

## **Правила проживания и пользования гостиничными услугами в Отеле «Полюстрово»**

*Приветствуем Вас, Уважаемый Гость!*

**Коллектив Отеля приложит все усилия, чтобы Ваше пребывание у нас было приятным и комфортным.  
Предлагаем Вашему вниманию краткую информацию о нашем Отеле и правилах проживания в нем.**

1. Наш Отель расположен по адресу: 195197, г. Санкт-Петербург, проспект Металлистов, д. 115, лит.А.
2. Мы работаем для Вас - круглосуточно и круглогодично, без выходных и перерывов.
3. Порядок и условия бронирования гостиничных услуг:
  - 3.1. Для Вашего удобства мы предлагаем бронировать номера заранее посредством телефонной, факсимильной или электронной связи.
  - 3.2. Отель рад предложить Вам следующие виды предварительного бронирования номеров:
    - *негарантированное бронирование* – такое бронирование сохраняется до 18.00 часов предполагаемого дня заезда, после этого времени бронирование может быть аннулировано, и предоставление номера в этом случае будет производиться при наличии свободных номеров; коррекция или отмена по негарантированному бронированию может производиться в любое время;
    - *гарантированное бронирование* – забронированный номер будет гарантированно ожидать Вас до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда с Вас (или \*Заказчика) взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки, гарантированное бронирование аннулируется.

---

\*Заказчик - это физическое или юридическое лицо, заказавшее и оплатившее услуги в соответствии с договором оказания гостиничных услуг заключенным с Отелем в пользу Гостя.

---

3.3. Для бронирования посредством электронной связи Вы можете воспользоваться формой он-лайн бронирования на сайте [www.hotel-polustrovo.ru](http://www.hotel-polustrovo.ru) или направить по адресу [tour@hotel-polustrovo.ru](mailto:tour@hotel-polustrovo.ru) надлежащим образом оформленную заявку, которая поступает в Отдел бронирования. Также возможно направление указанной заявки на телефонный номер/факс (812) 708-03-73.

3.4. Просим в заявке указывать следующую информацию:

- дата и время заезда и выезда Гостя / Гостей
- категория и количество номеров
- количество проживающих Гостей в номере
- Ф.И.О. Гостя / Гостей
- вид бронирования
- способ оплаты (*наличн., безналичн., по банк. карте*)
- перечень дополнительных услуг, бронируемых заранее
- примечания, пожелания, дополнительные комментарии
- контактные данные (телефон, факс, электронная почта)
- реквизиты предприятия (для юридических лиц)
- способ получения уведомления о бронировании (эл. почта или телефон)

3.5. В подтверждение состоявшегося бронирования номера, не позднее 24 часов с момента получения заявки, мы вышлем Вам уведомление по электронной почте или по телефону.

3.6. Гость вправе отменить бронирование в случае изменения своих намерений (аннуляция). Аннуляция гарантированного бронирования без применения штрафных санкций возможна не позднее чем за 24 часа до даты заезда (т.е. до 12:00 часов суток, предшествующих дате, указанной в заявке на бронирование) в письменной форме по адресу [tour@hotel-polustrovo.ru](mailto:tour@hotel-polustrovo.ru), или по телефону/факсу (812) 708-03-73. В случае заключения отдельного договора применяются условия аннуляции бронирования, оговоренные данным договором.

4. При бронировании или при свободном поселении (заказе услуг у стойки портье) Гость выбирает категорию номера. Выбор конкретного номера данной категории, учитывая пожелания Гостя, остается за Отделом приема и размещения Отеля.

5. Поселение в Отель осуществляется на основании предъявления паспорта, военного билета, удостоверения личности, иного документа предусмотренного действующим законодательством РФ, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность Гостя. Регистрация в Отеле несовершеннолетних граждан, не достигших 14-

летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

6. В Отеле действует единый расчетный час – 12 часов дня текущих суток по местному времени. Время заселения в номер 14.00. Заселение до 14.00 является ранним заездом и возможно только при наличии свободных номеров. Гость должен освободить номер не позднее 12.00 часов дня выезда. В случае задержки выезда Гостя после расчетного часа не более чем на 6 часов – предусмотрена почасовая оплата. От 6 до 12 часов после расчетного часа – плата за половину суток. От 12 до 24 часов после расчетного часа – плата за полные сутки. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки, независимо от расчетного часа. Оплата за ранний заезд осуществляется в соответствии с «Правилами оказания гостиничных услуг» утвержденными Постановлением Правительства РФ № 1085 от 09.10.2015 г.

7. Оплата услуг проживания в Отеле «Полюстрово» осуществляется по прейскуранту, утвержденному Генеральным директором Отеля. Прейскурант размещается на стойке портье, а также на сайте Отеля по адресу: [www.hotel-polustrovo.ru](http://www.hotel-polustrovo.ru). Оплата услуг Отеля производится в рублях РФ. Оплата возможна следующими способами: наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления денежных средств на расчетный счет Отеля, или с использованием расчетных (кредитных) карт.

8. В случае оплаты наличными денежными средствами или с использованием расчетных (кредитных) карт Гостю выдается кассовый чек на руки сразу после оплаты, а счет – при выезде из Отеля. При выезде Гость обязан произвести полный расчет за предоставленные услуги.

9. За проживание детей в возрасте до 6-ти лет, без предоставления отдельного места, оплата не взимается.

10. Посторонние лица, по просьбе Гостя и с уведомлением портье, могут находиться в номере в период с 8–00 до 23–00, при условии предъявления документа, удостоверяющего личность. Лица, остающиеся в номере после 23.00 должны зарегистрироваться в качестве Гостей и оплатить свое проживание в соответствии с утвержденными тарифами.

11. Отель предоставляет Гостям без дополнительной оплаты:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- вызов такси;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции Гостя по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- предоставление справочной информации о городе;
- хранение багажа в день заезда и день выезда из Отеля;
- прокат велосипедов, пользование тренажерным залом и ряд других услуг (полная информация о которых имеется на стойке портье).

12. Питание завтраками по типу «шведский стол» осуществляется в ресторане «Русский» расположенном на 1-ом этаже Отеля ежедневно с 07.00 до 11.00. По умолчанию завтрак включен в стоимость проживания. По желанию Гостя завтрак может быть исключен из стоимости номера с соразмерным уменьшением стоимости номера согласно Приложения №1 к настоящим Правилам.

13. При поселении Гостю выдается ключ от номера, карточка гостя, талоны на завтрак. Талоны на завтрак необходимо иметь с собой при посещении ресторана. В случае утери ключа от номера Гостю необходимо незамедлительно сообщить об этом портье. С момента утери ключа и до получения сообщения об этом портье, Отель не несет ответственности за вещи, оставленные в номере. После сообщения об утере ключа Гость может получить новый ключ у портье (предварительно оплатив штраф за утерю ключа в размере 100 рублей). Убедительно просим в целях безопасности и сохранности личного имущества не оставлять посторонних людей в номере в свое отсутствие и не передавать посторонним лицам ключ от номера и карточку Гостя. По окончании срока проживания необходимо сдать номер горничной, а ключ портье.

14. Вне очереди, при наличии свободных номеров, в Отеле размещаются:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры ордена славы;
- Участники Великой Отечественной войны;
- Инвалиды первой, второй и третьей групп и лица, сопровождающие их.

15. Отель имеет право отказать в размещении лицам:

- не предоставившим документов, удостоверяющих личность, или документа, удостоверяющего полномочия лица, сопровождающего несовершеннолетнего
- не согласным с условиями предоставления размещения/ проживания в гостинице,
- находящимся в состоянии алкогольного/ наркотического опьянения, иным образом нарушающим общественный порядок.

16. Убедительно просим Вас бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля, а также:

- Соблюдать правила пожарной безопасности (Приложение № 2 к настоящим Правилам);
- Не забывать закрывать водопроводные краны по окончании пользования, уходя из номера закрывать окна, выключать осветительные приборы, телевизор и закрывать комнату на ключ;

- Немедленно сообщить администрации Отеля при обнаружении пропажи личных вещей из номера для принятия мер по их розыску.

С целью обеспечения порядка и безопасности Гостей в Отеле строго запрещается:

- **Нарушать тишину и покой в ночное время с 23.00 до 07.00.**
- **Курить на территории Отеля. За нарушение данного запрета администрация вправе потребовать уплаты штрафа в размере 1000 рублей и/или расторгнуть договор в одностороннем порядке и выселить из Отеля.**
- **Проносить в Отель и распивать на территории Отеля спиртные напитки лицам, не достигшим 18 лет.**
- **Сидеть на окнах и выбрасывать из окон какие-либо предметы.**
- **Стирать в номере.**
- **Сушить одежду на окнах, балконах, карнизах и мебели.**
- **Проносить в номер или хранить в номере оружие, взрывоопасные, огнеопасные и легковоспламеняющиеся предметы.**
- **Проносить в номер или хранить в номере наркотические и психотропные препараты (за исключением случаев, когда такие препараты применяются проживающим по назначению врача).**
- **Совершать противоправные деяния, как в отношении сотрудников Отеля, так и других проживающих и посетителей Отеля и принадлежащего указанным лицам имущества.**
- **Лицам, прибывающим с детьми, запрещается оставлять их без должного внимания. Указанные лица обязаны не допускать повреждения детьми имущества Отеля, в т.ч. лифтовых кабин, мебели и телевизоров в номерах и холлах, а также следить чтобы дети не причиняли беспокойства другим проживающим и посетителям Отеля.**
- **Выносить из номера мебель, телевизоры, предметы интерьера, постельные принадлежности;**
- **Пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в гостиничном номере;**
- **Использовать холлы и другие места общего пользования для проведения массовых мероприятий (танцев, тренировок, игр и т.п.) без разрешения администрации Отеля.**

17. В случае утраты или повреждения имущества Отеля, Гость обязан возместить ущерб согласно действующему «Прейскуранту цен на порчу гостиничного имущества», утвержденному генеральным директором Отеля.

18. Проживание с животными допускается только с разрешения администрации Отеля.

Необходимыми условиями для размещения животных являются:

- отсутствие явной угрозы для жизни, здоровья и покоя окружающих (крупные животные (высотой более 35 см. в холке и весом более 10 кг, бойцовские породы собак, ядовитые насекомые и пресмыкающиеся, беспокойные животные, издающие громкие звуки и т.п.);

- наличие у животного необходимых документов и свидетельств о прививках;

- наличие контейнера для переноски животного, а также приспособлений для его туалета и кормления.

Запрещается оставлять животное в номере без присмотра. Также недопустим выгул животного и его нахождение в общественных зонах и на прилегающей территории Отеля вне контейнера для переноски.

Запрещается использовать полотенца, а также простыни и иные постельные принадлежности для мытья животного.

При поселении с домашним животным Гость обязан внести депозит в размере 1000 (Одной тысячи) рублей в качестве гарантии компенсации возможного причинения ущерба имуществу Отеля. При отсутствии ущерба сумма депозита возвращается Гостю при выезде и сдаче номера.

В случае причинения животным ущерба имуществу Отеля, компенсация (химчистка номера, ремонт обивки мебели и т.п.) осуществляется за счет владельца животного. В случае причинения животным ущерба имуществу Отеля в большем размере, чем размер депозита, владелец животного обязан возместить реальный ущерб в полном размере.

За проживание с животным в номере взимается плата в размере стоимости дополнительного места (без завтрака) согласно Приложению №1 к настоящим Правилам.

19. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Отеля (за исключением гостиничных номеров и туалетных кабин) системы видеонаблюдения.

20. В случае несоблюдения Гостем вышеуказанных требований настоящих Правил администрация вправе досрочно выселить его из Отеля.

21. Если Гость не освободил номер, не продлил срок своего проживания и отсутствует в номере без возможности с ним оперативно связаться, администрация Отеля вправе создать комиссию, сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя и освободить номер. Все обнаруженное в номере имущество регистрируется как забытое и помещается в камеру хранения до момента его востребования. Срок хранения имущества (за исключением продуктов питания) не ограничен.

22. Книга отзывов и предложений находится в Службе приема и размещения гостей и выдается по первому требованию Гостя. Требования и жалобы Гостя рассматриваются администрацией Отеля незамедлительно.

23. Правила пользования дополнительными услугами Отеля (как платными, так и бесплатными) являются неотъемлемой частью настоящих Правил и их соблюдение является обязательным для всех Гостей.

**ПРАВИЛА ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ**

1. **При заселении в Отель ознакомьтесь с планом эвакуации.**
2. **Не пользуйтесь источниками открытого огня (зажигалки, свечи, и т.п.).**
3. **Не курите.**
4. **Уходя из номера выключайте все электроприборы.**
5. **Не накрывайте включенные торшеры, бра и настольные лампы предметами из горючих материалов.**
6. **Использование в Отеле и на прилегающей территории пиротехнических изделий строго запрещено.**

В случае пожара в Вашем номере:

- Немедленно сообщите о случившемся в пожарную часть по телефону "9-01", а также представителю администрации по тел. 1111 или 1118. Если ликвидировать очаг горения своими силами не представляется возможным, выйдите из номера и закройте дверь, не запирая её на замок.
- Покиньте опасную зону и действуйте по указанию администрации или пожарной охраны.

В случае пожара вне Вашего номера:

- Немедленно сообщите о случившемся в пожарную охрану по телефону "9-01", а также представителю администрации по тел. 1111 или 1118.
- Покиньте ваш номер после того, как закроете окна и двери, выйдите из здания.
- Если коридоры и лестничные клетки сильно задымлены и покинуть помещение нельзя, оставайтесь в вашем номере, открыв настежь окна. Закрытая и хорошо уплотнённая дверь может надолго защитить вас от опасной температуры. Чтобы избежать отравления дымом, закройте щели и вентиляционные отверстия смоченными водой полотенцами и постельными принадлежностями.
- Постарайтесь сообщить по телефону администрации о своём местонахождении.
- С прибытием к месту происшествия пожарных подойдите к окну и подайте знак об оказании вам помощи.