



ГОСТИНИЦА «РУСЬ»

ООО «Русь» ИНН 7841051084, КПП 784101001  
Россия, 191014 Санкт-Петербург, ул. Артиллерийская 1, лит. А, 17-Н  
р/с 40702810355040012608  
тел: +7(812) 273-46-83; 579-50-03; факс: +7(812) 579-36-00  
e-mail: admin@hotelruss.spb.ru; www.hotelruss.spb.ru

## ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ

### Положение о порядке бронирования, поселения, проживания и предоставления услуг в Гостинице «РУСЬ»

#### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила проживания разработаны в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г., «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства от 09.10.2015 г. № 1085, Федеральным законом РФ от 23.02.2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» и регулируют отношения между Гостями и Гостиницей в сфере предоставления гостиничных услуг.

1. 2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:

\*«**Гостиница**» – ООО «РУСЬ», именуемое далее по тексту Гостиница «РУСЬ», расположенное по адресу: г. Санкт-Петербург, ул. Артиллерийская, д.1 и оказывающее гостиничные услуги физическим лицам и юридическим лицам.

\*«**Гость Гостиницы**» – физическое или юридическое лицо, имеющие намерение заказать, либо заказывающие и использующие услуги, оказываемые Исполнителем.

\*«**Посетитель Гостиницы**» – лицо, находящееся в гостинице, пользующееся услугами гостиницы, без услуги по проживанию.

\*«**Гостиничное обслуживание/услуги**» - это услуги по предоставлению номеров (мест в номерах) для временного проживания Гостей Гостиница «РУСЬ», а также дополнительные услуги, предусмотренные прейскурантом.

\*«**Грубое нарушение Правил проживания**» - ситуация, при которой поведение Гостя препятствует администрации Гостиницы и ее персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха Гостей Гостиницы или его действия оскорбляют честь и достоинство других гостей и обслуживающего персонала, а также нарушает нормы законодательства РФ.

#### 2. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

2.1. Гостиница оказывает услуги по предоставлению номеров (мест в номерах) для временного проживания Гостей на срок, согласованный с администрацией Гостиницы.

2.2. Режим работы Гостиницы – круглосуточно, без перерывов и выходных дней.

В Гостинице установлена посуточная оплата проживания в качестве минимальной расчетной суммы.

Расчетный час – 12:00 текущих суток по местному времени.

Время заезда в гостиницу 14:00 по местному времени. Ранний заезд возможен при наличии подготовленного номера.

При заезде ранее расчетного часа: с 00.00 часов до 12.00 часов, взимается дополнительная плата в размере равном 50% стоимости проживания одних суток по подтвержденному тарифу. Данное положение не подлежит автономному применению в ситуации, когда время заезда и время выезда из гостиницы при посуточной оплате проживания приходится с 00:00 до установленного расчетного часа.

По истечении согласованного срока Гость обязан освободить номер по требованию администрации. При желании продлить срок проживания необходимо сообщить об этом администратору отеля не позднее, чем за 3 часа до расчетного часа – 12:00 по местному времени. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.

При продлении номера менее, чем на одни сутки, оплата за поздний выезд взимается в следующем порядке:

- не более 12 часов после расчетного часа (с 12:00 до 24:00) – оплата за 0,5 суток;

- от 12 до 24 часов после расчетного часа (после 24:00) – взимается оплата за 1 сутки.

2.3. Для получения номера (места в номере) в Гостинице «РУСЬ» граждане предоставляют в службу приема и размещения следующие документы:

2.3.1. Гражданин РФ предоставляет паспорт, а при его отсутствии один из следующих документов, удостоверяющих личность:

- свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
- заграничный паспорт - для постоянно проживающих за границей граждан, которые временно находятся на территории Российской Федерации;

2.3.2. Иностранному гражданину для регистрации предоставляет:

- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты;
- документ, подтверждающий право на пребывание (проживание) в Российской Федерации (виза, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.).

Срок временного пребывания иностранного гражданина в РФ в порядке, требующем получения визы, определяется сроком действия выданной ему визы, за исключением случаев, предусмотренных действующим российским законодательством.

2.3.3. Иностранному гражданину, являющемуся лицом без гражданства, предъявляет один из документов:

- документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешение на временное проживание;
- вид на жительство;
- иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства.

2.4. При оформлении проживания служба приема и размещения осуществляет регистрацию Гостя и выдает ему ключ, обеспечивающий доступ в номер на оплаченный период проживания.

2.5. Администрация Гостиницы имеет право отказать Гостям и Посетителям, находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в предоставлении каких-либо услуг, обозначенных в прейскуранте, а так же по медицинским показаниям и в случае проявления со стороны Гостя и Посетителя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.

2.6. В случае временного выезда из Гостиницы Гость, не заявивший об этом сотрудникам службы приема и размещения, и не уплативший предварительно время отсутствия, теряет право на проживание и подлежит выселению.

2.7. Гостиница производит бронирование номеров (мест) путем приема и подтверждения заявок на бронирование в письменной форме, в том числе полученных с помощью средств электронной связи, а также при непосредственном обращении в службу приема и размещения.

При бронировании, размещении или при свободном поселении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией Гостиницы.

2.8. Информация, необходимая для бронирования.

В заявке должны быть указаны:

- фамилия, имя, отчество гостя (-ей);
- дата и точное время заезда и выезда;
- категория и количество номеров;
- форма оплаты (по безналичному расчету, кредитной картой, наличными);
- контактное лицо (телефон, факс, адрес электронной почты).

Заявка от юридического лица принимается на фирменном бланке организации с обязательным указанием реквизитов (полное наименование организации, юридический и почтовый адреса, ИНН, КПП, расчетный счет) за подписью руководителя или иного уполномоченного представителя организации.

2.9. Статус заявки на бронирование.

2.9.1. Заявка считается неподтвержденной после направления письменного или устного уведомления от службы приема и размещения Гостиницы с указанием причины отказа.

Заявка считается неподтвержденной, если не получено письменного или устного подтверждения от службы приема и размещения Гостиницы в период более 24 часов с момента отправления заявки.

2.9.2. Заявка считается подтвержденной после получения от гостиницы письменного подтверждения с присвоенным индивидуальным номером.

2.9.3. Подтвержденные заявки имеют 2 статуса:

Гарантированное бронирование — заявка получает такой статус, если услуги заранее оплачены. Оплата (не менее стоимости одних суток проживания) должна быть внесена не позднее, чем за 24 часа до даты заезда.

Гостиница гарантирует предоставление номера на период всего оплаченного срока. Номер будет зарезервирован в течение 1 суток (до 12.00 часов следующего дня), независимо от того приехал гость или нет. В случае сохранения брони и незаезда гостя, гостиница не возвращает денежные средства в размере равном стоимости проживания 1 суток в данной категории номера по подтвержденному тарифу.

Негарантированное бронирование — заявка получает такой статус, если услуги оплачиваются при заселении.

Для изменения информации в подтвержденной заявке необходимо обращение в отель посредством телефонной или электронной связи с письменной или устной просьбой о внесении изменений с указанием номера брони. Изменения считаются подтвержденными после получения Гостем (лицом осуществляющим бронирование) письменного подтверждения сотрудника службы приема и размещения. Гостиница может отказать в просьбе о внесении изменений, если они невозможны.

#### 2.10. Отмена (аннуляция) бронирования.

Отмена брони происходит только по инициативе физического или юридического лица, осуществившего бронирование. Для аннуляции брони необходимо обратиться в отель посредством телефонной или электронной связи.

Отмена бронирования в день предполагаемого заезда осуществляется согласно статусам заявки:

При негарантированном бронировании аннуляция брони производится в 18:00 часов текущих суток без предварительного уведомления Гостя, если Гость не зарегистрировался в гостинице до данного времени. Восстановление аннулированной брони и заезд позднее часа отмены возможен только при наличии мест. Гостиница оставляет за собой право аннуляции негарантированного бронирования в случае получения гарантированных бронирований и отсутствия номеров на данный период.

При гарантированном бронировании аннуляция брони происходит только по инициативе лица, осуществившего бронирование. Для этого необходимо обращение в отель не позднее, чем за одни сутки до даты заезда при бронировании с количеством номеров до 10, и за семь суток до даты заезда при бронировании с количеством номеров от 10, с письменной просьбой об отмене бронирования с указанием номера брони. В случае более поздней отмены, предоплата за одни сутки возврату не подлежит.

Бронь считается аннулированной после получения письменного подтверждения об аннуляции от сотрудников службы приема и размещения Гостиницы.

В случае отказа Гостя от размещения в день поселения возврат полной суммы производится, если Гость обратился в службу приема и размещения в течение первых 30 мин. после поселения и не воспользовался номером (после проверки номера старшей горничной). При обращении Гостя с отказом от номера после 30 мин. после поселения и более, возврат суммы за проживание производится с удержанием стоимости номера за одни сутки по действующему прейскуранту.

#### 2.11. Невозвратный тариф.

Тариф, при котором предоставляется гарантированная скидка не менее 10% при выполнении следующих условий:

- полная оплата проживания за весь период при осуществлении бронирования;
- средства, внесённые за проживание, возврату и переносу на другие даты не подлежат, в том числе в случае незаезда;

- стоимость заказа не возвращается.

Тариф имеет ограниченное предложение по срокам действия и номерам.

### 3. ОПЛАТА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

3.1. Оплата за проживание и услуги в гостинице осуществляется по свободным (договорным) ценам, утвержденным руководством Гостиницы, и производится в рублях РФ.

Оплата на усмотрение Гостя производится любым из перечисленных ниже способов:

- за наличный расчет;
- платежной банковской картой;
- безналичный расчет (путем перечисления на расчетный счет).

Платежи, произведенные кредитной картой, снимаются в российских рублях. Гостиница не несет ответственности за курсы валют и комиссионные сборы, применяемые банками и компаниями кредитных карт.

3.2. Поселение в Гостиницу производится только после внесения Гостем 100% предоплаты за весь предполагаемый срок проживания в соответствии с единым расчетным часом – 12:00 часов по местному времени.

3.3. При семейном размещении дети возрастом до 7 лет (каждый ребенок в сопровождении взрослого) проживают бесплатно без предоставления дополнительного места.

3.4. В случае выезда Гостя из номера, ранее указанного в оплаченном счете срока, возврат денежных средств осуществляется по письменному заявлению установленной формы, с указанием времени выезда.

В случае, если гость покидает гостиницу раньше даты выезда, указанной в анкете гостя, и не предупреждает о раннем выезде за 24 часа (48 часов в период с 01.05. по 30.08) до расчетного часа даты выезда, гостиница взимает неустойку в размере стоимости одних суток проживания в данной категории номера. Данная сумма является платой за резервирование номера на имя гостя на весь период его проживания.

### 4. ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

4.1. В соответствии с п.19 «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства РФ № 1085 от 09.10.2015г., Гость обязан соблюдать установленные в Гостинице «РУСЬ» правила проживания и правила противопожарной безопасности.

4.2. На основании ст.12 Федерального закона от 23.02.2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» в Гостинице «РУСЬ» установлен

запрет курения клиентов во всех помещениях отеля, в том числе в номерном фонде, лобби-баре, конференц-залах и общественных помещениях.

В случае выявления фактов курения в Гостинице Гость или Посетитель обязан возместить стоимость уборки помещения согласно прейскуранту.

4.3. Посетители Гостя, по его просьбе, и с уведомлением администратора, могут находиться в отеле с 08:00 до 22:00 часов, при условии предъявления документа, удостоверяющего личность. Гость, проживающий в Гостинице, несет ответственность за приглашенных людей, в случае нарушения ими настоящих Правил.

При необходимости посторонним лицам остаться в Отеле после 22:00 часов, их дальнейшее пребывание в Отеле 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).

4.4. Администрация Гостиницы отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были приняты Гостиницей на хранение, либо были помещены Гостем в предоставленный ему Гостиницей индивидуальный сейф. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления сообщить об этом администрации Гостиницы. В противном случае Гостиница освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

4.5. В случае обнаружения персоналом Гостиницы после выезда Гостя забытых им вещей и (или) документов, администрация Гостиницы уведомляет об этом владельца. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, забытые вещи сдаются в камеру хранения Гостиницы.

4.6. При отсутствии Гостя по месту проживания более 2 часов с момента истечения согласованного срока проживания (согласно его расчетного часа), администрация Гостиницы вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под ответственное хранение. Прочее имущество передается в камеру хранения Гостиницы, к указанному имуществу применяются положения пункта 4.4. настоящих правил.

4.7. Гость обязан бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы, соблюдать чистоту и установленный порядок проживания. В случае утраты или повреждения Гостем имущества Гостиницы, он возмещает стоимость нанесенного ущерба на основании действующего прейскуранта.

4.8. В гостинице запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие;
- передавать ключи от номера посторонним лицам;
- выносить из ресторана в период его работы в режиме «шведского стола» продукты и посуду. Вынос продуктов разрешен в одноразовой посуде с разрешения администрации ресторана в случаях болезни кого-либо из Гостей;

- проносить и употреблять в ресторане и барах алкогольные напитки, не приобретенные в Гостинице;
- приносить в номер и хранить громоздкие вещи, взрывчатые, легковоспламеняющиеся, едкие и ядовитые вещества и материалы, а также оружие без соответствующего разрешения;
- находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на него;
- пользоваться в номере нагревательными приборами, не входящими в комплектацию номера;
- приглашать в номер гостей после 22:00 часов до 08:00 часов;
- совершать действия, нарушающие тишину и покой других граждан, проживающих в отеле, в ночное время с 22:00 часов до 08:00 часов.

4.9. Гость в целях личной безопасности и обеспечения сохранности имущества при выходе из номера обязан:

- закрыть окна;
- выключить электроосветительные приборы;
- закрыть водопроводные краны;
- выключить электробытовые приборы;
- закрыть на ключ входную дверь в номер.

4.10. При выезде из Гостиницы Гость обязан:

- произвести полный расчет за предоставленные ему услуги;
- сдать в службу приема и размещения ключ от номера.

4.11. При несвоевременной оплате номера (места в номере), в случае неоднократного или грубого нарушении настоящих Правил, а также в случае нахождения в номере посторонних лиц в период с 22:00 часов до 08:00 часов, нарушения общественного порядка, Администрация Гостиницы «РУСЬ» вправе досрочно расторгнуть договор с Гостем в одностороннем порядке. При выселении гость обязан оплатить фактически оказанные ему услуги в соответствии с прейскурантом.

4.12. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

4.13. Гостиница должна принять меры по устранению недостатков предоставленной услуги в течение суток с момента предъявления Гостем соответствующего требования.

4.14. Гостиница не несет ответственности за недостатки в оказанных услугах, в случае их возникновения по вине самого Гостя или в результате действия непреодолимой силы.