Приложение № 2

У Т В Е Р Ж Д Е Н О приказом
ФГБУ «Управление по эксплуатации зданий в Северо-Западном федеральном округе» от «27» апреля 2026 г. № 163

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, последствий потребления табака или потребления никотиносодержащей продукции»;
- 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»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2025 г. № 1912 «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» – закрепление за Гостем/Заказчиком номера в Гостинице или коттеджа на условиях, определенных заявкой Гостя/Заказчика и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя;

«Гарантированное бронирование» – вид бронирования, при котором Гость/Заказчик вносит 100% предоплату Гостиничных услуг за первые сутки проживания до даты заезда, при Гарантированном бронировании Исполнитель ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае отказа от бронирования в день заезда 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. Глинки, 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 предоставлению физическим лицам мест для временного проживания в Гостиничном комплексе и иных услуг;

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

«Депозит» (авансовый платеж) – денежные средства, оплачиваемые Исполнителю 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, адрес (место нахождения): 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, имеющие наименование «Консульская деревня», расположенные по адресу: 198515, Санкт-Петербург, пос. Стрельна, ул. Глинки, д. 6, строения 9, 11-14, 16-18, 20-25;

«Местное время» – московское время;

«Негарантированное бронирование» – вид бронирования без внесения предоплаты, при котором Исполнитель ожидает Гостя до 12:00 (по Местному времени) в день выезда, после чего бронирование аннулируется без уведомления Гостя/Заказчика, а дальнейшее предоставление гостиничных услуг производится на общих основаниях, при наличии возможности.

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

«Предоплата» – денежные средства, оплачиваемые Исполнителю 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 Российской Федерации от 27 ноября 2025 г. № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» правила проживания и предоставления гостиничных услуг в Гостиничном комплексе;

«Папка Гостя» - информационная электронная папка (qr-код), содержащая информацию о предоставляемых в Гостиничном комплексе Гостиничных услугах и их стоимости;

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

Категории номеров и их характеристики;

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. Номер реестровой записи о средстве размещения, присвоенный Гостинице в реестре классифицированных средств размещения - С782024017173.

Номер реестровой записи о средстве размещения, присвоенный Коттеджам в реестре классифицированных средств размещения - С782026024691.

Адрес ссылки в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на запись в реестре классифицированных средств размещения, содержащую сведения о Гостинице, сведения о присвоенной Гостинице категории, предусмотренной положением о классификации средств размещения, утверждаемым в соответствии со статьей 5.1 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в случае присвоения гостинице определенной категории), а также сведения о предоставляемом номере (месте в номере) и об адресе гостиницы - https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/c04802 d8-c607-11ef-92da-8d9e6a523099/about-resort.

Адрес ссылки в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на запись в реестре классифицированных средств размещения, содержащую сведения о Коттеджах, сведения о присвоенной категории, предусмотренной положением о классификации средств размещения, утверждаемым в соответствии со статьей 5.1 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в случае присвоения гостинице определенной категории), а также сведения о предоставляемом номере (месте в номере) и об адресе Коттеджей - https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/019dbf0b-56dd-7aad-b58a-7dbf19cfb2c0/about-resort.

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.

2.1.4. Номерной фонд Гостиничного комплекса включает в себя: 106 (сто шесть) номеров в Гостинице и 14 (четырнадцать) Коттеджей следующих категорий:

№ п/п	Наименование/ Категория номера	Расшифровка	Максимально допустимое количество гостей в номере (без учета детей А м0-3 лет)
1	**Стандарт/ Первая категория**	Двухместный номер с одной большой или двумя односпальными кроватями	2
2	**Делюкс/Стандарт (**от 24,2 до 31,7 кв.м)	Двухместный номер с одной двуспальной или двумя односпальными кроватями	3
3	**Полулюкс/Джуниор сюит (**от 41,6 до 44,8 кв.м)	Двухместный номер с одной двуспальной кроватью	4
4	**Люкс/Люкс (**от 46,2 до 49,4 кв.м)	Двухместный номер с одной двуспальной кроватью	4
5	**Люкс Премиум/Люкс (**от 75,1 до 77,3 кв.м)	Двухместный номер с одной двуспальной кроватью	4
6	**Президентский/Сюит (**167,3 кв.м)	Апартаменты с двумя спальнями с двуспальными кроватями, гостиной, кабинетом и кухней	6
7	**Коттедж 1-я линия (**1200 кв.м)	Апартаменты с пятью спальнями с двуспальными кроватями, гостиной, кабинетом и кухней	12

8	**Коттедж 2-я линия (**1200 кв.м)	Апартаменты с пятью спальнями с двуспальными 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 и в каждом Номере/Коттедже в электронной папке Гостя (qr-код).

2.3. Гостиничный комплекс предназначен для временного проживания Гостей на согласованный срок.

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 (отказ 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 (отказ 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.

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 кассы Гостиницы 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 (отказа, совершенного в день заезда), 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.

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.

2.7.2. В случае несвоевременного отказа от бронирования (отказа, совершенного в день заезда) 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.

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 Расчетного часа выезда дня, следующего за днем запланированного 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:

- 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:

- 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;

- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время;
- 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 признаваемого 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;

 временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.

2.10.1. В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных в абзацах втором, третьем, пятом и шестом настоящего пункта, заселение в гостиницу потребителя осуществляется при предъявлении Гостем российского национального водительского удостоверения.

В случае использования Исполнителем единой биометрической системы, многофункционального сервиса обмена информацией или мобильного приложения федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» заселение потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, в средство размещения также может осуществляться при условии идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы, либо при условии представления таким потребителем сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, с использованием многофункционального сервиса обмена информацией либо с использованием мобильного приложения федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

2.11. Заселение в средство размещения несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, и документов, удостоверяющих личность, или документа, указанного в пункте 2.10.1. настоящих Правил, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия. В отсутствие рядом с таким несовершеннолетним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) заселение этого несовершеннолетнего в средство размещения осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, при условии представления согласия.

В случае использования Исполнителем единой биометрической системы, многофункционального сервиса обмена информацией или мобильного приложения федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» заселение несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, и находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) также может осуществляться при условии их идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы или при условии представления сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность, такого несовершеннолетнего гражданина и находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), посредством многофункционального сервиса обмена информацией или с использованием мобильного приложения федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», а в отсутствие рядом с таким несовершеннолетним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) - при условии представления согласия.

2.10.1. В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных в п. 2.10, заселение в гостиницу потребителя осуществляется при предъявлении Гостем российского национального водительского удостоверения или представлении сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, с использованием многофункционального сервиса обмена информацией.

В случае использования Исполнителем единой биометрической системы, многофункционального сервиса обмена информацией или мобильного приложения федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» заселение потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, в средство размещения также может осуществляться при условии идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы, либо при условии представления таким потребителем сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, с использованием многофункционального сервиса обмена информацией либо с использованием мобильного приложения федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

2.11. Заселение в средство размещения несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность либо сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, представляемых посредством многофункционального сервиса обмена информацией, и документов, удостоверяющих личность, или российского национального водительского удостоверения либо сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность, представляемых посредством многофункционального сервиса обмена информацией находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия. В отсутствие рядом с таким несовершеннолетним гражданином родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) заселение этого несовершеннолетнего гражданина в средство размещения осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, либо сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, представленных посредством многофункционального сервиса обмена информацией, при условии представления согласия.

В случае использования Исполнителем единой биометрической системы, многофункционального сервиса обмена информацией или мобильного приложения федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» заселение несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, и находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) также может осуществляться при условии их идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы или при условии представления сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность, такого несовершеннолетнего гражданина и находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), посредством многофункционального сервиса обмена информацией или с использованием мобильного приложения федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», а в отсутствии рядом с таким несовершеннолетним гражданином родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) - при условии представления согласия.

2.11.2. Заселение в средство размещения несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, не достигшего 14-летнего возраста, а также несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста и не получившего паспорт гражданина Российской Федерации, осуществляется на основании свидетельства о рождении указанного несовершеннолетнего гражданина или сведений, содержащихся в свидетельстве о рождении указанного несовершеннолетнего гражданина, представленных посредством многофункционального сервиса обмена информацией, и документов, удостоверяющих личность, или российского национального водительского удостоверения либо сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность, представляемых посредством многофункционального сервиса обмена информацией, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия родителей (законных представителей) этого несовершеннолетнего гражданина на заселение в средство размещения (далее - согласие).

В случае использования Исполнителем единой биометрической системы или мобильного приложения федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» заселение в средство размещения осуществляется при выполнении одного из следующих условий:

а) идентификация и (или) аутентификация такого несовершеннолетнего гражданина и находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия осуществляются с использованием единой биометрической системы;

б) идентификация и (или) аутентификация такого несовершеннолетнего гражданина осуществляются с использованием единой биометрической системы и на основании документов, удостоверяющих личность, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия;

в) представление посредством многофункционального сервиса обмена информацией или с использованием мобильного приложения федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность, родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), при условии представления таким

сопровождающим лицом (лицами) согласия и на основании свидетельства о рождении такого несовершеннолетнего гражданина.

2.11.2. Заселение в средство размещения несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, не достигшего 14-летнего возраста, а также несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста и не получившего паспорт гражданина Российской Федерации, осуществляется на основании свидетельства о рождении указанного несовершеннолетнего гражданина и документов, удостоверяющих личность, или документа, указанного в п. 2.10.1. настоящих Правил, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия родителей (законных представителей) этого несовершеннолетнего гражданина на заселение в средство размещения (далее - согласие).

В случае использования Исполнителем единой биометрической системы или многофункционального сервиса обмена информацией заселение в средство размещения осуществляется при выполнении одного из следующих условий:

а) идентификация и (или) аутентификация такого несовершеннолетнего гражданина и находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия осуществляются с использованием единой биометрической системы;

б) идентификация и (или) аутентификация такого несовершеннолетнего гражданина осуществляются с использованием единой биометрической системы и на основании документов, удостоверяющих личность, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия;

в) представление посредством многофункционального сервиса обмена информацией или с использованием мобильного приложения федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность, родителей (законных представителей) или

сопровождающего лица (лиц), при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия и на основании свидетельства о рождении такого несовершеннолетнего гражданина;

г) представление сведений, содержащихся в свидетельстве о рождении такого несовершеннолетнего гражданина, посредством многофункционального сервиса обмена информацией и на основании документов, удостоверяющих личность, или документа, указанного в п. 2.10.1. настоящих Правил, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия.

2.12. Заселение потребителя, являющегося иностранным гражданином или лицом без гражданства, осуществляется при условии предъявления таким потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

а) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

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

в) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

г) вида на жительство лица без гражданства;

д) временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.

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.

2.12.1. Заселение в средство размещения иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании указанных в пункте 2.12 настоящих Правил документов, удостоверяющих личность иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, и находящихся вместе с ними

родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия.

2.13. 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.

2.14. Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в средстве размещения 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».

2.14.1. Постановка иностранных граждан и лиц 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», после проверки наличия сведений в реестре контролируемых лиц, размещенном на официальном интернетсайте Министерства внутренних дел Российской Федерации мвд.рф/rkl, в соответствии с требованиями Федерального закона от 25 июля 2002 г. № 115-ФЗ «О правовом положении иностранного гражданина в РФ», Постановления Правительства РФ от 26 декабря 2024 г. № 1899 «О реестре контролируемых лиц», Указа Президента РФ от 30 декабря 2024 г. № 1126 «О временных мерах по урегулированию правового положения отдельных категорий иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ в связи с применением режима высылки»:

- 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).

2.15. 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.

2.16. 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 устанавливается 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.

2.17. 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.

2.17.1. 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.

2.18. 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 (к оплате услуг Исполнителем принимаются российские рубли); □ платежной банковской картой;
- безналичный расчет (путем перечисления денежных средств на лицевой счет Исполнителя).

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

В случае раннего заезда Гостя/Заказчика до Расчетного часа в Гостиничный комплекс и при наличии свободных Номеров Исполнитель вправе заселить Гостя/Заказчика 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/Заказчика.

2.20. 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.

2.21. 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.

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 Гость до наступления «расчетного часа выезда» дня планируемого выезда проинформировал сотрудников Службы приема и размещения о намерении выехать ранее указанного и оплаченного срока.

2.22. 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.

2.23. В отношении Гостей, заселяющихся в номера Гостиницы/Коттеджи с несовершеннолетними детьми, устанавливаются следующие правила оплаты проживания и питания детей:

- проживание, питание (завтрак) ребенка в возрасте до 3 лет (включительно) без предоставления дополнительного места не оплачиваются. Для размещения ребенка в возрасте до 3 лет (включительно) по запросу в номер может быть предоставлена детская кроватка бесплатно;
- проживание ребенка в возрасте от 4 до 7 лет (включительно) без предоставления дополнительного места не оплачивается. Для размещения ребенка в возрасте от 4 до 7 лет (включительно) по запросу в номер может быть предоставлена дополнительная кровать, которая оплачивается отдельно. На стоимость завтрака устанавливается скидка 50 % от стоимости на одну персону;
- для размещения ребенка в возрасте от 8 до 12 лет (включительно) предоставляется дополнительная кровать, которая оплачивается отдельно. На стоимость завтрака устанавливается скидка 50 % от стоимости на одну персону;
- при размещении ребенка 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 возраста 4 - 18 лет, 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:

- ежедневная уборка номеров;
- вечерний сервис;
- смена постельного белья не реже, чем 1 раз в 2 дня (либо по запросу Гостя - ежедневно), полотенец - ежедневно;
- 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 правилами 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;
- пользованием тонометром;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении; побудка к определенному времени.

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, или 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);
- 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).

Перечень 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 картами, 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 Гостиничные и Дополнительные гостиничные услуги;
- в течение 2 (двух) часов после заселения в номер Гостиницы/Коттедж проинформировать администрацию Гостиницы об обнаруженных им повреждениях предметов оснащения и комплектации

номера. При отсутствии заявления Гостя в указанный срок, номер Гостиницы/Коттедж считается принятым Гостем без замечаний, что в дальнейшем, при обнаружении администрацией Гостиницы порчи, утраты или повреждения имущества Гостиничного комплекса, 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 Гостиничного комплекса 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 предоставленные 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/Коттеджей 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 Гостиничного комплекса, включая, но не ограничиваясь: аллергия в любых проявлениях, проблемы опорнодвигательного аппарата, сердечно-сосудистые заболевания, расстройства центральной нервной системы и иные;

 при выезде произвести окончательный расчет за предоставленные Гостиничные и Дополнительные услуги и сдать электронный ключ от номера администратору службы приема и размещения.

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/Коттедже информационной электронной папки Гостя (qr-код) содержащей, в том числе, информацию об услугах, оказываемых в Гостиничном комплексе.

4.6. Исполнитель вправе:

- без согласования с Гостем входить в номер для проведения уборки, смены белья; проверки систем отопления, электроснабжения,

координирования или устранения неполадок в их функционировании; в случаях задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящих Правил;

- произвести замену предоставленного Гостю Номера и требовать незамедлительного освобождения, ранее занимаемого Гостем Номера в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых Гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарноэпидемиологических 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/Коттеджа с установлением сроков и с одновременным предложением подобного свободного Номера/Коттеджа или любого другого на усмотрение Гостиницы, но без занижения категории Номера/Коттеджа для Гостя. Все расходы, обусловленные заменой аварийного Номера/Коттеджа, осуществляются за счет Гостиницы. При несогласии Гостя на замену Номера/Коттеджа, 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»;

- в случае поступления из информационной системы Министерства внутренних дел Российской Федерации сведений о несоответствии документа, предусмотренного п. 2.10 настоящих Правил, сведениям о документе, удостоверяющем личность гражданина Российской Федерации, содержащимся в указанной системе.

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/Коттедж 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 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, совершать иные действия, нарушающие тишину (крики, свист, стук, передвижение мебели, пение, игра на музыкальных инструментах и другие), в соответствии с положениями Закона Санкт-Петербурга от 31.05.2010 № 273-70 «Об административных правонарушениях в Санкт-Петербурге», в период до 08 (восьми) 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 полуобнаженном 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 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 Порядком оформления забытых и найденных вещей, утвержденным 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 Гостем 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 16 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.

Актуальная 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 от 27.05.1996 № 57-ФЗ «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

6.1. При заезде в Коттедж Гостю необходимо ознакомиться с имуществом, находящимся в Коттедже, осмотреть имущество Коттеджа и при наличии несоответствия (наличие и состояние) сообщить об этом представителю Исполнителя в соответствии с п.4.1. Правил.

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;
- 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 утра;
- 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 Гость/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 представителем Исполнителя, помещаются на хранение в соответствии с Порядком оформления забытых и найденных вещей, утвержденным 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 детей в Коттедже и на территории, на которой расположены Коттеджи, 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;
- 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, книги, предметы ДПИ и т.п.);
- при проживании в нескольких Коттеджах перемещать имущество одного Коттеджа в другой (мебель, оборудование, полотенце, 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 проживания Гостей 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) Гостей/Заказчиков на территорию Коттеджей осуществляется через КПП.

Гости/Заказчики пропускаются на территорию Коттеджей на основании документа, удостоверяющего личность и Регистрационной карты Гостя, либо согласно ранее утвержденного списка. Гости/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, Гость получает Регистрационную карту Гостя и электронный ключ от Номера, который является пропуском для свободного нахождения Гостей на территории Гостиничного комплекса.

7.5. В случае если Гость/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 Гостя/Заказчика, находящегося на территории автомобильной парковки. В случае причинения вреда имуществу Гостя/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-времянки;
- 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: СанктПетербург, 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 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 прейскурантов 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.

9.9. 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.

9.10. Гость/Заказчик несет ответственность за предоставление Исполнителю ложной или недостоверной информации и несет риск последствий предоставления такой информации в полном объеме, несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации в случае представления недействительных (поддельных) документов, удостоверяющих его личность, и (или) сообщения о себе заведомо ложных сведений.

9.11. 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.

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

9.13. 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.

9.14. 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.

9.15. 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 превалирующую 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.

ОТКАЗ

от бронирования номеров гостиницы «Балтийская звезда» и коттеджей «Консульская деревня»

Наименование Исполнителя			Телефон: 8(812) 438-57-17 адрес эл. почты: booking@strelna.info	
№, дата договора	№ бронирования		Дата отправления заявки	
Наименование Гостя/Заказчика			телефон : факс: адрес эл. почты:	
Вид заявки	АННУЛЯЦИЯ			
Вид оплаты (отметить)		наличный расчет		
		безналичный расчет		
Контактное лицо Заказчика, контактные данные				
Координаты для подтверждения заявки Исполнителем				
Количество Гостей				
ФИО Гостей (для групп предоставляется отдельный список)				
Страна				
Общее количество номеров по каждой категории по тарифам:				
В том числе:				
Стандарт				
Делюкс				
Полулюкс				
Люкс				
Люкс Премиум				
Президентский				
Коттедж 1-ая линия				
Коттедж 2-ая линия				
Дополнительные места				
Дата заезда		Дата выезда		
Время заезда		Время выезда		
Особые пожелания				

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ:

Наименование услуги и тип питания		Дата предоставления с указанием количества человек
Завтрак		
Обед		
Ужин		
Другое		

Дополнительная информация	

АКТ о помещении забытых вещей Гостя на хранение

г. Санкт-Петербург ___ _____20___г.

Согласно Договору об оказании гостиничных услуг от _____, Гостю _____(Ф.И.О.) в период с_____ по _____

были оказаны гостиничные услуги.

После расчетного часа выезда персоналом Исполнителя в номере (коттедже), подлежащем высвобождению (№_____) и оплата за который закончилась (при этом Гость не известил службу приема и размещения о продлении своего проживания в порядке и сроки, установленные Правилами проживания и предоставления гостиничных услуг Исполнителя), были обнаружены следующие вещи, предположительно принадлежащие Гостю:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

В соответствии с Правилами проживания и предоставления гостиничных услуг Исполнителя данные вещи признаются забытыми Гостем и помещаются Исполнителем в помещение Гостиницы для хранения забытых вещей, расположенное по адресу: 198515, Санкт-Петербург, пос. Стрельна, ул. Глинки, д. 6, стр. 4, и подлежат хранению в течение срока и в установленном порядке.

Настоящий Акт составлен:

Ф.И.О.			
Должность			
Дата			
Подпись			

АКТ о причинении ущерба

г. Санкт-Петербург ___ _____20___г.

Комиссией в составе:

_____,
(Ф.И.О.)

_____,
(Ф.И.О.)

_____,
(Ф.И.О.)

в присутствии _____,
(Ф.И.О.)

паспорт серии _____ номер _____, выдан _____

_____ «____» _____20__года, составлен настоящий Акт о нижеследующем:

«____» _____20__года при _____

_____
(указать обстоятельства, при которых обнаружен ущерб)

установлено, что по адресу: _____

_____ в _____ (указывается помещение, коттедж,номер/комната, зал, другое),

где проводилось мероприятие/осуществлялось проживание_____
(указывается наименование мероприятия)

по договору № _____ от «____» _____20__года, обнаружена порча следующего имущества:

№ п/ п	Наименование имущества	Инвентарный /номенклатурный №	Первоначальная балансовая стоимость имущества или текущая восстановительная стоимость поврежденного имущества (при наличии сведений в момент составления акта)	Количество	Стоимость	(описа повреж имущ

Объяснения по поводу причинения ущерба имуществу: _____

_____

_____

_____.

ПОДПИСИ СТОРОН:

Комиссия:

_____/_____/
(подпись) (Ф.И.О.)

_____/_____/
(подпись) (Ф.И.О.)

Присутствовал:

_____/___ _____

_____/

(подпись) (Ф.И.О.)

Приложение № 5
К правилам проживания и предоставления
гостиничных услуг в Гостиничном комплексе
Государственного комплекса «Дворец конгрессов»

АКТ о фиксации нарушений

г. Санкт-Петербург _____20___г.

Комиссией в составе

Ф.И.О.			
Должность			
Дата			
Подпись			

в присутствии _____, составлен настоящий Акт о нижеследующем:

«___»_____ ____ г. при _____

_____

_____

_____

_____

_____

(указать обстоятельства, при которых зафиксированы нарушения)

установлено, что в номере/коттедже № _____, где проживает гость_____

Фамилия_____ Имя_____ Отчество_____

паспорт серии _____ номер _____, выдан

_____

_____,

зафиксированы следующие нарушения:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Итого причинен ущерб на сумму _____ (_____) рублей.

Объяснения Гостя по поводу выявленных нарушений:

_____

_____

_____

_____

_____

_____.

ПОДПИСИ СТОРОН:

Ф.И.О.			
Должность			
Дата			
Подпись			

Гость: _____/_____/ (подпись)

(Ф.И.О.)