



**Nevskiy Eclectic  
Hotel**

**Индивидуальный Предприниматель  
Павловская-Карапетян Анастасия Владиславовна**



**ПРАВИЛА  
Предоставления гостиничных услуг  
в гостинице «Nevskiy Eclectic by AKYAN»**

**1. Общие положения. Глоссарий.**

1.1. Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице «Nevskiy Eclectic by AKYAN» (далее – Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07 февраля 1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020г. №1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», Федеральным законом от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», а также иными положениями действующего законодательства Российской Федерации и регулируют отношения по предоставлению гостиничных, оздоровительных и иных дополнительных и сопутствующих услуг (далее – при совместном упоминании – Гостиничные услуги) в гостинице «Nevskiy Eclectic by AKYAN».

1.2. Гостиница имеет свидетельство о присвоении гостинице категории «без звезд». Свидетельство Рег 78/АА-058-2022/1049-2024 от 23.12.2024. Срок действия свидетельства до 19.10.27 г. Выдано Центром Классификации ООО «Звёзды Отелям».

1.3. Режим работы Гостиницы – круглосуточный.

В настоящих правилах применяются следующие термины и определения:

**Гостиница** – гостиница «Nevskiy Eclectic by AKYAN», расположенная по адресу: 191036, г. Санкт-Петербург, Невский пр., д. 136, лит А, помещение 21-Н предназначена для временного проживания, а также оказания комплекса сопутствующих услуг (услуги питания, трансфера, экскурсионные и др.)

**Исполнитель** – Индивидуальный Предприниматель Павловская-Карапетян Анастасия Владиславовна (ИП Павловская-Карапетян А.В.), действующая на основании уведомления о постановке на учет физического лица в налоговом органе №971421720 от 27.11.2024г. о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя (ОГРНИП 324470400132093).

**Гостиничные услуги** – (Далее – Услуги) комплекс действий по обеспечению временного проживания Гостя в Гостинице Nevskiy Eclectic by AKYAN, совершаемых Исполнителем в интересах Гостя и по заказу Гостя или Заказчика, включающий основные и дополнительные услуги, предоставляемые Гостю.

**Дополнительные услуги** – услуги, оказываемые Гостю на возмездной основе и не включенные в состав Услуг.

**Гости** – граждане, имеющие намерение заказать или приобрести услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а также юридические лица, имеющее намерение приобрести услуги в соответствии с договором об оказании услуг (далее – Договор) в пользу Гостя.

**Заказчик** – физическое или юридическое лицо, или индивидуальный предприниматель, имеющее намерение заказать или приобрести Услуги на основании договорных отношений в пользу Гостя.

**Гостиничные сутки** – основная единица измерения периода проживания в Гостинице, начало гостиничных суток (время заезда) – 14:00, окончание гостиничных суток (время выезда) - 12:00.

**Отдел приёма и размещения гостей или Служба приёма и размещения гостей** – отдел Гостиницы, занимающаяся приёмом, регистрацией приезжающих гостей, распределением номеров, поселением и выпиской Гостей, и оказанием им дополнительных услуг (далее – СпиР).

**Отдел продаж и бронирования** – отдел в Гостинице, занимающийся продажей и бронированием номеров в Гостинице.

**Бронирование** – предварительный заказ номеров и дополнительных услуг в Гостинице Гостем, Заказчиком на условиях, определенных заявкой Заказчика или Гостя и подтверждение этой заявки со стороны Исполнителя.

**Посетители** – лица, не проживающие в Гостинице, но имеющие право по приглашению Гостя пребывать в номере с 07:00 часов до 23:00 часов. Посетитель не является клиентом Гостиницы.

**Подтверждение бронирования** – документ, направляемый Гостиницей Гостю в подтверждение того, что Гостиница готова предоставить Гостю комплекс Услуг, при условии их своевременной оплаты. Подтверждение бронирования готовится на основании заявки Гостя, по утвержденной Исполнителем форме. В подтверждении бронирования указывается следующая информация: номер бронирования, даты заезда/выезда, категория номера, количество проживающих, количество забронированных номеров, стоимость номера за сутки, общая стоимость услуг, порядок оплаты, условия отмены бронирования, тип питания, контактная информация и иное.

**Отмена услуг** – отмена Гостем/Заказчиком гарантированного бронирования. Уведомления об отмене забронированных услуг должны быть направлены Гостем/Заказчиком по эл почте: reservation@eclectichotel.ru.

**Сайт** – официальный сайт Гостиницы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», находящийся по адресу: www.eclectichotel.ru

**Прейскурант** – систематизированный перечень Услуг с указанием цен и кратких характеристик типов номеров, с содержанием которого можно ознакомиться в Службе приёма и размещения или в отделе бронирования Гостиницы.

**Специальные предложения** – скидки, акции, а также иные мероприятия, направленные на временное формирование спроса на Услуги Гостиницы путем уменьшения стоимости услуг.

**Промокод** – специальный код, который дает право на предоставление скидки на определенные услуги. Промокод представляет собой набор цифровых символов. Для получения скидки по промокоду необходимо ввести его значение в специальное поле в форме бронирования на Сайте.

## **2. Порядок и условия бронирования**

2.1. Услуги предоставляются в соответствии с действующим прейскурантом и режимом предоставления услуг.

2.2. Исполнитель сохраняет за собой право изменять прейскурант и другие условия предоставления услуг без предварительного уведомления, если это не запрещено действующим законодательством РФ.

2.3. Гостиничные услуги предоставляются Исполнителем на основании договора, заключенного в письменной форме.

Договор, заключенный с Гостем или с Заказчиком – физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором.

2.4. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного двумя сторонами, или подтверждения Исполнителем заявки на бронирование, направленной заказчиком (Гостем) Исполнителю, а также в случае совершения Заказчиком (Гостем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата Заказчиком (Гостем) соответствующей суммы Исполнителю).

2.5. Бронирование осуществляется при наличии возможности оказания услуги, а также при условии предоставления бронирующей стороной достаточной и необходимой для этого информации, и ее согласия с настоящими Правилами.

2.6. Бронирование номеров в Отеле осуществляется между Заказчиком или Гостем и Исполнителем путем составления документа (Договора), подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от Заказчика или Гостя.

2.7. При наличии, в указанные в заявке даты, свободных номеров, Исполнитель направляет Заказчику (Гостю) уведомление, содержащее сведения о наименовании Исполнителя, Заказчике (Госте), категории заказанного номера, цене номера, сроках проживания в Отеле, об условиях бронирования и отмены, иные необходимые сведения.

2.8. Исполнитель может уведомить Заказчика (Гостя) о подтверждении бронирования в любой форме, уведомление обязательно должно содержать номер подтверждения бронирования.

С момента получения Заказчиком (Гостем) уведомления о подтверждении бронирования Договор на оказание Гостиничных услуг считается заключенным.

2.9. Гость или Заказчик оформляют бронирование услуг Гостиницы любым из следующих способов:

- По телефону: +7 (812)622-21-00, +7(812)622-21-12, +7(904)640-49-01
- По электронной почте: reservation@eclectichotel.ru.
- По средством онлайн турагентств, все бронирования приходят на почту: reservation@eclectichotel.ru.
- Путём бронирования онлайн в специальной форме бронирования, размещенной на официальном сайте Гостиницы по адресу: [www.eclectichotel.ru](http://www.eclectichotel.ru)
- Путём личного обращения в СПиР.

2.10. Заявка на бронирование должна содержать следующую информацию:

- ФИО гостей;
- Даты и время заезда и выезда гостей
- Категория бронируемого номера

- Способ оплаты (наличный/безналичный расчет)
- Контактные данные гостя: телефон и эл почта.

2.11. В течение 24 часов с момента получения заявки на бронирование (в периоды работы Отдела бронирования) Гостиница подтверждает Гостю бронирование или отказывает в удовлетворении заявки. В случае подтверждения заявки на бронирование Гостиница направляет Гостю сообщение о подтверждении бронирования на указанный Гостем адрес электронной почты.

2.12. После получения Гостем Подтверждения бронирования, в зависимости от выбранного тарифного плана, Гость осуществляет оплату забронированных услуг частично или полностью, либо гарантирует свое бронирование данными банковской карты (только при бронировании оналайн на официальном сайте Гостиницы или посредством бронирования через онлайн агентства).

2.13. В случае выбора тарифного плана с предоплатой и отсутствия оплаты в сроки, установленные в Подтверждении бронирования, Гостиница оставляет за собой право отменить бронирование без предварительного уведомления Гостя/Заказчика.

2.14. Для бронирований, осуществленных по тарифам Специальных предложений, условия оплаты, изменения и отмены могут отличаться. При этом условия оплаты, изменения и отмены, указанные в Специальных предложениях Исполнителя, имеют превалярующее значение перед условиями, изложенными в настоящих Правилах.

2.15. Исполнитель применяет следующие виды бронирования:

а) гарантированное бронирование - вид бронирования, которым Гостиница ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Гостя 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. При гарантированном бронировании Гостем вносится обязательная предварительная оплата или гарантируется оплата за услуги банковской картой или наличными средствами в местной валюте (рубли), полная либо частичная (не менее 100% стоимости первых суток проживания в Гостинице), с последующей оплатой остальной части стоимости при заезде, Исполнитель оставляет за собой право проверить банковскую карту, предоставленную гостем в качестве гарантии бронирования в любой момент после завершения Гостем данного бронирования, по средствам операции предварительной авторизации, в размере равном стоимости первых суток проживания,

В отношении гарантированных бронирований применяются следующие сроки и условия аннуляции Гостем:

- отмена гарантированного бронирования без применения штрафных санкций возможна за 24 часа до даты заезда;

- в случае более поздней отмены Гостем гарантированного бронирования, предоплата за первые сутки стоимости проживания в Отеле возврату не подлежит.

Гарантированное бронирование может быть аннулировано в том случае, если Гость не отменил бронирование и не воспользовался услугой до 12:00 часов дня, следующего за подтвержденным днем заезда.

В случае заезда Гостя после истечения срока аннуляции гарантированного бронирования услуга оказывается при наличии возможности и на текущих условиях ее предоставления, Исполнитель не несет ответственности за непредставление услуги Гостю, либо за предоставление Гостю услуги на иных условиях.

б) негарантированное бронирование — вид бронирования, при котором гостиница ожидает Гостя до определенного часа, установленного Исполнителем, в день заезда, после чего договор прекращается, При негарантированном бронировании предварительная оплата за услуги не вносится. Отмена негарантированного бронирования Гостем возможна в любое время без применения штрафных санкций. Негарантированное бронирование может быть аннулировано в случае незаезда Гостя до 18:00 дня заезда.

В случае заезда Гостя после истечения срока аннуляции негарантированного бронирования услуга оказывается при наличии возможности и на текущих условиях ее предоставления, Исполнитель не несет ответственности за непредставление услуги Гостю, либо за предоставление Гостю услуги на иных условиях.

2.16. Исполнитель вправе отказать в заключении Договора гостиничных услуг, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

2.17. Оплата услуг, предоставляемых Исполнителем, осуществляется по действующему прейскуранту. Действующий прейскурант на услуги Гостиницы размещается на стойке приема и размещения, а также на интернет-сайте Исполнителя [www.eclectichotel.ru](http://www.eclectichotel.ru) и в отделе продаж Исполнителя.

### **3. Порядок оформления проживания и предоставления услуг.**

- 3.1. Режим работы Гостиницы – круглосуточный.
- 3.2. Предельный срок непрерывного проживания в Гостинице составляет – 365 суток.
- 3.3. Оформление проживания в Гостинице производится при предъявлении:
  - 3.3.1. Паспорта гражданина РФ.
  - 3.3.2. Свидетельства о рождении – для лица, не достигшего четырнадцатилетнего возраста. Заселение в Гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.  
Заселение в Гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления письменного согласия законных представителей в свободной форме.
  - 3.3.5. Временного удостоверения личности гражданина РФ.
  - 3.3.6. Паспорта иностранного гражданина.
  - 3.3.7. Документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства.
  - 3.3.8. Вид на жительство лица без гражданства.

В случае непредставления оригинала документов, указанных в данном разделе, Гостиница вправе отказать в предоставлении услуг.

При заселении Гость заполняет, подписывает и сдает работнику службы приёма Анкету Гостя (регистрационную карту).

- 3.4. Продление проживания после расчётного часа производится при наличии свободных номеров соответствующей категории или предоставляется возможность переселения в другой номер.
- 3.5. Вход и нахождение в номере Посетителей Гостя Гостиницы осуществляется с 07:00 часов до 23:00 часов по заявке Гостя, которая должна быть передана в СПиР со следующими данными: Ф.И.О. посетителя, серия и номер документа, удостоверяющего личность.
- 3.6. При заселении в Гостинице Гостю выдается электронный ключ, от соответствующего номера. Электронный ключ является собственностью Гостиницы и подлежит возврату Гостем по окончании срока пребывания.
- 3.7. При обнаружении пропажи личных вещей из номера, утери электронного ключа Гость обязан незамедлительно сообщить об этом в Службу приёма и размещения для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей.
- 3.8. Общее количество Гостей, проживающих в номере, не может превышать допустимого количества мест в номере.
- 3.9. В стоимость гостиничных услуг Гостиницы включены следующие услуги:
  - 3.9.1. Питание согласно выбранному тарифу на гостиничные услуги. Типы питания могут быть следующие:
    - завтраки (завтраки по системе «Шведский стол»)
    - полупансион (завтрак, ужин)
    - без питания.

Срок действия тарифов и типов питания устанавливаются локальными нормативными актами Исполнителя.

3.9.2. Ежедневная уборка номера,

3.9.3. Ежедневная смена полотенец.

3.9.4. Смена постельного белья осуществляется раз в три дня. По просьбе Гостя сроки смены белья могут быть изменены.

3.9.5. Пользование туалетными принадлежностями, которые пополняются по мере их потребления, но не чаще 1 (Одного) раза в день на полные сутки проживания.

3.9.6. Пользование электробытовыми приборами, установленными в номере (телевизор, электрический чайник, фен, кондиционер, мини-бар).

3.9.7. Вызов скорой помощи, других специальных служб.

3.9.8. Пользование сейфом, установленном в номере.

3.9.9. Пользование всеми предусмотренными инженерными коммуникациями Гостиницы (канализация, холодная и горячая вода, центральная система вентиляции, отопление).

3.9.10. Побудка Гостя к определённому времени.

3.9.11. Осуществление внутренних и внешних (по городу) телефонных переговоров.

3.9.12. Услуги беспроводного Интернета (Wi-Fi).

3.9.13. Бутилированная негазированная вода, пополняется ежедневно.

3.9.14. Предоставление дополнительных принадлежностей осуществляется по запросу.

3.9.15. Доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении.

#### **4. Оплата за проживание**

4.1. Оплата за проживание и Услуги, Дополнительные услуги, предоставляемые Гостиницей, может осуществляться за наличный или безналичный расчёт, а также по банковским картам в рублях Российской Федерации.

4.2. Оплата Услуг на территории Гостиницы осуществляется только посредством карт, выпущенных российскими банками, а также картами платёжной системы Мир, выпущенных банками других стран

4.3. Не взимается плата за проживание детей до достижения ими 7 (Семи) лет при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления отдельного места. Для размещения детей в возрасте до 3 (Трёх) лет по дополнительному запросу в номер может быть бесплатно предоставлена детская кроватка (манеж).

#### **5. Права и обязанности гостей**

5.1. Гость обязан:

- Соблюдать настоящие Правила и установленный в Гостинице порядок проживания.
- В течение всего времени нахождения в Гостинице иметь при себе электронный ключ и предъявлять его по первому запросу работников Гостиницы, в целях подтверждения своего статуса.
- Своевременно и в полном объеме оплатить оказываемые Гостиницей услуги.
- Соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Исполнителя, находящемуся в Гостинице.
- Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.
- Соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Гостинице.
- Не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Гостиницы.
- Строго соблюдать правила противопожарной безопасности, не допускать возникновения очагов пожара.
- Своевременно и в полном объеме оплачивать междугородные и международные телефонные переговоры, а также другие предоставленные Гостиницей дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты Гостем стоимости таких

услуг, оказанных Гостиницей, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности,

- Уходя из номера, закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер.
- Гость обязан предупредить администрацию Гостиницы об имеющихся заболеваниях, требующих специального ухода и/или обслуживания при оказании услуг в Гостинице, включая, но не ограничиваясь: аллергия в любых проявлениях, проблемы опорно-двигательного аппарата, сердечно-сосудистые заболевания, расстройства центральной нервной системы и иные.

## **6. Права и обязанности гостиницы**

6.1. Гостиница обязана информироватьGuestов при оформлении их проживания о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты, а также обеспечить предоставление проживающим дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденным прейскурантом.

6.2. Гостиница обязана обеспечить наличие в каждом номере информации о правилах проживания в Гостинице, правилах противопожарной безопасности.

6.3. Представители службы приёма Гостиницы вправе произвести замену предоставленного Гостю номера и требовать незамедлительного освобождения, ранее занимаемого Гостем номера в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых Гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

6.4. Гостиница вправе отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из Гостиницы в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других Guestов агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества Гостиницы, и/или других лиц.

6.5. Гостиница обеспечивает конфиденциальность информации о Guestах и посетителях согласно законодательству Российской Федерации.

6.6. В случае обнаружения оружия, боеприпасов, взрывчатых, химических, радиоактивных и ядовитых веществ, взрывных устройств, наркотических и психотропных веществ, иных предметов, угрожающих общественной безопасности и порядку, Гостиница обязана незамедлительно заявить о находке в полицию.

## **7. Правила поведения в гостинице**

7.1 Guestам запрещено:

- Находиться в наркотическом, сильном алкогольном опьянении на территории Гостиницы.
- Проводить массовые увеселительные мероприятия, нарушающие покой и отдых окружающих, без предварительного согласования с Гостиницей.
- Осуществлять прослушивание музыкальных произведений с использованием звукоусилительной аппаратуры в период до 07 часов утра и после 23 часов местного времени.
- Нарушать санитарно-эпидемиологические нормы и правила, законодательство Российской Федерации о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения.
- Использовать в Гостинице шумовые и осветительные эффекты, лазерные указки и иные подобные приспособления без предварительного согласования с Гостиницей.
- Использовать пиротехнические изделия (хлопушки, петарды, осветительные ракеты и т.д.) без предварительного согласования с Гостиницей.
- Пользоваться спортивным инвентарем, связанным с риском для жизни окружающих (луками, арбалетами, пневматическими ружьями и пистолетами и т.п.).
- Хранить взрывчатые, легковоспламеняющиеся и отравляющие вещества и средства.
- Производить перепланировку внутренних помещений, фасадов, подъездных дорог.
- Переставлять и переносить предметы и иное имущество Гостиницы.

- Выносить предметы, предназначенные для использования в строго определённых зонах, в иные зоны (полотенца, халаты и пр.).
- Самостоятельно производить замену замков (в том числе дверных и сейфовых замков).
- Модернизацию охранно-пожарной сигнализации, установку водных фильтров и насосов, сантехнического оборудования и бытовой техники.
- Осуществлять видео и/или фотосъёмку на территории Гостиницы без предварительного письменного согласования с Исполнителем (данное правило не действует в отношении видео-и/или фотосъёмки, проводимой Гостями физическими лицами для использования в исключительно семейно-бытовых целях).
- Разведение костров, устройство зон для пикников и увеселительных мероприятий вне территорий и помещений, определенных администрацией;
- Вносить колющие, легковоспламеняющиеся, взрывчатые, отравляющие, наркотические, ядовитые и зловонные вещества и предметы.
- Хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть;
- Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, имеющегося у гостей отеля, в том числе при исполнении ими служебных обязанностей, а также специальных средств снаряжения. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Гостиницы представить документы, удостоверяющие данное право.
- Производить стрельбу из всех видов огнестрельного и пневматического оружия, хранить любые виды огнестрельного и/или холодного оружия.
- Находиться на территории Гостиницы в купальных костюмах, халатах, неодетыми.
- Распитие алкоголя допускается только в номере гостя или на территории точек продажи алкоголя (рестораны, бары).
- Употреблять еду и напитки в т.ч. алкогольные на территории Гостиницы за исключением номера, приобретенные не в ресторанах и барах Гостиницы.

7.2. Гостиница вправе проводить текущие ремонтно-строительные работы на территории Гостиницы в рабочие дни и в дневное время. Шумные и иные работы в ночное время запрещены, кроме случаев чрезвычайной ситуации, стихийных бедствий, аварийных ситуаций.

7.3. Пребывание в Гостинице с домашними животными не допускается.

7.4. Курение на территории Гостиницы категорически запрещено, в том числе кальяны и электронные системы нагревания табака, за исключением специально выделенных для этого мест на открытом воздухе, запрещено (включая, но не ограничиваясь, в следующих помещениях: номера, места общего пользования, рестораны, лоджии и балконы, а также любые помещения и открытые площадки, и территории Гостиницы). При выявлении факта курения Гость обязан оплатить компенсацию за уборку помещения в размере 5000р.

7.5. На всей территории Гостиницы (за исключением душевых зон, зон туалетов и номерного фонда) работает система охранного видеонаблюдения и может вестись видеозапись (в т.ч. со звуком). Это осуществляется в целях обеспечения безопасности и контроля качества оказываемых услуг, в частности для улучшения управления Гостиницей и обеспечения безопасности всехGuestов, персонала Гостиницы и любых иных лиц, находящихся на территории Гостиницы. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиницы систем видеонаблюдения на указанных в настоящем пункте условиях.

## **8. Требования противопожарной безопасности**

8.1 Во избежание возникновения пожаров запрещается:

- Разводить костры на всей территории Гостиницы, а также за пределами территории Гостиницы в неустановленных местах.
- Хранить в местах отдыха и проживания легковоспламеняющиеся жидкости, горючие газы, взрывчатые вещества.

- Пользоваться электроутюгами, электрочайниками и другими электронагревательными приборами без подставок из негорючих материалов.
  - Оставлять без присмотра включенные электронагревательные приборы; телевизоры, радиоприемники и т.п.
  - Вносить изменения в электрическую схему в местах проживания и отдыха, устанавливать дополнительные розетки и светильники, использовать самодельные электронагревательные приборы, электропроводки-временки.
  - Пользоваться неисправными электроприборами, поврежденными розетками, рубильниками, другими электроустановочными изделиями.
- 8.2. При обнаружении пожара или признаков горения (задымление, запах гари, повышение температуры и т.п.) необходимо:
- Известить о пожаре всех лиц, находящихся в месте отдыха и проживания, общественном месте.
  - Немедленно сообщить об этом по телефонам 111,112 (внутренний – служба приёма и размещения), при этом необходимо назвать свое местонахождение, место возникновения пожара, а также сообщить свою фамилию.
  - Покинуть место возгорания согласно планам эвакуации и голосовому оповещению о пожаре.
- В случае невозможности покинуть место возгорания необходимо выйти на балкон или другую открытую площадку, плотно закрыв за собой двери, и ожидать прибытия спасателей.

## **10. Порядок урегулирования претензий.**

10.1. В случае возникновения вопросов по качеству оказываемых услуг Гость вправе потребовать незамедлительного устранения недостатков оказываемых услуг. В случае, если в момент пребывания Гостя в Гостинице, Гость по каким-либо причинам не смог довести свои претензии до представителей Гостиницы, Гость вправе изложить свои претензии по качеству оказываемых услуг в письменной форме (с приложением соответствующих доказательств) и направить их заказным письмом по адресу: 191036, г. Санкт-Петербург, Невский пр., д. 136, лит А, помещение 21-Н. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении жалобы.

10.2. Книга отзывов и предложений находится у администратора службы приёма и размещения на стойке с информацией для Гостей и может быть использована Гостем при желании. Требования и жалобы рассматриваются не позднее 10 (десяти) дней со дня подачи жалобы.

10.3. За пропажу денежных средств, ценных бумаг, банковских и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других ценных вещей, Гостиница ответственности не несет.

10.4. Гостиница не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы, а также в случаях причинения вреда здоровью Гостя по вине третьих лиц или самого Гостя.

10.5. Помимо ответственности, предусмотренной законодательством Российской Федерации, Гость обязан компенсировать нанесенный Гостинице материальный ущерб, связанный с повреждением и/или утратой имущества Гостиницы в размере, определяемом Гостиницей с учетом стоимости поврежденного и/или утраченного имущества, а также затрат на его восстановление и/или ремонт, и/или покупку. Кроме того, Гость обязан возместить Гостинице все убытки, причиненные таким повреждением и/или уничтожением имущества Гостиницы.

10.6. При оказании третьими лицами услуг на территории Гостиницы, все претензии по поводу качества оказания данных услуг, предъявляются Гостем в адрес третьих лиц, Гостиница не несет ответственности перед Гостем за убыток, ущерб, затраты, расходы и другие поводы для компенсации, возникающие в результате данных Гостем неполных, неверных, неточных, неразборчивых, непоследовательных, неправильно оформленных распоряжений, позднего прибытия или неприбытия, а также по любой другой вине Гостя.

10.7. Гость несет ответственность за предоставление Гостинице ложной или недостоверной информации. Риск последствий предоставления такой информации в полном объеме несет Гость.

10.8. Гости и приглашенные ими лица несут ответственность за потерю и порчу предоставленного на время оказания Услуг имущества, оборудования, снаряжения или инвентаря и обязаны возместить причиненный ущерб.

10.9. Гостиница не несет ответственности перед Гостем и иными лицами за косвенные убытки. Понятие «косвенные убытки» включает, но не ограничивается, потерю дохода, прибыли, ожидаемой экономии, деловой активности. Совокупная ответственность Гостиницы перед Гостем и иными лицами ограничивается возмещением Гостю или иным лицом прямого доказанного ущерба в размере, не превышающем суммы, фактически уплаченной Гостем за Услуги.

10.10. Гостиница не несет ответственности перед Гостем за ненадлежащее исполнение или неисполнение своих обязательств в результате наступления обстоятельств непреодолимой силы - действий, событий, бездействия или несчастных случаев, неподвластных контролю, в том числе, но не ограничиваясь: забастовки, локауты и другие трудовые споры; прекращение деятельности коммунальных служб, служб энергообеспечения, водоканала, транспортного сообщения и/или связи, иных коммунальных служб и/или обслуживающих организаций; стихийные бедствия, войны, бунты, общественные беспорядки, террористические акты и иные события; уголовные преступления третьих лиц; изменения законодательства и/или принятия актов государственной и/или муниципальной власти; в результате наступления несчастного случая; в результате наступления природных стихийных бедствий, в том числе, но не ограничиваясь: пожар, потоп, шторм, землетрясение, ураган, грозы, ливни, наводнения, иные стихийные бедствия: в связи с невыполнением поставщиками или субподрядчиками своих обязательств, вызванными, в том числе, но не ограничиваясь, техническими поломками или механическими повреждениями, перерывом или закрытием транспортного обеспечения, невыдачей или окончанием срока необходимых документов и т.д.

10.11. В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации:

- Гостиница отвечает без особого о том соглашения с Гостем за утрату, недостачу или повреждение его вещей, внесенных в Гостиницу, за исключением денег, валютных ценностей, ценных бумаг и драгоценностей. При этом внесенной в Гостиницу считается вещь, вверенная работникам Гостиницы, либо вещь, помещенная в гостиничном номере или ином предназначенном для этого месте.
- Гостиница отвечает за утрату денег, валютных ценностей, ценных бумаг и драгоценностей при условии, что они были приняты Гостиницей на хранение, помещены Гостем в предоставленный ему Гостиницей индивидуальный сейф или сейфовую ячейку.
- Гостиница освобождается от ответственности за сохранность содержимого такого сейфа или сейфовой ячейки, если представит доказательства того, что, по условиям хранения, доступ кого-либо, кроме самого Гостя, к сейфу или сейфовой ячейки был невозможен, либо стал возможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы.
- Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, должен немедленно заявить об этом в службу приема и размещения гостей. В противном случае, Гостиница освобождается от ответственности за сохранность вещей.
- В случае обнаружения забытых Гостем вещей Гостиница незамедлительно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен Гостинице хранит забытую Гостем вещь в течение 6 месяцев, Ценные вещи, деньги хранятся до 1 года.

## **11. Условия и последствия отказа в предоставлении услуг**

11.1. Гостиница вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор (оферту) на оказание услуг, осуществить выселение Гостя в случаях нарушения Гостями порядка проживания, установленного настоящими Правилами, в том числе, но не ограничиваясь, в случаях:

11.1.1. Несвоевременной оплаты услуг.

11.1.2. Причинения материального ущерба Гостинице,

11.1.3. Нарушения правил безопасности (пожарной безопасности и т.п.) установленных настоящими Правилами и законодательством Российской Федерации.

11.1.4. По основаниям, установленным в ст. 33 ФЗ от 30.03.1999 г. № 52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии человека».

11.2. В случае выявления представителями Гостиницы нарушений, установленных в п. 11.1 представители Гостиницы (комиссией с присутствием не менее 2 (Двух) свидетелей) совместно с Гостем

составляют Акт о фиксации нарушений. В случае отказа Гостя от подписания вышеуказанного Акта, об этом делается отметка в специальной графе в Акте о фиксации нарушений. Акт о фиксации нарушений является уведомлением об одностороннем расторжении договора.

11.3. В течение 3 (Трёх) часов с момента составления Сторонами Акта о фиксации нарушений (п. 11.2.), Отказа от добровольной госпитализации, либо составления Акта об отказе от подписания Отказа от добровольной госпитализации Гость обязан освободить номер и осуществить выезд из Гостиницы.

11.4. В случае если по истечении указанного в п. 11.3. срока Гость не осуществит выезд из Гостиницы, то Исполнитель вправе начать процесс принудительного выселения. В данном случае Администрация Гостиницы вправе привлечь к осуществлению процесса выселения правоохранительные органы, требовать возмещения убытков, причиненных таким отказом (включая, но не ограничиваясь: причинение вреда деловой репутации Гостиницы и иных всех возможных убытков). Отказ от добровольной госпитализации и/или отказ от добровольного выезда, а также нарушение Гостем Правил проживания и/или законодательства Российской Федерации расценивается Сторонами как односторонний отказ Гостя от услуг (п. 1. ст. 782 Гражданского кодекса Российской Федерации), в результате чего Исполнитель вправе осуществить удержание денежных средств за оставшийся срок пребывания в качестве компенсации фактически понесенных им расходов.

В части вопросов, не урегулированных настоящими Правилами, Гостиница руководствуется действующим законодательством Российской Федерации.