

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор
ООО «Апарт-Сервис»

/К.А. Сумин/

2024 г.



Правила проживания и пользования гостиничными услугами

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила проживания и пользования гостиничными услугами (далее – «Правила») разработаны в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

1.2. Отель предназначен для временного проживания на срок, согласованный с Отелем. Предельный срок проживания в Отеле не установлен.

1.3. Режим работы Отеля – круглосуточный.

1.4. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью договора оказания гостиничных услуг, заключаемого между Отелем и Заказчиком/ Гостем одним из следующих способов: 1) подписания всеми сторонами документа в письменной или электронной форме; 2) путем акцепта Заказчиком/ Гостем публичной оферты на заключение договора оказания гостиничных услуг, размещенной на сайте Отеля www.bwzh.ru (порядок акцепта оферты на заключение договора оказания гостиничных услуг определен в такой оферте).

2. Основные понятия

2.1. **Отель** – отель «Best Western Zoom Hotel», расположенный по адресу: 197342, город Санкт-Петербург, улица Матроса Железняка, д. 2, стр. 1, вид гостиницы: городская гостиница, категория: 3 (три) звезды, свидетельство о присвоении категории № 78/АА-004/094-1/2022 от 07 ноября 2022 г., выданное Союзом «Санкт-Петербургская торгово-промышленная палата». Управление Отелем и его эксплуатацию осуществляет **Общество с ограниченной ответственностью «Апарт-Сервис»**, юридический адрес: 197342, Санкт-Петербург, Ул. Матроса Железняка дом 2, стр.1, помещение 863 Н, фактический адрес: 197342, Санкт-Петербург, ул. Матроса Железняка, д. 2, стр. 1, помещение 863Н, ОГРН 1197847063743, ИНН 7813632658.

2.2. **Гостиничные услуги** - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Отеле, включая непосредственно услуги Отеля и дополнительные услуги, перечень которых определяется Отелем;

2.3. **Услуги Отеля** - услуги проживания, бытовые услуги, туристические и другие сопутствующие услуги, стоимость которых включена Отелем в цену номера (места в номере), а также оказываемые Отелем на безвозмездной основе;

2.4. **Дополнительные услуги Отеля** - услуги общественного питания, бытовые услуги, туристические и другие сопутствующие услуги, оказываемые Гостям Отелем и третьими лицами на возмездной основе, стоимость которых не включена в цену номера (места в номере).

2.5. **Гость** – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

2.6. **Заказчик** – физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в пользу Гостя;

2.7. **Бронирование** – закрепление за Гостем номера (места в номере) в Отеле на условиях, определенных заявкой Заказчика/ Гостя и подтверждением этой заявки со стороны Отеля.

2.8. **Краткосрочное проживание** – проживание в Отеле сроком не более 30 ночей;

2.9. **Долгосрочное проживание** – проживание в Отеле сроком более 30 ночей;

2.10. **Менеджер по бронированию** – сотрудник Коммерческой службы Отеля, обладающий полномочиями по решению вопросов, связанных с бронированием номеров для Гостей;

2.11. **Публичная оферта** – адресованное неограниченному кругу лиц, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг предложение Отеля заключить договор на оказание гостиничных услуг, размещенное на сайте Отеля www.bwzh.ru;

2.12. **Посетители** — это лица, не проживающие в Отеле, но имеющие право по приглашению Гостя прибывать в его номере с 07.00 до 23.00 часов местного времени;

2.13. **Опоздание** – размещение Гостя, имеющего забронированное место/номер в Отеле, позже установленного Правилами либо специально оговоренного с Отелем времени заселения, произошедшее не по вине Отеля.

2.14. **Прейскурант** – утверждаемый Отелем перечень оказываемых Отелем гостиничных услуг с указанием цен на них.

2.15. **Время выезда (расчетный час)** – время, установленное Отелем для выезда Гостя. Расчетный час в Отеле 12:00 часов по местному времени.

2.16. **Время заезда** – время, установленное Отелем для заезда Гостя. Заселение Гостей производится в 15.00 часов по местному времени.

2. Порядок прямого бронирования и условия его отмены

2.1. Отель осуществляет бронирование мест путем принятия Менеджером по бронированию заявки Гостя/Заказчика на бронирование места (номера) в Отеле посредством факсимильного (+7 (812) 679 87 98), телефонного (+7 (812) 679 87 98) вида связи, либо посредством направления заявки на электронную почту (book@bwzh.ru, rent@bwzh.ru), а также через заполнение формы на сайте Отеля www.bwzh.ru.

2.2. Для оформления заказа (бронирования) необходимо указать:

- имена и фамилии Гостей;
- количество Гостей;
- даты и время заезда и выезда;
- категорию номера;
- форму оплаты;
- контактную информацию (факс, мобильный и/или городской телефоны, адрес электронной почты);
- дополнительные пожелания.

2.3. В Отеле применяется гарантированное и негарантированное бронирование.

2.3.1. **Гарантированное бронирование** – производится по предварительному запросу Гостя/Заказчика при условии оплаты цены номера (места в номере) за первые сутки проживания в Отеле или оплаты за весь период проживания в Отеле или при предоставлении Гостем/Заказчиком данных банковской карты путем заполнения авторизационной формы для блокировки с согласия Гостя/Заказчика суммы в размере не менее цены номера (места в номере) за первые сутки.

При гарантированном бронировании Отель ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда.

В случае несвоевременного отказа Гостя от бронирования, опоздания или незаезда Гостя с него (с Заказчика) взимается плата за фактический просто номера (места в номере), но не более чем за сутки.

При опоздании Гостя более чем на сутки договор оказания гостиничных услуг прекращается и гарантированное бронирование аннулируется.

2.3.2. **Негарантированное бронирование** - производится по предварительному запросу Гостя/Заказчика без внесения предварительной оплаты. При негарантированном бронировании Отель ожидает Гостя до 18.00 часов по местному времени дня предполагаемого заезда, после чего бронирование аннулируется без уведомления Гостя/Заказчика, а дальнейшее предоставление услуг Отелем производится на общих основаниях при наличии возможности (свободных номеров).

2.4. При бронировании, размещении или при свободном поселении Гость/Заказчик выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за Отелем. При возможности Отелем учитываются пожелания Гостя/Заказчика относительно проживания в конкретном номере.

2.5. Любое бронирование считается подтвержденным только после получения Гостем/Заказчиком уникального номера брони и письменного подтверждения от Менеджера по бронированию.

2.6. Любое бронирование считается неподтвержденным после направления письменного или устного уведомления от Отеля с указанием причины отказа.

2.7. Бронирование считается неподтвержденным, если Гостем/Заказчиком не получено письменное или устное подтверждение от Менеджера по бронированию в период более 24 часов с момента отправления запроса.

2.8. При гарантированном бронировании аннуляция бронирования происходит по инициативе лица, осуществившего бронирование. Для этого соответствующему лицу необходимо обратиться к Менеджеру по бронированию посредством телефонной связи (+7 (812) 679 87 98) или электронной почты (book@bwzh.ru, rent@bwzh.ru) с просьбой об отмене бронирования с указанием уникального номера бронирования:

- в период Низкого сезона¹ не позднее, чем за 24 часа до расчетного часа дня заезда Гостя в Отель;
- в период Полусезона² не позднее, чем за 24 часа до расчетного часа дня заезда Гостя в Отель;
- в период Высокого сезона и на время Специальных событий³ не позднее, чем за 48 часов до расчетного часа дня заезда Гостя в Отель.

Отель оставляет за собой право устанавливать особые условия бронирования номеров по тарифам в период Специальных событий, в том числе иные, чем указано выше сроки для аннуляции бронирования. Производя бронирование по соответствующим тарифам, Гость соглашается с особыми условиями отмены такого бронирования.

2.9. Действительной признается только аннуляция с обязательным подтверждением Отелем получения соответствующего уведомления от Гостя/Заказчика (письменно или устно).

2.10. Для изменения информации в подтвержденной заявке на бронирование необходимо обратиться к Менеджеру по бронированию посредством телефонной связи (+7 (812) 679 87 98) или электронной почты (book@bwzh.ru, rent@bwzh.ru) с просьбой о внесении изменений с указанием уникального номера бронирования.

2.11. Изменения в подтвержденной заявке на бронирование считаются подтвержденными после отправления уведомления Гостем, осуществившим бронирование с обязательным подтверждением Отелем получения данного уведомления. При этом Отель может отказать в просьбе о внесении изменений, если они невозможны.

2.12. Если заявка аннулирована (изменена) в соответствии с Правилами, возврат денежных средств осуществляется после письменного обращения к Менеджеру по бронированию. При этом необходимо указать номер заявки или данные лица, оплатившего услуги Отеля, фамилию и имя Гостя, сроки заявленного проживания.

3. Порядок размещения и оплаты услуг

3.1. Размещение в Отеле осуществляется при соблюдении следующих условий:

3.1.1. Наличие действительного бронирования на имя Заказчика/ Гостя, либо наличия свободных номеров в Отеле;

3.1.2. Предъявление Гостем оригинала документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

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

¹ Даты, включаемые в низкий сезон, указаны на официальном сайте Отеля (www.bwzh.ru)

² Даты, включаемые в полусезон, указаны на официальном сайте Отеля (www.bwzh.ru)

³ Даты, включаемые в высокий сезон и даты проведения специальных событий, указаны на официальном сайте Отеля (www.bwzh.ru)

3.1.3. Заселение в Отель несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

3.1.4. Заселение в Отель несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).

3.1.5. Предоставление Гостем, являющимся иностранным гражданином (лицом без гражданства) дополнительных документов, указанных в пункте 7.2 Правил:

3.1.6. Внесение Гостем денежных средств в размере 100% оплаты за весь период проживания в Отеле;

3.1.3. Предъявление оригинала банковской карты, использовавшейся Гостем при бронировании гостиничных услуг, если подобное имело место.

3.2. Оплата услуг Отеля и дополнительных услуг может производиться наличным расчетом, банковской картой (МИР, Visa, MasterCard, American Express, Maestro, Diners Club) или по безналичному расчету по Прейскуранту, действующему на дату заезда.

При безналичном переводе оплата должна поступить на расчетный счет Отеля не позднее, чем за сутки до даты заезда. В случае, если платеж произведен, а оплата не поступила в указанные сроки, необходимо направить копию платежного поручения посредством факсимильной связи на номер 7 (812) 679 87 98 или электронной связи (book@bwzh.ru, rent@bwzh.ru). Если оплата безналичным переводом не произведена, по согласованию сторон возможно изменение формы оплаты на наличный расчет, в противном случае Отель оставляет за собой право аннулировать бронирование и/или отказать Гостю в заселении.

3.3. Минимальный срок проживания в Отеле как правило составляет одни сутки. При проживании менее суток, плата взимается за сутки независимо от времени заезда и выезда, если иное не предусмотрено настоящими Правилами.

Отель оставляет за собой право устанавливать в период Специальных событий предельный (фиксированный минимальный или максимальный) срок проживания, одинаковый для всех Гостей. Предельный срок проживания указывается Отелем в условиях соответствующего тарифа. При фиксированном минимальном сроке проживания плата взимается за весь установленный минимальный срок проживания вне зависимости от времени заезда и выезда Гостя.

3.4. Ранний заезд (заезд Гостя в день заселения ранее Времени заезда) или поздний отъезд Гостя (отъезд Гостя позднее Времени выезда) могут иметь место только при наличии в Отеле свободных номеров.

3.5. Правила раннего заезда не применяются ко вторым суткам гарантированного бронирования в Отеле в случае опоздания Гостя.

3.6. Гарантированный ранний заезд/поздний отъезд предоставляется при условии гарантии оплаты:

3.6.1. При размещении Гостя в период от 0:00 до 12:00 часов в размере 50% цены номера без учета стоимости завтрака.

3.6.2. При позднем отъезде в высокий сезон в размере 100% цены номера без учёта стоимости завтрака.

3.6.3. При отъезде в период от 12:00 до 18:00 часов в полусезон и низкий сезон в размере 50% стоимости номера без учёта стоимости завтрака.

3.6.4. При отъезде после 18:00 часов в полусезон и низкий сезон в размере 100% стоимости номера.

3.7. При размещении Гостя с 0:00 до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за номер соответствующей категории за половину суток.

3.8. За проживание в Отеле детей до 13 лет (при семейном размещении) без предоставления ребенку отдельного места плата не взимается. При предоставлении дополнительного места (раскладная кровать) для ребенка до 13 лет взимается плата, согласно действующего в Отеле Прейскуранта.

3.9. Детям до 4-х лет, размещающимся в одном номере с родителями, бесплатно предоставляется детская кроватка.

3.10. Максимальная вместимость номеров:

Категория номера	Кол-во мест в номере (на чел.)	Кол-во кроватей в номере	Тип кровати
Standard (твин / дабл)	2	1 / 2	Двухспальная или две односпальные
Superior (твин / дабл)	2	1 / 2	Двухспальная или две односпальные
Family (твин / дабл)	3	2 / 3	Двухспальная или две односпальные; Диван 2-местный, раскладывающийся

3.11. Максимальная вместимость указана без учета спальных мест при предоставлении дополнительных кроватей.

3.12. При продлении проживания (при наличии свободных мест в Отеле) Гость вносит предварительную оплату в размере полной стоимости проживания за продленный период. Минимальный срок продления проживания составляет половину суток стоимости номера согласно тарифам Отеля.

3.13. При продлении проживания Гость обязан сообщить об этом сотруднику службы приема и размещения до расчетного часа. Услуга продления может быть оказана при наличии свободных номеров.

3.14. При выезде, после проверки номера горничной, производится оплата дополнительных услуг Отеля, в том числе междугородние и международные переговоры из номера, звонки в платные справочные службы Петербурга, услуги минибара и ресторана Отеля и иные дополнительные услуги.

4. Услуги Отеля

4.1. В Отеле Гостям предоставляются следующие услуги, стоимость которых включена в стоимость проживания:

При краткосрочном проживании:

- ежедневная уборка номеров;
- смена постельного белья (1 раз в 3 дня) и полотенце (ежедневно);
- предоставление гигиенических принадлежностей согласно категории номера;
- пользование гладильными принадлежностями в номере;
- хранение багажа в камере хранения;
- пользование сейфами в номерах;
- бесплатный доступ к сети Wi-Fi и доступ в Интернет в соответствии правилами и техническими возможностями провайдера, обеспечивающего доступ к данной услуге в Отеле;

При долгосрочном проживании:

- предоставление гигиенических принадлежностей согласно категории номера 1 раз за проживание при заселении;
- хранение багажа в камере хранения;
- пользование сейфами в номерах;
- бесплатный доступ к сети Wi-Fi и доступ в Интернет в соответствии правилами и техническими возможностями провайдера, обеспечивающего доступ к данной услуге в Отеле;

4.2. Отель по просьбе Гостя без дополнительной оплаты обеспечивает оказание следующих видов услуг:

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

4.3. В Отеле предоставляются перечисленные в Приложении 1 к Правилам дополнительные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания. При заказе дополнительных услуг Гость вносит предварительную оплату их стоимости либо оплачивает дополнительные услуги в момент их получения.

5. Права и обязанности Гостей Отеля

5.1. Гости вправе:

- пользоваться всеми услугами Отеля;
- получать полную и достоверную информацию о часах работы Отеля, стоимости и перечне оказываемых услуг Отеля, в том числе дополнительных;
- приглашать посетителей в свой номер с 07.00 до 23.00 часов. Если посетители остаются в номере Гостя после 23.00 часов, проживающему Гостю необходимо зарегистрировать посетителей в качестве Гостей в установленном Правилами порядке. Регистрация производится только при наличии документа, удостоверяющего личность (пункты 4.1, 8.2 Правил);
- обращаться к сотрудникам Отеля по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости своевременно предъявлять претензии по качеству оказанных услуг;
- отказаться от исполнения договора с Отелем при условии оплаты фактически понесенных им расходов, в том числе под такими расходами понимается стоимость простоя номера.

5.2. Гости обязаны:

- соблюдать Правила;
- уважать права других Гостей Отеля;
- соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Отеля;
- своевременно оплачивать счета за оказанные услуги Отеля;
- беречь имущество Отеля; в случае утраты или повреждения имущества Отеля Гость возмещает ущерб в установленном порядке;
- ознакомиться с инструкцией по эвакуации, находящейся в информационной папке номера, а также изучить планы эвакуации, находящиеся в номере и/или в коридорах Отеля, на случай чрезвычайных ситуаций. Соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере;
- при выезде из номера закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы, уведомить службу приема и размещения, сдать ключ от номера на стойке Службы приема и размещения.

5.3. Гостям запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие;
- передавать третьим лицам ключ от номера и карту Гостя;
- переставлять и выносить мебель из номера;
- курить на всей территории Отеля (включая номера, холлы, общественные туалетные комнаты и коридоры Отеля); в случае нарушения данного пункта, сотрудники Отеля составляют Акт, которым на Гостя налагается взыскание в размере стоимости дополнительной уборки номера; при этом дополнительная уборка номера признается не дополнительной оплачиваемой услугой, а мерой ответственности за нарушение условий договора, заключаемого Гостем с Отелем;
- нарушать покой других гостей Отеля, создавая шум;
- находиться в общественных зонах и ресторане Отеля в халатах, купальных костюмах, спортивной одежде или домашней обуви;
- размещать в номерах домашних животных;
- приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы; гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию Отеля предоставить документы, удостоверяющие данное право (под оружием следует понимать средства, признаваемые таковыми в соответствии с федеральным законом РФ от 13.12.1996 г. №150-ФЗ «Об оружии»);
- употреблять в фойе Отеля, холлах на этажах и ресторане принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания;
- выносить из ресторана посуду и столовые приборы, продукты питания и напитки;
- умышленно загрязнять территорию Отеля.

6. Права и обязанности Отеля

6.1. Отель обязан:

- своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям оплаченные услуги;
- информировать Гостей о предоставляемых услугах и дополнительных услугах Отеля, форме и порядке их оплаты;
- обеспечивать полное соответствие предоставляемых услуг Отеля санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам;
- обеспечивать конфиденциальность информации о Гостях Отеля;
- своевременно реагировать на просьбы Гостей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Отеля;
- отвечать за сохранность вещей Гостя, внесенных Отель, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и драгоценных металлов. Внесенной в Отель считается вещь, вверенная работникам Отеля, либо вещь, помещенная в гостиничном номере или ином предназначенном для этого месте. Отель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были приняты Отелем на хранение либо были помещены Гостем в предоставленный ему Отелем индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в нем помещении Отеля. (ст. 925 ГК РФ).
- в случае обнаружения забытых вещей Гостями уведомить владельца вещей; Отель хранит забытые вещи в течении полугода с момента выезда Гостей, после чего забытые вещи признаются бесхозными и Отель может распорядиться ими по своему усмотрению; продукты, лекарства и иные скоропортящиеся вещи хранению не подлежат и уничтожаются Отелем в течение суток с момента выезда Гостя;
- предоставлять по первому требованию Гостя книгу отзывов и предложений Отеля.

6.2. Отель вправе:

- требовать при размещении в Отеле от Гостя выполнение условий, в настоящих Правилах, а в случае невыполнения Гостем таких условий в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора оказания гостиничных услуг;
- направлять сотрудников в номер Гостя, а сотрудники Отеля вправе входить в номер Гостя, для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Гостем Правил;
- в случае истечения срока проживания Гостя в Отеле и его отсутствия по месту проживания более 6 (шести) часов без оплаты самостоятельно освободить номер от вещей Гостя, создав комиссию и сделав опись имущества Гостя;
- при нарушении Гостем Правил составить акт по данному нарушению и взыскать с Гостя штрафную неустойку в установленном гражданским законодательством порядке;
- в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора оказания гостиничных услуг и досрочно выселить Гостя, если последний злоупотребляет алкоголем и нарушает правила общественного порядка и/или иным образом нарушает Правила.

6.3. Для обеспечения безопасности, Гости Отеля принимают к сведению и не возражают против использования на территории Отеля системы видеонаблюдения за исключением общественных туалетных комнат и внутри номера Гостя.

6.4. Гости Отеля принимают к сведению и не возражают против записи телефонных разговоров Гостей с сотрудниками с целью улучшения обслуживания и обеспечения безопасности.

6.5. Доступ к указанным в пунктах 6.3 - 6.4 Правил видео и аудио записям имеют только специально уполномоченные Отелем лица и представители правоохранительных органов. Отель вправе представлять аудио и видеозаписи в качестве доказательств при рассмотрении любого гражданского дела в суде с участием Отеля.

6.6. В целях обеспечения безопасности апарт-отеля, а также находящихся на территории гостей, собственников и работников, предотвращения террористических актов и иных противоправных действий со стороны посторонних лиц, доступ представителей сторонних организаций (курьеров) на жилые этажи запрещен. Гостям и собственникам надлежит встретить представителя (курьера) сторонней организации в холле апарт-отеля на первом этаже.

7. Порядок размещения иностранных граждан и лиц без гражданства в Отеле

7.1. Во исполнение положений Федерального закона РФ от 18.07.2006 № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» и Постановления Правительства РФ от 15.01.2007 № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и

лиц без гражданства в РФ» Отель осуществляет постановку Гостей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в Отеле и снятие их с учета по месту пребывания.

7.2. При размещении в Отеле иностранный гражданин и лицо без гражданства помимо документа, удостоверяющего личность, обязан предоставить следующие документы:

- миграционную карту;
- действующую визу;
- сведения о прежнем миграционном учете по месту пребывания, если срок пересечения границы РФ превышает 7 (семь) суток (за исключением случаев, когда более длительный срок пребывания иностранного гражданина не предусмотрен законодательством РФ).

РФ превышает 7 (семь) суток (за исключением случаев, когда более длительный срок пребывания иностранного гражданина не предусмотрен законодательством РФ).

7.3. Срок проживания иностранного гражданина (лица без гражданства) в Отеле не может превышать срок действия его визы, а в случае, прибытия в РФ в порядке, не требующем получения визы, не может превышать 90 (девяносто) суток, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ.

7.4. Отель, как принимающая сторона, не позднее дня, следующего за днем заселения в Отель Гостя, являющегося иностранным гражданином (лицом без гражданства), направляет в Управление по вопросам миграции ГУ МВД России по г. Санкт-Петербургу и Ленинградской области уведомление о прибытии данного лица для осуществления миграционного учета по месту пребывания в установленном порядке.

8. Порядок разрешения споров

8.1. В случае возникновения спорных вопросов по качеству обслуживания, Гость может решить их с администратором Отеля или оставить отзыв (запрос) на сайте Отеля.

8.2. В случае невозможности устранения выявленных недостатков, Гость вправе предъявить претензию в письменном виде или написать замечание в книге отзывов и предложений.

8.3. Отель принимает все возможные меры, предусмотренные законодательством, для урегулирования конфликтных ситуаций.

8.4. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Отель и Гости Отеля руководствуются действующим законодательством РФ.

Приложение 1
к Правилам проживания и пользования гостиничными услугами

*Перечень дополнительно оказываемых услуг,
стоимость которых не включена в стоимость гостиничного номера*

- Услуги питания (завтрак).
- 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).
- Бронирование и продажа авиа и железнодорожных билетов (по индивидуальному запросу на стойке Службы приема и размещения).
- Заказ такси (по индивидуальному запросу на стойке Службы приема и размещения).
- Организация экскурсий (по индивидуальному запросу на стойке Службы приема и размещения).
- Заказ билетов в кино и театр (по индивидуальному запросу на стойке Службы приема и размещения).
- Информация о событиях и мероприятиях в городе (по индивидуальному запросу на стойке Службы приема и размещения).
- Заказ трансфера (по индивидуальному запросу на стойке Службы приема и размещения, через отдел Продаж и маркетинга)
- Бизнес-услуги (ксерокс, факс, передача корреспонденции).
- Организация праздников, оформление номера (по индивидуальному запросу через Отдел продаж и маркетинга).
- Услуги телефонной связи (согласно прейскуранту).
- Услуги по отправке почтовых отправлений.
- Заказ и доставка цветов (по индивидуальному запросу на стойке Службы приема и размещения).
- Дополнительная уборка номера.
- Пакеты услуг, повышающее комфорт при долгосрочном проживании (дополнительные уборки, предоставление гладильной станции в номер и т.д.)
- Услуги прачечной, услуги по химической чистке одежды.
- Продажа сувенирной продукции на стойке Службы приема и размещения.
- Проживание с домашним животным.