

**ПРАВИЛА  
ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ  
В ГОСТИНИЧНОМ КОМПЛЕКСЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО КОМПЛЕКСА  
«ДВОРЕЦ КОНГРЕССОВ»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие Правила проживания и предоставления Гостиничных услуг в Гостиничном комплексе Государственного комплекса «Дворец конгрессов» (далее – Правила) разработаны в соответствии с:

- Федеральным законом от 25.07.2002 № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 17.07.1995 № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.01.2007 № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- Законом Санкт-Петербурга от 31.05.2010 №273-70 «Об административных правонарушениях в Санкт-Петербурге».

1.2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:

**«Бронирование»** – предварительный заказ номеров в Гостиничном комплексе;

**«Гарантированное бронирование»** – вид бронирования, при котором Гость/Заказчик вносит 100% предоплату Гостиничных услуг за первые сутки до даты заезда, при Гарантированном бронировании Исполнитель ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда, с Гостя/Заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании Гостя более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется;

**«Гостиничный комплекс»** – Гостиничный комплекс Государственного комплекса «Дворец конгрессов», представляющий собой имущественный комплекс (здания, имущество), предназначенный для оказания Гостиничных и прочих услуг, включающий в себя Гостиницу и Коттеджи (апартаменты) с участками прилегающей территории;

**«Гостиница»** – здание, предназначенное для временного проживания, имеющее наименование «Балтийская Звезда», находящееся по адресу: 198515, Санкт-Петербург, пос.

Стрельна, ул. Глилки, д. 6, стр. 4, включающее в себя номера различных категорий, рестораны, лобби-бар, спортивно-оздоровительный центр;

**«Гость»** – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее (как самостоятельно, так и через Заказчика) и/или использующее Гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

**«Гостиничные услуги»** – комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Гостиничном комплексе;

**«Дополнительные Гостиничные услуги»** – Гостиничные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания в Гостиничном комплексе;

**«Депозит» (авансовый платеж)** – денежные средства, оплачиваемые Исполнителем Гостем/Заказчиком в качестве способа обеспечения оплаты Гостем/Заказчиком Гостиничных услуг (в том числе дополнительных услуг), в порядке, предусмотренном настоящими Правилами. При использовании Депозита (полностью или частично) в процессе проживания в Гостиничном комплексе, Гость/Заказчик может производить пополнение Депозита;

**«Заказчик»** – физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее Гостиничные услуги в соответствии с настоящими Правилами и договором об оказании Гостиничных услуг (далее - Договор) в пользу Гостя;

**«Исполнитель»** – Федеральное государственное бюджетное учреждение «Управление по эксплуатации зданий в Северо-Западном федеральном округе» Управления делами Президента Российской Федерации. ИНН – 7703000617, ОГРН – 1037739433060, юридический адрес: 197110, Санкт-Петербург, ул. Депутатская д. 15, предоставляющий Гостю Гостиничные услуги на территории Гостиничного комплекса;

**«Коттеджи» (апартаменты)** – индивидуальные двухэтажные жилые дома с участками прилегающей территории для временного проживания, расположенные по адресу: 198515, Санкт-Петербург, пос. Стрельна, ул. Глилки, д. 6, строения 6-13, 15-20, 22-25;

**«Местное время»** – Московское время;

**«Негарантированное бронирование»** – вид бронирования без внесения предоплаты, при котором Исполнитель ожидает Гостя до 18:00 (по Местному времени), в день заезда, после чего бронирование аннулируется;

**«Невозвратный тариф»** – вид финансового взаимодействия между Гостем/Заказчиком и Исполнителем, при котором в случае заблаговременного бронирования Гостем/Заказчиком номеров в Гостинице и (или) Коттеджей, в случае отказа от пользования забронированными Гостиничными услугами, денежные средства, уплаченные Гостем/Заказчиком в счет бронирования, не возвращаются;

**«Номер»** – помещение в Гостинице/Коттедж, предназначенное для временного проживания и соответствующее параметрам, установленным Исполнителем для каждой отдельной категории Номеров/Коттеджей;

**«Предоплата»** – денежные средства оплачиваемые Исполнителем Гостем/Заказчиком, в исполнение своего обязательства по оплате определенных сторонами Гостиничных услуг до начала исполнения встречного обязательства Исполнителя по оказанию Гостиничных услуг;

**«Правила»** – утвержденные Исполнителем в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» правила проживания и предоставления гостиничных услуг в Гостиничном комплексе;

**«Папка Гостя»** - информационная папка, содержащая информацию о предоставляемых в Гостиничном комплексе Гостиничных услугах и их стоимости;

**«Прејскуранты»** – внутренние локальные нормативные акты Исполнителя (приказы, прејскуранты цен, меню) утвержденные Исполнителем, устанавливающие следующие параметры:

Категории номеров и их параметры;

Цены номеров и перечень Гостиничных услуг, входящих в эту Цену, а также стоимость предоставления дополнительной кровати в номере;

Основной перечень имущества Гостиничного комплекса и его стоимость, подлежащая возмещению Гостем/Заказчиком в случае утраты или повреждения по их вине;

Перечень и стоимость Дополнительных гостиничных услуг Исполнителя.

Прейскуранты на русском языке размещены на информационном стенде в холле Гостиницы, а также на других ресурсах/носителях Исполнителя;

«**Расчетный час**» - время заезда и выезда, установленное Исполнителем и принимаемое при расчетах с Гостем/Заказчиком;

«**Расчетный час заезда**» – 14:00 по Местному времени;

«**Расчетный час выезда**» – 12:00 по Местному времени;

«**Регистрационная карта гостя**» – документ, подтверждающий заключение между Исполнителем и Гостем Договора оказания Гостиничных услуг в Гостиничном комплексе;

«**Цена Номера**» – тариф, определяемый как стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену за сутки. Под «сутками» понимается промежуток времени, начиная с Расчетного часа заезда и заканчивая Расчетным часом выезда дня, следующего за днем заезда Гостя.

## 2. ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ, ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ И ОПЛАТЫ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЧНОМ КОМПЛЕКСЕ

2.1. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Гостей, пребывающих в Гостиничный комплекс.

Гости имеют возможность проживать в Гостиничном комплексе и/или находиться на территории Гостиничного комплекса при условии соблюдения настоящих Правил. Оплатив проживание и/или заселившись в Гостиничный комплекс, Гость/Заказчик подтверждает, что полностью ознакомлен и согласен с настоящими Правилами, ознакомил с настоящими Правилами всех зарегистрированных в номере Гостиничного комплекса лиц, а также своих посетителей.

2.1.1. Гостиница имеет свидетельство о присвоении категории «ПЯТЬ ЗВЕЗД», регистрационный номер 77/АА-110/2177-2023, дата выдачи: 04.03.2023, срок действия по 03.03.2026.

2.1.2. Режим работы Гостиничного комплекса: круглосуточно, 7 (семь) дней в неделю, круглый год.

2.1.3. Сведения о режиме работы предприятий общественного питания (ресторанов, баров), спортивно-оздоровительного центра Гостиничного комплекса размещены на информационном стенде в холле Гостиницы и на официальном интернет-сайте [hotel.konstantinpalace.ru](http://hotel.konstantinpalace.ru).

2.1.4. Номерной фонд Гостиничного комплекса включает в себя: 106 (сто шесть) номеров в Гостинице и 19 (девятнадцать) Коттеджей следующих категорий:

№	Категория номера	Расшифровка	Максимально допустимое количество гостей в номере (без учета детей 0-3 лет)
1	Стандарт	Двухместный номер с одной большой или двумя односпальными кроватями	2
2	Делюкс	Двухместный номер с одной двуспальной или двумя односпальными кроватями	3

3	Полулюкс	Двухместный номер с одной двухспальной кроватью	4
4	Люкс	Двухместный номер с одной двухспальной кроватью	4
5	Люкс премиум	Двухместный номер с одной двухспальной кроватью	4
6	Президентские апартаменты	Апартаменты с двумя спальнями с двухспальными кроватями, гостиной, кабинетом и кухней	6
7	Коттедж	Апартаменты с пятью спальнями с двухспальными кроватями, гостиной, кабинетом и кухней	12

2.2. Информация об Исполнителе и оказываемых им услугах размещена на русском языке на информационном стенде в холле Гостиницы, на официальном интернет-сайте [hotel.konstantinpalace.ru](http://hotel.konstantinpalace.ru) и в каждом Номере/Коттедже в электронной папке Гостя (qr-код).

2.3. Гостиничный комплекс предназначен для временного проживания.

Предельный срок непрерывного проживания в Гостиничном комплексе для иностранных граждан ограничен действующей визой.

2.4. Бронирование Номеров/Коттеджей осуществляется Исполнителем при наличии свободных Номеров/Коттеджей путем принятия заявки на бронирование (Приложение №1 к настоящим Правилам) от Гостя/Заказчика посредством электронной почты и/или телефонной связи, позволяющей достоверно установить, что Заявка исходит непосредственно от Гостя/Заказчика, а также путем непосредственного обращения в Службу приема и размещения. В заявке на бронирование Номеров указывается контактная информация для связи, количество Гостей, фамилии, имена и отчества Гостей, дата и время заезда, выезда, количество и категории Номеров (для Коттеджей – количество), вид оплаты, дополнительные услуги, не входящие в стандартное обслуживание.

2.5. Бронирование Номера/Коттеджа производится Исполнителем в течение 24 часов с момента получения Заявки. При бронировании, размещении или при свободном поселении Гость/Заказчик выбирает категорию Номера, а право выбора конкретного Номера/Коттеджа, принадлежащего данной категории, остается за Исполнителем.

При отсутствии замечаний Исполнителя к заявке Гостя/Заказчика, Исполнитель подтверждает бронирование (устно/письменно) в соответствии с заявкой в течение 24 часов с момента ее получения, а в случае получения Исполнителем заявки в выходные и праздничные дни – в течение следующего за ними рабочего дня.

Гость/Заказчик вправе аннулировать Заявку в соответствии с правилами выбранного типа бронирования (гарантированное / негарантированное).

2.6. Аннулирование Заявки (отказа от бронирования Номера/Коттеджа) в Гостиничном комплексе осуществляется Исполнителем путем принятия отказа от бронирования Номера/Коттеджа от Гостя/Заказчика посредством электронной почты и/или телефонной связи, позволяющей достоверно установить, что Заявка исходит непосредственно от Гостя/Заказчика. Форма аннулирования Заявки (отказа от бронирования) устанавливается Исполнителем (Приложение № 2 к настоящим Правилам, при этом для бронирования через сайт Гостиницы и другие Интернет-ресурсы форма Отказа от бронирования установлена на сайте, в Договоре с Заказчиком может быть установлена иная форма Отказа от бронирования для каждого Заказчика). Условия, порядок и последствия отказа Гостя/Заказчика от бронирования определены действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами. В случае аннулирования Заявки возврат денежных средств осуществляется на условиях, указанных в п. 2.6.1. – 2.6.4. настоящих Правил.

2.6.1. В случае прекращения обеспеченного обязательства (Депозит, Предоплата) его неизрасходованная часть, подлежит возврату Гостю/Заказчику.

2.6.2. В соответствии с законодательством Российской Федерации, в случае если Гостем/Заказчиком была осуществлена предоплата Гостиничных услуг безналичным способом оплаты, Исполнитель не вправе осуществлять возврат денежных средств наличным способом (в соответствии с п. 2 Указаний Центрального банка №3073-У от 07.10.2013).

2.6.3. Основанием для возврата денежных средств является заявление с указанием номера телефона, Ф.И.О., паспортных данных, банковских реквизитов (при возврате оплаты безналичным способом) от Гостя/Заказчика в письменном виде, копия документа, удостоверяющего личность и кассовый чек.

2.6.4. Сроки и порядок возврата денежных средств:

– при оплате наличным способом возврат денежных средств Гостю/Заказчику может быть произведен как из кассы, так и с лицевого счета Исполнителя. Выдача денежных средств из главной кассы осуществляется в рабочие дни, в период с 09:00 до 18:00, с обязательным заказом необходимой суммы за три рабочих дня до даты выдачи. Перечисление денежных средств на расчетный счет Гостя/Заказчика осуществляется в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с момента получения соответствующего заявления и банковских реквизитов Гостя/Заказчика;

– при оплате платежной банковской картой возврат денежных средств Гостю/Заказчику может быть произведен на платежную банковскую карту, которой была произведена оплата, в момент обращения (при наличии платежной карты и слип-чека) либо на расчетный счет в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с момента получения соответствующего заявления и банковских реквизитов Гостя/Заказчика.

2.7. При Гарантированном бронировании Гость/Заказчик вносит 100% предоплату Гостиничных услуг до даты заезда в соответствии с условиями п. 2.7.1., настоящих Правил. При Гарантированном бронировании Исполнитель ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Гостя с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой Номера/Коттеджа, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.

Исполнитель вправе в ходе обработки заявки на бронирование Гостя/Заказчика запросить персональные данные (данные личной банковской карты) Гостя/Заказчика необходимые для взимания оплаты за фактический простой Номера/Коттеджа в случае незаезда, но не более чем за сутки.

2.7.1. Предоплата при гарантированном бронировании Номера вносится Гостем/Заказчиком не менее чем за 1 сутки до дня запланированного заезда, если иное не оговорено договором.

Предоплата при гарантированном бронировании Коттеджа вносится Гостем/Заказчиком не менее, чем за 3 суток до дня запланированного заезда, если иное не оговорено договором.

В случае, если Гостем/Заказчиком не внесена предоплата, бронирование считается негарантированным, и к такому бронированию применяются условия негарантированного бронирования, предусмотренные пунктом 2.8 настоящих Правил.

При невозвратном тарифе предоплата вносится за весь срок проживания.

2.7.2. В случае несвоевременного отказа от бронирования или незаезда Гостя с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой Номера/Коттеджа, в соответствии с условиями применяемого тарифа, но не более чем за сутки, если иное не оговорено Договором или условиями применяемого тарифа.

Несвоевременным отказом от бронирования (если иное не оговорено Договором или условиями применяемого тарифа) признается отказ, полученный Исполнителем позднее:

– чем за 1 сутки до расчетного часа дня запланированного заезда для Номеров Гостиницы;

– чем за 3 суток до дня запланированного заезда для Коттеджей.

2.7.3. Незаездом признается неприбытие Гостя в помещение Гостиницы, предназначенное для оформления временного проживания (в Службу приема и размещения Гостиницы) до Расчетного часа выезда дня, следующего за днем запланированного заезда.

При опоздании более, чем на 24 часа, гарантированное бронирование аннулируется, а с Гостя /Заказчика взимается плата за фактический простой Номера/Коттеджа, в соответствии с условиями применяемого тарифа.

2.8. При негарантированном бронировании Исполнитель ожидает Гостя до 18 часов дня заезда, после чего бронирование аннулируется. При негарантированном бронировании предоплата не вносится.

Размер и сроки внесения предоплаты, иные условия бронирования подлежат применению Исполнителем согласно договору с Заказчиком и могут отличаться от указанных в настоящих Правилах.

2.9. Договор на оказание Гостиничных услуг заключается между Гостем/Заказчиком и Исполнителем в письменном виде, либо путем совершения Гостем/Заказчиком конклюдентных действий, направленных на безоговорочное (полное) принятие договора-оферты Исполнителя, размещенного на официальном интернет-сайте [hotel.konstantinpalace.ru](http://hotel.konstantinpalace.ru):

- при подтверждении Исполнителем заявки, направленной Гостем/ Заказчиком Исполнителю;

- в случае совершения Гостем/Заказчиком действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата Гостем/Заказчиком соответствующей суммы Исполнителю);

- при подписании Гостем Регистрационной карты Гостя.

2.10. При регистрации Гостя (оформлении карты Гостя) необходимо предъявить следующие документы, удостоверяющие личность:

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

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

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

- временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации;

- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Закона № 115-ФЗ от 25.07.02 «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);

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

- разрешение на временное проживание лица без гражданства;

- вид на жительство лица без гражданства.

Иностранные граждане обязаны предъявлять миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в Российскую Федерацию или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты.

При отсутствии вышеуказанных документов регистрация Гостя не осуществляется.

2.10.1 Служба приема и размещения Гостиницы осуществляет оформление проживания и регистрацию Гостей, прибывающих в Гостиничный комплекс (Гостиницу и Коттеджи) и убывающих из него, круглосуточно.

Технический перерыв с интервалом в 1 (один) час возможен в период проведения ночного аудита.

2.10.2. Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Гостиничном комплексе 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 «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».

2.10.3. Заселение в Гостиничный комплекс несовершеннолетних граждан осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

2.10.4. Заселение в Гостиничный комплекс 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 нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).

2.10.5. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Гостиничном комплексе и снятие их с учета по месту пребывания осуществляется 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 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»:

– Срок временного пребывания в РФ иностранного гражданина, прибывшего в РФ в порядке, не требующем получения визы, не может превышать девяносто суток, за исключением случаев, предусмотренных Федеральным законом от 25.07.2002 № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации». В данных случаях, иностранный гражданин обязан предъявить документы, подтверждающие продление срока пребывания в Российской Федерации (разрешение на работу, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.).

– Срок временного пребывания иностранного гражданина в Российской Федерации в порядке, требующем получения визы, определяется сроком действия выданной ему визы, за исключением случаев, предусмотренных вышеназванным Федеральным законом от 25.07.2002 № 115-ФЗ (в ред. Федерального закона от 19.05.2010 № 86-ФЗ).

2.11. При оформлении проживания и осуществлении расчетов с Гостем/Заказчиком Исполнитель выдает кассовый чек и счет Гостя, счет Гостя подписывается Гостем /Заказчиком и сотрудником Гостиницы, и в том числе, является подтверждением заключения Договора на оказание Гостиничных услуг.

Счет Гостя должен содержать: наименование Исполнителя; фамилию, имя и отчество Гостя/Заказчика, сведения о предоставляемом Номере; Цену Номера, другие необходимые данные по усмотрению Исполнителя.

При бронировании и осуществлении расчетов за Гостиничные услуги посредством третьих лиц, все необходимые документы предоставляются Гостю/Заказчику третьим лицом.

Исполнителем установлена посуточная оплата проживания в Номере. Минимальный тариф на проживание – Цена Номера за сутки.

2.12. Цена Номера и перечень Гостиничных услуг, входящих в Цену Номера, устанавливается действующим Прейскурантом Исполнителя. Цены, установленные в соответствии с Прейскурантом дифференцированы в зависимости от категории Номера /Коттеджа, количества проживающих в номере, иных факторов, действуют в течении ограниченного времени. Цена номера для каждого Гостя/Заказчика устанавливаются в момент подтверждения бронирования Исполнителем согласно действующему на такой момент Прейскуранту, а при отсутствии предварительного бронирования - в момент оформления заезда

Гостя согласно Прейскуранту, действующему на момент размещения Гостя. В момент подтверждения бронирования Гость/Заказчик принимает и соглашается с ценой Номера, и не вправе впоследствии требовать ее изменения по факту размещения в Гостиничном комплексе.

За цены на Гостиничные услуги, установленные третьими лицами, Исполнитель ответственности не несет.

2.13. С согласия Гостя/Заказчика оплата производится при заключении Договора в полном объеме (Депозит в размере Цены Номера за весь срок проживания в Гостиничном комплексе). Согласием Гостя /Заказчика признается подписание Гостем счета Гостя, а также Регистрационной карты Гостя при заселении. Депозит за Гостиничные услуги может быть внесен посредством третьих лиц.

2.13.1. С согласия Гостя в момент размещения в Гостиничном комплексе, Гость/Заказчик оплачивает Депозит. Депозит является способом обеспечения оплаты Гостем/Заказчиком Дополнительных платных Гостиничных услуг, заказываемых, приобретаемых или используемых Гостем/Заказчиком в Гостиничном комплексе, и может быть использован при расчете за данные Дополнительные услуги, а также за материальный ущерб, нанесенный Гостиничному комплексу. При использовании Депозита (полностью или частично) в процессе проживания в Гостиничном комплексе, Гость/Заказчик производит пополнение Депозита до неснижаемого остатка 0-00 (Ноль) рублей. При выезде Гостя неиспользованная сумма Депозита подлежит возврату.

2.14. Гость/Заказчик обязан оплатить Гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме. При осуществлении расчетов с Гостем/Заказчиком Исполнитель выдает кассовый чек и счет Гостя.

Оплата на усмотрение Гостя /Заказчика производится любым из перечисленных ниже способов:

- наличный расчет;
- платежной банковской картой (в том числе международными картами);
- безналичный расчет (путем перечисления денежных средств на лицевой счет Исполнителя).

К оплате услуг Исполнителем принимаются российские рубли, а также банковские карты следующих платежных систем: МИР, Visa, Maestro, Master Card.

2.15. При наличии предварительного бронирования на текущую дату Исполнитель гарантирует предоставить Гостю Номер/Коттедж в Расчетный час заезда.

В случае раннего заезда Гостя до Расчетного часа в Гостиничный комплекс и при наличии свободных Номеров Исполнитель вправе заселить Гостя до Расчетного часа заезда, за дополнительную плату на следующих условиях:

- при заезде в период с 00:00 до 02:00 часов - в размере стоимости полных суток;
- при заезде в период с 02:00 до 14:00 часов - в размере стоимости половины суток.

Оплата раннего заезда производится Гостем/Заказчиком при заселении в Гостиничный комплекс.

Во всех перечисленных в данном пункте случаях Цена Номера определяется на основании соответствующего Прейскуранта Исполнителя, действующего на день (дату) заезда Гостя для всех Гостей (публичные тарифы), Цена Номера, установленная для Гостя/Заказчика при бронировании, не применяется.

2.16. При необходимости продления срока проживания Гость обязан заявить об этом Исполнителю не позднее Расчетного часа дня выезда, в который Гость должен выехать из Гостиничного комплекса.

Оплата продления срока проживания производится Гостем /Заказчиком в порядке, установленном в настоящих Правилах для оплаты Цены Номера, и должна быть произведена Гостем не позднее Расчетного часа дня выезда, в котором Гость продлил проживание.

Не продление Гостем срока проживания в установленный в настоящем пункте срок и/или не оплата Гостем/Заказчиком в порядке, предусмотренном настоящими Правилами продления срока проживания - является задержкой выезда Гостя из Гостиничного комплекса, что дает Исполнителю право требовать от него незамедлительного освобождения, занимаемого

Гостем Номера/Коттеджа, а также влечет за собой последствия, установленные в пункте 2.17 настоящих Правил.

2.17. В случае задержки выезда Гостя из Номера Гостиничного комплекса после установленного Расчетного часа, плата за его проживание взимается в следующем порядке:

- при выезде в период с 12:00 до 18:00 часов – в размере стоимости половины суток;
- при выезде после 18:00 часов – в размере стоимости полных суток.

Во всех перечисленных в данном пункте случаях Цена Номера определяется из соответствующего Прейскуранта Исполнителя, действующего на день (дату) выезда Гостя.

Поздний выезд предоставляется комплементарно по специальным предложениям Исполнителя.

В случае выезда Гостя из номера Гостиничного комплекса, ранее указанного в оплаченном счете срока, возврат денег осуществляется по письменному заявлению Гостя /Заказчика по установленной Гостиницей форме, с указанием времени выезда при соблюдении следующих условий:

- при условии, что тариф не является невозвратным;
- при условии, что Гость до наступления «расчетного часа выезда» дня планируемого выезда проинформировал сотрудников Службы приема и размещения.

2.18. В случае предоставления дополнительной кровати, устанавливаемой в Номере Гостиничного комплекса взимается плата в соответствии с соответствующим 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 категорией или конфигурацией Номера. В таком случае, Гостю может быть предложен Номер другой категории с соответствующей доплатой.

2.19. ДляGuestов, заселяющихся в номер Гостиничного комплекса с несовершеннолетними детьми, устанавливаются следующие правила оплаты проживания и питания детей:

– Проживание, питание (завтрак) детей в возрасте до 3 лет без предоставления дополнительного места предоставляются и не оплачиваются. Для размещения детей в возрасте до 3 (трех) лет по запросу в Номер может быть предоставлена детская кроватка бесплатно.

– Проживание детей в возрасте от 4 до 7 лет без предоставления дополнительного места не оплачивается. Для размещения детей в возрасте от 4 до 7 лет по запросу в Номер может быть предоставлена дополнительная кровать, которая оплачивается отдельно. На стоимость завтрака устанавливается скидка 50 % от Прейскуранта, действующего на дату заезда Гостя.

– Для размещения детей в возрасте от 8 до 12 лет предоставляется дополнительная кровать, которая оплачивается отдельно. На стоимость завтрака устанавливается скидка 50 % от Прейскуранта, действующего на дату заезда Гостя.

Дети в возрасте от 13 до 18 лет: скидка на проживание и питание не предоставляется. Дополнительное место оплачивается отдельно.

При заселении Гостя с двумя и более детьми 4 – 18 лет в Номер Гостиничного комплекса ему предоставляется дополнительная кровать для каждого ребенка за дополнительную плату.

### 3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

3.1. Качество предоставляемых Исполнителем Гостиничных услуг соответствует установленным действующим законодательством РФ требованиям.

3.2. Исполнитель предоставляет в Гостиничном комплексе следующие Гостиничные услуги, стоимость которых включена в стоимость проживания:

- уборка номеров;

- смена постельного белья и полотенец (не реже, чем 1 раз в 3 дня либо по запросу Гостя);
- предоставление гигиенических принадлежностей согласно категории номера;
- пользование гладильными принадлежностями в номере (по запросу);
- хранение багажа в багажной комнате на период проживания;
- пользование сейфами в номерах;
- бесплатный доступ к сети Wi-fi и доступ в Интернет (в соответствии с правилами и техническими возможностями провайдера, обеспечивающего доступ к данной услуге в Гостинице);
- посещение спортивно-оздоровительного центра Гостиницы (в соответствии с регламентом посещения спортивно-оздоровительного центра).

3.3. Исполнитель по просьбе Гостя обязан без дополнительной оплаты предоставить 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.

3.4. Гостю, по его желанию, оказываются Дополнительные Гостиничные услуги, не входящие в Цену номера, согласно перечню и ценам, указанных в действующих Прейскурантах на Дополнительные гостиничные услуги:

- услуги питания (завтрак), если Гость/Заказчик бронировал проживание без завтрака;
- обслуживание в номерах (заказ блюд из ресторана согласно ценам, указанным в меню);
- предоставление дополнительной кровати в номер (услуга может быть оказана не во всех категориях номеров);
- заказ такси (по индивидуальному запросу на стойке Службы приема и размещения);
- организация экскурсий (по индивидуальному запросу на стойке Службы приема и размещения, через отдел продаж и маркетинга);
- организация праздников, оформления номера (по индивидуальному запросу через отдел продаж и маркетинга);
- заказ трансфера (по индивидуальному запросу на стойке Службы приема и размещения, через отдел продаж и маркетинга);
- бизнес услуги (ксерокс, факс, передача корреспонденции);
- заказ и доставка цветов (по индивидуальному запросу на стойке Службы приема и размещения);
- услуги прачечной и химической чистке одежды;
- услуги Конференц-залов (по индивидуальному запросу через отдел продаж и маркетинга).

Объем Дополнительных услуг, указанный в настоящих Правилах, может быть изменен действующими в Гостинице Прейскурантами цен на дополнительные услуги.

Расчеты за предоставление Исполнителем Дополнительных Гостиничных услуг осуществляются Гостем /Заказчиком как наличными денежными средствами, так и платежными банковскими картам, как это предусмотрено в настоящих Правилах для оплаты Гостиничных услуг. Информация о порядке оплаты Дополнительных услуг, размещена на русском языке на информационном стенде у Службы приема и размещения.

3.5. Исполнитель вправе изменять порядок и место оказания Дополнительных Гостиничных услуг, в том числе завтраков.

3.6. В случае невозможности исполнения Исполнителем обязанностей по оказанию Гостиничных услуг по размещению в Гостиничном комплексе, Гостя в связи с плановым или внеплановым визитом в Государственный комплекс «Дворец конгрессов» высших должностных лиц органов государственной власти и управления Российской Федерации и

иностранных государств и отказа Гостя от переноса даты заселения в Гостиничный комплекс, Исполнитель возвращает Заказчику по письменному требованию последнего денежные средства, полученные Исполнителем, за фактически не оказанные услуги, либо по соглашению сторон эти денежные средства зачитываются в счет оплаты услуг Исполнителя по размещению Гостя в согласованные Сторонами иные даты размещения.

#### 4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ

##### 4.1. Гость/Заказчик обязан:

- соблюдать настоящие Правила;
- своевременно и в полном объеме оплатить оказываемые Гостиницей услуги;
- в течение 2 (двух) часов после заселения в номер проинформировать администрацию Гостиницы об обнаруженных им повреждениях предметов оснащения и комплектации номера. При отсутствии заявления Гостя в указанный срок, номер считается принятым Гостем без замечаний, что в дальнейшем, при обнаружении администрацией Гостиницы порчи, утраты или повреждения имущества Гостиницы, является основанием для возмещения Гостем ущерба в соответствии с действующим Прейскурантом цен на возмещение ущерба, утвержденным приказом Исполнителя;
- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиничного комплекса;
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиничном комплексе в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами;
- соблюдать тишину и порядок в номерах Гостиничного комплекса, а также общественный порядок;
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Гостиничного комплекса;
- строго соблюдать Правила противопожарной безопасности, не допускать возникновения очагов пожара;
- своевременно и в полном объеме оплачивать междугородные телефонные переговоры, а также другие предоставленные Гостиницей дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты Гостем/Заказчиком стоимости таких услуг их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;
- уходя из Номеров Гостиничного комплекса, закрыть водозаборные краны, окна, балконные двери, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер /коттедж;
- проинформировать администрацию Гостиницы об имеющихся у Гостя заболеваниях, требующих специального ухода и/или обслуживания при оказании услуг в Гостиничном комплексе, включая, но не ограничиваясь: аллергия в любых проявлениях, проблемы опорно-двигательного аппарата, сердечно-сосудистые заболевания, расстройства центральной нервной системы и иные.

##### 4.2. Гость вправе:

- пользоваться предоставляемыми Исполнителем Гостиничными услугами, указанными в настоящих Правилах в полном объеме.
- по просьбе Гостя разрешается нахождение посторонних лиц (посетителей) в Номере с 8:00 до 23:00 часов. При необходимости посторонним лицам остаться в Номере после 23:00 часов, их дальнейшее пребывание в Гостиничном комплексе возможно исключительно при условии их регистрации и оплаты дополнительного места (в случае если подселение позволяет категория номера) либо оплаты другого Номера (при наличии свободных номеров).
- в любое время отказаться от Гостиничных услуг. Оплата фактически понесенных Исполнителем расходов производится в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

##### 4.3. Гость вправе получить качественные Гостиничные услуги.

4.4. Право на внеочередное обслуживание (заселение в Гостиничный комплекс в первую очередь, по мере освобождения мест) имеют:

- Герои Социалистического Труда;
- полные кавалеры ордена Трудовой славы;
- инвалиды войны;
- участники Великой Отечественной войны;
- Герои Советского Союза;
- Герои Российской Федерации;
- полные кавалеры ордена Славы;
- инвалиды I и II групп;
- родители с грудными детьми и многодетные семьи;
- другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации предоставлено право на внеочередное обслуживание.

Внеочередное обслуживание предоставляется при предъявлении Гостем оригинала подтверждающего документа.

4.5. Исполнитель обязан:

- информировать Гостей/Заказчиков при оформлении их проживания о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты;
- обеспечить наличие в каждом Номере информационной папки гостя, содержащей, в том числе, информацию об услугах, оказываемых в Гостиничном комплексе.

4.6. Исполнитель вправе:

- произвести замену предоставленного Гостю Номера и требовать незамедлительного освобождения, ранее занимаемого Гостем Номера в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых Гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию;
- произвести замену предоставленного Гостю Номера в Гостиничном комплексе на Номер той же категории или категорией выше в случае, если данный Номер в процессе эксплуатации признан 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 качественному и безопасному использованию Номера, а также иных помещений Гостиничного комплекса.

В этом случае Исполнитель обязан незамедлительно известить Гостя о необходимости освобождения Номера с установлением сроков и с одновременным предложением подобного свободного Номера или любого другого на усмотрение Гостиницы, но без занижения категории Номера для Гостя. Все расходы, обусловленные заменой аварийного Номера, осуществляются за счет Гостиницы. При несогласии Гостя на замену Номера, Гостю возвращаются денежные средства за вычетом стоимости фактически оказанных услуг;

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

- в одностороннем порядке отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и потребовать досрочного выселения из Гостиничного комплекса в случаях нарушения настоящих Правил; несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги; проявления со стороны Гостя в отношении персонала, и других Гостей агрессии или действий, угрожающих безопасности жизни и здоровья людей. При этом Гость возмещает фактически понесенные Исполнителем расходы. Оплата фактически понесенных расходов производится в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

- приостановить оказание Гостиничных услуг в период проведения мероприятий с участием международных делегаций и высших органов власти Российской Федерации;

– ограничить предоставление услуг (в том числе в отдельных Номерах) по техническим, погодным, эксплуатационным, ремонтным и другим причинам (аварийные ситуации оборудования, произошедшие не по вине Гостиницы, наступление обстоятельств непреодолимой силы, временное отключение соответствующими службами электроэнергии и др.);

– вносить изменения в режим работы Гостиничного комплекса, связанные с техническими, погодными и другими причинами, о чем указывается на информационном стенде и официальном сайте Гостиницы.

Информирование Гостей, забронировавших проживание и прочие услуги Гостиницы о приостановлении, ограничении, изменении режима работы, оказания Гостиничных услуг осуществляется незамедлительно Исполнителем.

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

- несвоевременной оплаты услуг;
- причинения материального ущерба Гостиничному комплексу;
- нарушения правил безопасности (пожарной безопасности и т. п.), установленных настоящими Правилами и законодательством Российской Федерации;
- выявления лиц, с подозрением на инфекционные заболевания, в соответствии с Федеральным законом от 30.03.1999 №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения».

4.8. В случае выявления представителями Исполнителя нарушений, установленных в пункте 4.7. настоящих Правил, представители Гостиницы (комиссией с присутствием не менее 2 (двух) свидетелей) совместно с Гостем составляют Акт о фиксации нарушений (приложение №5 к настоящим Правилам).

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

4.9. В течение 3 (трех) часов с момента составления Сторонами Акта о фиксации нарушений, указанного в п. 4.8. настоящих Правил, Гость обязан освободить Номер и осуществить выезд из Гостиничного комплекса.

4.10. В случае если по истечении указанного в п. 4.9. настоящих Правил срока Гость не осуществит выезд из Гостиничного комплекса, то Исполнитель вправе начать процесс принудительного выселения. В данном случае Администрация Гостиницы вправе привлечь к осуществлению процесса выселения правоохранительные органы, требовать возмещения убытков, причиненных таким отказом (включая, но не ограничиваясь: причинение вреда деловой репутации Гостиницы и иных всех возможных убытков). Отказ от добровольной госпитализации и/или отказ от добровольного выезда, а также нарушение Гостем Правил проживания и/или законодательства РФ расценивается Сторонами как односторонний отказ Гостя от услуг (п. 1. ст. 782 ГК РФ), в результате чего Исполнитель вправе осуществить удержание денежных средств за оставшийся срок пребывания в качестве компенсации фактически понесенных им расходов.

4.11. Исполнитель обеспечивает полное соответствие качества предлагаемых услуг законодательству Российской Федерации.

4.12. Исполнитель обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях/Заказчиках и посетителях согласно законодательству Российской Федерации.

## **5. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ**

5.1. В период проживания в Гостинице Гостям запрещено:

- превышать максимальное число заселяемых в один Номер Гостей;

- передавать ключи от Номера посторонним лицам, оставлять двери Номера открытыми в свое отсутствие;
- выносить еду и напитки за пределы ресторанов во время проведения питания по системе «шведский стол»;
- оставлять детей в возрасте до 14 лет без присмотра сопровождающих взрослых;
- парковать автомобили в местах, не предназначенных для парковки, согласно требованиям настоящих Правил;
- заезжать на газоны, передвигаться по территории Гостиничного комплекса (вне дорожного покрытия);
- производить мойку автотранспортных средств на территории Гостиничного комплекса;
- находиться в наркотическом, алкогольном опьянении на территории Гостиничного комплекса;
- проводить массовые увеселительные мероприятия, нарушающие покой и отдых окружающих, без предварительного согласования с Гостиницей;
- осуществлять прослушивание музыкальных произведений с использованием звукоусилительной аппаратуры в период до 10 (десяти) часов утра и после 22 (двадцати двух) часов местного времени;
- использовать квадрокоптеры и другие беспилотные летательные аппараты на территории Гостиничного комплекса;
- нарушать санитарно-эпидемиологические нормы и правила, законодательство РФ о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения;
- использовать в Гостинице шумовые и осветительные эффекты, лазерные указки и иные подобные приспособления;
- использовать пиротехнические изделия (хлопушки, петарды, осветительные ракеты и т.д.) без предварительного согласования с Исполнителем;
- пользоваться спортивным инвентарем, связанным с риском для жизни окружающих (средствами индивидуальной мобильности – самокатами, роликами, моноколесами, скейтбордами и др., луками, арбалетами, пневматическими ружьями и пистолетами и т.п.);
- хранить взрывчатые, легковоспламеняющиеся и отравляющие вещества и средства, а также газобаллонное оборудование;
- производить перепланировку внутренних помещений;
- переставлять и переносить предметы и иное имущество Гостиницы;
- без причин пользоваться первичными средствами пожаротушения, находящимися в пожарных шкафах;
- размещать на территории Гостиницы объявления, листовки, различные информационные материалы, графические изображения;
- осуществлять нанесение любых изображений на стены, напольные покрытия в помещениях или на фасаде здания Гостиницы;
- выносить предметы, предназначенные для использования в строго определенных зонах, в иные зоны;
- использовать банные махровые халаты и тапочки в любых зонах Гостиницы, кроме Номера проживания Гостя и спортивно-оздоровительного центра;
- находиться на территории Гостиницы в купальных костюмах, халатах, в обнаженном или полубнаженном виде;
- самостоятельно производить замену замков (в том числе дверных и сейфовых замков);
- производить модернизацию охранно-пожарной сигнализации, установку водных фильтров и насосов, сантехнического оборудования и бытовой техники;
- разводить костры, устраивать зоны для пикника и проводить увеселительные мероприятия на территории Гостиничного комплекса если это не включено в оплаченные Гостем/Заказчиком гостиничные услуги Исполнителя;

- производить стрельбу из всех видов огнестрельного и пневматического оружия;
- хранить любые виды огнестрельного и/или холодного, иные виды оружия на территории Гостиницы;
- портить зеленые насаждения, вытаптывать газоны, вырубать деревья и кустарники на территории Гостиничного комплекса;
- бросать мусор, отходы, окурки на территории Гостиничного комплекса в места, не отведенные для их складирования;
- использовать оборудование (электроприборы), не имеющее обязательной сертификации или декларации соответствия, установленного законодательством Российской Федерации;
- развешивать на строениях и деревьях электрические гирлянды, светильники, электрические удлинители и провода.

5.2. Пребывание в Гостинице с домашними животными запрещено.

5.3. Курение сигарет, сигарилл, сигар, электронных сигарет, вэйпов, кальянов и т.п. на территории Гостиницы категорически запрещено (включая, но не ограничиваясь, следующие помещения: Коттеджи, Номера, места общего пользования, рестораны, лоджии и балконы, а также любые помещения и открытые площадки и на территории Гостиницы). При выявлении факта курения Гость обязан оплатить стоимость проведения химчистки Номера (иного любого помещения) согласно произведенным затратам Исполнителя.

5.4. Забытые Гостями вещи (документы) в Гостинице, в случае их обнаружения представителям Исполнителя, помещаются на хранение в соответствии с «процедурой хранения забытых вещей Гостя» утвержденной приказом Исполнителя и подлежат возврату Гостю по его требованию. При обнаружении забытых вещей Исполнитель оформляет Акт о помещении забытых вещей Гостя на хранение (Приложение № 3 к настоящим Правилам). Оставленные пищевые продукты не хранятся и подлежат немедленной утилизации.

5.5. Посещение спортивно-оздоровительного центра Гостиницы детьми до 7 лет запрещено на основании отсутствия условий для безопасного обслуживания детей.

Дети от 7 до 18 лет допускаются в спортивно-оздоровительный центр только в сопровождении родителей (усыновителей, опекунов) и/или сопровождающих лиц.

5.6. На всей территории Гостиничного комплекса (за исключением душевых зон, зон туалетов и номерного фонда) работает система охранного видеонаблюдения и может вестись видеозапись (в том числе со звуком). Это делается в целях обеспечения безопасности и улучшения качества услуг, в частности для улучшения управления Гостиничным комплексом и обеспечения безопасности всех Гостей, персонала Гостиницы и любых иных лиц, находящихся на территории Гостиницы. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиницы систем видеонаблюдения на указанных в настоящем пункте условиях.

5.7. Родители (усыновители, опекуны), сопровождающие лица, должностные лица принимают меры по недопущению нахождения в общественных местах детей без сопровождения родителей (лиц, их заменяющих), родственников или ответственных лиц.

5.8. Выход в парковую зону Государственного комплекса «Дворец конгрессов» разрешен через пост досмотра контрольно-пропускной пункт-1 либо через пост досмотра, расположенный на 1-м этаже Гостиницы.

Доступ осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и именной карты гостя, выдаваемой сотрудниками Службы приема и размещения.

Актуальна информация о времени доступа (входа, выхода) в парковую зону размещается на информационном стенде в холле Гостиницы.

При проведении на территории Государственного комплекса «Дворец конгрессов» государственных мероприятий и (или) при наличии оснований, предусмотренных Федеральным законом «О государственной охране», территория Государственного комплекса «Дворец конгрессов» может быть закрыта для посетителей. При проведении иных мероприятий может быть закрыта для посетителей часть территории Государственного комплекса «Дворец конгрессов».

## 6. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В КОТТЕДЖЕ (АПАРТАМЕНТАХ)

6.1. При заезде в Коттедж Гостю необходимо ознакомиться с перечнем имущества, находящимся в Коттедже, осмотреть имущество, подписать акт приема-передачи (осмотра) Коттеджа и при наличии несоответствия (наличие и состояние) сообщить об этом представителю Исполнителя.

6.2. В период проживания (пользования) Коттеджем Гости имеют право:

- пользоваться парковкой для двух автомобилей бесплатно. Парковка автомобилей, превышающих указанное количество, осуществляется на территории Исполнителя при наличии мест и оплате в соответствии с Прейскурантом Исполнителя.

- находиться и гулять по территории, на которой расположены Коттеджи, и за ее пределами (в парке Константиновского дворца в определенные Исполнителем часы работы);

- пользоваться уличной беседкой, находящейся на территории занимаемого коттеджа и детскими площадками, расположенными у Гостиницы.

- обращаться к представителю Исполнителя за разъяснениями настоящих Правил, по всем вопросам проживания в Коттедже в соответствии с настоящими Правилами и помощью (оказание первой помощи, вызов скорой медицинской помощи, разрешение конфликтных и спорных ситуаций).

6.3. В период проживания (пользования) Коттеджем Гости обязаны:

- соблюдать чистоту в помещениях и на территории Коттеджа. Запрещается выбрасывать мусор, бутылки и другие предметы из окон Коттеджа; выбрасывать в унитаз различного рода предметы, бытовой мусор, средства гигиены и т.д.;

- в случае возникновения любых неисправностей электрических бытовых приборов, инженерного и иного оборудования незамедлительно сообщить представителю Исполнителя, запрещается самостоятельно устранять неисправности.

- соблюдать Правила пожарной безопасности, правила эксплуатации бытовых приборов;

- вести себя корректно по отношению к представителям Исполнителя, другим Гостям;

- соблюдать тишину на территории, на которой расположены Коттеджи, в ночное время с 22:00 до 08:00 часов;

- следить за сохранностью собственного имущества. Исполнитель не несет ответственности за утерю ценных вещей Гостей, не помещенных на хранение в сейф;

- бережно относиться к имуществу Исполнителя. В случае причинения ущерба, порчи или утраты имущества Исполнителя, причинения ущерба другими Гостями /Заказчиками, иным лицам по вине Гостя/Заказчика или Гостя/Заказчик обязан полностью компенсировать реальный ущерб в соответствии с требованием законодательства Российской Федерации и в порядке, установленном разделом 9 настоящих Правил;

- при выезде из Коттеджа не забывать свои личные вещи, ценности и документы;

- сохранять до окончания срока проживания в Коттедже документы об оплате Гостиничных услуг;

- неукоснительно соблюдать настоящие Правила.

6.4. Забытые Гостями вещи (документы) в Коттедже, в случае их обнаружения представителям Исполнителя, помещаются на хранение в соответствии с «процедурой хранения забытых вещей Гостя», утвержденной приказом Исполнителя, и подлежат возврату Гостю/Заказчику по его требованию. При обнаружении забытых вещей Исполнитель оформляет Акт о помещении забытых вещей Гостя на хранение (Приложение № 3 к настоящим правилам). Оставленные пищевые продукты не хранятся и подлежат немедленной утилизации.

6.5. За хранение забытых габаритных вещей или вещей, требующих специальных условий хранения, Исполнителем может устанавливаться отдельная плата, которая взимается с Гостя в момент возврата вещи.

6.6. В период проживания (пользования) Коттеджем Гостям запрещено:

- находиться в Коттедже в уличной грязной обуви, кроме прихожей;

- превышать максимальное допустимое число Гостей в одном Коттедже;

- передавать ключи от Коттеджа посторонним лицам, оставлять двери Коттеджа открытыми в свое отсутствие;
- передавать пропуск для проезда автомобиля на территорию, на которой расположены Коттеджи, через шлагбаум посторонним лицам, не имеющим в соответствии с настоящими Правилами права на проезд и парковку автомобиля на территории Исполнителя;
- бегать по лестнице Коттеджа, оставлять малолетних детей без присмотра на лестнице Коттеджа;
- оставлять в Коттедже и на территории, на которой расположены Коттеджи, малолетних детей без присмотра, Гость несет полную ответственность за безопасность прибывших с ним детей;
- допускать детей без присмотра сопровождающего лица/лиц к камину, электроприборам, сауне, бассейну, тренажерам, открытым окнам Коттеджа;
- оставлять детей в возрасте до 14 лет без присмотра сопровождающих взрослых;
- разводить костры и открытый огонь, использовать мангалы, барбекю на территории Коттеджа без разрешения Исполнителя;
- курение сигарет, сигарилл, сигар, электронных сигарет, вэйпов, кальянов и т.п. на территории Коттеджа категорически запрещено (включая, но не ограничиваясь, следующие помещения: места общего пользования, рестораны, лоджии и балконы, а также любые помещения и открытые площадки). При выявлении факта курения Гость обязан оплатить стоимость проведения химчистки помещений Коттеджа согласно произведенным затратам;
- проносить и/или хранить и/или применять в Коттедже и на территории Гостиничного комплекса взрывчатые и легковоспламеняющиеся вещества (в том числе пиротехнические изделия, фейерверки, небесные фонарики и т.д.), оружие любого вида, отравляющие, токсичные, ядовитые, опасные химические вещества, газобаллонное оборудование;
- подключать и использовать бытовые электроприборы, электронагревательные приборы и прочее электрооборудование, не предусмотренные оснащением Коттеджа;
- без причин пользоваться первичными средствами пожаротушения, находящимися в пожарных шкафах;
- использовать квадрокоптеры и другие беспилотные летательные аппараты на территории объектов Исполнителя;
- размещать на территории Гостиничного комплекса объявления, листовки, различные информационные материалы, графические изображения;
- осуществлять нанесение любых изображений на стены, напольные покрытия в помещениях или на фасаде здания Коттеджа и иных объектов Исполнителя;
- парковать автомобили в местах, не предназначенных для парковки, согласно требованиям настоящих Правил, превышать предельно допустимое количество припаркованных автомобилей возле Коттеджа в нарушение установленных требований настоящих Правил;
- заезжать на газоны, передвигаться по территории, на которой расположены Коттеджи (вне дорожного покрытия), на квадроциклах/мотоциклах и иной самоходной технике;
- производить мойку автотранспорта на территории, на которой расположены Коттеджи;
- выносить имущество из Коттеджа (мебель, оборудование, полотенца, посуду и т.п.);
- при проживании в нескольких Коттеджах перемещать имущество одного Коттеджа в другой (мебель, оборудование, полотенца, посуду и т.п.);
- портить зеленые насаждения, вытаптывать газоны, вырубать деревья и кустарники на территории Коттеджей, и Гостиничного комплекса;
- бросать мусор, отходы, окурки на территории, на которой расположены Коттеджи, в места, не отведенные для их складирования;
- игнорировать требования представителей Исполнителя, проявлять неуважение или грубость к представителям Исполнителя, другим Гостям;
- использовать территорию, на которой расположены Коттеджи, без разрешения Исполнителя для занятия коммерческой, рекламной и иной деятельностью, не зависимо от того,

связано ли это с получением дохода;

- использовать Коттедж для проживанияGuestей сверх максимально возможного числа заселяемых в один Коттедж;

- создавать помехи нормальному сну и отдыху других проживающих в ночное время (громкая работа аудио-, видеотехники, игра на музыкальных инструментах, пение, декларирование и крики);

- наносить ущерб имуществу, помещениям, сооружениям и оборудованию Исполнителя;

- при проведении мероприятий самовольно, без согласования с Исполнителем, устанавливать игровые аттракционы, рекламные щиты музыкальное, световое и иное оборудование;

- при проведении мероприятий использовать дым-машины и любые пиротехнические изделия и фейерверки (в т.ч. концертную пиротехнику, горящие надписи, петарды, фонтаны, «холодные» фонтаны, батареи салютов, римские свечи, ракеты, огнепады, пальмовые салюты, сферические салюты, бураки, пиротехнические фигуры, веерные салюты, и любые другие изделия);

- при проведении мероприятия использовать собственное (арендованное) оборудование, не согласованное с Исполнителем. Согласование производится не менее чем за 48 (Сорок восемь) часов до начала мероприятия;

- использовать оборудование (электроприборы), не имеющее обязательной сертификации или декларации соответствия, установленного законодательством Российской Федерации;

- развешивать на строениях и деревьях электрические гирлянды, светильники, электрические удлинители и провода.

6.7. Для пользования бытовыми электроприборами и оборудованием, установленным в Коттеджах, Гостю необходимо соблюдать Правила электробезопасности, установленные действующим законодательством Российской Федерации. В случае невозможности включения или поломки электробытового прибора (оборудования) незамедлительно сообщить об этом представителю Исполнителя.

## **7. ПОРЯДОК ПРОПУСКНОГО РЕЖИМА И ПАРКОВКИ ЛИЧНЫХ АВТОМОБИЛЕЙ НА ТЕРРИТОРИИ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА**

7.1. При проживании в Гостиничном комплексе, Гостю необходимо зарегистрироваться, обратившись к администратору Службы приема и размещения Гостиницы.

7.2. Пропуск (проход) Guestей/Заказчиков на территорию Коттеджей осуществляется через КПП.

Guestи/Заказчики пропускаются на территорию Коттеджей на основании документа, удостоверяющего личность и Регистрационной карты Guestя, либо согласно ранее утвержденного списка. Guestи/Заказчики обязаны соблюдать настоящие Правила при посещении объектов Гостиничного комплекса.

7.3. Въезд и выезд на территорию Гостиничного комплекса на автомобиле допускается с учетом пропускного режима.

7.4. При прибытии в Гостиничный комплекс и осуществлении регистрации на стойке Службы приема и размещения, Guest получает Регистрационную карту Guestя и электронный ключ от Номера, который является пропуском для свободного нахождения Guestей на территории Гостиничного комплекса.

7.5. В случае если Guest/Заказчик прибыл в Гостиницу/Коттедж на личном автомобиле, транспортное средство может быть размещено на территории автомобильной парковки при условии наличия на ней свободных мест с учетом следующего:

- Гостиница не несет ответственности за сохранность автомобиля Guestя/Заказчика, находящегося на территории автомобильной парковки. В случае причинения вреда имуществу Guestя/Заказчика третьими лицами Гостиница обязуется оказать максимальное содействие по

установлению причин произошедшего (в том числе по предоставлению видеозаписи при наличии таковой);

- не допускается размещение (парковка) автомобилей у пожарных подъездов, а также у главного входа в здание Гостиницы;

- категорически запрещается парковка автотранспортных средств на люках пожарной канализации (гидрантах);

- передвижение Гостей/Заказчиков по территории Гостиничного комплекса на личном автотранспорте запрещено (за исключением времени следования автомобиля до места стоянки). При движении автомобиля к месту стоянки скорость движения по территории Гостиничного комплекса не должна превышать 20 км/час.

## **8. ТРЕБОВАНИЯ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ**

8.1. Во избежание возникновения пожаров запрещается:

- разводить костры на всей территории Гостиничного комплекса и территории природоохранной зоны если это не согласовано с Исполнителем;

- хранить в местах отдыха и проживания легковоспламеняющиеся жидкости, горючие газы, взрывчатые вещества;

- пользоваться электроутюгами, электрочайниками и другими электронагревательными приборами без подставок из негорючих материалов;

- оставлять без присмотра включенные электронагревательные приборы, телевизоры, радиоприемники и т.п.;

- вносить изменения в электрическую схему в местах проживания и отдыха, устанавливать дополнительные розетки и светильники, использовать самодельные электронагревательные приборы, электропроводки-временки;

- пользоваться неисправными электроприборами, поврежденными электророзетками, рубильниками, другими электроизделиями.

8.2. При обнаружении пожара или признаков горения (задымление, запах гари, повышение температуры и т.п.) необходимо:

- известить о пожаре всех лиц, находящихся в месте отдыха и проживания, общественном месте;

- немедленно сообщить об этом по телефонам 112, 64-22, 53-26, 57-00, при этом необходимо назвать свое местонахождение, место возникновения пожара, а также сообщить свою фамилию;

- принять меры по тушению пожара средствами первичного пожаротушения, при отсутствии возможности принятия мер по тушению пожара покинуть место возгорания согласно планам эвакуации и голосовому оповещению о пожаре;

- в случае невозможности покинуть место возгорания необходимо выйти на балкон или другую открытую площадку, плотно закрыв за собой двери, и ожидать прибытия спасателей.

## **9. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ**

9.1. В случае возникновения вопросов по качеству оказываемых услуг Гость вправе потребовать незамедлительного устранения недостатков оказываемых услуг. В случае если в момент пребывания в Гостиничном комплексе, Гость/Заказчик по каким-либо причинам не смог довести свои претензии до представителей Гостиницы, Гость/Заказчик вправе изложить свои претензии по качеству оказываемых услуг в письменной форме (с приложением соответствующих доказательств) и направить их заказным письмом по адресу: Санкт-Петербург, пос. Стрельна, ул. Глинки, д. 6, стр. 4. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении жалобы.

9.2. Книга отзывов и предложений находится у администратора Службы приема и размещения на стойке с информацией для Гостей /Заказчиков и на официальном интернет-сайте

konstantinpalace.ru и может быть использована Гостем/Заказчиком при желании. Требования и жалобы рассматриваются не позднее 10 (десяти) рабочих дней со дня подачи жалобы.

9.3. За пропажу денежных средств, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других ценных вещей Исполнитель ответственности не несет.

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

9.5. Помимо ответственности, предусмотренной законодательством Российской Федерации, Гость/Заказчик обязан компенсировать нанесенный Гостиничному комплексу материальный ущерб, связанный с повреждением и/или утратой имущества Гостиничного комплекса в размере, определяемом приказами Исполнителя с учетом стоимости поврежденного и/или утраченного имущества, а также затрат на его восстановление и/или ремонт, и/или покупку. Кроме того, Гость/Заказчик обязан возместить Гостиничному комплексу все убытки, причиненные таким повреждением и/или уничтожением имущества Гостиничного комплекса - Реальный ущерб. Возмещение ущерба происходит на основании акта ущерба (Приложение № 4 к настоящим Правилам) составленного совместно с Исполнителем (представителем Исполнителя) и Гостем/Заказчиком (либо уполномоченным представителем Гостя/Заказчика). В случае отказа/уклонения Гостя/Заказчика от подписания акта ущерба, Исполнитель составляет акт ущерба в одностороннем порядке.

9.6. Возмещение материального ущерба, связанного с повреждением и/или утратой имущества Гостиничного комплекса, нанесенного Гостем/Заказчиком, происходит на основании прејскурантов цен на возмещение ущерба, установленных приказом Исполнителя

9.7. При оказании третьими лицами услуг на территории Гостиницы все претензии по поводу качества оказания данных услуг предъявляются Гостем/Заказчиком в адрес третьих лиц.

9.8. Исполнитель не несет ответственности перед Гостем/Заказчиком за убыток, ущерб, затраты, расходы и другие поводы для компенсации, возникающие в результате данных Гостем/Заказчиком неполных, неверных, неточных, неразборчивых, непоследовательных, неправильно оформленных распоряжений, позднего прибытия или неприбытия, а также по любой другой вине Гостя/Заказчика.

9.10. Исполнитель не несет ответственности за вред, причиненный Гостю/Заказчику в результате оказания услуг, в том числе за жизнь и здоровье Гостей/Заказчиков и иных лиц, которым непосредственно будут оказываться услуги, в связи с невыполнением Гостем/Заказчиком обязанности информировать о проблемах со здоровьем.

9.11. Гость/Заказчик несет ответственность за предоставление Исполнителю ложной или недостоверной информации и несет риск последствий предоставления такой информации в полном объеме.

9.12. Исполнитель не несет ответственности перед Гостем/Заказчиком вследствие ручательства (кроме обманного), косвенной гарантии, условия и т.п. за недополученную прибыль или непрямые, фактические или косвенные убытки, ущерб, затраты, расходы и другие иски (из-за небрежности Гостя/Заказчиком, его сотрудников, представителей и пр.), возникшие в результате или в связи с предоставлением услуг (включая задержку в оказании услуг или неоказание услуг) или их использования Гостем/Заказчиком. При этом полная ответственность не превышает суммы оплаты, взимаемой Исполнителем за предоставление услуг, кроме случаев, отдельно оговоренных в настоящих Правилах.

9.13. Гости несут ответственность за потерю и порчу предоставленного на время оказания услуг имущества, оборудования, снаряжения или инвентаря и обязаны возместить Исполнителю причиненный Реальный ущерб.

9.14. Исполнитель не несет ответственности перед Гостем/Заказчиком и иными лицами за косвенные убытки. Понятие «косвенные убытки» включает, но не ограничивается, потерю дохода, прибыли, ожидаемой экономии, деловой активности. Совокупная ответственность Исполнителя перед Гостем/Заказчиком и иными лицами ограничивается возмещением Гостю/Заказчику или иным лицам прямого доказанного ущерба в размере, не превышающем суммы, фактически уплаченной Гостем/Заказчиком за услуги.

9.15. Обстоятельства непреодолимой силы. Исполнитель не несет ответственности перед Гостем/Заказчиком за ненадлежащее исполнение или неисполнение своих обязательств в результате действий, событий, бездействия или несчастных случаев, неподвластных контролю, в том числе, но не ограничиваясь:

– забастовки, локауты и другие трудовые споры (с участием работников, Гостей/Заказчиков и/или других сторон);

– прекращение деятельности коммунальных служб, служб энергообеспечения, водоснабжения, транспортного сообщения и/или связи, иных коммунальных служб и/или обслуживающих организаций;

– стихийные бедствия, войны, бунты, общественные беспорядки, террористические акты и иные события; уголовные преступления третьих лиц;

– изменения законодательства и/или принятия актов государственной и/или муниципальной власти;

– в результате наступления несчастного случая;

– в результате наступления природных стихийных бедствий, в том числе, но не ограничиваясь: пожар, потоп, шторм, землетрясение, ураган, грозы, ливни, наводнения, иные стихийные бедствия;

– в связи с невыполнением поставщиками или субподрядчиками своих обязательств, вызванным, в том числе, но не ограничиваясь, техническими поломками или механическими повреждениями, перерывом или закрытием транспортного обеспечения, невыдачей или окончанием срока необходимых документов и т. д.

9.16. В случае выявления разночтений между настоящими Правилами и Публичной офертой, и/или договорами на оказание услуг, и/или агентскими договорами условия, описанные в настоящих Правилах, имеют преваляющую силу.

Текст настоящих Правил на русском языке имеет преимущественное значение.

#### ПРИЛОЖЕНИЕ:

1. Приложение № 1 – форма Заявки на бронирование Номера (Коттеджа);
2. Приложение № 2 – форма отказа от бронирования Номера (Коттеджа);
3. Приложение № 3 – Акт о помещении забытых вещей Гостя на хранение;
4. Приложение № 4 – Акт о причинении ущерба.
5. Приложение № 5 – Акт о фиксации нарушений.