

УТВЕРЖДЕНЫ  
приказом №ПР-03/2019-52 от 02.04.2019

## Правила проживания Гостей в группе отелей «Туррис»

### 1. Общие положения

- 1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и иными нормативно-правовыми актами, регулирующими деятельность гостиниц, а также локальными нормативными актами Акционерного общества «Туррис» (далее – Гостиница), в том числе:
  - ✓ Гражданский кодекс Российской Федерации;
  - ✓ Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
  - ✓ Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
  - ✓ Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утв. Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085;
  - ✓ Федеральный закон от 18.07.2006 № 109-ФЗ "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации";
  - ✓ Правила осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», утв. Постановлением Правительства РФ от 15.01.2007 № 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации";
  - ✓ Федеральный закон от 25.07.2002 № 115-ФЗ "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации";
  - ✓ Правила регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утв. Постановлением Правительства РФ от 17.07.1995 № 713;
  - ✓ Закон РФ от 25.06.1993 № 5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации»;
  - ✓ Соглашение между Российской Федерацией и Республикой Беларусь об обеспечении равных прав граждан Российской Федерации и Республики Беларусь на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства на территориях государств - участников Союзного государства.
- 1.2. Гостиница предоставляет услуги временного проживания в номерах, услуги питания и прочие сопутствующие услуги в соответствии с перечнем услуг, включенных в стоимость проживания, перечнем услуг, предоставляемых за дополнительную плату и прейскурантами.
- 1.3. **Право на оказание Гостиницей «Россия» (Санкт-Петербург, площадь Чернышевского, д. 11) гостиничных услуг подтверждается Свидетельством о присвоении гостинице соответствующей категории 3 звезды № 550002231, выданного наименованием аккредитованной организации ООО "Балтийская Туристская Инициатива", дата выдачи: 26.09.2018, срок действия: 30.09.2021.**
- 1.4. Режим работы Гостиницы – круглосуточно, круглогодично.
- 1.5. Информация о порядке проживания в Гостинице и пользования гостиничными услугами, включая настоящие Правила, Правила противопожарной безопасности и Правила пользования электробытовыми приборами имеются в наличии на Стойке приема и размещения Гостиницы, а также на официальном сайте гостиницы.
- 1.6. Информация о Гостинице и оказываемых им услугах размещена на Стойке приема и размещения Гостиницы.
- 1.7. Перечень дополнительных услуг, не входящий в цену номера, а также цены на дополнительные услуги установлены в прейскурантах, находящихся на Стойке приема и размещения Гостиницы.

## 2. Порядок оплаты

- 2.1. Гостиницей установлена посуточная оплата проживания в номере. Почасовое проживание, а также почасовая тарификация стоимости проживания в Гостинице не предусмотрены. Минимальный тариф на проживание – стоимость номера за сутки.
- 2.2. Все расчеты производятся в российских рублях.
- 2.3. Услуги Гостиницы по усмотрению Гостя могут быть оплачены одним из следующих способов:
- ✓ путем банковского перевода денежных средств на указанный расчетный счет Гостиницы;
  - ✓ наличными денежными средствами;
  - ✓ с помощью банковских карт: Visa, MasterCard, Maestro, МИР, Union Pay.
- 2.4. Обязательство Гостя по оплате услуг Гостиницы считается выполненным в момент зачисления денежных средств на расчетный счет Гостиницы или в момент поступления денежных средств в кассу Гостиницы.
- 2.5. Если по каким-либо причинам предоплата была сделана, но не поступила на расчетный счет Гостиницы к моменту заселения, Гостиница вправе потребовать оплату не поступившей суммы при заселении, с последующим перерасчетом и возвратом поступивших денежных средств.
- 2.6. За проживание детей в возрасте до 5 (пяти) лет без предоставления места плата за проживание не взимается и питания не взимается. При предоставлении ребенку до 5 (пяти) лет основного места, а также при проживании с родителями двух и более детей взимается плата, согласно утвержденному прейскуранту.
- 2.7. Цены на услуги Гостиницы и спецпредложения являются публичной офертой и не суммируются со скидками и другими специальными предложениями. Оферта может быть предоставлена или отозвана в любое время без специального уведомления.
- 2.8. При проведении расчётов со скидкой (сезонные скидки, специальные предложения, программа лояльности) действуют следующие правила:
- ✓ скидки предоставляются только от открытого тарифа при прямом бронировании через Гостиницу (без услуг бронирующих/туристических компаний);
  - ✓ скидки не суммируются;
  - ✓ скидки предоставляются только на проживание.
- 2.9. При оформлении проживания в Гостинице Гостю предоставляется:
- ✓ при оплате наличными или банковской картой - кассовый чек и счет на проживание, подтверждающие заключение договора на оказание услуг;
  - ✓ при оплате безналичным банковским переводом - счет-фактура (если предусмотрено законом) и/или акт. Для получения документов Гостю - представителю юридического лица необходимо заранее, до момента оплаты услуг безналичными средствами, предупредить сотрудника Службы приема и размещения Гостиницы. Документы оформляется надлежащим образом и выдаются Гостю на основании предоставленных им реквизитов юридического лица, а также при наличии доверенности на его имя для совершения вышеуказанных действий. В противном случае Гостиница имеет право данные документы направить на почтовый адрес Гостя или предоставляются нарочно при предъявлении соответствующей доверенности и/или документа, удостоверяющего личность.
- 2.10. **Возврат денежных средств**
- 2.10.1. Возврат денежных средств за аннулированные услуги осуществляется только на основании Заявления Гостя (Заказчика) по установленной форме, **представленной в приложении №3 к данным правилам.**
- 2.10.2. Денежные средства, перечисленные в безналичном порядке, возвращаются на расчетный счет (банковскую карту), с которого была произведена оплата услуг.

2.10.3. Денежные средства возвращаются в течение 30 рабочих дней с момента получения Гостиницей уведомления об аннулировании брони. Время между операцией возврата и фактическим зачислением денежных средств на счет Гостя (Заказчика) зависит от внутренних банковских процедур.

2.10.4. С суммы, подлежащей возврату, взимается плата за фактический простой номера, указанная в условиях отмены бронирования, а также удерживаются все расходы, фактически понесенные Гостиницей при оказании услуг, в том числе комиссии банков и (или) платежных систем, уплаченные как при оплате, так и при возврате денежных средств Гостю (Заказчику).

### 3. Правила приема и размещения Гостей

3.1. В Гостинице существует следующий порядок заезда и выезда:

- ✓ Расчетный час – 12 часов текущих суток по московскому времени.
- ✓ Время заезда – не ранее 14 часов текущих суток по московскому времени. Заезд ранее расчетного часа возможен по согласованию с Гостиницей при наличии подготовленного номера.

3.2. По истечении согласованного срока Гость обязан освободить номер. Продление после расчетного часа возможно при наличии свободных номеров (мест) и по соглашению с Гостиницей по цене согласно тарифной политики на эту дату. При намерении продлить срок проживания Гостю необходимо сообщить об этом в Службу приема и размещения Гостиницы до расчетного часа. В случае отсутствия свободных номеров (мест) Гостиница вправе отказать в продлении срока проживания.

3.3. При регистрации в Гостинице Гости предоставляют в Службу приема и размещения Гостиницы один из следующих документов, удостоверяющих личность, оформленных в установленном порядке:

- ✓ паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ;
- ✓ паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина РФ, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ;
- ✓ свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- ✓ паспорта, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ, - для лица, постоянно проживающего за пределами РФ;
- ✓ паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- ✓ документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- ✓ разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- ✓ вида на жительство лица без гражданства.

3.4. Регистрация Гостей, являющихся гражданами РФ, по месту пребывания в Гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 17.07.1995 № 713.

3.5. Регистрация в Гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

3.6. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Гостинице 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 15.01.2007 № 9.
- 3.7. Гостиница вправе отказать в размещении Гостям при отсутствии документов, удостоверяющих личность, оформленных в установленном порядке, документов, подтверждающих их законное нахождение на территории РФ в соответствии с Законом от 18.07.2006 № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» и иных необходимых документов.
- 3.8. При заезде и размещении Гостя в Гостинице в период с 00 часов 00 минут до установленного расчетного часа (**ранний заезд**) с Гостя взимается плата за половину суток. **Ранний заезд возможен только при согласовании с Гостиницей не менее чем за 4 часа до заезда и только в случае наличия свободных номеров.**
- 3.9. Условия **позднего выезда** (в случае задержки выезда Гостя после установленного расчетного часа):
- ✓ в период с 12 часов 00 минут по 23 часов 59 минут - плата за проживание взимается в размере половины суток, а также стоимость питания (завтрак, обед, ужин), если такое предусмотрено тарифным пакетом;
  - ✓ в период с 00 часов 00 минут по 11 часов 59 минут - плата за проживание взимается в размере полных суток, а также стоимость питания (завтрак, обед, ужин), если такое предусмотрено тарифным пакетом.
- Поздний выезд возможен только при согласовании с Гостиницей не менее чем за 4 часа до выезда и только в случае наличия свободных номеров.**
- 3.10. В случае временного выезда из Гостиницы Гость, не заявивший об этом Сотрудникам службы приема и размещения Гостиницы, и не уплативший предварительно время отсутствия, теряет право на проживание и подлежит выселению.
- 3.11. При проживании в Гостинице менее суток (с 14 часов 00 минут текущих суток до 11 часов 59 минут дня, следующего после дня заезда) плата взимается за полные сутки проживания независимо от установленного расчетного часа, за исключением раннего заезда.
- 3.12. В случае досрочного выезда из Гостиницы, Гость, не заявивший об этом Сотрудникам службы приема и размещения Гостиницы, и заранее оплативший время отсутствия, теряет право на возврат денежных средств за досрочный выезд.
- 3.13. Предельный срок проживания в Гостинице граждан РФ не устанавливается, для иностранных граждан и лиц без гражданства согласно действующему законодательству РФ о пребывании иностранных граждан и лиц без гражданства на территории РФ.
- 3.14. При заселении в Гостинице Гостем предоставляются следующие персональные данные Гостя (ей): фамилия, имя, отчество, дата рождения, реквизиты документа, удостоверяющего личность, гражданство, адрес электронной почты, номер телефона. Гость, при заполнении и подписании регистрационной карты установленного образца, подтверждает достоверность сведений о себе и дает согласие на обработку своих персональных данных в целях надлежащего оказания гостиничных услуг субъекту персональных данных — Гостю. Обработка персональных данных Гостиницей в интересах Гостя заключается в сборе, систематизации, накоплении, хранении, уточнении (обновлении, изменении), использовании, передаче (распространении), обезличивании, блокировании, уничтожении персональных данных. Гостиница не передает указанные данные третьим сторонам и не использует их в иных целях.
- 3.15. При опоздании взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется и поселение производится в порядке очереди.
- 3.16. **При заселении в Гостинице каждый Гость, заполняя и подписывая регистрационную карту установленного образца, тем самым подтверждает:**

- ✓ достоверность сведений о себе и/или других Гостей, в том числе несовершеннолетних детей;
- ✓ что ознакомлен с правилами проживания, противопожарной безопасности, пользования электробытовыми приборами, а также санитарными нормами и правилами, полностью с ними согласен и обязуется их соблюдать, самостоятельно неся риск неблагоприятных последствий в случае их нарушения;
- ✓ что Гость и несовершеннолетние дети не имеют медицинских противопоказаний для посещения Гостиницы и согласны, что Гостиница и её персонал не несет ответственности за получение любого вида физических или моральных повреждений на территории Гостиницы;
- ✓ что соглашается, что услуги на территории Гостиницы могут быть связаны с определенным риском, а пользуясь услугами Гость добровольно принимает эти риски на себя. Так, некоторые услуги могут предполагать риски заболеваний, травм, физических увечий или смерти и, пользуясь услугами, вы добровольно и осознанно принимаете эти риски;
- ✓ что принимает на себя полную ответственность за действия, совершенные до, во время и после использования услуг на территории Гостиницы;
- ✓ что несет единоличную ответственность за несовершеннолетних детей при использовании услуг. Гость обязуется освободить и ограждать Гостиницу от любой ответственности и претензий, возникающих в случае причинения увечий, смерти, ущерба или вреда данным несовершеннолетним во время использования услуг или в связи с ними, в максимальном объеме, допустимом по законодательству.

**3.17. Гостиница по просьбе Гостя обязана без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:**

- ✓ вызов скорой помощи, других специальных служб;
- ✓ пользование медицинской аптечкой;
- ✓ доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении;
- ✓ побудка к определенному времени;
- ✓ предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

**3.18. Гостиница обеспечивает Гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:**

- ✓ утюг и гладильная доска в специально отведенном месте;
- ✓ доступ в Интернет через Wi-Fi на всей территории Гостиницы;
- ✓ питьевая вода в кулере в коридоре на каждом этаже Гостиницы;
- ✓ бутилированная питьевая вода в номере (в зависимости от категории номера).

3.19. Гостиница оказывает Гостю дополнительные услуги за плату по его желанию, в соответствии с перечнем и прейскурантом цен на дополнительные услуги.

**3.20. С целью обеспечения безопасности Гостей и сотрудников Гостиницы:**

- ✓ Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиницы (за исключением гостиничных номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения;
- ✓ багаж, вносимый в Гостиницу, может быть осмотрен с помощью технических средств с согласия его владельца. Гость имеет право присутствовать при осуществлении осмотра. В исключительных случаях, когда технические средства информируют о возможном наличии запрещенных предметов и веществ, багаж подлежит визуальному осмотру сотрудником охранного предприятия в присутствии его владельца;
- ✓ Гостиница вправе отказать Гостю в доступе на территорию Гостиницы при несоблюдении Гостем требований Гостиницы по обеспечению режимов;

- ✓ Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного опьянения или под воздействием наркотических средств, в Гостинице не обслуживаются;
  - ✓ Гостиница оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем установленного в Гостинице общественного порядка, правил проживания, противопожарной безопасности, пользования электробытовыми приборами, а также санитарных норм и правил;
  - ✓ в случае нарушения Гостем правил проживания, несвоевременной оплаты услуг Гостиницы, причинения материального ущерба имуществу Гостиницы и/или третьим лицам, Гостиница вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания.
- 3.21. При условии обязательной регистрации в Службе приема и размещения Гостиницы, Гость может пригласить к себе посетителей. Посетители должны быть зарегистрированы как гости Гостиницы. За их размещение также взимается оплата согласно текущему тарифу Гостиницы. Гость, проживающий в Гостинице, несет полную ответственность за своих посетителей, в том числе за соблюдение ими настоящих Правил, возможную порчу и пропажу личных вещей.
- 3.22. В соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса РФ Гостиница не несет ответственности за утрату, недостачу или повреждение денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, оставленных в номере или в других помещениях Гостиницы. Для хранения ценностей рекомендуем воспользоваться индивидуальным электронным сейфом, находящемся в каждом номере.
- 3.23. Гостиница не несет ответственности за состояние содержимого сейфа. Гость обязан самостоятельно следить за тем, чтобы содержимое сейфа не подвергалось повреждениям, вызванным взаимодействием хранящихся внутри предметов.
- 3.24. Вещи, обнаруженные в номере, подлежащем высвобождению, либо оставленные в сейфе после расчетного часа выезда признаются забытыми и помещаются Гостиницей в комнату забытых вещей.
- 3.25. Забытые вещи хранятся до тех пор, пока они не будут востребованы владельцем, но не более трех месяцев, если иное не предусмотрено законодательством РФ.
- 3.26. По истечении установленного срока хранения, забытые вещи считаются невостребованными и подлежат утилизации в соответствии с порядком, установленным локальными нормативными актами Гостиницы.
- 3.27. **Гость обязан:**
- ✓ соблюдать установленный в Гостинице порядок проживания, правила противопожарной безопасности и правила пользования электробытовыми приборами, а также санитарные нормы и правила;
  - ✓ соблюдать чистоту и установленный в Гостинице порядок;
  - ✓ при выходе из номера закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, телевизор;
  - ✓ бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы, в случае утраты или повреждения имущества и оборудования Гостиницы возместить стоимость нанесенного ущерба в соответствии с действующим законодательством и прейскурантом Гостиницы.
  - ✓ соблюдать установленный на территории Гостиницы пропускной и внутриобъектовый режимы;
  - ✓ для обеспечения сохранности вещей в номере держать дверь в номер закрытой, не оставлять посетителей в номере одних, не приглашать малознакомых людей в номер, не передавать электронный ключ от номера третьим лицам;
  - ✓ зарегистрировать своих посетителей, которые остаются у Гостя в номере;
  - ✓ соблюдать и поддерживать общественный порядок и общепринятые нормы поведения, вести себя уважительно по отношению к посетителям и обслуживающему персоналу;

- ✓ при выезде из Гостиницы произвести полный расчет за все предоставленные ему услуги, уведомить Службу приема и размещения Гостиницы о своем выезде и сдать электронный ключ (по количеству Гостей в номере).

**3.28. В Гостинице запрещено:**

- ✓ курение/парение сигарет, в том числе электронных сигарет, вейпов, кальянов и другой продукции, фактически приравненной к никотиносодержащей, использование устройств, предназначенных для потребления никотина способами, отличными от курения табака, а также вовлечение несовершеннолетних в процесс потребления никотина способами, отличными от курения табака, на всей территории Гостиницы, в том числе в номере, лобби-баре, конференц-центре и общественных помещениях, в соответствии со статьей 12 Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;
- ✓ доставлять неудобства действиями или поведением другим Гостям, проживающим в Гостинице;
- ✓ нарушение тишины и покоя граждан в период с 23 часов 00 минут по 06 часов 59 минут в будние дни, с 22 часов 00 минут по 09 часов 59 минут в выходные и нерабочие праздничные дни. К действиям, нарушающим тишину и покой граждан, относятся: использование телевизоров, радиоприемников, магнитофонов, других звуковоспроизводящих устройств, повлекшее нарушение тишины и покоя; крики, свист, пение, игра на музыкальных инструментах, повлекшие нарушение тишины и покоя;
- ✓ размещение в Гостинице с животными и птицами;
- ✓ пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номерах;
- ✓ переставлять и передвигать мебель без согласования с Гостиницей;
- ✓ заносить и хранить на территории Гостиницы громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся жидкости, материалы, оружие и иные опасные предметы и вещества. При наличии данных предметов и веществ Гость обязан уведомить об этом персонал Гостиницы;
- ✓ при приеме услуг питания на шведском столе выносить из зала блюда и продукты питания, в целях обеспечения санитарно-эпидемиологической безопасности;
- ✓ приготовление пищи в номере с использованием нагревательных приборов;
- ✓ выбрасывать в канализацию мусор и предметы личной гигиены;
- ✓ использовать гостиничный номер на время проживания как офисное помещение с соответствующим изменением структуры и назначения номера;
- ✓ проводить в гостиничном номере мероприятия, не связанные с проживанием (фуршеты, приемы многочисленных гостей, презентации, дни рождения, кастинги, конкурсы и т.д.);
- ✓ фото-, видеосъемка, а также проведение пресс-конференции на территории Гостиницы без согласования с Гостиницей.

3.29. При отсутствии Гостя в номере в течение 1 (одного) часа после истечения срока проживания, Гостиница вправе создать комиссию, сделать опись имущества и принудительно освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов и пр. передаются на хранение в Службу приема и размещения Гостиницы, остальное имущество передается на хранение в Службу приема и размещения Гостиницы.

3.30. В случае возникновения со стороны Гостя жалоб Гостиница принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством РФ. При обнаружении существенного недостатка в гостиничной услуге, Гостиница принимает меры к его устранению в течение суток с момента предъявления Гостем требования.

**3.31. Гостиница не несёт ответственность:**

- ✓ за обстоятельства, находящиеся вне её компетенции: решения государственных органов, аварийные ситуации, ремонтно-профилактические работы, ремонтно-строительные работы, проводимые сторонней организацией;
- ✓ за вред, связанный с любым ухудшением состояния здоровья Гостя, в том числе в результате острого заболевания, обострения хронического заболевания, получения травмы, а также в случае нарушении рекомендаций врача и т.п.;
- ✓ за вред, причиненный в результате противоправных действий третьих лиц;
- ✓ за вред, причиной которого стало нарушение Гостем установленного в Гостинице общественного порядка, правил проживания, противопожарной безопасности, пользования электробытовыми приборами, а также санитарных норм и правил;
- ✓ за сохранность ценных вещей, оставленных в ненадлежащем для них месте.

#### **4. Заключительные положения**

- 4.1. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Гостиница и Гость руководствуются действующим законодательством РФ.
- 4.2. Гость, проживая на территории Гостиницы, совершает действия на свой страх и риск. Гостиница не несёт ответственности за последствия необдуманных действий.
- 4.3. Гостиница и её персонал не несут ответственности по возмещению ущерба Гостю в случае несоблюдения им настоящих правил и инструкций.
- 4.4. Гостиница не несет ответственности в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения услуг со своей стороны или со стороны третьих лиц, возникшего из-за недостоверности, недостаточности или несвоевременности подтверждающих сведений и документов, предоставленных Гостем, а также возникших вследствие других нарушений со стороны Гостя.
- 4.5. Гостиница не несет ответственности в случае незаезда в Гостиницу в первый день заезда, а также несоблюдением Гостем требований миграционного законодательства РФ (в т.ч. отсутствие паспорта, свидетельства о рождении ребенка, миграционной карты и визы иностранного гражданина и прочих документов) и, в результате этого, возможным незаселением в Гостиницу.
- 4.6. Гостиница не несет ответственности за несоответствие предоставленного обслуживания ожиданиям Гостя и его субъективной оценке.
- 4.7. При обнаружении в номере следов курения, запаха табака, срабатывания пожарной сигнализации на дым от курения, а также причинения иного ущерба, Гостиница расторгает договор проживания в одностороннем порядке в соответствии с действующим законодательством. При расторжении договора Гостю возвращается ранее уплаченная сумма за неоказанные услуги с безусловным возмещением Гостинице расходов на частичное или полное восстановление имущества, а также ущерба в связи с полной или частичной утратой имущества Гостиницы (предметов обихода), а также на непредвиденные расходы по ремонту и/или восстановлению должного состояния номера согласно действующих в Гостинице тарифов во исполнение Правил предоставления гостиничных услуг в РФ, положений § 1 главы 59 ГК РФ и ст. 15 ГК РФ.
- 4.8. В случае неоплаты, неполной оплаты или отказа Гостя от оплаты гостиничных или иных сопутствующих услуг, оказываемых Гостиницей, а также возмещения Гостинице расходов на частичное или полное восстановление имущества, по ремонту и/или восстановлению должного состояния номера, а также причинения иного ущерба, Гостиница вправе вызвать сотрудников органов внутренних дел (полиции), в их присутствии Исполнителем или его уполномоченными представителями составляется соответствующий Акт. При этом в случае отсутствия Гостя или отказа последнего от подписания Акта в нем делается соответствующая отметка, что не лишает его юридической силы. Вещи гостя находящиеся в номере описываются по перечню, прилагаемому к Акту и принимаются Исполнителем на ответственное хранение за дополнительную плату.



- 4.9. Независимо от уплаты суммы возмещения ущерба, Гостю должно быть отказано в дальнейшем оказании услуг.
- 4.10. По окончании оказания гостиничных услуг, Гостиница обеспечивает надлежащее хранение конфиденциальной информации о существующей системе организационно-правовых и режимных мерах защиты персональных данных и иных сведений ограниченного распространения в течение срока, предусмотренного законодательством, и уничтожают ее по миновании надобности установленным порядком.
- 4.11. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, Гостиница и Гость руководствуются действующим законодательством РФ.

## ПРАВИЛА ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

### Уважаемые Гости!

#### Просим соблюдать правила пожарной безопасности

1. Не пользуйтесь в номере электроплитками и электрообогревателями.
2. Напоминаем Вам, что опасно накрывать включенные торшеры и настольные лампы посторонними предметами.
3. Недопустимо приносить и хранить в номере взрывоопасные и пожароопасные вещества и материалы.
4. Курить в номерах, помещениях и на территории Гостиницы запрещено.
5. Запрещено эксплуатировать электропровода и кабели с видимыми нарушениями изоляции.
6. Запрещено применение открытого огня в здании, помещениях и на территории Гостиницы.
7. Уходя из номера, не оставляйте без присмотра включенными в электрическую сеть бытовые электроприборы, в том числе находящиеся в режиме ожидания (телевизор, кондиционер, лампы освещения, зарядные устройства).
8. Не оставляйте без присмотра маленьких детей и не разрешайте детям играть со спичками и зажигалками.
9. Если Вы прибыли в Гостиницу в первый раз, постарайтесь хорошо запомнить расположение выходов и лестниц.
10. При получении звукового оповещения о пожаре немедленно покиньте здание Гостиницы по основным эвакуационным путям согласно плану эвакуации, размещённому на этаже или находящемуся в номере.
11. Пользоваться лифтами во время пожара категорически запрещено.

#### **В случае пожара в Вашем номере:**

- ✓ Немедленно сообщите о случившемся в пожарную охрану по стационарному телефону -01, или сотовому номеру 112 указав адрес Гостиницы, этаж, что горит и свою фамилию;
- ✓ Не поддавайтесь панике!
- ✓ Если ликвидировать очаг горения своими силами не представляется возможным, выйдите из номера и закройте дверь, не запирая ее на замок;
- ✓ Обязательно сообщите дежурному персоналу о возникновении пожара;
- ✓ Закройте нос и рот носовым платком и одеждой, по возможности влажными;
- ✓ Покиньте опасную зону, пригнитесь как можно ниже, стараясь выбраться из здания как можно быстрее;
- ✓ действуйте по указанию администрации Гостиницы или пожарной охраны.

#### **В случае пожара вне Вашего номера:**

- ✓ Немедленно сообщите о случившемся в пожарную охрану по стационарному телефону -01, или сотовому номеру 112;
- ✓ Покиньте Ваш номер после того, как закроете окна и двери, выйдите из здания;
- ✓ Если перед вами закрытая дверь, предварительно потрогайте ручку тыльной стороной ладони, - если она не горячая, откройте дверь и проверьте, есть ли в соседнем помещении дым или огонь, после этого проходите; если ручка двери или сама дверь горячая, - не открывайте ее;
- ✓ Если коридоры и лестничные клетки сильно задымлены, и покинуть помещение нельзя, оставайтесь в Вашем номере, открыв настежь окна. Закрытая и хорошо уплотнённая дверь может надолго защитить Вас от опасной температуры. Чтобы избежать отравления дымом, закройте щели и вентиляционные отверстия смоченными водой полотенцами и постельными принадлежностями;
- ✓ Постарайтесь сообщить по телефону сотрудникам Гостиницы о своём местонахождении;
- ✓ Переждать пожар можно на лоджии (при наличии), при этом необходимо закрыть за собой двери и открыть застеклённую часть лоджии;
- ✓ С прибытием к месту происшествия пожарных подойдите к окну и подайте знак об оказании Вам помощи.

**Будьте бдительны и соблюдайте правила пожарной безопасности!**

**Желаем Вам хорошего отдыха!**

## **ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОПРИБОРАМИ**

**Уважаемые Гости!**

**Просим соблюдать правила пользования электроприборами**

1. Не пользуйтесь в номере электроплитками.
2. Уходя из номера, не оставляйте без присмотра включенными в электрическую сеть бытовые электроприборы, в том числе находящиеся в режиме ожидания (телевизор, кондиционер, лампы освещения, зарядные устройства).
3. Не накрывайте светильники, бра и другие осветительные приборы посторонними предметами;
4. Не использовать в номерах личные электроприборы, кроме электробритв.
5. Запрещается пользоваться неисправными электроприборами.
6. В случае возникновения неисправностей обратитесь на стойку размещения по телефону 100.
7. Не пытайтесь самостоятельно ремонтировать электроприборы, находящиеся в номере.
8. В случае возникновения проблем с просмотром телевизионных программ обратитесь в Службу приема и размещения Гостиницы.

**Будьте внимательны, соблюдайте правила пользования электроприборами!**

**Желаем Вам хорошего отдыха!**

Кому:  
От кого:  
Проживающего:  
Документ:  
Выдан:  
Номер телефона

### ЗАЯВЛЕНИЕ

Я, \_\_\_\_\_,  
(Фамилия, имя, отчество)

прошу вернуть мне ранее оплаченную сумму в размере \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ за проживание \_\_\_\_\_  
(сумма прописью)

в связи с \_\_\_\_\_

Дата заполнения заявления "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Подпись гостя \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )  
(подпись)

К возврату:

За \_\_\_\_\_

Администратор \_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_