

Политика проживания с животными

1. Общие правила

Политика проживания с животными распространяется только на суббренды Cosmos Selection (CS), кроме Cosmos Selection Italiyanskaya, Cosmos Hotels (CH), Cosmos Stay (CSt), Cosmos Smart (CSm).

Под определение «домашнее животное» подпадают породы собак, включая собак – поводырей/проводников, обслуживающих нужды людей с ограниченными возможностями, а также иных домашних питомцев, проживание которых согласовано с Генеральным менеджером отеля.

В отеле совместно с гостем могут проживать домашние животные:

- собаки, согласно классификации: очень маленькие, маленькие и средние (требуется дополнительное согласование с Генеральным менеджером отеля);
- собаки-поводыри / проводники (при предъявлении паспорта собаки-поводыря или наличии специально шлейки);
- служебные собаки (при предъявлении приказа о направлении сотрудника в командировку или свидетельства служебной собаки);
- иные домашние питомцы (требуется дополнительное согласование с Генеральным менеджером отеля).

Тип породы	Вес, кг	Рост в холке, см
Очень маленькие	До 5	не более 30
Маленькие	5-10	30-40
Средние	10-20 (по согласованию с Генеральным менеджером отеля)	41-55
Собаки-поводыри	вне зависимости от веса и роста	

Проживание с дикими животными или животными, представляющими потенциальную опасность для жизни и здоровья человека, запрещено.

Домашние животные не допускаются в общественные места (ресторан, лобби-бар, спа, тренажерный зал) за исключением номера. Гости с домашними животными обязаны соблюдать санитарно-гигиенический режим в номере, холле и на всей территории Отеля.

Для проживания с домашними животными должны быть определены конкретные номера/категории номеров (зафиксированы внутренним документом) для минимизации рисков возникновения аллергических реакций при эксплуатации номерного фонда.

Во время бронирования номера сотруднику отеля необходимо уточнить у гостя породу питомца (в том числе: вес, рост и возраст) и сообщить о каких-либо особых условиях по размещению животного в отеле.

Размещение с домашними животными разрешается при наличии ветеринарных документов установленного образца (ветеринарного паспорта и справки от ветеринарного врача) с отметкой обо всех сделанных прививках (в течение 12 месяцев до даты заезда, но не ранее 21 дня после вакцинации) и ветеринарных осмотрах. Справка должна быть выдана не позже чем за неделю до предполагаемого заезда. В случае отсутствия данного документа администратор вправе отказать в заселении. При этом оплаченные денежные средства будут возвращены в полном объеме на основании заявления о возврате, оформленного в установленном порядке.

В одном гостиничном номере разрешается проживание не более одного домашнего животного в номере.



Отель устанавливает систему возвратных депозитов, в качестве компенсации за возможный причиненный ущерб животным в период проживания в отеле. Депозит возвращается гостю в случае если при проверке номера в день выезда не обнаружено порчи имущества.

Для суббрендов Cosmos Hotels (CH), Cosmos Stay (CSt), Cosmos Smart (CSm): Рекомендованный размер возвратного депозита 5 000 рублей.

Для суббрендов Cosmos Selection (CS): Рекомендованный размер возвратного депозита 10 000 рублей.

Отель устанавливает систему взимания дополнительной стоимости за проживание с животным на каждый день в течение всего периода проживания в соответствии с суббрендом, что также включает в себя финальную уборку по выезду.

Для суббрендов Cosmos Hotels (CH), Cosmos Stay (CSt), Cosmos Smart (CSm): Стоимость проживания составляет 3 000 рублей до трех суток и далее по 1 000 рублей/сутки (для согласования продления с Генеральным менеджером отеля).

Для суббрендов Cosmos Selection (CS): Стоимость проживания составляет 5 000 рублей до трех суток и далее по 1 000 рублей/сутки (для согласования продления с Генеральным менеджером отеля).

В тариф проживания с животным (Pet's Friendly package) включен инвентарь для комфортного проживания (коврик/лежанка, миска, пакеты для выгула и полотенце для домашнего животного), который должен быть возвращен отелю при выезде.

На усмотрение отеля гостю может предоставляться игрушка и/или угощение для питомца в подарок.

2. Обязательства владельца питомца (гостя) перед отелем.

Гость должен быть проинформирован при бронировании о необходимости привести с собой специальный лоток или иные подстилки для справления естественных надобностей животного, не требующих его выгула, в случае, если отель не предоставит данный инвентарь.

При заселении в отель гость должен ознакомиться с правилами размещения с животными и дать свое письменное согласие на размещение с животными принимая установленные правила и обязательства. Форма согласия см. в Приложении №1

Гость, проживающий с животным, берет на себя обязательства по обеспечению соблюдения санитарно-гигиенического режима в гостиничном номере и на территории Отеля

Гостю необходимо обеспечить кормление питомца из специальной посуды.

Не разрешается кормить домашних животных из посуды, используемой в заведениях питания отеля.

На территории отеля собаки должны находиться исключительно в наморднике и на поводке либо в переноске, иные виды животных - в специальных переносках. Допускается нахождение декоративных пород (карликовых и мелких) на поводке или на руках (до появления агрессивного поведения – если животное ведет себя агрессивно, то по требованию гостиницы Гость обязан посадить животное в специальную переноску).

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 противном случае уборка в номере не производится из соображений безопасности персонала Отеля и домашних животных.

Оставляя животное в номере без присмотра, гость обязан поместить его в специальный контейнер (клетку/переноску), о чем уведомить службу приема и размещения отеля.

Не допускается мытье животного в душевой кабине или ванной номера, используя по отношению к животному полотенца, простыни и другие постельные принадлежности.

Запрещается использовать гостевые принадлежности (полотенца, халаты, постельное белье и все текстильные изделия предназначенные для гостевого пользования, пользоваться гостиничными кроватями и креслами для отдыха животных. Для мытья и сушки животного отелем должно быть предусмотрено текстильное изделия специального назначения, отличного цвета (в цветах суббренда) от гостевого текстиля.

Не допускается вычесывать, стричь (брить и выщипывать) шерсть, а также стричь ногти животных в номере.

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

3. Правила выгула домашних животных.

В городском отеле – на общедоступных площадках или в других разрешенных местах.

В загородном отеле – строго вне газонов или на специально отведенных местах, оборудованных урнами для сбора продуктов жизнедеятельности.

При прогулках на территории Отеля гость обязан самостоятельно убирать продукты жизнедеятельности домашнего животного в мусорные урны.

Рекомендуется предоставлять гостю пакетики и/или совки для сбора экскрементов или обязать гостя иметь при себе инструменты для сбора продуктов жизнедеятельности и убирать за питомцем.

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

- нарушения правил проживания,
- агрессивного, неадекватного, шумного поведения питомца.
- выгул без поводка/намордника
- нанесения травмы работникам Отеля или другим гостям

4. Особенности уборки номерного фонда.

Раз в сутки в номере производится обязательная текущая экспресс-уборка, что позволяет следить за его санитарно-гигиеническим и техническим состоянием. Отказаться от уборки гость не может.

Уборка начинается только с разрешения гостя. Если животное находится в номере, то оно должно быть обязательно помещено в клетку / специальную переноску.

Горничной не разрешается кормить животное, убирать клетку / переноску и выполнять какие-либо действия, связанные с перемещением животного.

Вся уборка производится инвентарем и расходными материалами (ветошь, губки, мопы, ведра, швабры), предназначенными только для такого рода номеров. **Они должны иметь соответствующую маркировку и храниться отдельно от остального уборочного инвентаря.**

Уборка номеров с животными отличается от текущей уборки номеров и выполняется в соответствии со СОП «Текущая уборка номера при проживании с животным»

После выезда гостей с животными производится обязательная выездная уборка всего номера, выполняется в соответствии со СОП «Выездная уборка номера после проживания с животным»

5. Размещение животных и уборка общественных зон.

Выгул животных разрешен в специально отведенном для этого месте, обозначенном табличкой. Уборкой следов жизнедеятельности своих питомцев занимается непосредственно сам хозяин.

Каждую весну необходимо проводить дезинсекцию мест выгула животных силами подрядной организации (занимающиеся дератизацией/дезинсекцией), с которой у отеля заключен договор на проведение такого рода работ с целью предотвращения возможности укусов животных клещами и другими опасными насекомыми.

6. Особенности оснащения гостиничных номеров при проживании в них животных.

Для проживания с домашними животными отелем должны быть предусмотрены специальные номера/категории номеров.

Рекомендуется размещение гостей с животными на нижних этажах здания.

При размещении гостей с животными, необходимо убедиться что все шнуры и различного вида кабели электропроводки в номере укрыты системой скрытой проводки (в плинтусах или кабель-каналах) или находятся вне свободного доступа.

7. Ответственность владельца домашнего животного

Владелец берет на себя полную ответственность по решению проблем питания, чистки, выгула животного.

Владелец несет полную ответственность за возможную порчу домашними животными имущества Отеля. В случае порчи имущества домашним животным Владелец возмещает ущерб по Прейскуранту, действующему в Отеле на момент проживания владельца животного.

Владелец несет всю ответственность за уборку продуктов жизнедеятельности животного.

Владелец самостоятельно несет все риски и ответственность перед Отелем и третьими лицами, связанные и исходящие из поведения животных, а также времени и условий их нахождения в номерном фонде отеля.

8. Чрезвычайные ситуации

8.1 При укусе гостя собакой другого гостя:

Обеспечить безопасность: Разделить пострадавшего и собаку. Обеспечить пострадавшему безопасное место.

Медицинская помощь: Немедленно вызвать скорую помощь. Предоставить пострадавшему первую помощь (если требуется).

Изоляция животного: Изолировать собаку в безопасном месте, предотвращая дальнейший контакт с другими гостями. Установить контакт с владельцем собаки.

Передача владельцу: Передать собаку законному владельцу после прибытия владельца или соответствующих служб.

Урегулирование: Информировать пострадавшего о необходимости урегулирования дальнейших отношений с владельцем собаки в частном порядке (вне вмешательства отеля). Задokumentировать инцидент. Оказать пострадавшему необходимое внимание и уход.

8.2 Болезнь/смерть гостя хозяина:

Вызов экстренных служб: Немедленно вызовите скорую помощь и полицию.

Обеспечение безопасности: Обеспечьте безопасность собаки и других гостей. Изолируйте собаку в безопасном месте.

Сохранение места происшествия: Не трогайте ничего на месте происшествия до приезда полиции.

Контакт с родственниками: Если известны контактные данные родственников/близких владельца, сообщите им о случившемся.

Сотрудничество с властями: Полностью сотрудничайте с полицией и другими компетентными органами.

Уход за собакой: После прибытия соответствующих служб обеспечьте временный уход за собакой (приют, родственники, если возможно). Документируйте все действия.

Приложение «№1

Форма письменного согласия на размещение с животным

Я _____
_____,
(ФИО полностью)

проживающий в номере _____ с _____ по _____

Подтверждаю, что:

1. Несу персональную ответственность за жизнь, здоровье, действия домашнего животного на территории отеля Cosmos _____
2. Гарантирую, что животное имеет ветеринарные документы установленного образца с отметкой обо всех сделанных прививках и ветеринарных осмотрах
3. Обязуюсь оплатить стоимость уборки номера в размере _____ руб. в соответствии с утвержденным прейскурантом отеля.
4. Обязуюсь возместить ущерб в полной мере и в полной стоимость в случае нанесения каких-либо повреждений или порчи имущества, в соответствии с утвержденным прейскурантом отеля.
5. Гарантирую разрешение спорных ситуаций и самостоятельное несение ответственности перед третьими лицами.
6. Предоставляю контактные данные доверенного лица на случай чрезвычайных ситуаций:

ФИО _____

конт. номер телефона _____

e-mail _____

дата _____

подпись гостя
