

«01» декабря 2025 г.

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный менеджер
Сыроватский А.В.



М.П.

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

I. Общие положения

1.1. Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг (далее — «Правила») в гостинице «COSMOS Volgograd Hotel» (далее — «гостиница») разработаны на основе Постановления Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» с изменениями и дополнениями от 1 апреля 2021 г., 20 марта, 27 декабря 2024 г., 27 октября 2025 г.

1.2. Гостиница предназначена для временного проживания физических лиц на срок, согласованный с администрацией гостиницы.

1.3. Режим работы гостиницы круглосуточный.

1.4. В настоящих Правилах используются следующие понятия и определения:

- Потребитель – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести, либо заказывающее, приобретающее и(или) использующее услуги гостиницы исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

- Бронирование – процесс заказа Потребителем основных и (или) дополнительных услуг гостиницы в определенном объеме с целью их использования в определенные сроки, и на условиях, определенных заявкой Потребителя и подтверждением этой заявки со стороны гостиницы;

- Гарантированное бронирование – бронирование с предварительной оплатой услуг либо бронирование с предоставлением Потребителем двухсторонней копии кредитной карты Потребителя с заполненным гарантийным письмом о согласии на оплату кредитной картой и предоставлении гостинице права на предавторизацию суммы за проживание и, в случае простоя номера, права на снятие с кредитной карты суммы простоя. При гарантированном бронировании гостиница ожидает Потребителя до 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, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается.

- Негарантированное бронирование – бронирование без предварительной оплаты услуг или без предоставления гарантийного письма от юридического лица с гарантией оплаты по безналичному расчету. При негарантированном бронировании гостиница ожидает Потребителя до 18:00 по местному времени дня запланированного заезда. При негарантированном бронировании гостиница вправе отменить бронирование в одностороннем порядке.

- Индивидуальное бронирование – бронирование менее 10 номеров одновременно.

- Групповое бронирование – бронирование от 10 номеров.

- Время заезда – официальное время заселения Потребителя в гостиницу -15:00 по местному времени.

- При проживании менее суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от времени заезда и выезда.

- Ранний заезд – заезд Потребителя в гостиницу с 02.00 до 15.00 дня заезда в гостиницу по местному времени.

- Время выезда (расчетный час) - официальное время выселения Потребителя из гостиницы - 13:00 по местному времени.
- Поздний выезд – выезд Потребителя из гостиницы после расчетного часа.
- Взрослый – гость, возраст которого составляет 13 лет и старше.
- Ребенок – гость, возраст которого составляет 12 лет и младше.

1.5. При указании времени в настоящих Правилах используется местное время (г. Волгоград).

1.6. Настоящие Правила, а также правила пожарной безопасности – размещены для сведения Потребителей на стойке приема и размещения.

1.7. Выполнение настоящих Правил обязательно для персонала гостиницы и для Потребителей.

II. Порядок проживания

2.1. Оформление проживания Гостя в Отеле производится на основании оригинала документа, удостоверяющего личность.

2.1.1. Гость, являющийся гражданином РФ, предоставляет следующие документы, удостоверяющие его личность (п.18 Постановления Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ»):

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации (загранпаспорт);
- временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации;
- документ, удостоверяющий личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время;

В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных в пункте 2.1.1, заселение в гостиницу потребителя осуществляется при предъявлении потребителем водительского удостоверения (данный пункт действует с 01.01.2026 г.).

2.1.2. Иностранным гражданам необходимо предъявить при заселении следующие документы:

2.1.2.1. Иностранец, прибывший 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 Федерального закона № 115-ФЗ от 25.07.02 года «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 Федеральным законом № 115-ФЗ от 25.07.02 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ». В данных случаях, иностранец обязан предъявить документы, подтверждающие продление срока пребывания в РФ (разрешение на работу, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.)

2.1.2.2. Иностранец, прибывший 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 Федерального 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 Федеральным законом (ст.ст.5, 5.1. Федерального закона № 115-ФЗ от 25.07.02г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»).

2.1.2.3. Лицо без гражданства предъявляет 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 Федерального закона № 115-ФЗ от 25.07.2002 г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»)

2.2. Иностранцам номер или место в гостинице предоставляется при предъявлении паспорта иностранного гражданина, миграционной карты с отметкой органа пограничного контроля о въезде в РФ или с отметкой территориального органа в сфере миграции о выдаче указанной карты, а также при наличии документа, подтверждающего право на пребывание, проживание в РФ (виза, разрешение на временное проживание, вид на жительство).

2.3. Оформление совместного проживания несовершеннолетних детей в возрасте до 14 лет с их законными представителями (родителями, усыновителями, опекунами) производится на основании свидетельства о рождении несовершеннолетнего и документа, удостоверяющего личность и полномочия законного представителя.

2.4. Оформление в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящегося сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) письменного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

2.5. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления письменного согласия законных представителей (одного из них).

2.6. Лица, не достигшие возраста 18 лет, за исключением эмансипированных несовершеннолетних и лиц, вступивших в брак до достижения возраста 18 лет, проживают в гостинице в сопровождении родителей (лиц, их заменяющих). К лицам, заменяющим родителей, относятся законные представители несовершеннолетнего, а также совершеннолетние родственники и иные лица, сопровождающие несовершеннолетнего с согласия и по поручению его родителей (законных представителей), при условии предоставления письменного согласия законных представителей (одного из них).

2.7. При оформлении проживания сотрудники службы приема и размещения осуществляют регистрацию Потребителя и выдают ему карту Регистрации гостя, согласие на обработку персональных данных, форму письменного согласия на размещение с животным (при условии заселения с животным) и электронный ключ, обеспечивающий доступ в номер на оговоренный период проживания.

2.8. Временем заезда в гостиницу считается 15.00 на дату заезда. К установленному времени заезда гостиница обязана предоставить Потребителю подготовленный номер согласованной категории. Право выбора конкретного номера, принадлежащего к данной категории, остается за администрацией гостиницы.

2.9. В случае раннего заезда Потребителю может быть отказано в предоставлении гостиничных услуг до наступления времени заезда, либо гостиничные услуги могут быть предоставлены с условием оплаты Потребителем раннего заезда при наличии свободных номеров.

2.10. В гостинице установлен следующий расчетный час: 13.00.

2.11. При необходимости продления срока проживания Потребитель обязан не позднее, чем за два часа до расчетного часа, сообщить об этом сотрудникам службы приема и размещения гостиницы. Сотрудники службы приема и размещения при наличии свободных номеров запрашиваемой категории продлевают срок проживания.

2.12. Количество Потребителей в номере не должно превышать:

- номер категории «Стандарт» – трех человек (максимальное количество взрослых из них – два человека);
- номер категории «Улучшенный номер» – трех человек (максимальное количество взрослых из них – два человека);
- номер категории «Люкс» – пяти человек (максимальное количество взрослых из них – четыре человека).

2.13. По истечении согласованного срока проживания Потребитель обязан освободить номер с уведомлением службы приема и размещения. При отсутствии информации о продлении периода проживания Потребителя в момент наступления расчетного часа карта Потребителя блокируется, и новая выдается только после согласования условий продления проживания с Потребителем. При этом администрация гостиницы вправе предложить Потребителю другой номер.

2.14. Услуга «дополнительная кровать» включает:

- в номерах категории «Стандарт»: дополнительное предоставление постельного белья, банного полотенца, полотенца для рук, полотенца для лица, по запросу Потребителя: негазированной минеральной воды в объеме 0,5 литра, банного халата, одной пары тапочек;

- в номерах «Улучшенный номер»: дополнительное предоставление постельного белья, банного полотенца, полотенца для рук, полотенца для лица, по запросу Потребителя: негазированной минеральной воды в объеме 0,5 литра, банного халата, одной пары тапочек;

- в номерах категории «Люкс»: дополнительное предоставление постельного белья, банного полотенца, полотенца для рук, полотенца для лица, по запросу Потребителя: негазированной минеральной воды в объеме 0,5 литра, банного халата, одной пары тапочек, набора индивидуальных косметических принадлежностей (гель для душа, шампунь, лосьон для тела, мыло).

III. Условия бронирования

3.1. При наличии свободных мест номера могут быть забронированы: физическими лицами в письменной или в устной форме, юридическими лицами только в письменной форме.

3.2. При бронировании номеров физическими лицами в устной форме бронирование считается завершенным при сообщении Потребителю номера брони.

3.3. При бронировании номеров физическими лицами в письменной форме либо при бронировании юридическими лицами бронирование считается завершенным с момента письменного подтверждения гостиницей заказанных услуг.

3.4. При гарантированном индивидуальном бронировании взимается 100% предоплата, бронь сохраняется до 13.00 дня, следующего за днем предполагаемого заезда.

3.5. При негарантированном бронировании в случае, если иное не указано в тексте подтверждения бронирования, отмена бронирования гостиничного номера без каких-либо доплат может быть осуществлена до 18:00 по местному времени в день предполагаемого заезда. Если Потребителем не указано точное время приезда, бронь аннулируется в 18.00.

3.6. Если Потребитель при гарантированном индивидуальном бронировании не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, предоплата в размере суточного тарифа не возвращается и удерживается с Потребителя в связи с суточным простоем номера.

3.7. В случае опоздания Потребителя при гарантированном бронировании с него взимается плата за фактический простой номера в размере суточного тарифа, бронирование сохраняется. При опоздании более чем на сутки бронирование аннулируется, с Потребителя удерживается оплата в размере суточного тарифа в связи с суточным простоем номера.

IV. Стоимость проживания и порядок оплаты

4.1. Гостиничные услуги предоставляются гостиницей на основании договора, заключаемого в письменной форме. Договор, заключаемый с Потребителем – физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором.

4.2. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного двумя сторонами, или подтверждения гостиницей заявки, направленной заказчиком (Потребителем) исполнителю, а также в случае совершения заказчиком (Потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата заказчиком (Потребителем) соответствующей суммы исполнителю).

4.3. Договор считается заключенным в случае проведения платежа за бронирование.

4.4. Оплата за проживание и услуги, предоставляемые гостиницей, осуществляется по ценам, утвержденным приказом генерального менеджера гостиницы.

4.5. При оплате Потребителем услуг гостиницы наличными денежными средствами в день заезда с согласия Потребителя взимается 100% предоплата за весь период проживания.

4.6. При оплате Потребителем услуг гостиницы кредитной картой в день заезда с согласия Потребителя списывается оплата за весь период проживания, либо на счете Потребителя предавторизуется сумма в размере стоимости проживания за весь период и стоимости дополнительных услуг, выбранных Потребителем. В момент выезда Потребителя из гостиницы производится окончательный расчет за предоставленные услуги со списанием со счета Потребителя суммы фактически оказанных услуг.

4.7. При выезде из гостиницы Потребитель производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные, в том числе за телефонные переговоры (городские — звонки на номера сотовых телефонов, междугородные и международные, за исключением звонков внутри гостиницы), и сдает ключ от номера сотрудникам службы приема и размещения.

4.8. Если Потребитель отказался от размещения после заселения, при этом используя гостиничный номер, с Потребителя взимается плата в размере 100% стоимости проживания в сутки.

4.9. Дети до 12 лет включительно, при совместном проживании с законным представителем (родители, усыновители, опекуны) проживают в гостинице без оплаты без предоставления дополнительной кровати.

4.10. При превышении количества Потребителей количества кроватей (за исключением случая, описанного в пункте 4.9. настоящих Правил) в одном номере взимается плата за каждого дополнительного человека согласно действующему прейскуранту, утвержденному приказом руководителя Гостиницы.

4.11. Плата за проживание взимается в соответствии с установленным расчетным часом 13.00 текущих суток.

4.12. Плата за первые сутки проживания взимается в размере 100% стоимости независимо от времени заезда.

4.13. При раннем заезде до 15:00 часов дня заезда взимается дополнительная плата в размере 50% от стоимости основного тарифа или тарифа, подтвержденного при бронировании. При этом завтрак предоставляется за дополнительную плату в размере действующей стоимости завтрака.

4.14. Если период от времени заселения до времени установленного заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается с Потребителя в размере 100% стоимости основного тарифа.

4.15. Поздний выезд возможен по согласованию с Гостиницей и при наличии свободных номеров. Продление срока пребывания в одном номере возможно только в отсутствие на него подтвержденного бронирования в пользу третьих лиц. При позднем выезде оплата за проживание взимается в следующем порядке:

- по согласованию с гостиницей, а также при наличии свободных номеров, при выезде с 13:00 до 18:00 часов дня выезда - оплата производится в размере 50% (пятьдесят процентов) от стоимости полных суток проживания;
- по согласованию с гостиницей, а также при наличии свободных номеров, при выезде после 18:00 часов дня выезда - оплата производится в размере полной стоимости за сутки проживания.

4.15. При желании продлить срок пребывания в номере Потребителю необходимо сообщить об этом администратору Гостиницы не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа, то есть не позднее 10 часов утра дня предполагаемого выезда Потребителя из Гостиницы.

4.16. Лицам, не проживающим в гостинице, разрешается посещение проживающих в гостинице граждан в период с 8.00 до 23.00 ч. на основании документа, удостоверяющего личность. После 23.00 ч. посетитель считается лицом, проживающим в номере, и взимается дополнительная плата в соответствии с установленными тарифами исходя из категории номера.

4.17. Во время проживания Потребителя в гостинице переселение в другой номер равнозначной категории по причинам, возникшим по его вине, или без объяснения причин может быть осуществлено с взиманием дополнительной платы в размере 100% от тарифа в сутки, оплаченного при поселении. При отсутствии свободного номера равнозначной категории Потребитель может быть переселен в номер категорией ниже без выплаты ему разницы в стоимости номеров или в номер категории выше без возврата оплаченной за предыдущий номер суммы. При этом номер более высокой категории должен быть оплачен в полном размере.

4.18. Переселение Потребителя в другой номер равнозначной категории по причинам техногенного характера (технические неполадки, аварии и т.п.), возникшим по вине гостиницы, осуществляется без взимания дополнительной платы. При отсутствии свободного номера равнозначной категории Потребителю, с его согласия, может быть предоставлен номер категорией ниже с выплатой ему разницы в стоимости номеров или номер категорией выше без доплаты разницы в стоимости номеров.

4.19. Детям до 5 лет включительно завтрак предоставляется бесплатно в случае, если выбранный Потребителем тариф включает завтрак.

Детям с 6 лет до 12 лет включительно завтрак предоставляется со скидкой 50% в случае, если выбранный Потребителем тариф включает завтрак.

Детям от 13 лет включительно завтрак предоставляется при полной оплате цены завтрака.

V. Права и обязанности Потребителя

5.1. Потребитель обязан:

- своевременно оплачивать услуги гостиницы;
- соблюдать чистоту и установленный порядок проживания;
- бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы;
- возместить материальный ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы в соответствии с действующим законодательством. Размер ущерба определяется на основании прејскуранта, утвержденного приказом генерального менеджера гостиницы;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности;
- при уходе из номера закрывать водопроводные краны, окна, выключать свет, телевизор и другие электроприборы;
- регистрировать посетителей, находящихся в номере после 23.00.

5.2. Потребителю запрещается:

- оставлять в номере посторонних и незарегистрированных посетителей, а также передавать им ключ от номера;
- выносить из номера находящееся в нем имущество гостиницы;
- распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в общественных помещениях гостиницы (в лобби, холлах этажей);
- хранить громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 0,5х0,5х0,5 м.), легко воспламеняющиеся, взрывчатые, токсичные материалы, химические, радиоактивные вещества, ртуть, оружие;
- пользоваться электронагревательными приборами, если это не предусмотрено в гостиничном номере;
- переставлять крупногабаритную мебель в номере;
- курить в номерах и в общественных зонах гостиницы (в том числе электронные сигареты);
- нарушать покой других Потребителей, создавая шум;
- находиться в общественных зонах Гостиницы в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

- держать в номере животных без предварительного согласования с администрацией гостиницы. Размещение в номере животных допускается по согласованию, при оплате специального тарифа, утвержденного «Политикой проживания с животными»;
- оставлять в номере животных без присмотра;
- находиться с животными в общественных местах Гостиницы (ресторан, лобби-бар, тренажерный зал), за исключением номера;
- самостоятельно перемещать мебель, растения и предметы интерьера, находящиеся в общественных зонах Гостиницы.

5.3. Потребитель принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях гостиницы (за исключением номеров и общественных туалетов) систем видеонаблюдения.

5.4. При выселении Потребитель обязан оплатить фактически оказанные услуги в соответствии с действующим в гостинице прейскурантом.

5.5. В случае загрязнения номера либо общественной зоны Гостиницы продуктами биологической деятельности человеческого организма различного характера Потребитель дополнительно оплачивает стоимость специальной обработки номера либо общественной зоны согласно Прейскуранту на ремонт, замену или установку оборудования номеров, холлов, коридоров, при нанесении ущерба имуществу.

5.6. Гостиница не несет ответственности за оставленные Потребителем ценные вещи в сейфе, находящимся в платяном шкафу при входе в номер.

5.7. Гостиница несет ответственность только за имущество Потребителя, оставленное на хранение в депозитарной сейфовой ячейке.

Гостиница освобождается от ответственности за несохранность содержимого в депозитарной сейфовой ячейке, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к депозитарной сейфовой ячейке без ведома Потребителя был невозможен, либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

5.8. Гостиница не несет ответственности за потерю или повреждение имущества, оставленного в комнате хранения багажа, в результате пожара, кражи или иных обстоятельств, если только не окажется, что потеря или ущерб были вызваны умышленным действием или незаконным присвоением со стороны Гостиницы и его сотрудников.

VI. Права и обязанности администрации гостиницы

6.1. Уровень обслуживания в гостинице должен соответствовать требованиям присвоенной ей категории.

6.2. Администрация гостиницы при оформлении проживания в гостинице обязана информировать Потребителей о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты.

6.3. По желанию Потребителя Гостиница может оказывать дополнительные услуги за плату в соответствии с перечнем и реестром цен на дополнительные услуги. Стоимость услуг, не включенных в стоимость номера, указана в информационных листах и реестрах соответствующих подразделений (на ресепшене, в ресторане и баре, номерном фонде Гостиницы).

6.4. Без дополнительной оплаты предоставляются следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой (за исключением лекарственных средств);
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Потребителю, после ее получения;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов, чай, кофе, сахар;
- предоставление информации о расписании поездов и самолетов;
- предоставление гладильной доски, утюга;
- предоставление детской люльки;
- предоставление вазы для цветов;
- пользование индивидуальным сейфом, находящимся в номере;
- заказ такси;

- парковочное место (при наличии свободных мест);
- доступ к беспроводному интернету;
- доступ к компьютеру, подключенному к сети Интернет, в бизнес-центре гостиницы, а также распечатывание, копирование до 5 листов включительно.

6.5. В случае нарушения Потребителем настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание или предоставленные дополнительные услуги Потребитель может быть выселен из гостиницы.

6.6. Потребителю может быть отказано в дальнейшем в проживании в гостинице в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременной оплаты предоставленных услуг.

6.7. Книга отзывов и предложений находится в Службе приема и размещения и выдается по первому требованию Потребителя (кроме лиц, находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения).

6.8. Требования и жалобы рассматриваются незамедлительно, но не позднее десяти дней со дня подачи жалобы.

6.9. Согласно Экологической политике гостиницы и стандартам бренда COSMOS Volgograd Hotel, направленных на сохранение окружающей среды и экономии водных ресурсов, смена постельного белья и полотенец производится по следующему регламенту:

- в номерах категории Стандарт и Улучшенной категории – через три ночи;
- в номерах категории Люкс – ежедневно.

Дополнительная смена белья и полотенец может быть произведена по запросу Потребителя по установленному прейскуранту в отеле за дополнительную плату.

6.10. Бутилированная вода в объеме 0,5 литра на человека предоставляется для Потребителей комплементарно в первый день при заезде.

6.11. Гостиница оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем, в том числе и при наличии таблички «не беспокоить» на двери номера, в случае: задымления, пожара, затопления, нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами, отсутствия контакта с гостем в течение 24 часов.

VII. Прочие условия

7.1. Потребители при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать в установленном законном порядке:

- безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

7.2. Гостиница не несет ответственности за работу служб жилищно-коммунального хозяйства и топливно-энергетического комплекса г. Волгограда (в том числе за аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).

7.3. Номера и общественные зоны Гостиницы согласно федеральному закону РФ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий употребления табака» N 15 - ФЗ от 23 февраля 2013 года объявляются строго некурящими.

При обнаружении факта курения в номерах и общественных зонах Гостиницы, Потребитель дополнительно оплачивает расходы Гостиницы на устранение последствий курения табака и вредного воздействия окружающего табачного дыма.

Потребитель уведомлен, что в Гостинице установлена следующая стоимость работ, связанных с устранением последствий курения табака и вредного воздействия окружающего табачного дыма:

- антитабачная обработка номера - 6 000 рублей.

7.4. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация Гостиницы и Потребитель руководствуются действующим законодательством РФ.