УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «ОТЕЛЬ «ПОЛЮСТРОВО»

_____ Володченко Н.С.
«10» ноября 2026 г.

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. СПб, проспект Металлистов, д. 115, литер 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 применяет в средстве размещения бронирование, предусматривающее ожидание Гостя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда, и в случае не заезда Гостя Отель вправе отказаться от исполнения договора:

- Если Заказчик (Гость) уведомляет об отказе от договора **до дня заезда**, исполнитель возвращает Заказчику (Гостю) плату за услуги средства размещения в полном размере.
- В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора Заказчиком (Гостем), опоздания или не заезда Гостя с него или с Заказчика взимается плата за номер (отдельное место в многоместном номере), но не более чем за сутки.

---

*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 или направить по адресу 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 (*наличными, безналичный расчёт, банковской картой*)
- 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. Заказчик (Гость) вправе отменить бронирование в случае изменения своих намерений (аннуляция). Аннуляция бронирования без применения штрафных санкций возможна **до дня заезда**, т.е. не позднее 23 часов 59 минут дня, предшествующего дню заезда - дате, указанной в заявке на бронирование) в письменной форме

по адресу 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 в соответствии с п. 27 Постановления Правительства РФ №1912 от 27 ноября 2025 г. «Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации».
6. В Отеле действует **единый расчетный час – 12 часов дня текущих суток** по местному времени.

Гость должен **освободить номер не позднее 12.00 часов дня выезда**.

Время заселения в номер 14.00. Заселение до 14.00 является ранним заездом и возможно только при наличии свободных номеров.

В случае задержки выезда Гостя после расчетного часа (**ПОЗДНИЙ ВЫЕЗД**) плата взымается в следующем порядке:

- не более чем на 6 часов – плата за половину суток.
- от 6 до 24 часов после расчетного часа – плата за полные сутки.

Оплата за **РАННИЙ ЗАЕЗД** при условии последующего проживания осуществляется в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации», утвержденными Постановлением Правительства РФ №1912 от 27 ноября 2025 г.

При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки, независимо от расчетного часа. Возможна почасовая оплата.

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. 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;
- пользование тонометром;
- 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 и карточка гостя. 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 закрывать двери в номер, 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, в соответствии с законодательством Российской Федерации, документов, удостоверяющих личность, или документа, удостоверяющего полномочия лица, сопровождающего несовершеннолетнего, или иным законным образом не подтвердивших свою личность согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации», утвержденным Постановлением Правительства РФ №1912 от 27 ноября 2025 г.
   - ✓ в случае несогласия Гостя на обработку его персональных данных
   - ✓ не согласным с условиями предоставления услуги 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 техники безопасности и иные правила временного проживания, установленные Отелем.
   - ✓ Во время заселения в номер, при обнаружении неисправностей оборудования, кранов, электроприборов, мебели и др. Гость обязан незамедлительно сообщить об этом администрации Отеля. Гость несет материальную ответственность за повреждение имущества Отеля, возмещает стоимость нанесенного ущерба.
   - ✓ Соблюдать правила пожарной безопасности (Приложение № 2 к настоящим Правилам);
   - ✓ Не забывать закрывать водопроводные краны по окончанию 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 22.00 до 08.00.**
- **Курить (парить, использовать вейпы и электронные сигареты…) на территории Отеля. За нарушение данного запрета администрация вправе потребовать уплаты компенсации уборки «АНТИТАБАК» в размере 1500 рублей И/ИЛИ выселить Гостя из Отеля.**



- **Проносить в Отель и распивать в Отеле спиртные напитки лицам, не достигшим 18 лет.**
- **Распивать спиртные напитки (продукция с содержанием этанола более 0,5%) в общественных местах: лобби зоны (зоны ожидания) в холлах на этажах (часть 1 статьи 20.20 КоАП РФ).**
- **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 том числе 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. 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.
21. 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.
22. Правила пользования дополнительными услугами Отеля (как платными, так и бесплатными) являются неотъемлемой частью настоящих Правил и их соблюдение является обязательным для всех Гостей.

Приложения к настоящим правилам:
Приложение №1 – Прейскурант
Приложение №2 - Правила пожарной безопасности

Приложение№2

ПРАВИЛА ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

1. **При заселении в Отель, пожалуйста, 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.**

Федеральным законом РФ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления кикотинсодержащей продукции» N 15-ФЗ от 23 февраля 2013 года (далее по тексту Закон) ст. 12 установлен **ЗАПРЕТ КУРЕНИЯ ТАБАКА, ПОТРЕБЛЕНИЯ НИКОТИНСОДЕРЖАЩЕЙ ПРОДУКЦИИ ИЛИ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КАЛЬЯНОВ**, в том числе в помещениях, предназначенных для предоставления гостиничных услуг, услуг по временному размещению и (или) обеспечению временного проживания. В Законе о курении наряду с курением табака фигурирует другое понятие - **"потребление никотинсодержащей продукции"**, то есть сосание, жевание, нюханье никотинсодержащих изделий либо вдыхание никотинсодержащего аэрозоля, пара, получаемых путем их нагревания при помощи устройств для потребления никотинсодержащей продукции (п. 9 ч. 1 ст. 2 Закона).

Как указано в п. 3 ч. 1 ст. 2 Закона, под **никотинсодержащей продукцией** понимаются изделия, которые содержат никотин (в том числе полученный путем синтеза) или его производные, включая соли никотина, предназначены для потребления никотина и его доставки посредством сосания, жевания, нюханья или вдыхания, в том числе изделия с нагреваемым табаком, растворы, жидкости или гели с содержанием жидкого никотина в объеме не менее 0,1 мг/мл, **никотинсодержащая жидкость, безникотиновая жидкость**, порошки, смеси для сосания, жевания, нюханья, и не предназначены для употребления в пищу (за исключением медицинских изделий и лекарственных средств, зарегистрированных в соответствии с законодательством РФ, пищевой продукции, содержащей никотин в натуральном виде, и табачных изделий).

"НИКОТИНСОДЕРЖАЩАЯ ЖИДКОСТЬ" - любая жидкость с содержанием никотина в объеме не менее 0,1 мг/мл, предназначенная для использования в устройствах для потребления никотинсодержащей продукции, в том числе в электронных системах доставки никотина.

"БЕЗНИКОТИНОВАЯ ЖИДКОСТЬ" - любая жидкость без содержания никотина или с его минимальным содержанием менее 0,1 мг/мл, предназначенная для использования в устройствах для потребления никотинсодержащей продукции, в том числе в электронных системах доставки никотина (п. п. 4, 4.1 ч. 1 ст. 2 Закона о курении).



В случае установления фактов нарушения постояльцем указанного закона Отель оставляет за собой право потребовать от нарушителя покинуть номер (ВЫСЕЛИТЬ) и/или отказать в предоставлении услуг в связи с нарушением правил проживания в Отеле и/или взыскать стоимость КОМПЕНСАЦИИ ЗА «АНТИТАБАК» - полную очистку и обработку номера (иных помещений) от табака в размере 1500 рублей.

В СЛУЧАЕ ПОЖАРА В ВАШЕМ НОМЕРЕ:

- Немедленно сообщите о случившемся в пожарную часть по телефону 101 или 112, а также представителю администрации Отеля по тел. 111 или 518. 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 101 или 112, а также представителю администрации Отеля по тел. 111 или 518.
- 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.

Форма № 1-1-Учет
Код по КНД 1121007

Федеральная налоговая служба

СВИДЕТЕЛЬСТВО

О ПОСТАНОВКЕ НА УЧЕТ РОССИЙСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ В НАЛОГОВОМ ОРГАНЕ ПО МЕСТУ ЕЁ НАХОЖДЕНИЯ

Настоящее свидетельство подтверждает, что российская организация

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "ОТЕЛЬ "ПОЛЮСТРОВО"

(полное наименование российской организации

в соответствии с учредительными документами)

О Г Р Н 1 1 4 7 8 4 7 3 4 5 6 6 7

поставлена на учет в соответствии с Налоговым кодексом Российской Федерации **06 октября 2014**

(число, месяц, год)

в налоговом органе по месту нахождения **Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы № 18 по Санкт-Петербургу** 7804

(наименование налогового органа и его код)

и ей присвоен ИНН/КПП 7804542091 / 780401001

Заместитель начальника отдела Межрайонной ИФНС России № 15 по Санкт-Петербургу

А. А. Леушина

(подпись, фамилия, инициалы)

МП

серия 78 №009154738

ЗАО «Полиграф-защита», Москва, 2012, уровень «В»

Форма № 51003

Федеральная налоговая служба

СВИДЕТЕЛЬСТВО

о государственной регистрации юридического лица

В Единый государственный реестр юридических лиц в отношении юридического лица

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "ОТЕЛЬ "ПОЛЮСТРОВО"

полное наименование юридического лица

внесена запись о создании юридического лица

"06" (*число*) октября (*месяц прописью*) 2014 (*год*) года

за основным государственным регистрационным номером (ОГРН)

1	1	4	7	8	4	7	3	4	5	6	6	7

Запись содержит сведения, приведенные в прилагаемом к настоящему свидетельству листе записи Единого государственного реестра юридических лиц.

Свидетельство выдано налоговым органом Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы № 15 по Санкт-Петербургу

наименование регистрирующего органа

"06" (*число*) октября (*месяц прописью*) 2014 (*год*) года

Заместитель начальника отдела Межрайонной ИФНС России № 15 по Санкт-Петербургу

А. А. Леушина

Подпись , Фамилия, инициалы

серия 78 № 009154737

ЗАО «Полиграф-защита», Москва, 2012, уровень «В»