



УТВЕРЖДЕНЫ

Приказом Генерального Директора

Управляющей организации

ООО «Космос Отель Менеджмент»

Клименко Игоря Владимировича

от « 1 » 02 2025 г. № 8/н



ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПОЛЬЗОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫМИ УСЛУГАМИ ООО «Гостиничный комплекс «Прибалтийская»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации №2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей», Федерального закона № 132-ФЗ от 24.11.1996 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации № 1853 от 18.11.2020, Федеральным законом № 35-ФЗ от 06.03.2006 «О противодействии терроризму», Постановлением Правительства РФ № 447 от 14.04.2017 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов».

1.2 В настоящих правилах используются следующие понятия:

«заказчик» - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести, либо заказывающее или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя.

«исполнитель» - ООО «Гостиничный комплекс «Прибалтийская», юридическое лицо, расположенное по адресу: г. Санкт-Петербург, ул. Кораблестроителей, 14, и оказывающее заказчику (потребителю) гостиничные услуги в гостинице Cosmos St. Petersburg Pribaltiysskaya (Космос Санкт-Петербург Прибалтийская), гостиница категории «четыре звезды».

«потребитель» - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельностью.

«посетитель» - физическое лицо, прибывшие в гостиницу в качестве гостя потребителя.

«гостиница» - средство размещения (имущественный комплекс, используемый для временного размещения и обеспечения проживания физических лиц), в котором предоставляются гостиничные услуги.

«гостиничные услуги» - комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения (проживание в гостинице) и иных услуг, которые предусмотрены Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации № 1853 от 18.11.2020, и установленный гостиницей иной перечень услуг, который доводится до сведения потребителя в соответствии с действующим законодательством.

«номер» - помещение в гостинице соответствующей категории, предназначенное для временного размещения и проживания.

«жилая зона» - часть здания гостиницы, предназначенная для размещения номеров и включающая в себя следующие помещения: номера, помещения поэтажного обслуживания, холлы, коридоры и др.

«общественная зона» - часть здания гостиницы, не предназначенная для размещения номеров и являющаяся местом общего доступа: вестибюль, зона отдыха, помещения предприятий общественного питания, бытового обслуживания, торговли, деловой деятельности, иных услуг.

«цена номера (места в номере)» - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену (входящих в цену номера).

«местное время» - время в местоположении гостиницы

«время заезда» - 15.00 по местному времени

«время выезда (расчетный час)» - 12.00 по местному времени

«сутки проживания» - промежуток времени начиная с времени заезда и заканчивая временем выезда (расчетным часом), следующего за днем заезда потребителя, а также каждые последующие 24 (Двадцать четыре) часа до времени выезда (расчетного часа) в дату выезда потребителя

«бронирование» - закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя, которая должна быть подтверждена исполнителем. Исполнитель обязуется предоставить потребителю (заказчику) имеющийся в наличии номер соответствующей категории, возможность забронировать конкретный индивидуально-определенный номер комнаты, принадлежащий данной категории, исполнителем не предоставляется.

«депозит» - денежные средства, оплачиваемые исполнителю потребителем или заказчиком с их согласия в момент заселения в гостинице в качестве способа обеспечения оплаты потребителем гостиничных услуг.

«прейскурант» - внутренний распорядительный акт, утверждаемый уполномоченным лицом исполнителя, которым устанавливаются:

- категории номеров и их параметры;
- цены номеров (мест в номерах) и перечень гостиничных услуг, входящих в цену номера определенной категории (места в номере определенной категории);
- стоимость предоставления дополнительного места в номере (дополнительной кровати);
- перечень имущества гостиницы и его стоимость, подлежащая возмещению потребителем (заказчиком) исполнителю в случае утраты или повреждения имущества гостиницы потребителем;
- перечень и стоимость дополнительных услуг, оказываемых исполнителем, в том числе стоимость питания (если оно не включен в цену номера (места в номере)).

Прейскуранты на русском языке размещены в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей (в информационной папке на стойке приема и размещения гостиницы).

2. ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ, ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ, ОПЛАТЫ И ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

2.1. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

Режим работы предприятий общественного питания (ресторанов, баров) гостиницы установлен отдельно для каждого предприятия и доведен до сведения потребителя в установленном действующим законодательством порядке. Также информацию о режиме работы предприятий общественного питания в гостинице потребитель может получить в Службе приема и размещения гостиницы.

2.2. Гостиница предназначена для временного проживания физических лиц на согласованный с гостиницей срок. Предельный срок непрерывного проживания в гостинице неограничен.

2.3. Бронирование номеров в гостинице осуществляется исполнителем при наличии свободных номеров путём принятия заявки на бронирование от потребителя или заказчика посредством бронирования через сеть Интернет (путем заполнения соответствующей формы заявки), почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит непосредственно от потребителя или заказчика.

Форма заявки устанавливается исполнителем и должна содержать следующую информацию:

- сведения о потребителе
- период проживания (дата заезда и дата выезда),
- сведения о категории номера,
- тип размещения,
- сведения о виде бронирования (гарантированное/не гарантированное),
- необходимость предоставления дополнительных услуг, оказываемых исполнителем.

При этом для бронирования через Интернет-сайт гостиницы или агентов, предоставляющих услуги бронирования гостиничных номеров, форма заявки установлена на соответствующем интернет-сайте. В договоре с заказчиком для каждого заказчика может быть установлена своя форма заявки.

Бронирование считается действительным, а договор оказания гостиничных услуг заключенным с момента получения потребителем (заказчиком) уведомления, содержащего сведения о фирменном наименовании исполнителя, потребителя (заказчике), категории заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в гостинице, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

2.4. Потребитель (заказчик) вправе аннулировать бронирование без применения к нему каких-либо санкций до 18.00 местного времени текущего дня заезда, если иной срок не доведен до сведения потребителя (заказчика) в момент бронирования, либо предусмотрен договором, заключаемым с заказчиком.

Аннулирование бронирования (отказа от бронирования номера) в гостинице осуществляется исполнителем путём принятия отказа от бронирования номера от потребителя (заказчика) посредством почтовой и иной связи, а также посредством сети Интернет, позволяющей достоверно установить, что отказ от бронирования номера исходит непосредственно от потребителя или заказчика.

Форма аннулирования заявки должна содержать:

- сведения о потребителе
- период проживания (дата заезда и дата выезда),

- сведения о категории номера,
- тип размещения,
- сведения о виде бронирования (гарантированное/не гарантированное),
- сведения о иных заказанных дополнительных услугах исполнителя.

При этом для аннулирования заявки на бронирование через сайт гостиницы или агентов, предоставляющих услуги бронирования гостиничных номеров, форма отказа от бронирования номера установлена на соответствующем интернет-сайте. В договоре с заказчиком для каждого заказчика может быть установлена своя форма отказа от бронирования номера.

2.5. Исполнитель вправе отказать потребителю (заказчику) в заключении договора оказания гостиничных услуг (в бронировании, в заселении (при отсутствии предварительного бронирования номера)), если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

2.6. В гостинице применяются следующие виды бронирования:

2.6.1. Гарантированное бронирование — вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до времени выезда (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 (места в номере), в размере суток проживания. При опоздании более, чем на сутки договор оказания гостиничных услуг прекращается.

При гарантированном бронировании номера потребитель (заказчик) вносит авансовый платеж в размере не менее суток проживания в номере не позднее, чем до 12.00 часов дня запланированного заезда. В случае, если потребителем (заказчиком) не внесен авансовый платеж в течение установленного выше срока, бронирование считается негарантированным, и к такому бронированию подлежат применению условия негарантированного бронирования, предусмотренные в п. 2.6.2 настоящих Правил.

При размещении потребителя авансовый платеж засчитывается в качестве оплаты первых суток проживания в номере.

Несвоевременным отказом от бронирования признается отказ, полученный исполнителем позднее 12:00 местного времени текущего дня заезда.

Незаездом признается неприбытие потребителя в помещение гостиницы, предназначенное для оформления временного проживания потребителей (в Службу приема и размещения гостиницы) до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда.

Опозданием потребителя признается заезд потребителем после времени заезда запланированного дня заезда и до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда.

2.6.2. Негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до 18.00 местного времени в день заезда. После чего договор оказания гостиничных услуг прекращается и бронирование аннулируется.

При негарантированном бронировании авансовый платеж потребителем или заказчиком не вносится.

2.7. При бронировании заказчиком — юридическим лицом, либо индивидуальным предпринимателем, размер и сроки внесения авансового платежа, и иные условия бронирования подлежат применению исполнителем согласно договору с заказчиком и могут отличаться от указанных в настоящих Правилах.

2.8. Договор заключается между потребителем (заказчиком) и исполнителем и содержит:

- наименование исполнителя, сведения о государственной регистрации;
- сведения о потребителе (заказчике);

- сведения о виде гостиницы, категории гостиницы, указанной в свидетельстве о присвоении гостиницы определенной категории, предоставляемом номере (месте в номере) и об адресе гостиницы;

- цену номера (места в номере), категорию номера, количество номеров (мест в номере), в том числе посредством указания на иные документы, ее определяющие;

- период проживания в гостинице, время заезда и время выезда (расчетный час);

- иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя).

2.9. Гостиничные услуги оказываются исполнителем на основании договора оказания гостиничных услуг. Содержание договора определяется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Договор оказания гостиничных услуг считается заключенным с момента:

- подписания исполнителем и потребителем (заказчиком) письменного документа (в том числе электронного);

- подтверждения исполнителем заявки потребителя (заказчика) на бронирование (получение потребителем (заказчиком) подтверждения бронирования);

- совершения потребителем (заказчиком) действий, направленных на получение гостиничных услуг (в том числе уплата потребителем (заказчиком) каких-либо сумм за услуги исполнителю).

2.10. Заселение потребителя осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

- 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;

- документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

- разрешения на временное проживание лица без гражданства;

- вида на жительство лица без гражданства.

Иностранцы обязаны предъявлять миграционную карту.

При отсутствии вышеуказанных документов исполнитель вправе отказать в заселении.

2.11. 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) 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 (одного из них).

2.12. Гостиница осуществляет регистрацию по месту пребывания потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из нее круглосуточно.

Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, 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 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».

Постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами 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 января 2007 г. №9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

2.13. При оформлении проживания исполнитель выдает потребителю счет, который является дополнительным подтверждением заключения договора оказания гостиничных услуг. В счете содержится следующая информация: наименование исполнителя; фамилия, имя, отчество потребителя; сведения о предоставляемом для проживания номере; цена номера и стоимость всего проживания в гостинице; другие необходимые данные по усмотрению исполнителя.

2.14. Исполнителем установлена посуточная оплата проживания в номере. Почасовое проживание, а также почасовая тарификация стоимости проживания в гостинице не предусмотрены. Минимальный тариф на проживание — цена номера за сутки.

Цена номера и перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере), устанавливаются действующим соответствующим Прейскурантом исполнителя.

Цены, установленные соответствующим Прейскурантом, дифференцированы в зависимости от категории номера, количества проживающих в номере, иных факторов, действуют в течение ограниченного времени. Цена номера (места в номере) для каждого потребителя (заказчика) устанавливаются в момент подтверждения бронирования исполнителем согласно действующему на такой момент Прейскуранту, а при отсутствии предварительного бронирования — в момент оформления заезда потребителя согласно Прейскуранту, действующему на момент размещения потребителя. В момент подтверждения бронирования потребитель (заказчик) принимает и соглашается с ценой номера (места в номере), и не вправе впоследствии требовать их изменения при размещении в гостинице.

2.15. Оплата проживания производится при заселении в полном объеме (авансовый платеж в размере цены номера (места в номере) за весь срок проживания в гостинице).

С согласия потребителя (заказчика) потребитель в момент размещения в гостинице оплачивает депозит. Депозит является способом обеспечения оплаты потребителем дополнительных платных Гостиничных услуг, потребляемых им в гостинице, не входящих в цену номера, и может быть использован при расчете за данные дополнительные услуги, а также для оплаты штрафов и иных, подлежащих уплате платежей. При использовании Депозита (полностью или частично) в процессе проживания в гостинице потребитель производит пополнение депозита до неснижаемого остатка. При выезде потребителя неиспользованная сумма депозита подлежит возврату потребителю. Согласием потребителя (заказчика) на оплату депозита признается подписание потребителем (заказчиком) договора

об оказании услуг (регистрационная карта). Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме. При осуществлении расчетов с потребителем (заказчиком) исполнитель выдает потребителю (заказчику) кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

Плата за проживание взимается в соответствии со временем выезда (расчетным часом).

В случае проживания потребителя в гостинице 24 часов и менее (например, при заезде после времени заезда текущего дня, и/или выезда до времени выезда (расчетного часа) текущего дня), плата взимается в размере минимального тарифа - цены номера (места в номере) независимо от времени фактического нахождения потребителя в гостинице.

К оплате услуг исполнителем принимаются наличные российские рубли, а также банковские карты следующих платежных систем: Visa, Master Card, МИР, Maestro, China Union Pay.

2.16. При наличии предварительного бронирования на текущую дату исполнитель гарантирует предоставить потребителю номер к установленному времени заезда.

При наличии свободных номеров исполнитель может заселить потребителя до установленного времени заезда.

При заселении потребителя с 03 часов (ночи) 00 минут до установленного времени заезда (ранний заезд) и последующем его проживании в гостинице в дополнение к стоимости проживания взимается плата за номер (место в номере) в размере пятидесяти процентов цены номера (места в номере).

При заселении потребителя до 03 часов (ночи) 00 минут до установленного времени заезда (ранний заезд) в дополнение к стоимости проживания взимается плата за номер (место в номере) в размере цены номера (места в номере) за сутки проживания.

2.17. При необходимости продления срока проживания потребитель обязан заявить об этом исполнителю не позднее времени выезда (расчетного часа) дня, в который потребитель должен выехать из гостиницы, и исполнитель, при наличии свободных номеров, продлевает срок проживания.

Оплата продления срока проживания производится потребителем в порядке, установленном выше в настоящих Правилах для оплаты цены номера (места в номере), и должна быть произведена потребителем не позднее времени выезда (расчетного часа) дня, в котором потребитель продлил проживание.

Не продление потребителем срока проживания в установленный в настоящем пункте срок и/или не оплата потребителем в порядке, предусмотренном настоящими Правилами продления срока проживания, является задержкой выезда потребителя из гостиницы, что дает исполнителю право требовать от потребителя незамедлительного освобождения занимаемого потребителем номера (места в номере), а также влечет за собой последствия, установленные в пункте 2.18 настоящих Правил.

2.18. В случае задержки выезда потребителя после установленного времени выезда (расчетного часа) плата за проживание взимается с потребителя в следующем порядке:

- при выезде после времени выезда (расчетного часа) текущего дня до 18:00 по местному времени текущего дня потребителем производится оплата проживания в размере пятидесяти процентов цены номера (места в номере):

- при выезде в промежуток времени с 18:00 до 24:00 по местному времени текущего дня, потребителем производится оплата проживания в размере ста процентов цены номера (места в номере).

Во всех перечисленных в данном пункте случаях цена номера (места в номере) определяется исходя из соответствующего Прейскуранта исполнителя, действующего на день (дату) выезда потребителя для всех потребителей (публичные тарифы). Цена номера (места в номере), установленная для потребителя при бронировании, не применяется.

2.19. При размещении детей до 5 лет включительно в номере вместе с родителями складные кровати типа манеж/детская кровать предоставляется без взимания

дополнительной платы. При этом возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о рождении.

Завтрак для детей до 5 лет включительно, проживающих без предоставления места в одном номере с сопровождающими их взрослыми, предоставляется детям без взимания дополнительной платы, если в цену такого номера включена стоимость завтрака.

Дети от 6 до 12 лет включительно проживают в одном номере с сопровождающими их взрослыми без предоставления места без взимания дополнительной платы. Завтрак для детей от 6 до 12 лет включительно оплачивается в размере 50% от полной стоимости завтрака для взрослого по открытому тарифу.

Для детей в возрасте от 13 лет завтрак оплачивается в размере 100% от полной стоимости завтрака для взрослого по открытому тарифу.

В случаях предоставления дополнительной кровати взимается плата в соответствии с Прейскурантом исполнителя, действующим на момент подтверждения бронирования (при заказе дополнительной кровати при бронировании), либо на момент размещения (в случае заказа дополнительной кровати в момент заезда), либо на момент обращения с требованием предоставить дополнительную кровать (в случае заказа дополнительной кровати в период проживания). Исполнитель вправе отказать в предоставлении дополнительной кровати в случае, если ее установка в номере не предусмотрена.

2.20. В гостинице разрешено проживание с собаками-поводырями и с собаками весом до 10 кг и ростом в холке до 40 см. При подозрении о превышении животным разрешенных параметров, гостиница вправе потребовать взвесить животное на весах. Проживание с кошками и другими животными запрещено. За каждую неделю проживания гостиница взимает дополнительную к тарифу за номер плату в соответствии с Приложением №3 настоящих Правил, действующим на момент подтверждения бронирования либо на момент заселения, либо на момент обращения к размещению (в случае заказа услуги в период проживания), за осуществление дополнительной уборки после выезда гостя.

2.21. На территории гостиницы имеется бесплатная не охраняемая парковка для гостей отеля. Ответственность за сохранность автомобиля администрация гостиницы не несет. Бесплатная не охраняемая парковка находится слева от съезда с пандуса (съезд от центрального входа в гостиницу).

2.22. Зона не охраняемой парковки у главного входа в гостиницу (на пандусе) предназначена только для посадки/высадки пассажиров и для бесплатной парковки маломобильных групп населения. Оставлять автомобиль без присмотра на пандусе отеля строго запрещается. Право на бесплатную парковку на пандусе имеют:

- инвалиды 1 и 2 группы;
- инвалиды 3 группы с ограничением способности к самостоятельному передвижению любой степени;
- инвалиды 3 группы, которые получили знак «Инвалид» до 1 июля 2020 года;
- дети-инвалиды;
- иные транспортные средства по согласованию с Администрацией гостиницы.

3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

3.1. Качество предоставляемых гостиницей услуг соответствует установленным действующим законодательством РФ требованиям.

3.2. Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;

- предоставление кипятка;
- пользование беспроводным интернетом;
- пользование бизнес-центром;
- пользование багажной комнатой и сейфовыми ячейками;
- иные услуги на усмотрение исполнителя.

3.3. Потребитель имеет право воспользоваться дополнительными гостиничными услугами, оказываемыми исполнителем. Перечень дополнительных гостиничных услуг указан в соответствующем Прейскуранте, размещённом на русском языке в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения гостиницы). Дополнительные гостиничные услуги предоставляются исполнителем только с согласия потребителя.

Расчеты за предоставленные исполнителем дополнительные гостиничные услуги осуществляются потребителем как наличными денежными средствами, так и в безналичном порядке, как это предусмотрено в настоящих Правилах для оплаты гостиничных услуг.

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

3.5. 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, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих нормальному (качественному и безопасному) использованию номера, а также иных помещений гостиницы, 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 номере работ, в установленные исполнителем сроки.

3.6. 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.

3.7. Встреча потребителя с посетителем (посетителями) возможна в общественных зонах гостиницы.

3.8. Посетитель может находиться в жилой зоне или, при согласии потребителя, в гостевом номере потребителя:

а) в период с 23:00 до 7:00 часов по местному времени только после регистрации в гостинице на основании документа удостоверяющего личность посетителя в соответствии с настоящими Правилами.

б) в период с 7:00 до 23:00 часов по местному времени только после предъявления документа удостоверяющего личность посетителя сотруднику службы безопасности гостиницы, о чем производится запись в Журнале учета посетителей (Фамилия, имя, отчество, серия и номер документа, дата и время). Сотрудники службы безопасности гостиницы вправе запросить у посетителя предъявить документ, удостоверяющий личность посетителя, в соответствии с п. 2.10. настоящих Правил. В случае отсутствия у посетителя документа, удостоверяющего личность в соответствии с п. 2.10 настоящих Правил или отказа предъявить его сотруднику службы безопасности для регистрации в Журнале учета посетителей, посетителю может быть отказано в посещении жилой зоны гостиницы в целях предотвращения возможной угрозы безопасности жизни, здоровью, имуществу потребителя (потребителей) и сотрудников гостиницы.

3.9. Допуск курьеров, сотрудников служб доставки и т.д. в жилую зону запрещен.

3.10 Потребитель принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

3.1. Претензии Потребителя к качеству, срокам оказания услуг принимаются Исполнителем в момент их оказания, если Потребитель своевременно не уведомил Исполнителя о наличии претензий, то они не принимаются, поскольку проверить их достоверность не представляется возможным. При заселении в номер Потребитель обязан осмотреть номер, и не позднее 1 часа с момента заселения сообщить о наличии каких-либо поломок, порчи имущества, и т.д. в номере, в противном случае все поломки, порча имущества и т.д., выявленные в номере, рассматриваются как совершенные Потребителем, а гостиница имеет право требовать с него компенсации ущерба.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ И ИСПОЛНИТЕЛЯ. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЯ И ИСПОЛНИТЕЛЯ.

4.1. Потребитель вправе:

4.1.1. Пользоваться всеми гостиничными услугами.

4.1.2. Получать полную и достоверную информацию о правилах проживания в гостинице, стоимости и перечне гостиничных услуг.

4.1.3. Обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг.

4.2. Потребитель обязан:

4.2.1. Соблюдать настоящие Правила.

4.2.2. Соблюдать правила пожарной безопасности, указанные в Приложении №1 к настоящим Правилам.

4.2.3. Уважать права других потребителей и посетителей гостиницы.

4.2.4. Бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы.

4.2.5. При уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы

4.2.6. Освобождать номер по истечении оплаченного срока проживания.

4.2.7. Оплачивать услуги гостиницы.

4.2.8. Допускать сотрудников гостиницы в номер для проведения текущей уборки номера.

4.2.9. Оплатить причиненный имуществу гостиницы ущерб.

4.3. Потребителю запрещается:

4.3.1. В целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в номере Гостиницы и в помещениях для общего пользования нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками, электроплитами, микроволновыми печами, мультиварками и т.д.), за исключением приборов, предоставленных исполнителем; запрещается использовать свечи, зажигалки, спички, газовые горелки, керосиновые фонари и иные предметы, предполагающие использование открытого огня. В случае установления данного факта, гостиница имеет право взыскать с Потребителя штраф в размере 5 000 (Пять тысяч рублей) за каждый установленный случай.

4.3.2. Передавать посторонним лицам карту гостя и/или ключ от гостиничного номера, оставлять посторонних лиц в номере одних. В случае установления данного факта потребитель обязан оформить и оплатить проживание приглашенного лица, а также

гостиница имеет право взыскать с Потребителя штраф в размере 5 000 (Пять тысяч рублей) за каждый установленный случай.

4.3.3. Курить в номерах и иных помещениях гостиницы, а также на прилегающей территории гостиницы. Курение в номерах и иных помещениях гостиницы влечет за собой необходимость возмещения гостем ущерба гостинице в виде затрат на дополнительную специальную уборку номера или иного помещения гостиницы (длительное проветривание, использование средств поглотителей запаха, химчистка и стирка штор, тюли, текстиля) в размере 5000 рублей.

4.3.4. Приносить и хранить любого вида оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы. Данные обстоятельства будут являться основанием для приостановления оказания гостиничных услуг.

4.3.5. Находиться на территории гостиницы в сильном алкогольном или наркотическом опьянении.

4.3.6. Нарушать покой других потребителей, посетителей гостиницы.

4.3.7. Выносить из помещений объектов общественного питания посуду, столовые предметы, продукты питания и напитки, если это прямо не было разрешено администрацией гостиницы.

4.3.8. Изменять интерьер гостиницы, выносить и переставлять предметы мебели и интерьера из номера.

4.3.9. Проходить в номерной фонд без предъявления сотруднику службы безопасности персональной карты гостя. Отсутствие карты гостя является основанием для отказа в допуске в номерной фонд гостиницы.

4.3.10. Осуществлять расчеты за гостиничные услуги наличными денежными средствами в иных местах, кроме точек продаж исполнителя. В данном случае все риски и ответственность лежит на потребителе, и исполнитель не отвечает за негативные последствия, которые могут возникнуть у потребителя.

4.3.11. Осуществлять доступ в гостиницу вне (в обход) установленных контрольно-пропускных пунктов (Приложение № 2 к настоящим Правилам). Отказ потребителя или приглашенных лиц осуществить проход в установленных для этого контрольно-пропускных пунктах является основанием для недопуска данных лиц на территорию гостиницы.

4.3.12. Проносить тяжеловесные, крупногабаритные, длинномерные предметы без предварительного согласования с администрацией исполнителя. Отсутствие согласования на ввоз в гостиницу данных предметов является основанием для отказа их в проносе.

4.3.13. Вывешивать из окон номера бельё, одежду, ковры, плакаты, постеры, световые гирлянды, флаги, пакеты и прочие предметы; выбрасывать из окон мусор, в случае установления данного факта, гостиница имеет право взыскать с Потребителя штраф в размере 5 000 (Пять тысяч рублей) за каждый случай.

4.3.14. Размещать и монтировать на фасаде здания и на стенах номеров любые крепления, растяжки, подвески, вывески, указатели, флагштоки и другие устройства.

4.3.15. Вмешиваться в работу персонала исполнителя и службы безопасности, препятствовать функционированию технических средств службы безопасности, охранно-пожарной-сигнализации, в случае установления данного факта, гостиница имеет право взыскать с Потребителя штраф в размере 5 000 (Пять тысяч рублей) за каждый случай.

4.3.16. Предпринимать действия, имитирующие подготовку к совершению теракта или иных актов незаконного вмешательства в деятельность исполнителя, в случае установления данного факта, гостиница имеет право взыскать с Потребителя штраф в размере 5 000 (Пять тысяч рублей) за каждый случай.

4.3.17. Держать в номере домашних животных, птиц и иных питомцев без согласования с Администрацией гостиницы (за исключением случаев, указанных в п.2.20 настоящих Правил), в случае установления данного факта, гостиница имеет право взыскать с

Потребителя штраф в размере 5 000 (Пять тысяч рублей) и стоимость генеральной уборки номера в размере 5 000 (Пять тысяч рублей).

4.3.18. Распивать спиртные напитки и принимать пищу в местах общего доступа, за исключением мест, предназначенных для общественного питания в случае установления данного факта, гостиница имеет право взыскать с Потребителя штраф в размере 5 000 (Пять тысяч рублей) за каждый случай.

4.3.19. Использовать источники открытого огня, в этом случае гостиница имеет право взыскать с Потребителя штраф в размере 15 000 (Пятнадцать тысяч рублей) за каждый случай;

4.4. Ответственность исполнителя

4.4.1. Исполнитель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей потребителя только при условии, если они были приняты исполнителем на хранение, либо были помещены потребителем в сейфовую ячейку в службе приема и размещения. 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.

4.4.2. Вещи, обнаруженные после времени выезда (расчетного часа) персоналом исполнителя в номере, подлежащем освобождению, и оплата за который закончилась (при этом потребитель не известил Службу приема и размещения о продлении своего проживания в порядке и в сроки, установленные настоящими Правилами), признаются забытыми и помещаются исполнителем в комнату забытых вещей гостиницы. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией исполнителя в присутствии представителей исполнителя в количестве не менее 2 (двух) человек, и оформляется соответствующим Актом о помещении забытых вещей потребителя на хранение.

Исполнитель ставит в известность потребителя о забытых им вещах по предоставленным потребителем исполнителю контактными данными.

Исполнитель может, при наличии отдельного распоряжения потребителя и при условии предварительной оплаты потребителем расходов на доставку, произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному потребителем.

Забытые вещи хранятся исполнителем в течение 6 (шести) месяцев с момента их обнаружения, в соответствии с порядком хранения вещей, утвержденным Генеральным директором исполнителя.

4.4.3. Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, не отвечающих требованиям и(или) условиями договора оказания гостиничных услуг в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.4.4. Исполнитель имеет право отказать в предоставлении потребителю услуг гостиницы в случае нарушения потребителем настоящих правил, несвоевременной оплаты гостиничных услуг, а также в случае совершения потребителем противоправных действий.

4.4.5. Для обеспечения безопасности гостей и сотрудников отеля на территории гостиницы устанавливается контрольно-пропускной режим в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от «14» апреля 2017г. №447 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов».

4.4.6. Гостиница не несет ответственность в случае форс-мажорных обстоятельств, в результате которых потребители и посетители гостиницы оказались без энергообеспечения,

водоснабжения, водопотребления. При этом администрация гостиницы обязана принять меры для обеспечения электроэнергией и водой потребителей и посетителей гостиницы по мере возможности.

4.4.7. Администрация гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с потребителем в случае технических проблем в номере, задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящих Правил, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

4.5. Ответственность потребителя

4.5.1. Потребитель, в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, в соответствии с законодательством РФ возмещает ущерб гостинице в полном объеме, согласно утвержденному исполнителем соответствующему Прейскуранту (Приложение № 7 к настоящим Правилам), а также несет ответственность за иные нарушения, в том числе нарушения установленного паспортно-визового режима, а также запрета курения.

4.5.2. Потребитель несет полную ответственность за всех своих посетителей и за соблюдение ими настоящих Правил.

4.5.3. В случае нарушения запрета на курение гостиница оставляет за собой право обратиться в правоохранительные органы для привлечения потребителя к административной ответственности за курение в неположенных местах. В случае, если гостиница будет привлечена к административной ответственности вследствие нарушения проживающим (и/или посетителями) установленного запрета курения табака на территории гостиницы, гостиница оставляет за собой право потребовать от нарушителя компенсации гостинице денежных средств в размере штрафа, предъявленного гостинице компетентными государственными органами. Курение в номере влечет за собой необходимость возмещения гостем ущерба гостинице в виде затрат на дополнительную специальную уборку номера (длительное проветривание, использование средств поглотителей запаха, химчистка и стирка штор, тюли, текстиля) в размере 5000 рублей.

4.5.4. В случае, если в результате нарушения Потребителем настоящих Правил гостиничный номер, который он занимал, на некоторое время будет выведен из состава номерного фонда гостиницы по причине необходимости его восстановления (генеральная уборка, химчистка, стирка, ремонт или замена предметов интерьера и т.п.), Исполнитель вправе предъявить Потребителю к оплате упущенную выгоду на период простоя номера в размере стоимости проживания в номере в соответствующие даты.

ПРАВИЛА ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

В целях сохранения жизни и здоровья всех посетителей гостиницы необходимо соблюдать правила пожарной безопасности в помещениях отеля.

В номерах гостиницы запрещено:

- Курить в помещениях. Допускается курение в местах, специально отведенных для этого, которые обозначаются знаками «Место для курения».
- Пользоваться электронагревательными приборами (электроутюгами, электроплитками, электрочайниками, микроволновыми печами, мультиварками и т. п.) за исключением приборов, предоставленных исполнителем.
- Применять открытый огонь.
- Оставлять без присмотра включенными в электрическую сеть зарядные устройства, ноутбуки, особенно на мягкой мебели, где электронные устройства имеют недостаточное охлаждение.
- Накрывать включенные торшеры и настольные лампы предметами из горючего материала.
- Приносить и хранить в номерах взрывоопасные и пожаро- и взрывоопасные вещества.
- Оставлять без присмотра маленьких детей и разрешать детям играть со спичками.

На каждом этаже имеются пожарные шкафы с огнетушителем и пожарным краном, обозначенные соответствующими знаками.

В случае пожара в гостинице необходимо:

- Не поддаваться панике.
- Сообщить о возгорании в пожарную охрану по телефону 01, 101 с мобильного или 112, указав адрес, этаж, что горит. Сообщите дежурному персоналу о возникновении пожара.
- Не пользоваться лифтами во время пожара.
- Принять все возможные меры для ликвидации возгорания с применением первичных средств пожаротушения.
- Если ликвидировать очаг горения своими силами не представляется возможным, необходимо покинуть здание как можно скорее. Необходимо выйти из номера и закрыть дверь. Действовать по указанию персонала гостиницы или сотрудников пожарной охраны.
- Если коридоры и лестничные клетки сильно задымлены и покинуть помещение нельзя, необходимо остаться в номере, закрыть дверь и открыть окна. Закрытая и хорошо уплотненная дверь может надежно защитить от опасных факторов пожара. Для того, чтобы избежать отравления дымом, необходимо закрыть щели и вентиляционные отверстия смоченными водой полотенцами или постельными принадлежностями. По прибытию к месту происшествия пожарных подразделений, подойти к окну и подать знак об необходимости оказания помощи.

ПРАВИЛА БЕЗОПАСНОСТИ, ДЕЙСТВУЮЩИЕ НА ТЕРРИТОРИИ ООО «ГОСТИНИЧНЫЙ КОМПЛЕКС «ПРИБАЛТИЙСКАЯ».

1. Общие положения.

Настоящие Правила определяют требования по соблюдению безопасности для физических лиц (потребителей/посетителей), находящихся на территории ООО «Гостиничный комплекс «Прибалтийская» (далее гостиница). Обеспечение безопасности лиц, находящихся на территории гостиницы является одной из приоритетных задач в повседневной деятельности гостиницы.

Особое внимание в гостиницы уделяется мерам, направленным на усиление антикриминальной и антитеррористической защищённости, целью которых является защита жизни и здоровья гостей, потребителей, посетителей и сотрудников гостиницы, обеспечения безопасного и комфортного нахождения на территории гостиницы. За безопасность на территории гостиницы отвечают служба безопасности гостиницы, состоящая из штатных сотрудников гостиницы и сотрудников привлеченного охранного предприятия.

Гостиница вправе принимать решение о введении дополнительных мер по обеспечению безопасности на своей территории.

2. Входной контроль на безопасность.

В рамках проведения мероприятий по усилению мер безопасности, в гостинице, устанавливается входной контроль на безопасность:

2.1. Входному контролю на безопасность подлежат все лица, входящие на территорию гостиницы, а также их багаж и ручная кладь.

2.2. Входной контроль на безопасность осуществляется службой безопасности гостиницы с помощью стационарных и/или ручных металлодетекторов (технические системы безопасности).

2.3. При прохождении входного контроля на безопасность физическому лицу может быть предложено предоставить для осмотра верхнюю одежду, кошельки, содержимое карманов, ручную кладь, а самому физическому лицу пройти через рамку стационарного металлодетектора и/или быть осмотренным при помощи ручного металлодетектора на основании добровольного волеизъявления физического лица.

2.4. При срабатывании технических систем безопасности, сотрудник службы безопасности гостиницы может попросить предъявить для осмотра все содержимое карманов, ручной клади физического лица.

2.5. Физические лица, имеющие имплантированные аппараты, стимулирующие сердечную деятельность, а также лица с ограниченными возможностями здоровья, при наличии медицинских документов, и (или) информировании ими работников службы безопасности гостиницы о противопоказаниях к обследованию таких лиц с применением технических средств, осматриваются визуальным способом.

2.6. При возникновении подозрений у сотрудника службы безопасности гостиницы на наличие у физического лица запрещенных предметов и (или) веществ, сотрудник обязан вызвать на место происшествия сотрудников правоохранительных органов для производства

личного досмотра, а также досмотра содержимого ручной клади или багажа физического лица.

2.7. Физическое лицо, отказавшееся от прохождения входного контроля на безопасность, на территорию гостиницы не допускается.

3. Обязательства физического лица, входящего/ находящегося на территории гостиницы.

Физические лица, входящие либо находящиеся на территории гостиницы, обязаны:

3.1. Осуществлять проход на территорию гостиницы в соответствии с порядком, определенными разделом 2 настоящих Правил.

3.2. Выполнять требования службы безопасности гостиницы, направленные на обеспечение безопасности, а также не предпринимать действий, препятствующих выполнению ими служебных обязанностей.

3.3. Информировать службу безопасности гостиницы о событиях или действиях, создающих угрозу безопасности на территории гостиницы, а также соблюдать дополнительные меры предосторожности.

4. Ограничения, накладываемые на физических лиц, входящих/ находящихся на территории гостиницы.

4.1. Физическим лицам, входящим либо находящимся на территории находящегося на территории гостиницы запрещается:

4.1.1. Проносить на территорию гостиницы предметы и вещества, запрещенные или ограниченные для перемещения на территории гостиницы.

4.1.2. Препятствовать функционированию технических средств обеспечения безопасности, расположенных на территории гостиницы.

4.1.3. Совершать действия, создающие препятствия (в том числе с использованием транспортных и других технических средств) функционированию гостиницы или ограничивающие функционирование ее объектов, включая распространение заведомо ложных сообщений о событиях или действиях, создающих угрозу безопасности, а также действия, направленные на повреждение (хищение) элементов объектов гостиницы, которые могут привести их в негодное для эксплуатации состояние, либо состояние, угрожающее жизни или здоровью физических лиц.

4.1.4. Передавать документы (карту гостя) сторонним лицам, предоставляющие право прохождения в особые зоны гостиницы.

4.1.5. Осуществлять проход на территорию гостиницы вне (в обход) установленных проходов.

4.1.6. Предпринимать действия, имитирующие подготовку к совершению либо совершению актов незаконного вмешательства в деятельность гостиницы.

4.1.7. Использовать пиротехнические изделия без разрешения службы безопасности гостиницы.

4.2. Проносить в багаже, при себе, в вещах, следующие опасные вещества и предметы:

4.2.1. Взрывчатые вещества, средства взрывания и предметы ими начиненные:

- пороха всякие, в любой упаковке и в любом количестве;
- патроны боевые (в том числе малокалиберные);
- патроны к газовому оружию;
- капсюли (пистоны) охотничьи;
- пиротехнические средства: сигнальные и осветительные ракеты, патроны сигнальные, дымовые патроны (шашки), спички подрывника, бенгальские огни, петарды;
- тротил, динамит, тол, аммонал и другие взрывчатые вещества;

- капсули-детонаторы, электродетонаторы, электровоспламенители, детонирующий огнепроводный шнур и т.д.

4.2.2. Сжатые и сжиженные газы:

- газы для бытового пользования (бутан-пропан) и другие газы;
- газовые баллончики с наполнением нервно-паралитического и слезоточивого воздействия и т.д.

4.2.3. Легковоспламеняющиеся жидкости:

- ацетон;
- бензин;
- пробы легковоспламеняющихся нефтепродуктов;
- метанол, метилацетат (метиловый эфир);
- сероуглерод;
- эфиры, этилцеллозола.

4.2.4. Воспламеняющиеся твердые вещества:

- вещества, подверженные самопроизвольному возгоранию;
- вещества, выделяющие легковоспламеняющиеся газы при взаимодействии с водой;
- калий, натрий, кальций металлический и их сплавы, кальций фосфористый и т.д.;
- фосфор белый, желтый и красный и все другие вещества, относящиеся к категории воспламеняющихся твердых веществ.

4.2.5. Окисляющие вещества и органические перекиси:

- нитроцеллюлоза коллоидная, в гранулах или хлопьях, сухая или влажная, содержащая менее 25 % воды или растворителя;
- нитроцеллюлоза коллоидная, в кусках, влажная, содержащая менее 25 % спирта;
- нитроцеллюлоза сухая или влажная, содержащая менее 30 % растворителя или 20 % воды и т.д.

4.2.6. Едкие и коррозирующие вещества:

- сильные неорганические кислоты: соляная, серная, азотная и другие; фтористоводородная (плавиковая) кислота и другие сильные кислоты и коррозирующие вещества.

4.2.7. Ядовитые и отравляющие вещества, а также токсичные вещества и радиоактивные материалы:

- любые ядовитые сильнодействующие и отравляющие вещества в жидком или твердом состоянии, упакованные в любую тару;
- бруцин, никотин, стрихнин, тетрагидрофуруриловый спирт;
- антифриз, тормозная жидкость, этиленгликоль, ртуть;
- все соли синильной кислоты и цианистые препараты;
- циклон, цианплав, мышьяковистый ангидрид и т.д.

4.2.8. Оружие:

- пистолеты, револьверы, винтовки, карабины и другое огнестрельное, газовое, пневматическое оружие;
- электрошоковые устройства;
- кортики, стилеты, десантные штык-ножи, за исключением случаев и в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.3. Использование беспилотных летательных аппаратов (в том числе квадрокоптеров) на территории гостиницы осуществляется при соблюдении требований Постановления Правительства РФ № 138 от 11.03.2010 г. «Об утверждении Федеральных правил использования воздушного пространства РФ». Сбор информационных материалов с помощью фото и видео регистраторов, установленных на дистанционно управляемых летательных аппаратах и передвижных транспортных средствах, на территории гостиницы разрешается только с письменного согласия Администрации гостиницы.

5. В случае неисполнения физическими лицами, находящимися на территории гостиницы, настоящих правил, гостиница оставляет за собой право на расторжение договорных отношений и/или выдворение их с территории гостиницы.

ПОЛИТИКА ПРОЖИВАНИЯ С ЖИВОТНЫМИ

В отеле совместно с гостем могут проживать следующие виды животных:

- собаки-поводыри / проводники (в случае проживания гостя с собакой-поводырем / проводником не требуется дополнительное согласование с Отелем, кроме уведомления о статусе собаки);
 - маленькие собаки (весом до 10 кг и ростом до 40 см в холке);
- служебные собаки.

Домашние животные, не носящие статус собаки-поводыря, не допускаются в какие-либо общественные места, за исключением номера.

Размещение с домашними животными, в том числе с собаками-поводырями, разрешается при наличии ветеринарных документов установленного образца (ветеринарного паспорта и справки от ветеринарного врача) с отметкой обо всех сделанных прививках. Во время бронирования номера сотруднику отеля при запросе проживания с домашним животным необходимо уточнить у гостя породу питомца (в том числе: возраст, размер и вес) и сообщить о каких-либо особых условиях по размещению животного в отеле, согласовать размещение животного в Отеле и вернуться с ответом.

В одном гостиничном номере разрешается проживание не более одного домашнего животного. Иные условия согласовываются отдельно с Отелем.

Проживание животного является дополнительной услугой и оплачивается в размере 5000 рублей за каждую неделю проживания животного (7 календарных дней).

Дополнительно взимается возвратный депозит в качестве компенсации за возможный причиненный ущерб животным в период проживания в отеле и необходимость генеральной уборки. Депозит возвращается гостю в случае, если при проверке номера в день выезда не обнаружено порчи имущества. Размер возвратного депозита: 5000 рублей.

Обязательства владельца питомца (гостя) перед отелем:

1. Гость должен привести с собой специальный лоток или иные подстилки для справления естественных надобностей животного, не требующих его выгула.
2. Гостю необходимо обеспечить кормление питомца из специальной посуды и обеспечить условия проживания питомца (наличие специальной лежанки). Не разрешается кормить домашних животных из посуды, используемой в заведениях питания отеля.
3. На территории отеля собаки должны находиться исключительно в наморднике и на поводке, либо в переноске. Допускается нахождение декоративных пород (карликовых и мелких) на поводке или на руках.
4. Для проведения ежедневной уборки и/или мелкого ремонта в номере гость обязан обеспечить отсутствие животного на время оказания услуг или выполнения работ и вывесить на входную дверь соответствующую информационную табличку. В случае отсутствия таблички, указанные услуги и работы осуществляться не будут.
5. Не допускается оставлять домашнее животное в номере без присмотра.

6. Не допускается мыть животное в душевой кабине или ванной номера, используя по отношению к животному полотенца, простыни и другие постельные принадлежности, принадлежащие Отелю.
7. Не допускается вычесывать, стричь (брить и выщипывать) шерсть, а также стричь ногти животных в номере.
8. Запрещается посещение с животным пунктов общественного питания и общественных зон, предназначенных для отдыха, занятий спортом, детских игровых зон и аналогичных специализированных мест общего пользования.

Правила выгула домашних животных:

Выгул домашних животных возможен только на общественных территориях за пределами Отеля.

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

- нарушения правил проживания;
- агрессивного, неадекватного, шумного поведения питомца.

ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ТОЧЕК ПИТАНИЯ

Общие положения:

Правила посещения точек питания ООО «ГК «Прибалтийская» (далее по тексту «Правила») устанавливают порядок пребывания посетителей в ресторане «RBG», баре «LUNA Lounge & Bar», ресторанах для группового питания и завтрака, и других точках питания ООО «Гостиничный комплекс «Прибалтийская» (далее по тексту – ГК «Прибалтийская»).

Настоящие Правила разработаны, в соответствии с гражданским законодательством, Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1, Постановлением Правительства РФ «Об утверждении правил оказания услуг общественного питания» от 21.09.2020 г. № 1515. Данные правила распространяются на всех посетителей и сотрудников ГК «Прибалтийская» и являются неотъемлемой частью договора Оферты (ст. 435 ГК РФ), заключенного между ГК «Прибалтийская» и посетителем (потребителем).

В соответствии с п.4 Правил оказания услуг общественного питания (утверждены Постановлением Правительства РФ №1515 от 21.09.2020 г.) Исполнитель услуг общественного питания вправе самостоятельно устанавливать в местах оказания услуг правила поведения для потребителей, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

Посещая точки питания ГК «Прибалтийская», посетитель соглашается со всеми указанными в них условиями и принимает настоящие Правила. Перечисленные в Правилах требования распространяются на всех посетителей ГК «Прибалтийская» без исключений.

Персонал и сотрудники службы безопасности, работающие на территории ГК «Прибалтийская», представляют интересы администрации ГК «Прибалтийская». Просим Вас следовать их рекомендациям.

Сотрудники службы безопасности работающие на территории ГК «Прибалтийская», вправе требовать предъявление личных вещей к осмотру, если есть основания полагать о возможном нарушении разделов 2 и 3 настоящих Правил.

Сотрудники службы безопасности, персонал и администрация, работающие на территории ГК «Прибалтийская», имеют право ограничить количество посетителей, а также вправе отказать отдельным лицам в праве посещения точек питания ГК «Прибалтийская», на основании пунктов раздела 2 и 3 настоящих Правил.

В случае нарушения посетителем, находящимся на территории ГК «Прибалтийская», Правил посещения, администрация оставляет за собой право предложить оплатить фактически оказанные ему услуги и покинуть заведение.

Посетителям разрешается посещать точки питания ГК «Прибалтийская» (рестораны, бары) только в установленные часы работы:

Ресторан RBG:

- с 6:30 до 11:00 - завтраки Шведский стол
- с 13:00 до 21:00 по меню Евро буфет
- Бар LUNA Lounge & Bar: Круглосуточно, Ежедневно
- Рестораны группового питания и завтрака: с 6:30 до 11:00 - завтраки Шведский стол

Администрация ГК «Прибалтийская» оставляет за собой право вносить изменения в режим работы точек питания без дополнительного письменного уведомления посетителей.

После наступления времени закрытия точки питания, сотрудники службы безопасности, персонал и администрация вправе потребовать от посетителей покинуть точки питания.

Согласно ст. 2 Федерального закона от 06 марта 2006 года № 35-ФЗ «О противодействии терроризму», п.п. 1,2 ч. 13 ст. 30 ФЗ от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» в целях предотвращения противодействия террористическим и диверсионным акциям, обеспечения неприкосновенности частной собственности заведения, обеспечения личной безопасности посетителей ресторана осуществляется видеофиксация соблюдения общественного порядка.

Администрация не несет ответственности за целостность и сохранность личных вещей посетителей, оставленных без присмотра. Администрация не несёт ответственности за оставленные в гардеробе (в карманах верхней одежды) ценные вещи и деньги. В случае утраты номерка посетитель обязан представить доказательства принадлежности ему вещей, находящихся в гардеробе, а также возместить стоимость утерянного номерка в размере 500 рублей.

В случае срабатывания пожарной сигнализации или звукового оповещения о пожаре, посетители в сопровождении персонала точек питания обязаны незамедлительно проследовать к эвакуационным выходам по обозначенным путям эвакуации.

На территорию точек питания не допускаются:

1. Несовершеннолетние лица без сопровождения родителей (или лиц, их заменяющих при предоставлении подтверждающего документа) в соответствии с Законом Санкт-Петербурга от 19.02.2014 N 48-1:
 - с 1 мая по 30 сентября включительно – с 23:00 до 6:00 часов местного времени;
 - с 1 октября по 30 апреля включительно – с 22:00 до 6:00 часов местного времени.
2. Лица с животными.
3. Лица в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения. Состояние посетителя самостоятельно оценивается сотрудником точки питания визуально. Если по мнению посетителя, визуальная оценка сотрудником точки питания не соответствует действительности, то посетитель может предоставить документы, подтверждающие его нахождение в адекватном состоянии (справка нарколога, справка психиатра, результаты алкотестера);
4. Лица, выражающиеся нецензурной бранью, нарушающие общественный порядок, провоцирующие конфликты, ведущие себя агрессивно или грубо по отношению к другим посетителям или сотрудникам ГК «Прибалтийская».
5. Лица, пришедшие со своими продуктами питания, алкогольными и/или безалкогольными напитками.
6. Лица с любыми видами оружия, колющими и режущими предметами.

На территории точек питания запрещается:

1. Проносить ядовитые, токсичные, легковоспламеняющиеся вещества, все виды оружия и средства личной защиты.
2. Проносить и употреблять любые напитки, продукты питания, наркотические и психотропные вещества.
3. Курение сигарет, сигар, трубок, систем нагревания табака, а также любых электронных устройств, имитирующих курение табака (в том числе вейпов и электронных сигарет).
4. Продажа алкогольной продукции, пива и табачных изделий лицам, не достигшим

- 18 лет. Сотрудники имеют право попросить предъявить документ, подтверждающий возраст, а именно паспорт или водительское удостоверение посетителя для удостоверения возраста. В случае отказа в предоставлении оригинала паспорта или водительского удостоверения, подтверждающего возраст посетителя, сотрудник ГК «Прибалтийская» вправе отказать посетителю в продаже алкогольной продукции.
5. Осуществление любого вида несанкционированной торговли и рекламной деятельности на территории ГК «Прибалтийская».
 6. Играть в азартные игры, карты, нарды и прочие.
 7. Выносить посуду за пределы точек питания.
 8. Выносить за пределы точек питания продукты питания при обслуживании в формате «Шведский стол».
 9. Находиться без одежды, без обуви, в верхней одежде, в пляжной одежде, в пачкающей, сильно пахнущей одежде, с предметами, которые могут испачкать других посетителей или имущество ГК «Прибалтийская».
 10. Входить на территорию Точек питания с велосипедами, самокатами, санками, клюшками и иными крупногабаритными предметами, и инвентарем. Не разрешается использовать роликовые коньки, скейты, роликовые кроссовки и роликовые кеды, гироскутеры, прочие аналогичные приспособления.
 11. Наносить материальный ущерб ГК «Прибалтийская», его сотрудникам и другим посетителям. В случае нанесения ущерба, его сумма из расчета фактической стоимости поврежденного имущества подлежит возмещению в добровольном порядке, либо в судебном порядке с возмещением всех судебных издержек.
 12. Переставлять мебель и иные элементы декора (запрещается становиться ногами, сидеть или танцевать на столах и перилах, на барной стойке; сидеть на полу; забираться ногами на диваны, спать в помещениях точек питания)
 13. Использование нецензурной брани, создание условий, мешающих комфортному отдыху других посетителей, провоцирование конфликтов.
 14. Производить профессиональную фото- и видеосъемку без предварительного письменного согласования с Администрацией ГК «Прибалтийская».

ПРЕЙСКУРАНТ ЦЕН

1. Дождевики..... 500 руб/шт
2. Печать документов более 5 листов5 руб/страница
3. Проживание с животными.....5 000 руб/неделя

ПРЕЙСКУРАНТ НА ВОЗМЕЩЕНИЕ ПОРЧУ ИМУЩЕСТВА

	Цена в рублях
Ремитно- восстановительные работы	
Порча ковровина (1м2)	16 000
Порча стены (1м2)	4 000
Порча потолка (1м2)	5 000
Порча плитки (1 шт)	2 500
Повреждение зеркала (1м2)	5 000
Жилые этажи	
Замена бра настенного у номера	10 000
Замена светильника потолочного у номера	10 000
Лифтовые зоны	
Замена кнопки вызова лифта	18 000
Замена кнопки этажа	18 000
Замена зеркала в лифте	40 000
Сантехническое оборудование	
Писсуар	12 000
Унитаз	20 000
Раковина	17 000
Прилегающая территория	
Порча стрелы шлагбаума	20 000
Порча торшера на пандусе	35 000
Порча уличного светильника	45 000
Порча внешних фасадов и конструктивных элементов здания	70 000
Замена оборудования 2го этажа	
Стол круглый диаметр 150	4 500
Парта узкая 150*40	4 500
Стол складной 1500X750X750	4 500
Стол коктейльный высокий (гвоздики) полукруглый 2 этаж	4 500
Стол высокие белые из холла d=900,h=1100 2 этаж	4 000
Стулья банкетные (с красной обивкой)	4 000
Диван /Хоффманн 632/	37 000
Кресло /Хоффманн 631/	20 000
Кофемашина Кафиссимо Компакт	20 000
Кулер настол.с/охл. Agua Work	2 000
Кулер напольный	4 000
Чайник никелир.	1 000
Доска пробковая(д/информации)	1 000

Флипчарт	3 000
Подвесной светильник металлический RBG MAT05276	8 000
Настенные бра в зале Parkinn	8 000
Стол 3000x1800	125 000
Стол 6000x1800	240 000
Стол 3000x1200	110 000
Стулья для отдыха Квадро металл.каркас	3 000
Стол круглый диам.2000мм	125 000
Стол 1200x400	3 000
Тюль 1 полотнище (вид на город) 2 этаж	15 000
Стол для переговоров Арена (заседаний шв.)1500x700	2 000
Стол для переговоров Арена (заседаний шв.) 1820x760	2 000
Стол для переговоров круглый 1500(большой)	2 000
Стул AND в бизнес-центр красный	3 500
	30 000
Кресло для фойе с дер.каркасом F40	
Кресло для фойе с дер.каркасом F42	25 000
Кресло для фойе с дер.каркасом F43	26 000
Кресло для фойе конф.-зала F70	26 000
Кресло для фойе конф.-зала VIP F60	26 000
Кофемашина Неспрессо Профэшнл Baretto CS100/EUR	40 000
Кофемашина Gemini CS220/EUR Неспрессо Профэшнл	60 000
Кофемашина Gaggia Titanium	20 000
Аквариумы с наполнением и спецоборудованием	250 000

Повреждения	Цена в рублях				
	Стандарт	Супериор	Полулюкс	Семейный	Люкс
<i>Замена элементов мебелировки жилого номера</i>					
Входная дверь в номер	30 000	30 000	30 000	30 000	30 000
Входной замок в номер	25 000	25 000	25 000	25 000	25 000
Дверная коробка	10 000	10 000	10 000	10 000	10 000
Держатель для карт	2 000	2 000	2 000	2 000	2 000
Дверца шкафа	5 000	5 000	5 000	5 000	5 000
Полка шкафа	1 500	1 500	1 500	1 500	1 500
Зеркало в прихожей	5 000	5 000	5 000	5 000	5 000
Зеркало в номере	5 000	5 000	5 000	5 000	5 000
Кресло	30 000	30 000	30 000	30 000	30 000
Пуф	-	7 000	-	-	-
Стул	15 000	-	15 000	15 000	15 000
Барный стул	-	-	-	12 000	-
Основание односпальной кровати	15 000	15 000	15 000	15 000	15 000
Основание двуспальной кровати	25 000	25 000	25 000	25 000	25 000
Матрас односпальной кровати	20 000	20 000	20 000	20 000	20 000
Матрас двуспальной кровати	30 000	30 000	30 000	30 000	30 000
Изголовье кровати	-	35 000	10 000	35 000	35 000
Диван	-	-	100 000	100 000	100 000
Раскладушка	40 000	40 000	40 000	40 000	40 000
Прикроватная полка	5 000	5 000	5 000	5 000	5 000
Багажная полка	7 000	7 000	7 000	7 000	7 000
Журнальный столик	14 000	14 000	14 000	14 000	14 000
Картина в номере	8 000	8 000	3 000	3 000	-
Столешница рабочей зоны	15 000	15 000	15 000	15 000	17 000
Оконное стекло (1шт)	5 000	5 000	5 000	5 000	5 000
Ручка окна	1 500	1 500	1 500	1 500	1 500
Оконные жалюзи	5 000	5 000	5 000	5 000	5 000
Гардина	3 500	3 500	3 500	3 500	3 500
<i>Замена элементов ванной комнаты</i>					
Дверь ванной комнаты	10 000	10 000	10 000	10 000	10 000
Зеркало ванной комнаты	9 000	9 000	9 000	9 000	9 000
Столешница	15 000	15 000	15 000	15 000	15 000
Унитаз	15 000	15 000	15 000	15 000	15 000
Раковина	12 000	12 000	12 000	12 000	12 000
Бидэ	-	-	10 000	10 000	10 000
Смеситель раковины	9 000	9 000	9 000	9 000	9 000

Смеситель душа	21 000	21 000	21 000	21 000	21 000
Стеклянная перегородка	9 000	9 000	9 000	9 000	9 000
Решетка вентиляционная	1 000	1 000	1 000	1 000	1 000
<i>Замена осветительных приборов</i>					
Торшер	15 000	15 000	15 000	15 000	15 000
Потолочный плафон	6 000	6 000	6 000	6 000	6 000
Прикроватные бра (1шт)	5 000	5 000	5 000	5 000	5 000
Лампа настольная	8 000	8 000	8 000	8 000	8 000
Настенные коридорные бра (1шт)	5 000	5 000	5 000	5 000	5 000
Светильник коридорный при входе в номер	7 000	7 000	7 000	7 000	7 000
Светильник светодиодный встраиваемый	1 000	1 000	1 000	1 000	1 000
<i>Замена элементов технического оснащения</i>					
ТВ	3 000	45 000	45 000	45 000	45 000
Пульт ТВ	2 000	2 000	2 000	2 000	2 000
Телефон	10 000	10 000	10 000	10 000	10 000
Сейф	-	17 000	17 000	17 000	17 000
Минибар	20 000	20 000	20 000	20 000	20 000
Фен стеновой	-	4 000	4 000	4 000	4 000
Фен	3 500	-	3 500	-	-
Чайник	3 500	3 500	3 500	3 500	3 500
Кофемашинa	-	-	7 000	7 000	7 000
Гладильная доска	3 500	3 500	3 500	3 500	3 500
Утюг	4 500	4 500	4 500	4 500	4 500
<i>Замена элементов текстиля</i>					
Полотенце махровое банное	1 500	1 500	1 500	1 500	1 500
Полотенце махровое для рук	700	700	700	700	700
Полотенце для лица 30*30	1 000	1 000	1 000	1 000	1 000
Коврик махровый для ног	800	800	800	800	800
Наволочка	800	800	800	800	800
Простынь 150*280	2 000	2 000	2 000	2 000	2 000
Простынь 210*230	2 500	2 500	2 500	2 500	2 500
Пододеяльник 150*200	2 800	2 800	2 800	2 800	2 800
Пододеяльник 190*200	3 800	3 800	3 800	3 800	3 800
Подушка	5 000	5 000	5 000	5 000	5 000
Наперник на подушку	1 500	1 500	1 500	1 500	1 500
Чехол на матрас 90*200	2 000	2 000	2 000	2 000	2 000
Чехол на матрас 180*200	2 500	2 500	2 500	2 500	2 500
Одеяло 150*200	9 000	9 000	9 000	9 000	9 000
Одеяло 200*220	13 000	13 000	13 000	13 000	13 000
Тюль	16 000	16 000	16 000	16 000	16 000

Штора	16 000	16 000	16 000	16 000	16 000
<i>Отделочно-Ремонтные работы в коридорах и номерном фонде</i>					
Покраска стен, за кв.м.	2 500	2 500	2 500	2 500	2 500
Покраска потолка, за кв.м.	3 000	3 000	3 000	3 000	3 000
Замена реечного потолка (1 шт.)	1 000	1 000	1 000	1 000	1 000
Замена кафельной плитки (1 шт.)	1 500	1 500	1 500	1 500	1 500
Замена ковровина, за кв.м.	12 000	12 000	12 000	12 000	12 000
<i>Дополнительно</i>					
Дополнительная уборка	2 500	2 500	2 500	2 500	2 500
Химчистка ковровина	3 500	3 500	3 500	3 500	3 500
Штраф за курение в номере	5 000	5 000	5 000	5 000	5 000

ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ФИТНЕС ЦЕНТРА НА ТЕРРИТОРИИ ООО «ГОСТИНИЧНЫЙ КОМПЛЕКС «ПРИБАЛТИЙСКАЯ»

Настоящие Правила посещения фитнес центра на территории ООО «Гостиничный комплекс «Прибалтийская» являются обязательными для соблюдения всеми посетителями.

1. Посещение фитнес центра является дополнительной услугой и предоставляется бесплатно для гостей, проживающих в отеле.

Фитнес центр работает круглосуточно.

Посещение фитнес центра несовершеннолетними лицами (до 18 лет) допускается только в сопровождении родителей, либо иных лиц, являющихся законными представителями несовершеннолетних (далее по тексту – «Родители»).

Ответственность за безопасность и сохранность здоровья и жизни несовершеннолетних лиц при посещении фитнес центра несут исключительно Родители.

2. Форма одежды для посещения фитнес центра:

2.1. В верхней одежде и уличной обуви находиться в помещениях фитнес центра строго запрещено.

2.2. Для тренировок в фитнес центре необходимо иметь спортивную одежду.

2.3. Запрещается нахождение в фитнес центре с голым торсом.

2.4. Также необходимо иметь предназначенную обувь (сменную обувь) для занятий в фитнес центре. В целях вашей безопасности запрещается тренироваться без спортивной обуви. Не разрешается нахождение в залах в обуви, которая может нанести вред имуществу.

3. Посетитель обязан внимательно относиться к состоянию своего здоровья и незамедлительно уведомить персонал о любых случаях ухудшения самочувствия, случившегося во время пребывания посетителя в фитнес центре.

Посетитель несет персональную ответственность за состояние своего здоровья. Перед началом занятий посетителям рекомендуется самостоятельно проконсультироваться у терапевта и/или иного врача о состоянии своего здоровья и выяснить возможные ограничения и/или рекомендации для занятий спортом.

Запрещено посещение фитнес центра лицам, проявляющим неадекватное поведение, а также лицам, находящимся в состоянии алкогольного, либо наркотического опьянения.

Администрация не несет ответственность за состояние здоровья и возможный травматизм посетителей в следующих случаях:

— При нарушении посетителем настоящих Правил.

- В случаях, если посетитель не использовал ознакомительные инструктажи.
- Если посетитель нарушает рекомендации врачебного заключения.
- За травмы, полученные посетителем вне территории фитнес центра.
- За травмы, полученные от противоправных действий третьих лиц.
- За травмы, полученные по вине самого посетителя на территории фитнес центра.

4. Правила использования тренажеров, расположенных в фитнес центре.

4.1. Перед началом занятий на тренажерах посетитель обязан ознакомиться и строго следовать инструкции каждого тренажера. Гостиница не несет ответственности, если причиной нанесения вреда здоровью стало использование посетителем тренажеров с нарушением инструкций.

4.2. Рекомендуется использовать оборудование, выбирать интенсивность и продолжительность тренировок в соответствии с уровнем подготовленности посетителя.

4.3. В целях соблюдения личной гигиены, убедительная просьба использовать полотенца при занятиях на тренажерах.

4.4. После окончания упражнения необходимо самостоятельно вернуть спортивный инвентарь (штанги, гантели и другое незакрепленное оборудование и снаряжение) в специально отведенные для этого места.

4.5. Для обеспечения Вашей безопасности упражнения с максимальными весами в тренажерном зале рекомендуются выполнять с помощью тренера или партнера.

4.6. При работе на блочных тренажерах фиксаторы весов, сидений и валиков необходимо вставлять до упора, проверив надежность фиксации.

5. Употребление принесенных с собой продуктов и напитков в спортивном зале запрещено.

6. Запрещено курение любого вида табачных и бестабачных устройств на территории фитнес центра.

Не рекомендуется приходить на занятия с чувством голода или сразу после приёма пищи.

Убедительная просьба не применять резкие парфюмерные запахи при посещении занятий.

Администрация оставляет за собой право менять режим работы фитнес центра.

В случае нарушения данных правил посещения фитнес центра администрация отеля, а также служба безопасности имеет полное право попросить гостя покинуть территорию фитнес центра.