



УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор
ООО «УК «Стильные Отели»
_____ Толстых А.И.

«01» сентября 2022 года

с изменениями согласно Постановлению
№ 519 «О внесении изменений в Правила
предоставления гостиничных услуг в
Российской Федерации» от 01.04.2021 г

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ОТЕЛЕ ДИПЛОМАТ

Добро пожаловать в отель «Дипломат»!

Искренне надеемся, что доброжелательная атмосфера, уютные номера отеля «Дипломат» (далее по тексту Отель), гостеприимство персонала помогут Вам успешно отдыхать и вести дела.

Разрешите предоставить Вам информацию об отеле, Правилах проживания и пользования гостиничными услугами:

1. Общие положения:

1.1. Настоящие Правила проживания и пользования гостиничными услугами в отеле «Дипломат», расположенным по адресу: Российская Федерация, 191144, Санкт-Петербург, Дегтярный переулок, д.7, телефон +7 (812) 622-06-56, разработаны в соответствии с Постановлением Правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 18 ноября 2020 года № 1853 и Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 года № 2300-1 (ред. От 08.12.2020) и согласно Постановлению № 519 «О внесении изменений в Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 01.04.2021 г. регулируемыми правоотношения между Исполнителем (ООО «УК «Стильные Отели», далее Отель) и Потребителями и является нормативным актом, регламентирующим внутреннюю деятельность ООО «УК «Стильные Отели».

1.2. Настоящие Правила проживания и пользования Гостиничными услугами в отеле «Дипломат», расположенным по адресу Российская Федерация, 191144, Санкт-Петербург, Дегтярный переулок, д.7, также разработаны в соответствии с:

- Со статьёй 39 Закона Российской Федерации «О защите прав Потребителей» и статьёй 3 Федерального закона «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации»;
- «Правилами предоставления Гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства от 18.11.2020 г. № 1853, вступивших в силу с 01 января 2021 г и действующих по 31 декабря 2026 г.;
- Постановлением № 519 «О внесении изменений в Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 01.04.2021 г.;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;
- Письмом Федеральной службы по надзору в сфере прав Потребителей и благополучия человека от 11.01.2016 года N 01/37-16-29 «О разъяснении отдельных положений Правил предоставления Гостиничных услуг в РФ»;
- Федеральным законом РФ от 23.02.2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;
- Гражданским кодексом РФ;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 5 января 2015 г. № 4 «Об утверждении Правил формирования, ведения и использования базового государственного информационного ресурса регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации»;

- Постановлением Правительства РФ от 17.07.1995 г. № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ».
- Законом Российской Федерации от 25 июня 1993 г. № 5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 18 июля 2006 г. № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»;
- Федеральным законом № 115-ФЗ от 25.07.02 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ»;
- Постановлением от 15.01.2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ»;
- 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»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 мая 2010 г. № 310 «Об утверждении Правил передачи сведений о прибытии в место пребывания и убытии из места пребывания иностранных граждан и лиц без гражданства с использованием входящих в состав сети электросвязи средств связи»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

1.3. Отель соответствует категории **** (четыре звезды) в соответствии со Свидетельством о присвоении гостинице категории № 78/АА-97/05-2020 от 25.12.2020 г., (повторно) выданным аккредитованной организацией по классификации гостиниц и иных средств размещения ООО «Фатум Эксперт», регистрационный номер аттестата аккредитации № АА-97

1.4. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

«Гостиничные услуги» - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в отеле, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем и доводится до сведения Потребителя в соответствии с требованием действующего законодательства.

«Гостиница и иное средство размещения» - имущественный комплекс Отеля (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг и имеющий наименование отеля «Дипломат», расположенный по адресу: 191144, Санкт-Петербург, Дегтярный переулок, д.7. В соответствии с терминологической равнозначностью допускается параллельное использование терминов «Отель», «Гостиница».

"Малое средство размещения" - гостиница с номерным фондом не более 50 номеров.

«Дополнительные гостиничные услуги» - гостиничные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания в Отеле.

«Заказчик» - физическое или юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее - Договор) в пользу Потребителя.

«Потребитель» - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных нужд и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (далее — Гость).

«Исполнитель» - отель «Дипломат» (ООО «УК «Стильные Отели»), место нахождения по адресу 191144, Санкт-Петербург, Дегтярный переулок, д. 7А, предоставляющей Потребителю гостиничные услуги.

«Номер» - помещение в Отеле, предназначенное для временного проживания и соответствующее параметрам, установленным Исполнителем для каждой отдельной категории номеров.

«Цена Номера (места в номере)» - тариф, определяемый как стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену за сутки (согласно тарифно-маркетинговой политике Исполнителя, Приказу о динамическом ценообразовании), при этом для целей настоящих Правил, под «сутками» понимается промежуток времени, начиная с Расчетного часа заезда и заканчивая Расчетным часом выезда дня, следующего за днем заезда Потребителя, а также каждые последующие 24 (двадцать четыре) часа до Расчетного часа выезда в дату выезда Потребителя.

«Прейскуранты» - внутренние локальные нормативные акты Исполнителя, утвержденные руководителем Отеля, в которых устанавливаются: категории номеров и их параметры; цены номеров и перечень гостиничных услуг, входящих в стоимость номеров; стоимость предоставления дополнительного места в номере (дополнительной кровати); перечень имущества Отеля и его стоимость, подлежащая возмещению Потребителем в случае утраты или повреждения имущества Отеля Потребителем; перечень и стоимость дополнительных гостиничных услуг Исполнителя, в том числе стоимость завтрака, если он не включен в стоимость номера (места в номере). Прейскуранты на русском языке размещены в помещении Отеля, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Отеля), а также дополнительно на других ресурсах/носителях Исполнителя.

«Бронирование» - предварительный заказ номера в Отеле Заказчиком (Потребителем). Закрепление за Потребителем номера в Отеле на условиях, определенных заявкой Заказчика или Потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя. Исполнитель обязуется предоставить Потребителю (Заказчику) имеющийся в наличии Номер соответствующей категории.

«Расчетный час» - время, установленное Исполнителем для заезда и/или выезда Потребителя.

«Размещение в Отеле «от стойки» - размещение в Отеле Потребителя (Заказчика), который не пользовался бронированием, а лично явился в Отель и изъявил желание приобрести у Исполнителя гостиничные услуги.

«Ранний заезд» - заселение Потребителя в Отеле до расчетного часа заезда.

«Поздний выезд» - размещение Потребителя в Отеле после Расчетного часа (с 12 часов 00 минут до 24 часов 00 минут). Плата за Поздний выезд добавляется к оплате за полные сутки проживания в соответствии с Прейскурантом.

«Местное время» - время в месторасположении Отеля.

«Расчетный час заезда» - 14:00 по Местному времени.

«Расчетный час выезда» - 12:00 по Местному времени.

«Гарантированное бронирование» - вид бронирования, при котором Исполнитель ожидает Потребителя до расчетного часа (часа выезда) дня, следующего за днем запланированного заезда (до 12:00 ч.). Гарантированным считается подтвержденное бронирование в случае:

- если оплата за услуги Исполнителя поступила на счет Исполнителя до 12:00 час. в день заезда Потребителя. В случае несвоевременного отказа от бронирования согласно условиям отмены по сезону, опоздания или незаезда Потребителя с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой номера в размере стоимости первых суток. При опоздании более чем на сутки договор прекращается;

- если между Заказчиком и Исполнителем заключен договор, в соответствии с которым оплата услуг Исполнителя производится по окончании оказания услуг.

В случае непоступления оплаты за проживание на счет Исполнителя до 12:00 часов в день заезда Потребителя и/или отсутствия преавторизации банковской карты Заказчика на сумму, покрывающую стоимость услуг Исполнителя, и/или отсутствия между Заказчиком и Исполнителем договора, в соответствии с которым оплата услуг Исполнителя производится по окончании оказания услуг,

Гарантированное бронирование становится негарантированным и может быть отменено в 18:00 часов дня заезда, если иное не оговорено при бронировании. Затем номер поступает в открытую продажу.

«Негарантированное бронирование» - бронирование, при котором оплата за услуги Исполнителя производится в момент заселения Потребителя. При этом Исполнитель обязан сохранить номер за Потребителем до 18:00 часов дня заезда, если иное не оговорено при бронировании. Затем номер поступает в открытую продажу.

1.5. Исполнитель обеспечивает соответствие качества предоставляемых услуг требованиям действующих в РФ нормативных актов.

1.6. В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 14 апреля 2017 г. № 4 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов» ведется круглосуточное видеонаблюдение и аудиоконтроль. Исполнитель вправе использовать материалы видеонаблюдения и аудиоконтроля: в качестве доказательств в отношении действий (бездействий) сотрудников Исполнителя, а так же иных лиц, находящихся в Отеле. в качестве дополнительных доказательств к показаниям сотрудников Исполнителя исключительно в правоохранительных и судебных органах: для ведения избирательной долгосрочной архивации видео и аудиоматериалов в пределах стандартного срока исковой давности (3 года по законодательству РФ) при наличии технической возможности. Лица, поселяющиеся в Отеле, а также лица, посещающие Отель, по умолчанию дают Исполнителю свое согласие на осуществление видеонаблюдения и аудиоконтроля в Отеле.

1.7. В связи с возможным вмешательством во внутренние рабочие процессы Отеля, приводящим к ухудшению или невозможности предоставления Исполнителем качественных гостиничных услуг Потребителям Отеля, ведение фото-видеосъемки в здании и на прилегающей территории Отеля третьими лицами осуществляется только после предварительного согласования с администрацией Отеля даты и времени проведения фотовидеосъемки, а также с согласия Гостей Отеля.

1.8. Отель предназначен для временного проживания Потребителей на основании возмездного договора о предоставлении услуг, независимо от субъекта, заключающего такой договор, а также способа заключения договора. Временное проживание в Отеле граждан РФ не должно превышать одного месяца. Проживание свыше оговоренного периода возможно только по согласованию с руководством Отеля. Предельный срок проживания иностранных граждан дополнительно ограничен действующей визой.

1.9. Потребителю в Отеле гарантируется предоставление всего предусмотренного перечня услуг в зависимости от условий оплаты: соответствующая информация отражается в Прейскуранте на информационной стойке Службы приема и размещения.

1.10. Режим работы Отеля — круглосуточно. Исполнитель обеспечивает круглосуточное оформление Потребителей, прибывающих в Отель (при наличии свободных мест) и убывающих из Отеля.

1.11. Режим работы других предприятий, предоставляющих услуги в Отеле (в том числе, предприятий общественного питания) установлен отдельно для каждого предприятия и доведен до сведения Потребителя в установленном действующим законодательством порядке. Также информацию о режиме работы других предприятий, предоставляющих услуги в Отеле, Потребитель может получить в Службе приема и размещения Отеля.

1.12. Настоящие Правила обязательны для соблюдения Потребителями, лицами, которые заключают с Исполнителем договор оказания гостиничных услуг в целях поселения в Отель конкретных физических лиц (Потребителей), а также иными лицами, посещающими здание и прилегающую территорию Отеля.

1.13. Исполнитель доводит до сведения Потребителя информацию об оказанных услугах посредством размещения на русском языке в помещении Отеля, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей, доступном неограниченному кругу лиц круглосуточно Отеля, а также, дополнительно, иными способами. Информация на русском и английском языках о порядке проживания в Отеле, правилах противопожарной безопасности, правилах пользования электробытовыми приборами имеется в наличии в каждом номере, предназначенном для проживания (Папка Гостя – Guest Book)).

2. Общие правила:

2.1. Исполнитель обязуется зарегистрировать Потребителя при заезде в Отель. Регистрация осуществляется в соответствии с нормативными актами Российской Федерации. За оказание помощи в заполнении Уведомления о прибытии иностранного гражданина в место пребывания (далее – «Уведомление») и доставки Уведомления в Федеральную миграционную службу (далее – «УФМС») посредством отправки Уведомления с использованием программного обеспечения Элпост/Контур, установленного в Отеле для регистрации и передачи данных в УФМС, взимается плата в соответствии с тарифами, действующими на момент заселения Потребителя в Отель. Плата взимается с каждого иностранного гражданина за весь период проживания в Отеле. В случае продления проживания необходимо продлить регистрацию и передачу данных в УФМС. В данном случае повторная регистрация за дополнительную (повторную) плату.

2.2. При заселении Потребитель заключается Договор (Регистрационную карту) с Отелем, что является заключением договора на оказание услуг между Потребителем и Отелем.

Потребитель должен предъявить сотруднику службы приема и размещения документы, удостоверяющие его личность в соответствии с законодательством РФ:

- а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста и документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), в случае прибытия несовершеннолетних в Отель для заселения не в сопровождении родителей;
- г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- д) временное удостоверение личности гражданина РФ;
- е) 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;
- ж) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства (ЛБГ);
- з) разрешения на временное проживание лица без гражданства (ЛБГ);
- и) вида на жительство лица без гражданства.

2.3. Исполнитель обязан при заселении выписывать Потребителям Регистрационную карту, после подписания Потребителем и Исполнителем, остается у Исполнителя. По просьбе Потребителя ему выдается второй экземпляр. Регистрационная карта должна содержать:

- 1) название Отеля;
- 2) наименование Исполнителя, сведения о государственной регистрации Исполнителя;
- 3) фамилию, имя, отчество (если имеется) Потребителя;
- 4) номер комнаты Потребителя;
- 5) цена за сутки проживания в номере;
- 6) продолжительность проживания в Отеле;
- 7) иные данные по усмотрению Исполнителя;
- 8) подпись Потребителя, подпись Исполнителя.

2.4. Время заселения в Отель - 14:00 ч. (здесь и далее в Правилах указано местное время г. Санкт-Петербурга). Если свободные номера, Потребитель может быть заселен ранее указанного времени по решению Исполнителя. Если Исполнитель заранее зарезервировал номер на следующего Потребителя, а проживающий Потребитель не освободил номер или отсутствует в Отеле к расчетному часу, Исполнитель имеет право при участии комиссии из 3-х человек собрать вещи с описью проживающего Потребителя и поместить их на хранение в специально отведенное место, что даст возможность таким образом заселить в этот номер следующего Потребителя.

- 2.5. В исключительных случаях Исполнитель может предложить Потребителю размещение, отличное от того, которое было заранее оговорено и подтверждено обеими сторонами, если предложенный вариант размещения будет аналогичен или лучше варианту размещения в соответствии с предварительно подтвержденным бронированием.
- 2.6. Исполнитель вправе осуществлять бронирование в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование (далее - заявка) посредством почтовой, электронной почтой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя или заказчика. Форма заявки устанавливается исполнителем.
- 2.7. Исполнитель вправе применять в Отеле следующие виды бронирования в соответствии с Правилами предоставления Гостиничных услуг в РФ:
- а) гарантированное бронирование вид бронирования, при котором Отель 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 гарантированное бронирование аннулируется (п. 1.4. данных Правил);
 - б) негарантированное бронирование — вид бронирования, при котором Отель ожидает Потребителя до определенного часа, установленного Исполнителем данных Правил в день заезда, после чего бронь аннулируется в 18:00 по местному времени (п. 1.4. данных Правил).
- 2.8. Исполнитель принимает заявки на гарантированное и негарантированное бронирование посредством любого возможного вида связи. По умолчанию признается юридическая сила документов, направленных посредством электронной почты.
- 2.9. Бронирование считается действительным с момента получения Потребителем (Заказчиком) уведомления (подтверждения бронирования), содержащего сведения о наименовании (фирменном наименовании) Исполнителя, Заказчике (Потребителе), категории заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в Отеле, а также иные сведения, определяемые Исполнителем.
- 2.10. В заявке на гарантированное бронирование должны быть указаны: наименование юридического лица, ФИО индивидуального предпринимателя, ФИО физического лица (адрес, паспортные данные), реквизиты юридического лица, индивидуального предпринимателя (ИНН, ОГРН, Расчетный счет); заявка должна быть заверена печатью организации, подписью руководителя организации (заместителя) или гл. бухгалтера (либо иного лица, на основании доверенности или в силу своих должностных обязанностей); категория номера; количество номеров; количество проживающих в номере; ФИО Потребителя; дата и время заезда; дата и время выезда; порядок оплаты (наличный или безналичный расчет); контактный телефон; данные банковской карты для оплаты по банковской карте, согласие о оплате банковской картой.
- 2.11. Заявка на негарантированное бронирование принимается Исполнителем от Потребителя или Заказчика посредством телефонной или иной связи и действительна до даты и времени заезда, указанного в заявке Потребителем или Заказчиком. Заявка на бронирование не является бронированием номера до момента получения Потребителем (Заказчиком) «Подтверждения бронирования» от Исполнителя в письменной форме (посредством электронной почты или иными способами).
- 2.12. Бронирование считается действительным с момента получения Потребителем (Заказчиком) уведомления «Подтверждения бронирования» по форме Исполнителя, содержащего следующие сведения: вид брони (гарантированное/негарантированное); номер брони; наименование (фирменное наименование) Исполнителя; сведения о Заказчике (Потребителе) (наименование юридического лица /ФИО физического лица) и имеющиеся реквизиты; категория гостиничного номера; стоимость номера; количество номеров; дата и время заезда; дата и время выезда; стоимость всего проживания; дата бронирования.
- 2.13. В случае подтвержденного негарантированного бронирования Исполнитель обязан сохранить номер за Потребителем до 18:00 час. дня заезда, если иное не оговорено при бронировании. Затем номер поступает в открытую продажу.

- 2.14. При бронировании, размещении или при свободном поселении Потребитель выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера (номера помещения), принадлежащего данной категории (при наличии), остается за администрацией Отеля.
- 2.15. Аннулирование Заявки (отказ от бронирования) в Отеле осуществляется путем принятия отказа от бронирования номера от Потребителя (Заказчика) посредством электронной почты, позволяющей достоверно установить, что отказ от бронирования номера исходит непосредственно от Потребителя (Заказчика).
- 2.16. Исполнитель может предложить Потребителям, которые хотят продлить свое проживание в Отеле, другой номер, вместо того, в котором они проживали, либо отказать в продлении проживания в случае отсутствия свободных номеров.
- 2.17. Исполнитель вправе отказать или предложить другую категорию номера Потребителю или Заказчику в бронировании номеров, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера запрашиваемой категории. В данном случае Потребителю или Заказчику высылается «Отказ в бронировании» посредством электронной почты. Исполнитель вправе предложить другую свободную категорию номера.
- 2.18. При отсутствии Потребителя в Отеле более одного часа с момента истечения согласованного и оплаченного срока проживания (согласно его Расчетному часу), Отель вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Имущество Потребителя, материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под ответственное хранение.
- 2.19. В случае невозможности предоставления Отелем номера (номеров) согласно условиям подтвержденной брони, Отель, в соответствии со сложившимися обстоятельствами, предоставляет Потребителю гостиничный номер более высокой категории без дополнительной оплаты либо предоставляет Потребителю номер согласно условиям подтвержденной брони или более высокой категории в другом Отеле города, равнозначного по звездности, взяв на себя расходы по трансферу Потребителя и багажа в другой Отель. А также предоставить Потребителю возможность совершить междугородний, международный звонок с сообщением о смене Отеля.
- 2.20. Ресторан Отеля работает на завтраки с 7:00 час. до 11:00 час.
- 2.21. Ресторан Отеля обслуживает Потребителей 7 дней в неделю до 23:00 час. (последний заказ принимается в 22:30 ч.).
- 2.22. На время высокой загрузки Отеля, либо аренды зала ресторана под проводимые мероприятия, Исполнитель вправе изменить время и режим работы ресторана и бара, при этом вывесить информацию об изменениях в доступном для Потребителей месте.
- 2.23. Физические лица, поселяющиеся в Отель, являются субъектами персональных данных согласно ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ. Указанные лица, предоставляя Исполнителю свои персональные данные, подтверждают их достоверность. В связи с тем, что персональные данные поселяющихся в Отель лиц необходимы Исполнителю в целях надлежащего оказания гостиничных услуг, а также в целях соблюдения законодательства РФ для осуществления регистрационного учета, то лицо, поселяющееся в Отель, подписывая договор на оказание услуг (включающий регистрационную карту), подтверждает, что предоставляет Исполнителю право передавать без уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных, к которым относятся: фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, адрес регистрации и проживания, реквизиты документа, удостоверяющего личность, срок проживания в Отеле, контактный телефон, электронный адрес. Кроме того, Исполнитель без какого-либо согласия лица, поселяющегося в Отель, и без уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных сообщает (предоставляет) персональные данные этого лица (Потребителя) по запросам правоохранительных, налоговых и судебных органов, любых адвокатов, а также его работодателей.
- 2.24. Персональные данные лиц, поселяющихся в Отель, хранятся на бумажных и электронных носителях, и их сохранность обеспечивается Исполнителем. Исполнитель вправе осуществлять обработку персональных данных, поселяющихся в Отель, в течение 1 года с даты заключения договора на предоставление гостиничных услуг (в последующем указанная информация уничтожается Исполнителем). К обработке персональных данных лиц, поселяющихся в Отель, относятся действия

(операции) Исполнителя, включающие сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование в целях регистрационного учета, распространение (в том числе передачу) по запросу правоохранительных, налоговых, судебных органов, любых адвокатов, а также работодателей этого лица, обезличивание, блокирование, уничтожение этих персональных данных. Исполнитель осуществляет обработку персональных данных лиц, поселяющихся в Отель, без уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных.

2.25. Договор вступает в силу и становится обязательным для исполнения сторон с момента его заключения. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного двумя сторонами, или подтверждения Исполнителем заявки, направленной Заказчиком (Потребителем) Исполнителю, а также в случае совершения Заказчиком (Потребителем) соответствующей суммы Исполнителю.

2.26. Лицо, подписывающее договор или оплачивающее услуги Исполнителя, подтверждает, что получило от Исполнителя полную и достоверную информацию, относительно Правил предоставления гостиничных услуг в Отеле, Правил противопожарной безопасности в Отеле, Прейскуранта цен на услуги Отеля; порядка обработки персональных данных; информации о работе прочих подразделений Отеля: иной информации согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденных Постановлением Правительства от 18.11.2015 г. № 1853, в связи с чем, не имеет к Исполнителю никаких претензий. Указанная информация располагается в месте, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей, доступном неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени Отеля, а также, дополнительно, иными способами. Кроме того, правила проживания в Отеле, правила противопожарной безопасности, информация о входящих в стоимость и дополнительных услугах имеются в каждом номере Отеля. По запросу Потребителя, основная информация о правилах предоставления гостиничных услуг, правилах противопожарной безопасности, дополнительных услугах и их стоимости разъясняется администратором службы приема и размещения Отеля при оформлении Потребителя для проживания в Отеле либо в процессе его проживания.

2.27. Договор в соответствии с гл. 39 ГК РФ заключает Исполнитель или иное лицо, действующее на основании доверенности. Договор, совершаемый посредством подписания письменного текста с учетом регистрационной карты Потребителя от имени Исполнителя, заключает администратор Службы приема и размещения Отеля. После подписания договора Исполнитель выдает Потребителю следующие документы: карту Гостя (с указанием фамилии, имени, отчества, номера комнаты, срока проживания в Отеле); электронный пластиковый ключ, позволяющий пользоваться услугами Отеля в соответствии с условиями тарифа и при наличии оплаты (ответственность за сохранность электронного пластикового ключа несет его держатель; при наличии задолженности за услуги ключ блокируется автоматически и может быть разблокирован сотрудником Службы приема и размещения при наличии оплаты услуги или обеспечительного платежа); документы, подтверждающие оплату гостиничных услуг.

2.28. Заселение в Отель **несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста**, в отсутствие рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления письменного согласия одного из законных представителей. При этом возможность оформления нотариального согласия также сохраняется.

Оформление проживания несовершеннолетних на основании свидетельства о рождении (до 14 лет) для граждан РФ, свидетельство о рождении (с переводом) и паспорт - для граждан до 14 лет иностранных государств.

2.29. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Отеле 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. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации", ФЗ № 115 от 25.07.02 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ».

О прибытии иностранного гостя отель обязан уведомить МВД, поставить на миграционный учет, в течение 1

рабочего дня, следующего за днем его прибытия (п. 20 Правил осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утв. постановлением Правительства РФ от 15.01.2007 № 9).

Если иностранный гражданин прибыл в отель в нерабочий день (в том числе в один из дней в течение нескольких нерабочих дней), уведомление о его прибытии в место пребывания должно быть представлено в орган миграционного учета в течение одних суток, являющихся рабочим днем и следующих непосредственно за нерабочим днем (несколькими нерабочими днями).

Администратор отеля обязан внести в программу миграционного учета в течение до 12 часов суток, следующих за днем заезда иностранного гражданина.

2.30. Снятие с учета иностранного гражданина и лица без гражданства по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации производится до 12 часов дня, следующего за днем выезда Гостя из Отеля.

2.31. Документы для заселения и регистрации в отеле иностранным гражданам, прибывшие 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 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 ФЗ № 115 от 25.07.02 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ». В данных случаях, иностранный гражданин обязан предъявить документы, подтверждающие продление срока пребывания в РФ (разрешение на работу, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.).

2.32. Документы для заселения и регистрации иностранным гражданам, прибывшие 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 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. 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ», в ред. Постановлений Правительства РФ от 28.03.2008 N 220, от 01.12.2008 899, от 10.11.2009 N 913) Срок временного пребывания иностранного гражданина в РФ в порядке, требующем получения визы, определяется сроком действия выданной ему визы, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Федеральным законом (в ред. Федерального закона от 19.05.2010 86-ФЗ).

2.33. Гости, являющиеся лицами без гражданства, предъявляют 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 Закона № 115-ФЗ от 25.07.02г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»).

2.34. Исполнитель осуществляет обработку персональных данных Гостя Потребителя (постояльца), проживающего в Отеле в целях пропуска данного Гостя в номерной фонд Отеля. На гостей Потребителей, проживающих в Отеле, распространяется весь режим, предусмотренный в настоящих Правилах.

2.35. Отель не несет ответственность за детей, оставленных без присмотра законным представителем.

2.36. Законные представители несут полную ответственность за действия и самочувствие несовершеннолетних. В случае утраты или повреждения имущества Отеля, причиненный несовершеннолетним, ущерб подлежит возмещению законными представителями в полном объеме согласно действующему законодательству Российской Федерации и локальным нормативным актам Исполнителя.

2.37. Стоимость размещение детей соответствует действующему Прейскуранту Отеля.

2.38. Проживание в Отеле с животными (млекопитающими, рептилиями, насекомыми, птицами и пр.) не допускается. В случае обнаружения в Отеле (номере) животного, в счет будет автоматически включена неустойка в размере стоимости «Дополнительной» уборки Номера в соответствии с Прейскурантом.

2.39. Разрешено нахождение на территории Отеля животных специальных полицейских подразделений (охранные собаки, собаки-нюхачи и др.).

2.40. Число лиц, заселяющихся в гостиничный номер, не может превышать допустимое Исполнителем количество человек в номере (одноместный номер, двухместный номер). Дополнительное место оплачивается дополнительно и предоставляется только в номерах отдельных категорий. Гостиничный номер сдается целиком, оплачивается Потребителем в полном объеме по Прейскуранту. Подселение со стороны Отеля не допускается.

2.41. Исполнитель предоставляет льготы при проживании следующим категориям граждан: Участникам ВОВ, Участникам боевых действий, Пенсионерам, Блокадника, Людям с ограниченными физическими возможностями, Лицам, сопровождающим людей с ограниченными возможностями.

2.42. Исполнитель по просьбе Потребителя (Заказчика) может предоставить дополнительные платные услуги, согласно утвержденному перечню дополнительных услуг с выдачей кассового чека и счета. Указанные услуги оплачиваются Потребителем (Заказчиком) ежедневно. Отдельные услуги (питание, прачечная и прочее) в Отеле могут оказывать третьи лица.

2.43. Для организации безопасности проживания администрацией Отеля может организовываться пропускной режим, когда вход в жилую зону Отеля осуществляется по картам Гостя.

2.44. Исполнитель обеспечивает лицо, проживающее в Отеле, справочной информацией о режиме работы всех служб, расположенных в Отеле. Данная информация находится в номерах и в помещении Отеля, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей, доступном неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени Отеля, а также указанная справочная информация предоставляется администраторами Службы приема и размещения.

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

2.46. В соответствии с Прейскурантом Завтрак может входить в стоимость номера либо оплачиваться дополнительно (подробную информацию следует узнавать в Службе приема и размещения). Завтрак подается в ресторане Отеля в установленное время и относится к типу «Шведский стол» дополненный горячими блюдами. Форма обслуживания «шведский стол», то есть весь ассортимент блюд и напитков находится в неограниченном количестве в свободном доступе (согласно ГОСТу Р 53423-2009 РФ). Завтрак состоит из традиционных русских и европейских блюд и напитков. Наличие специального детского питания, вегетарианских, диетических, деликатесных, ведических, кошерных, халяльных, экзотических и прочих блюд особенного индивидуального питания не предусмотрено и является зоной ответственности самого Потребителя.

2.47. При Раннем выезде предоставляется «Завтрак с собой» при предварительном уведомлении администратора Службы приема и размещения не позднее, чем за 8 часов до выезда.

3. Правила оплаты услуг Отеля:

3.1. С согласия Потребителя (Заказчика) плата за проживание взимается при заключении Договора в полном объеме (авансовый платеж в размере цены номера за весь срок проживания в Отеле. Согласием Потребителя (Заказчика) признается подписание Потребителем (Заказчиком) регистрационной карты.

3.2. Плата за проживание в Отеле взимается посуточно в соответствии с единым расчетным часом – 12:00 текущих суток по местному времени г. Санкт-Петербурга.

3.3. При размещении и проживании Потребителя в Отеле менее суток (в пределах одной календарной даты) плата взимается по тарифу за сутки, независимо от времени заезда (абзац 6 пункта 8 Письма Федеральной службы по надзору в сфере прав Потребителей и благополучия человека от 11.01.2016 года 01/37-16-29 «О разъяснении отдельных положений Правил предоставления Гостиничных услуг в РФ») и согласно пункта 27 Правил предоставления гостиничных услуг от 01.01.2021.

3.4. В случае необходимости бронирования предыдущих до даты заезда суток с целью гарантии заселения Потребителя утром в дату заезда в Отель, плата за проживание взимается в следующем порядке:

с 0 часов 00 минут до 14 часов 00 минут и последующим проживанием в Отеле плата за Ранний заезд добавляется к оплате за полные сутки проживания в соответствии с Прейскурантом:

- при свободном поселении (без предварительного бронирования), если заезд состоялся раньше расчетного часа от 1 до 12 часов, оплата за этот период 50 % от стоимости проживания в сутки плюс оплата за сутки или период последующего проживания;

- при предварительном бронировании, когда Отель сохраняет номер к заезду Потребителя до расчетного часа заезда (гарантирует ранний заезд) плата за ранний заезд составляет:

- с 00:00 ч. до 09:00 ч. - плата за полные сутки;

- с 09:00 ч. до 14:00 ч. - плата за половину суток.

3.5. В случае задержки выезда Потребителя после расчетного часа плата за проживание взимается в следующем порядке:

от 12:00 ч. до 18:00 ч. после расчетного часа - плата за половину суток текущих суток;

от 18:00 ч. до 00:00 ч. после расчетного часа - плата за полные сутки.

3.6. При проживании не более суток (менее 24 часов) плата взимается за полные сутки независимо от расчетного часа.

3.7. При гарантированном бронировании Потребитель оплачивает проживание за весь заявленный период проживания.

3.8. При гарантированном бронировании, в случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда с Потребителя или Заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за первые сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированная бронь аннулируется в 12:00 следующих суток.

3.9. Потребители имеют право проживать в Отеле только в рамках забронированного и оплаченного периода. Если время отъезда Потребителя не оговорено заранее, Потребитель обязан произвести полный расчет за номер и дополнительные услуги не позднее 12:00 часов в последний день своего пребывания в Отеле. Потребитель обязан освободить номер к моменту выписки из Отеля.

3.10. Продление срока проживания и/или поздний выезд Потребителя в период его проживания производится по дополнительной предварительной просьбе, но не позднее, чем за 24 часа до даты/времени выезда при наличии свободных номеров в Отеле и сопровождается оплатой и внесением дополнительной информации в регистрационную карту и карту гостя. При невозможности продлить проживание в номере проживания клиента, Отель может предложить любой свободный номер, либо отказать в продлении позднем выезде.

3.11. Стоимость номера, перечень услуг, которые входят в стоимость номера, перечень и стоимость дополнительных услуг, а также порядок и способы оплаты номера (места в номере) устанавливаются Исполнителем.

3.12. Стоимость на номер не включает расходов на дополнительные услуги. Любые дополнительные услуги (аренда парковочных мест, услуги химчистки/стирки белья и иные услуги) Потребитель обязан оплатить по выставленному счету к номеру комнаты Потребителя.

- 3.13. Оплата за проживание и дополнительные услуги отеля принимается в наличной и безналичной форме, к оплате принимаются банковские карты: MasterCard, VISA, МИР. Возможность оплаты другими банковскими картами следует узнавать дополнительно.
- 3.14. Потребитель (Заказчик) обязан оплатить услуги Отеля при заезде и иные платные услуги в полном объеме во время предоставления данных услуг.
- 3.15. Потребители без предварительного бронирования (заезд «от стойки») оплачивают (если иное не оговорено заранее) размещение по ценам, действительным на момент заселения в полном размере.
- 3.16. Наличие у гостя копии платежного поручения, подтверждающего оплату услуг Отеля, является желательным условием для заселения, при этом оплатой услуг по безналичному расчету будет являться только поступление денежных средств на расчетный счет Исполнителя.
- 3.17. В случаях, когда плата за проживание осуществляется Заказчиком в пользу Потребителя путем оплаты по безналичному расчету, денежные средства должны поступить на счет Исполнителя в установленные Договором сроки. В случае отсутствия денежных средств на расчетном счете Исполнителя момент заезда Потребителя, а также в случаях нарушения сроков оплаты Заказчиком и невозможностью осуществить проверку наличия средств Исполнителем в момент заезда Потребителя Потребитель должен внести Исполнителю обеспечительный платеж в размере стоимости проживания в Отеле до момента поступления оплаты на расчетный счет Исполнителя (согласно ст. 381.1. ГК РФ). При этом в случае, если Потребитель будет ежедневно продлевать проживание, то он обязан доплатить сумму обеспечительного платежа до размера, соответствующего стоимости периода проживания Потребителя в Отеле до момента получения денежных средств от Заказчика на расчетный счет Исполнителя. Указанный обеспечительный платеж возвращается Потребителю сразу по факту поступления денежных средств на расчетный счет.
- 3.18. Потребители оплачивают (если иное не оговорено заранее) дополнительные услуги по ценам, действительным на момент выставления счета. При совершении телефонных звонков из номера за пределы Отеля вносится депозит в соответствии с установленным прейскурантом оператора связи, при неиспользовании депозита остаток возвращается.
- 3.19. Счета за услуги выставляются в рублях РФ. Счета могут быть оплачены наличными рублями в кассу Отеля, либо действующей банковской картой. Чеки в качестве оплаты не принимаются.
- 3.20. Потребители, являющиеся участниками программы лояльности, имеют право на получение скидок на услуги проживания и питания на территории Отеля согласно Программы лояльности.
- 3.21. Исполнитель предоставляет Потребителю в случае оплаты наличными счет и фискальный чек ККМ, в случае оплаты банковской карты – счет, терминальный чек и фискальный чек ККМ.
- 3.22. В случае опоздания Потребителя (Заказчика) к моменту оказания услуг питания или иных услуг, входящих в стоимость оплаченных гостиничных услуг, стоимость данных услуг Потребителю (Заказчику) не компенсируется и не возвращается.
- 3.23. Отель оставляет за собой право изменения цен на услуги. В этом случае Отель обязуется уведомить Потребителей (Заказчиков) за 14 календарных дней до указанного срока изменения расценок путем размещения в свободном доступе в Службе приема и размещения, а также другими способами, оговоренными в Договоре. Все брони, сделанные и оплаченные Потребителем (Заказчиком) до повышения расценок на услуги, будут считаться действительными.
- 3.24. 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, санитарноэпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих нормальному (качественному и безопасному) использованию номера, а также иных помещений Отеля, 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 пункте работ, в установленные Исполнителем сроки.

3.25. 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.

3.26. Подселение в номер, где уже проживает Потребитель, производится только с его согласия, в его присутствии и по его заявке.

4. Правила безопасности:

4.1. Исполнитель рекомендует Потребителям хранить все ценные вещи в сейфе в своем номере.

4.2. Исполнитель рекомендует Потребителям держать дверь номера закрытой на замок в случае его отсутствия в номере.

4.3. Исполнитель отвечает за сохранность вещей Потребителя за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

4.4. Исполнитель не несет ответственность за все ценные вещи, не сданные на хранение в сейфовую ячейку.

4.5. Потребители имеют возможность оставлять личный автомобиль на парковке на территории Отеля после заполнения соответствующих документов и оплаты почасовой/суточной парковки.

4.6. В целях безопасности при возникновении чрезвычайных ситуаций, Потребителям необходимо ознакомиться с планом эвакуации (размещенным в коридорах и каждом гостиничном номере на входной двери).

4.7. Потребитель (Заказчик), проживающий в Отеле, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом Исполнителю для дальнейшего принятия мер Исполнителем по поиску.

5. Потребители имеют Право:

5.1. Свободно перемещаться по гостевым зонам Отеля.

5.2. Принимать посетителей (не являющихся Потребителями Отеля) в холле и ресторане. Потребитель может провести своего посетителя в номер с разрешения уполномоченного сотрудника Исполнителя (администратора службы приема и размещения). Все посещения в номере разрешены с 09:00 до 23:00. Посетитель может находиться в номере и с 23:00 до 09:00. В этом в случае за него (им) вносится дополнительная плата и заполняются необходимые регистрационные документы.

5.3. Бесплатно пользоваться услугами WIFI в номерах, ресторане.

5.4. Обращаться с предложением по улучшению работы Отеля. Жалобы и/или предложения Потребителей подлежат обязательному рассмотрению руководством Исполнителя и/или соответствующих служб.

5.5. Получать полную и достоверную информацию о правила проживания в Отеле, стоимости и перечне гостиничных услуг.

5.6. Обращаться к сотрудникам службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг.

5.7. Уважать права других Потребителей и посетителей Отеля.

6. Обязанности Потребителей:

6.1. При выезде выключить в номере воду, свет (как в номере, так и в душе), кондиционер, закрыть окна и дверь.

6.2. Соблюдать тишину в ночное время согласно Закону о тишине в г. Санкт-Петербурге, чтобы не беспокоить других Потребителей Отеля.

6.3. Возместить ущерб, в случае утраты или повреждение имущества Отеля, произошедших по их вине, по вине их посетителей согласно прейскуранту Исполнителя в рамках актуальной стоимости.

6.4. Исключить возникновение, распространение инфекционных заболеваний при проживании в Отеле. При возникновении инфекционного заболевания, а также при подозрении на него Потребитель обязан обратиться в медицинское учреждение для обследования, дальнейшей госпитализации, изоляции, лечения.

6.5. Потребитель гарантирует Исполнителю сообщать администратору (в службу приема и размещения) обо всех неполадках в номере сразу при их обнаружении. В противном случае Исполнитель освобождается от претензий Потребителя о ненадлежащем предоставлении услуг.

6.6. Потребитель гарантирует Отелю соблюдение санитарно-эпидемиологические норм, в том числе исключая возможность возникновения в номере и в Отеле инфекции (при возникновении подозрений немедленно обращается за медицинской помощью), исключая нахождение в номере (Отеле) опасных и (или) больных животных, насекомых и пр.

6.7. Потребитель гарантирует Отелю соблюдение правил пожарной безопасности.

6.8. Потребитель гарантирует Исполнителю соблюдение правил проживания в Отеле.

6.9. Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.

7. Потребителям запрещается:

7.1. Менять месторасположение мебели в номере, делать изменения в линии электропроводки, производить любые другие изменения или установки в номере без согласования с руководством Исполнителя.

7.2. Использовать личные электроприборы, кроме тех, которые служат для личной гигиены Потребителя, например: бритва, фен для сушки волос, зарядные устройства для мобильных - телефонов, ноутбук, др.

7.3. Передавать посетителям/посторонним лицам ключ от номера Отеля.

7.4. Вносить и использовать на территории Отеля газовые баллоны, электронагревательные приборы, воспламеняющиеся жидкости, огнестрельное оружие, фейерверки и прочие опасные предметы.

7.5. Употреблять в ресторане и баре Отеля напитки и еду, которые были приобретены за пределами Отеля.

7.6. Курить на территории Отеля в целом, в том числе приборы для курения. В случае установления персоналом Отеля фактов курения, в том числе приборов для курения, Потребителем в номере (номерах) и/или иных помещениях Отеля, Потребитель обязан оплатить дополнительную уборку номера (номеров) и/или иных помещений Отеля по тарифам на уборку номера (номеров) и/или иных помещений Отеля, действующим на момент пребывания Потребителя в Отеле.

7.7. Приносить и употреблять алкогольные напитки лицам, не достигшим 18-ти летнего возраста.

7.8. Категорически запрещается выносить из Отеля постельные принадлежности (подушки, матрасы, простыни, полотенца, халаты), бытовые приборы, мебель, из помещений для приёма пищи посуду, столовые приборы, продукты питания и напитки, а также прочее имущество Отеля без предварительного согласования с Администрацией.

7.9. В случае утраты или повреждения имущества Отеля (Исполнителя) Потребителем (Заказчиком), проживающим в Отеле, причиненный ущерб подлежит возмещению данным лицом в полном объеме согласно действующему законодательству Российской Федерации и локальным нормативным актам Исполнителя.

7.10. В случае нарушения Потребителем (Заказчиком), проживающим в Отеле, правил проживания в Отеле, а также иных правил и инструкций, (курение, грубое поведение, хулиганство, кражи, хамство в отношении других проживающих и/или сотрудников Отеля, нарушение правил коллективного проживания, не обеспечение противопожарной безопасности, нетрезвое состояние, сопровождающиеся действиями, нарушающими нормы приличия, и т.п.), Исполнитель вправе выселить (вывести) нарушителя из Отеля в порядке, установленном законодательством РФ, без возмещения стоимости оплаченных гостиничных услуг, а также взыскать с Потребителя стоимость утраты или повреждения имущества Отеля в оговоренных с Администрацией размерах. Исполнитель вправе привлекать органы полиции для воздействия на нарушителя.

8. Дополнительные правила:

8.1. Исполнитель оказывает Потребителю без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

а) вызов скорой помощи, других специальных служб;

б) пользование медицинской аптечкой без предоставления лекарственных средств;

- в) доставка в номер корреспонденции, адресованной Потребителю, по ее получении;
- г) побудка к определенному времени;
- д) предоставление кипятка.
- 8.2. Лицо, проживающее в Отеле, вправе воспользоваться в гостиничном номере платными услугами телефонной связи (местной, внутризонавой, междугородней, международной), которая оказывает специализированная телефонная организация. Информация о переговорах отражается в базе данных Службы приема и размещения не ранее, чем через 15 минут после окончания разговора. Стоимость услуг телефонной связи возмещается лицом, проживающим в Отеле, ежедневно в службе приема размещения Отеля на основании счета, с выдачей кассового чека. По условиям договора на предоставление гостиничных услуг возмещение расходов на оплату данных услуг может производить непосредственно Заказчик.
- 8.3. В случае заболевания Потребителя или получения им травмы Исполнитель может предоставить поддержку в плане оказания услуги по вызову медицинской помощи, и/или в случае необходимости, организовать доставку Потребителя в медицинское учреждение. В этом случае Потребитель самостоятельно оплачивает все расходы.
- 8.4. Для обеспечения безопасности детей, Потребителям рекомендуется не оставлять детей до 14 лет в номере и на территории Отеля без присмотра взрослых. За безопасность детей ответственность несут родители, опекуны или доверенные лица.
- 8.5. Обслуживание в ресторане и баре Отеля осуществляется исключительно в рамках утвержденного меню. Предоставление блюд и напитков по запросу Потребителя (из продуктов ресторана, но не входящих в утвержденное меню), остается на усмотрение Исполнителя.
- 8.6. Исполнитель оставляет за собой право разрешения выноса в номера посуды и столовых приборов с территории ресторана или бара Отеля.
- 8.7. Исполнитель не несет ответственности за здоровье Потребителей в случае употребления ими некачественной пищевой продукции и напитков, приобретенных вне Отеля.
- 8.8. В случае заказа и доставки еды Потребителю необходимо лично подойти на ресепшен и принять заказ. В целях безопасности курьер будет не допущен далее холла ресепшен.
- 8.9. Потребитель принимает к сведению и не возражает против использования в помещениях Отеля, за исключением номеров и туалетов, систем видео и аудио наблюдения.
- 8.10. Потребители обязаны изучить положения Правил. В случае нарушения данных Правил, Отель оставляет за собой право отказать Потребителю в дальнейшем проживании в Отеле до окончания забронированного периода.
- 8.11. В случае обнаружения забытых вещей Исполнитель обязан уведомить об этом владельца посредством телефонной связи по номеру телефона, указанному лицом, проживающим в Отеле, в Договоре (с учетом положений регистрационной карты Потребителя либо иным доступным способом. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, Исполнитель обязан зафиксировать факт обнаружения вещи в Журнале забытых вещей и хранить согласно утвержденному Положению о забытых вещах Отеля.
- 8.12. Администрация Отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с проживающим в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения проживающим настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами и в прочих форс-мажорных ситуациях.
- 8.13. Служба приема и размещения Отеля вправе не заселять в Отель лиц, находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, нарушающих общественный порядок, находящихся в неадекватном состоянии или совершающих хулиганские действия, из соображений безопасности и права на спокойный отдых проживающих в Отеле.
- 8.14. Во всех местах общего пользования Отеля не допускается нахождение в грязной, дурно пахнущей одежде, нижнем белье, одежде для купания, одежде для сна. Такое поведение является нарушением Правил проживания в Отеле и поводом для отказа в предоставлении услуг Отеля.
- 8.15. В случае временного выезда из Отеля Потребителя, не заявившего об этом сотрудникам службы приема и размещения, и не оплатившего предварительно номер на время отсутствия, теряет право на проживание и подлежит выселению.

- 8.16. При выезде из Отеля Потребитель обязан сдать номер горничной, а именно подождать на ресепшн, пока горничная проверит номер, а ключи от номера - администратору службы приема и размещения и рассчитаться за дополнительные услуги, если третья сторона официально не заявила об ответственности за оплату его счета.
- 8.17. Исполнитель обеспечивает качество обслуживания, надлежащее санитарно-техническое состояние всех помещений Отеля.
- 8.18. Исполнитель обязан устранить выявленные при оказании услуг недостатки либо организовать иные способы разрешения ситуации в соответствии с законодательством.
- 8.19. Отказ Потребителя (Заказчика) от части оплаченных или подлежащих оплате услуг в период проживания в Отеле не по вине Исполнителя или третьего лица, оказывающего данные услуги, не является основанием требовать от Исполнителя возврата произведенной оплаты, а также не может служить поводом для неоплаты данных услуг. В случае, если Потребитель (Заказчик) не воспользовался услугой общественного питания (завтрак и т.п.), по причинам, не связанным с действиями Исполнителя или третьего лица, оказывающего данные услуги, то это также не является основанием для неоплаты гостиничных услуг или быть поводом для требования возврата предоплаты.
- 8.20. Исполнитель отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей Потребителя, внесенных в Отель, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей. Исполнитель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Потребителя при условии, если они были приняты Исполнителем на хранение либо были помещены Потребителем в предоставленный ему Исполнителем сейф в его номере или в ином помещении Отеля. 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. Вещи, обнаруженные после расчетного часа выезда персоналом Исполнителя в номере, подлежащим высвобождению и оплата за который закончилась (при этом Потребитель не известил службу приема и размещения о продлении своего проживания в порядке и в сроки, установленные в настоящих Правилах), признаются забытыми, и Исполнитель поступает с ними в соответствии с Положением о забытых вещах в Отеле «Дипломат».
- 8.21. Исполнитель в соответствии с законодательством РФ несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, за недостатки оказанных услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный Потребителю нарушением его прав в порядке, установленном Законом РФ «О защите прав Потребителей».
- 8.22. Исполнитель не несет ответственность перед Потребителем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие помех в работе телекоммуникационных служб (временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной (сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет и прочее и/или перебоев в их осуществлении); не несет ответственности за работу городских коммунальных служб (отключение света, воды, тепла и прочее), помехи при передаче данных в банк с использованием РО терминала, возникновение длительных заторов на улицах города, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля Исполнителя. В случае возникновения подобных ситуаций Администрация Отеля всегда старается решить проблему в пользу Потребителя.
- 8.23. Исполнитель не несет ответственности за несчастные случаи, потерю багажа, утерянные туристом документы и авиабилеты, опоздание в аэропорт и т.п., если вышеперечисленные ситуации возникают не по вине Исполнителя.
- 8.24. Книга отзывов и предложений находится в службе приема и размещения и выдается по первому требованию Потребителя (Заказчика), проживающего в Отеле (кроме лиц, находящихся в нетрезвом, наркотическом состоянии, при неадекватном поведении).
- 8.25. Жалобы Потребителей, предъявленные в письменном виде, рассматриваются администрацией Отеля в срок не более календарного месяца со дня их подачи.
- 8.26. Потребитель несет ответственность и возмещает ущерб в случае утраты или повреждения по его

вине имущества Отеля согласно ознакомлению и подписанию Регистрационной карте.
8.27. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

По всем дополнительным вопросам Потребители могут обратиться на стойку приема и размещения.

Искренне надеемся, что у Вас сохранятся только теплые воспоминания об Отеле, и мы еще не раз встретимся с Вами!

Правила пожарной безопасности в Отеле «Дипломат»

Приложение 2

1. Заселившись в Отель, ознакомьтесь с планами эвакуации, местами нахождения огнетушителей и кнопок пожарной тревоги.
2. Не переставляйте мебель в номере. Это может привести к повреждению электропроводки, а также затруднить Ваш выход из помещения в случае экстренной ситуации.
3. Не храните в номере пожароопасные вещества и материалы. Использование пиротехнических средств на территории Отеля не допускается.
4. Покидая номер, выключайте электроприборы, осветительные приборы, закрывайте окна и двери. Всегда берите с собой свой ключ от номера - если коридор задымлен, возможно, Вам придётся вернуться в номер.
5. Если осветительные или электроприборы в номере вышли из строя, известите об этом службу приема и размещения.
6. В случае возникновения пожара, просим немедленно звонить в службу приема и размещения, набрав 100, или «101» для принятия немедленных действий по тушению и эвакуации.
7. При срабатывании аварийной пожарной сигнализации и объявлении пожарной тревоги двигайтесь к ближайшему запасному выходу, пропуская детей и женщин.
8. Не пользуйтесь лифтом во время пожара.
9. При густом задымлении пригнитесь и двигайтесь как можно ближе к полу, где видимость и воздух лучше, или вернитесь в свой номер.
10. Если Вы не можете выйти из номера, выключите кондиционер, закройте окна, положите мокрые полотенца под дверь номера. Оберните голову мокрым полотенцем, используя его и для защиты дыхательных путей.
11. Если Вы не можете покинуть номер, то стойте в окне и привлекайте к себе внимание таким образом, чтобы Вас могли увидеть спасательные службы.