤ При гарантированном и негарантированном бронировании расчетным часом всегда является 12:00 и взимается оплата в размере 100% стоимости номера в сутки, что гарантирует гостю наличие номера с 14:00 до 12:00.

➤ В случае раннего заезда до 8:00 утра дополнительно взимается 100% от стоимости номера за сутки

➤ В случае раннего заезда после 8:00 утра – дополнительно взимается 50% от стоимости номера за сутки

➤ Guaranteed reservations are held until 12:00 noon on the morning following the date of the reservation. Such reservation is to be guaranteed by:

- Credit card
- Advance deposit at the amount of the rate for the first day of accommodation

➤ If the Guest has a guaranteed reservation but he/she has not arrived before 12:00 noon on the morning following the date of arrival and has not cancelled his reservation before 18:00 local time of the planned day of arrival, the prepayment for the first night of accommodation is not subject to be refunded.

3. Terms of payment

➤ The Guest makes payment according to the official rates approved by the Hotel General Manager.

➤ Payment for accommodation is charged according to the checkout time – 12:00 noon of the local time.

➤ In case of guaranteed or non-guaranteed reservation the check-out time is always 12:00 noon and 100% payment per night is charged, thereby room availability is guaranteed from 2 pm till 12 am.

➤ In case of early check-in before 8:00 in the morning – additional 100% of room rate is charged

➤ In case of early check-in after 8:00 in the morning – additional 50% of the room rate is charged

- В случае позднего выезда до 18:00 дополнительно взимается 50% от стоимости номера за сутки
- В случае позднего выезда после 18:00 дополнительно взимается 100% от стоимости номера за сутки
- При необходимости продления проживания в Отеле, Гость может обратиться в «Службу приема и размещения» минимум за 2 часа до расчетного часа. При наличии свободных мест в Отеле срок проживания может быть продлен.
- Дополнительные услуги предоставляются Гостям за отдельную плату. Информация о перечне и стоимости Дополнительных услуг предоставляется «Службой приема и размещения».
- Детям до 12 лет (включительно) в Отеле предоставляется бесплатное проживание в номере с родителями на имеющейся в номере кровати.
- При наличии возможности, Отель может предложить дополнительное место за дополнительную плату в соответствии с действующим прейскурантом.
- Отель предоставляет Гостям без дополнительной платы следующие виды услуг:
 - вызов скорой помощи;
 - пользование медицинской аптечкой;
 - доставка в номер корреспонденции, поступившей на имя Гостя;
 - побудка к определенному времени;
 - вызов такси, при этом отель не несет ответственности за услуги предоставляемые третьей стороной (такси), даже если вызов такси осуществляется от имени отеля.
 - информация о расписании поездов и самолетов
- In case of late check-out before 18:00 – 50% of the room rate is charged
- In case of late check-out after 18:00 – 100% of the room rate is charged
- If it is necessary to extend the period of accommodation, the Guests should inform the Front Office minimum 2 hours before check-out. It is possible to extend stay over if there are vacant rooms in the hotel
- Additional services are provided for extra payment. All the information about extra charges is provided by the Front Office
- Accommodation for children till 12 years old (inclusive) is free of charge in the bedroom of the parents on existing bedding.
- In case of necessity the Hotel provides an extra bed for additional payment in accordance with the current rates.
- The Hotel provides the following services free of charge:
 - calling ambulance
 - using a first aid kit
 - delivery of the Guest's mail
 - wake up call
 - taxi order, although the hotel is not liable for the services rendered by a third party (taxi), even if the taxi is ordered on behalf of the hotel.
 - information about train and flight schedule
- If the Guest stays at the Hotel more than

➤ При проживании Гостя в отеле, во всех категориях номеров, смена постельного белья производится на третьи сутки с даты заезда либо по требованию Гостя, смена использованных Гостем полотенец производится ежедневно.

➤ При выезде из Отеля Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги, в том числе городские, междугородние и международные телефонные переговоры, за исключением звонков внутри Отеля и сдает ключ от номера портье. В случае если Гость не воспользовался дополнительными услугами или воспользовался ими частично, Гость получает полный или частичный возврат депозита.

4. Условия размещения в Отеле вне очереди

Вне очереди, при наличии свободных номеров, в Отеле размещаются:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры Ордена Славы;
- Участники Великой Отечественной войны;
- Инвалиды первой, второй и третьей групп и лица, сопровождающие их.
- Работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдъегерской связи, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей) и Федеральной Службы Безопасности РФ.

5. В обязанности гостя входит:

➤ В случае утраты или повреждения имущества Отеля возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

2 days, housekeepers should change the linen at the third day from the date of his/her check-in, used towels are replaced every day.

➤ Upon check-out the Guest settles the final bill for services provided, including extra charges, local, long-distance and international calls, except for hotel internal calls, and gives back a key from a room. If the Guest did not use additional services or used them partially, deposit is returned in full or partial amount.

4. Terms of express check-in

The following guests should be checked in first depending on room availability:

- Heroes of the RF and USSR, commanders awarded by the glory medals;
- Participants of World War II;
- Disabled guests of I, II, III groups and persons accompanying them;
- Employees of Public prosecution office, Department of Internal Affairs, employees of judicial departments, tax services, employees of federal agency of the government communication and information (if they officiate) and Federal Security Service of the RF.

5. Guest liability

- In case of loss or damage of the hotel's property the Guest should reimburse an item damaged according to the current legislation.
- After 23:00 the Guest must register

- В целях безопасности Гостю необходимо зарегистрировать своих Гостей в службе приема и размещения, размещающихся в отеле после 23:00.
- Соблюдать чистоту и порядок.
- Соблюдать тишину.
- Соблюдать правила пожарной безопасности.
- Покидая номер, закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет и другие электроприборы.
- По истечении оплаченного срока проживания – освободить номер.

6. В отеле не разрешается

- Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие.
- Передавать посторонним лицам ключ от номера и карточку гостя.
- Проживать в номере с домашними животными и птицами без согласования с Администрацией Отеля.
- Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 50X50 должны храниться в камере хранения отеля в целях обеспечения удобства проведения уборки номера, а также личной безопасности Гостей), взрывчатые, токсичные материалы, оружие.
- Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.
- Переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией отеля
- Курить.
- Нарушать покой других Гостей, создавая шум
- Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, имеющегося у гостей отеля, в том числе при исполнении ими служебных обязанностей, а также специальных средств снаряжения.

his/her visitors at the Reception for their own safety.

- To keep cleanliness and order
- To keep silence
- To follow the rules of the fire safety
- When leaving a room to close all the taps, windows, switch off the light and other electric appliances.
- To leave a room at check-out time

6. It is forbidden at the Hotel

- To let third persons stay at the room while the Guest is out of the Hotel
- To give third persons a key from the room and guest's card.
- To live in the room with pets without Hotel management permission.
- To keep huge luggage (boxes with sizes more than 50x50 should be kept in the luggage room to provide comfortable cleaning of the room and guests safety), explosive, toxic materials, weapons.
- To use heating devices except those ones set in the room.
- To move furniture without management permission.
- To smoke
- To disturb other guests rest making noise.
- To show in public different kinds of weapon and special outfits even while being at official duties.

7. Обязанности Отеля

- Обеспечивать заявленное Отелем качество предоставляемых услуг.
- Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Отелем, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Папке гостя», либо в «Службе приема и размещения» Отеля.
- Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в «Службе приема и размещения» Отеля.
- Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей.

8. Дополнительная информация об условиях проживания

- ОТЕЛЬ имеет право отказать Гостю в дальнейшем проживании в Отеле в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременной оплаты услуг Отеля.
- В случае отказа Гостя от размещения в день поселения возврат полной суммы производится, если Гость подошел к стойке Службы приема и размещения в течение первого часа после поселения и не воспользовался номером (Руководитель службы горничного хозяйства сразу присваивает номеру статус Чистый – Проинспектированный). Если Гость воспользовался номером и подошел к стойке Службы приема и размещения с целью отказа от номера позднее 2-х часов после поселения – возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.
- ОТЕЛЬ не отвечает за сохранность вещей Гостя.
- Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления заявляет об этом администрации Отеля в «Службу приема и размещения». В противном случае, ОТЕЛЬ

7. Hotel Liability

- To provide the quality of the services rendered.
- To provide all the information about services, methods and terms of payment, to place information either in “The Guest directory” in a room or at the Reception.
- To give “The Comments book” at the first request of the Guest which should be at the Front Office
- To take into consideration all the complaints and requirements immediately

8. Additional information about stay over terms

- The Hotel has the right to refuse further Guest’s accommodation if the Guest fails to fulfill the present rules and to pay for services in due time
- Should the Guest refuse to accommodate in the room at the first day of check-in, refund of the sum is made if the Guest informs the Front office about it during the first hour of his check-in and does not use this room (a housekeeping manager assigns a clean status of the room). If the Guest used a room and came to the Reception to refuse from his accommodation later than 2 hours after check-in time – refund for the first night is not made
- The Hotel is not responsible for any Guests’ belongings.
- If the Guest finds out that his stuff is lost or damage he/she should inform the Front Office immediately. Otherwise, the Hotel does

освобождается от ответственности за несохранность вещей.

➤ В случае обнаружения забытых вещей Отель немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Отель хранит забытую Гостем в Отеле вещь в течение 6 месяцев в комнате забытых вещей.

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

➤ При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Отель руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства от 25 апреля 1997 г. № 490 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

not carry any responsibility for stuff loss or damage.

➤ If the Hotel employees find lost stuff they should immediately inform an owner about such finding in case he/she is known. The Hotel keeps that stuff for 6 months in the Lost and Found room.

➤ The Guest accepts the information and does not mind from the system of video surveillance (except for rooms and restrooms).

➤ While settling conflict situations The Guest and the Hotel follow the Law of RF "About protection of consumers rights" and the Government decree № 490 " About Rules of Hotel services in RF", April 25, 1997