



**Гостиница «Орбита» — филиал  
АО «Гостиничный комплекс «Славянка»**

**Правила проживания и пользования гостиничными услугами**

**Уважаемые гости!**

Настоящие правила устанавливают порядок поселения, проживания и предоставления гостиничных услуг в «Гостиница «Орбита» - филиал акционерного общества «Гостиничный комплекс «Славянка» (далее по тексту - Гостиница).

1. **Просим Вас соблюдать** настоящие правила проживания, а также правила противопожарной безопасности в Гостинице.

2. Гостиница **предназначена** для временного проживанияGuests на срок, согласованный с администрацией гостиницы. По истечении согласованного срока проживания, не позднее расчётного часа, Гость обязан освободить номер и вывезти свои вещи.

3. Режим работы гостиницы — **круглосуточный**.

4. Гостиничные услуги предоставляются исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме.

5. **ЗаселениеGuests в гостиницу осуществляется с 14.00 часов дня** по местному времени.

6. **Расчётный час (время выезда из гостиницы) - 12:00** по местному времени.

7. При **гарантированном бронировании** (если Гость внес предоплату за гостиничные услуги либо оплатил их полностью до даты заезда) гостиница ожидает Гостя до 12:00 дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования (менее, чем за 24 часа до даты заезда), опоздания или незаезда Гостя, с него или с лица – заказчика гостиничных услуг, взимается плата за фактический простой номера (места в номере), в размере стоимости одних суток проживания. При опоздании более чем на сутки, гарантированное бронирование аннулируется.

При **негарантированном бронировании** гостиница ожидает Гостя до 18:00 по местному времени дня запланированного заезда, после чего бронирование аннулируется. Опоздавший Гость может быть заселён на общих условиях и по ценам, действующим в момент заселения при наличии свободных номеров.

**Бронирование считается действительным** с момента получения Гостем (иным лицом – заказчиком гостиничных услуг) уведомления от гостиницы, содержащего сведения, в том числе, о категории (типе) заказанного номера, его цене, **об условиях бронирования и оплаты**, о сроках проживания в гостинице. Гость (иное лицо-заказчик гостиничных услуг) вправе аннулировать заявку в порядке и сроки, указанные гостиницей в уведомлении о подтверждении бронирования.

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

8. **Заселение Гостя в гостиницу** осуществляется при предъявлении им документа, удостоверяющего личность, оформленного в установленном порядке:

- 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, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- 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.
- для иностранных граждан: миграционной карты, визы, действительных на период проживания в гостинице (в соответствии с требованиями миграционного законодательства).

В случае отсутствия у Гостя (гостей) паспорта или иного документа из списка выше, удостоверяющего личность Гостя (Гостей), а так же в случае, если сотрудниками гостиницы будут установлены нарушения сроков пребывания, регистрации на территории Российской Федерации, иные нарушения миграционного законодательства, допущенные указанными лицами – **гостиница вправе отказать потребителю в предоставлении услуг проживания в отеле.**

9. **Гость обязан заполнить анкету** с подробным оформлением всех имеющихся в ней пунктов в соответствии с данными документа, удостоверяющего личность, подписать собственноручно и указать дату заполнения. Проставление Гостем в анкете своей подписи означает подтверждение достоверности изложенных о себе сведений и согласие с правилами проживания и согласие на обработку персональных данных.

10. Заселение в гостиницу 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.

11. Заселение в гостиницу 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).

12. В случае, если несовершеннолетние лица (п. 10-11 настоящих Правил) находятся без сопровождения родителей (усыновителей, опекунов) и не могут предоставить оригинал согласия законных представителей (одного из них) на размещение в гостинице, или в случае, если сопровождающее их лицо (лица) не могут предоставить сотруднику гостиницы оригинал согласия законных представителей (одного из них) на сопровождение несовершеннолетнего лица указанным сопровождающим, гостиница вправе отказать такому несовершеннолетнему и неуполномоченному сопровождающему его лицу (лицам) в регистрации и размещении в гостинице, даже в случае гарантированного бронирования.

13. Максимальное число заселяемых Гостей в один номер отеля определяется количеством спальных мест в номере отеля.

14. **Плата за проживание** и услуги в гостинице, включая залоговые платежи, осуществляется по ценам, согласно утвержденному руководством гостиницы прейскуранту. Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления по договору бронирования или с использованием расчетных (кредитных) карт. Заселение в гостиницу производится только после внесения предоплаты за весь предполагаемый срок проживания. Окончательный счет за оказанные услуги выдается при выезде Гостя.

**Обращаем внимание, что в случае внесения предоплаты до заезда по банковской карте, Гостю необходимо будет при заселении предъявить банковскую карту, используемую при бронировании и оплате, и документ, удостоверяющий личность владельца данной карты. Гостиница вправе отказать в заселении при отсутствии необходимых документов или, если заезжает не тот гость, с чьей карты снималась оплата.**

15. **Дети до исполнения шести лет** проживают с родителями бесплатно без предоставления дополнительного места. По предварительному запросу для ребенка может быть предоставлена детская кроватка. **Запрещается** оставлять в номере детей младше 5 лет без присмотра.

16. В гостинице устанавливается **посуточная оплата проживания** (за исключением оплаты задержки выезда после расчётного часа, в этом случае применяется оплата проживания согласно п. 17 настоящих правил).

17. **Оплата проживания** в гостинице взимается в соответствии с **расчётным часом**.

**При заселении Гостя до установленного времени заезда (ранний заезд)** в случае наличия свободных номеров и **последующим проживанием в Гостинице не менее суток** плата за номер (место в номере) взимается следующим образом:

При размещении Гостя до установленного в Гостинице времени заселения в период **с 2:00 и позже**, плата за проживание взимается с Гостя в размере **стоимости за половину суток**.

При размещении Гостя до установленного в Гостинице времени заселения в период **с 01:59 и ранее**, плата за проживание взимается с Гостя в размере **стоимости за полные сутки проживания**.

**При размещении без предварительного бронирования и (или) проживании не более суток** с Гостя взимается плата за сутки.

В случае, если Гость задерживается в гостинице (поздний выезд), с него взимается плата в следующем порядке:

- с 12:00 до 17:59 — 25 % (двадцать пять) процентов от стоимости проживания за сутки;
- с 18:00 до 23:59 – 50% стоимости одних суток проживания;
- после 00:00 часов — оплата за одни сутки проживания.

Гостиница вправе отказать Гостю в предоставлении позднего выезда в случае, если:

- поздний выезд не был подтвержден Гостиницей при бронировании,
- в Гостинице отсутствуют свободные номера.

**Продление проживания в Гостинице** осуществляется в службе приема и размещения при наличии свободных номеров. Гость должен сообщить в Службу приема и размещения о своём намерении продлить проживание не менее чем за 2 часа до расчётного часа, в противном случае Гостиница имеет право переселить Гостя в другой номер либо отказать в продлении проживания. Продление проживания производится по тарифу на размещение, действующему на момент продления, при обязательной предварительной оплате проживания за весь продлённый период, и при условии отсутствия подтвержденной

брони на гостиничный номер в пользу третьих лиц.

Возможность предоставления раннего заезда и позднего выезда в высокий сезон требует предварительного подтверждения администрацией гостиницы.

**При выезде Гостя ранее оплаченного срока, в случае, если бронирование было сделано по возвратному тарифу**, расчет производится за фактическое время проживания (но не менее, чем за сутки) и оказанные дополнительные платные услуги. Сумма, превышающая стоимость фактического проживания и оказанных дополнительных платных услуг, возвращается Гостю. **Если бронирование по невозвратному тарифу**, то сумма, уплаченная за проживание и дополнительные услуги возврату не подлежит.

16. **При размещении Гостей в номере категории Люкс взимается депозит в размере 2000 (Две тысячи) рублей.** Депозит возвращается гостю при выезде, после проверки номера сотрудниками отеля, если имуществу Гостиницы не был нанесен ущерб. В случае нанесения ущерба имуществу Гостиницы, составляется акт почти имущества и депозит используется для возмещения ущерба.

17. Гостям предоставляются следующие виды **бесплатных услуг**:

- побудка к определенному времени;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении;
- вызов скорой медицинской помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой, укомплектованной в соответствии с приказом №169н Минздравсоцразвития России от 05.03.2011;
- пользование утюгом и гладильной доской;
- вызов такси.

Гостиница оказывает Гостю дополнительные услуги за плату по его желанию в соответствии с действующим прейскурантом цен на дополнительные услуги.

18. Для проживающих Гостей **вход в гостиницу** осуществляется по карточке гостя.

19. **При выезде** из гостиницы карту-ключ от номера Гость обязан сдавать в службу приема и размещения.

20. По Вашей просьбе и по разрешению администратора гостиницы в номере могут находиться приглашенные Вами посетители в период с 8.00 до 23.00 часов. Пропуск на вход посетителя в гостиницу должен быть оформлен у администратора службы приема и размещения при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя не позднее 22.00 часов. В случае задержки посетителей в номере гостя после 23:00, данные лица должны быть зарегистрированы и оформлены на подселение в номер гостя или в другой свободный номер, согласно утвержденному в гостинице прейскуранту. Проживающий Гость обязан нести ответственность за действия приглашенных к себе в номер посетителей, включая ответственность за причинение ущерба, нарушение правил о запрете курения, отказ от оплаты услуг, оказанных гостиницей данным лицам.

21. **Запрещается курить в гостинице (в том числе электронные сигареты и использовать системы нагревания табака (IQOS и подобные).** В случае если Гостиницей будет установлен факт курения Гостем в номере, Гость обязан оплатить чистку номера от запаха дыма в размере **1 500 (Одна тысяча пятьсот) рублей**. Оплата за дополнительную уборку взимается за каждый установленный факт выявленного нарушения. Денежные средства в этом случае могут быть удержаны Гостиницей с банковской карты Гостя в одностороннем порядке. Факт курения в номере подтверждается актом, составленным сотрудниками Гостиницы комиссионно, в присутствии Гостя. В случае отказа Гостя от подписания акта либо отказа участвовать в составлении акта, в акте проставляется соответствующая отметка.

22. **Во время проживания в отеле Гости имеют право пользоваться парковкой**, расположенной на прилегающей к отелю территории - не более 1-го автомобиля на один номер. При заселении Гость, оставивший машину на парковке, должен сообщить администратору номер машины, марку и цвет. Парковка, находящаяся на

территории отеля, является неохраняемой. Ответственность за оставленные транспортные средства администрация не несет. При отсутствии мест на парковке, расположенной на прилегающей к отелю территории, парковка автомобилей осуществляется вне прилегающей территории отеля в соответствии с правилами дорожного движения. Парковка автобусов возможна только после предварительного согласования с администрацией отеля.

**23. Гость обязан:**

- покидая номер отеля, плотно закрыть дверь, окна, краны, выключить все электроприборы, погасить свет. Дверь должна быть закрыта до характерного щелчка, в противном случае Администрация не несет ответственности за сохранность имущества Гостей, находящегося в номере отеля;

- соблюдать установленный в Гостинице порядок проживания;
- соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и Гостинице;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности;
- возместить ущерб в случае утраты, повреждения или порчи имущества Гостиницы. Оценка нанесенного ущерба производится на основании прейскуранта цен на порчу гостиничного имущества (в случае отсутствия цен в прейскуранте – по рыночной стоимости аналогичного имущества, действующей на момент причинения ущерба);

- нести ответственность за действия приглашенных им к себе в номер посетителей;

- исключать возможность возникновения в номере инфекции;
- своевременно и в полном объеме оплачивать все предоставленные Гостиницей дополнительные услуги.

**24. В гостинице разрешается размещение с маленькой собакой, не более 50 см в холке при соблюдении следующих условий:**

- владелец животного должен в обязательном порядке заблаговременно (при бронировании) известить администрацию гостиницы о своем намерении проживать в номере со своим питомцем;

- владелец животного обязуется оплатить стоимость гигиенической уборки номера, связанной с нахождением в номере животного, которая составляет 800 рублей в сутки;

- владелец питомца несёт все расходы, связанные с порчей и/или уничтожением животным имущества гостиницы «Орбита». В случае причинения ущерба питомцем отелю, Гость обязан возместить убытки в полном объеме;

- перед заселением в номер гость обязан ознакомиться с Правилами проживания гостей с домашними питомцами в гостинице «Орбита» и поставить свою подпись;

- запрещается оставлять животное в номере и на всей территории гостиницы без присмотра.

- размещение в гостинице с другими животными запрещено.

**24. В Гостинице запрещается:**

- оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть;

- курить в номерах, на балконах, а также в холлах и коридорах Гостиницы;

- находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

- выносить на улицу имущество отеля (мебель, оборудование, полотенца, посуду и т.п.);

- при аренде нескольких номеров отеля перемещать имущество одного номера отеля в другой (мебель, оборудование, полотенце, посуду и т.п.);

- пользоваться любыми нагревательными приборами, если это не предусмотрено в комплектации гостиничного номера;

- нарушать покой Гостей, проживающих в Гостинице.

**25. Согласно региональному закону от 31.05.2010 №273-70 «Об административных правонарушениях» (закон о тишине в Санкт-Петербурге) ночным признается время с 22:00 до 08:00 в будние дни, в выходные дни - с 22:00 до 12:00. По утвержденным нормативам шуметь ночью разрешено не сильнее 30 дБ, а днем — 40 дБ. В ночной период запрещено:**

- использовать любые приборы, воспроизводящие звук: магнитофоны телевизоры, караоке;
- громко разговаривать, кричать, дебоширить, играть на музыкальных инструментах, заниматься передвижением предметов интерьера;
- проводить любые строительные работы, заниматься погрузкой и разгрузкой предметов.

**26. Гостиница не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).**

**27. При заселении в номер отеля Гостям необходимо осмотреть имущество, находящееся в номере, и, в случае отсутствия необходимого имущества, немедленно сообщить в службу приема и размещения по тел.: 433 или 434 либо лично на стойку приема и размещения. При обнаружении каких-либо поломок, неполадок в системах номера, а также плохо закрепленных розеток или выключателей, возникновения искрения в электроприборах, просим незамедлительно сообщить в службу приема и размещения по тел.: 433 или 434 либо лично на стойку приема и размещения;**

**28. Условия режима смены белья:**

- в номерах категории Люкс – ежедневно, при размещении карточки с требованием о замене белья;
- в остальных категориях номеров – 1 раз в 3 дня;

**29. Гостиница вправе расторгнуть договор** на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке, либо отказать в продлении срока проживания, либо выселить гостя, удалив его с территории отеля, в случае нарушения гостем и/или приглашенными им лицами настоящих правил проживания, несвоевременной оплаты услуг гостиницы, причинения материального ущерба гостинице и/или третьим лицам, находящимся на территории гостиницы, без возврата стоимости оплаченных услуг, взыскиваемой в счет оплаты фактических расходов исполнителя и в счет полного возмещения убытков исполнителя.

**30. Гость несет ответственность** в порядке, установленном законом РФ, за нанесение материального ущерба имуществу гостиницы в размере, установленном преискурантом, утвержденным в гостинице на момент предъявления требования, а также за ущерб, причиненный жизни, здоровью персонала, нарушение правил о запрете курения. Ущерб возмещается на месте, до выезда гостя из гостиницы.

**31. Администрация Гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем** в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящих правил проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами, а также в случаях, если есть основания полагать, что гостю необходима скорая медицинская помощь.

**32. Администрация Гостиницы не несет ответственности за утрату ценных вещей Гостя, находящихся в номере, при нарушении им порядка проживания в Гостинице.** В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, администрация заявляет о находке в полицию.

При отсутствии Гостя по месту проживания более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация Гостиницы вправе создать комиссию и сделать описание имущества, находящегося в номере. Имущество может быть перенесено в другое помещение по решению администрации Гостиницы.

**33. В случае возникновения жалоб со стороны Гостей, администрация**

Гостиницы принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные действующим законодательством РФ. Книга отзывов и предложений находится у дежурного администратора и выдается по требованию Гостя.

34. Настоящие правила распространяются на Гостей, которым предоставляются услуги по договорам, заключенным с юридическими лицами (корпоративные клиенты) в той части, в которой не противоречат условиям заключенных договоров.

Настоящие правила разработаны в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и иными нормативно-правовыми документами, регулирующими правоотношения в сфере оказания гостиничных и дополнительных услуг.

В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

**Директор гостиницы «Орбита» -  
филиала АО «Гостиничный комплекс «Славянка»**

**А.В. Бурцева**

## Инструкция по противопожарной безопасности

Придавая первостепенное значение Вашей безопасности, мы просим Вас соблюдать следующие противопожарные правила:

- **Не пользуйтесь** в номере электронагревательными приборами (утюгами, кипятилниками, кофеварками, электроплитами, мультиварками и пр.), не зажигайте свечи;
- **Не оставляйте** без присмотра включенные в электросеть телевизоры, магнитофоны, светильники и пр., уходя из номера, выключайте их из электророзетки;
- Использование Ваших личных электрических приборов, не являющихся гостиничным оборудованием, **не допускается** без предварительного согласования с администрацией гостиницы;
- Никогда **не накрывайте** включенные торшеры, настольные лампы, бра предметами из легковоспламеняющихся материалов (полотенцем, вещами и т.д.);
- **Курить в гостинице категорически запрещается (в том числе электронные сигареты и приборы для нагревания табака);**
- Постарайтесь **запомнить** расположение выходов и лестниц с вашего этажа для эвакуации в случае пожара;
- Пожалуйста, ознакомьтесь с индивидуальным планом эвакуации из Вашего номера.

### **В случае пожара в Вашем номере:**

- Немедленно сообщите о случившемся по внутреннему телефону **433/434** или наберите номер вызова экстренных служб **112** со своего мобильного телефона;
- Закройте окна;
- Примите меры к тушению огня имеющимися средствами;
- Если ликвидировать очаг горения своими силами не представляется возможным, выйдите из номера и закройте двери, не запирая их на замок;
- Покиньте опасную зону и действуйте по указанию администрации.

### **В случае пожара вне Вашего номера:**

- Увидев огонь или дым, немедленно **сообщите** о случившемся по внутреннему телефону **433** или наберите номер вызова экстренных служб **112** со своего мобильного телефона;
- **Закройте** окна и дверь, **возьмите** свои документы и идите по свободным от дыма коридорам и лестницам к выходу из здания, при задымлении направляйтесь к выходу, пригнувшись к полу (на четвереньках);
- **Запрещается** пользоваться лифтом при эвакуации.

### **Если Вы не можете покинуть комнату:**

- Если коридоры сильно задымлены, **оставайтесь** в Вашем номере, немедленно закрыв дверь и открыв окна;
- **При наличии ванны, заполните её водой;**
- **Позвоните** по внутреннему телефону **433/434** администратору или со своего мобильного телефона по номеру **112** и сообщите о произошедшем и о Вашем местонахождении;
- Во избежание отравления дымом, **закройте** щели и вентиляционные отверстия смоченными водой полотенцами или постельными принадлежностями;
- В случае проникновения дыма в Ваш номер, **защитите** Ваш нос и рот мокрым полотенцем, низко наклонитесь или ложитесь на пол;
- **Проверьте**, не нагревается ли дверь, в случае необходимости, смачивайте ее водой с помощью мусорной корзины;
- С прибытием к месту происшествия пожарных **подойдите** к окну и подайте знак об оказании Вам помощи;
- В случае организованной эвакуации проживающих гостей из гостиницы,



действуйте по указанию администрации или пожарной охраны.

**Самое важное: сохраняйте спокойствие и не поддавайтесь панике!**

## **Правила проживания гостей с домашними питомцами в гостинице «Орбита».**

Мы будем рады познакомиться с Вашим питомцем и создать для него благоприятные условия проживания.

При заселении в гостиницу «Орбита» гость обязан ознакомиться с правилами проживания с домашними животными и поставить свою подпись, подтверждающую согласие соблюдать данные правила.

1. Проживание допускается только с маленькой собакой, не более 50 см в холке.
2. Владелец животного должен в обязательном порядке заблаговременно (при бронировании) известить администрацию гостиницы о своем намерении проживать в номере со своим питомцем.
3. Стоимость гигиенической уборки номера, связанной с нахождением в номере животного, составляет 800 рублей в сутки. Она будет включена в общий счёт за проживание.
4. Всю ответственность, связанную с обеспечением надлежащего содержания животного в период проживания в гостинице, владелец питомца полностью берет на себя.
5. Передвижение животного по гостинице допускается только в специальной переноске, которую гостю необходимо привезти с собой.
6. Для кормления животного гость обязан привезти с собой специальную посуду.
7. Гость должен убирать за своим питомцем во время прогулки.
8. Не допускается оставлять животное на территории гостиницы без присмотра в том числе оставлять питомца одного в номере.
9. Владелец питомца несёт все расходы, связанные с порчей и/или уничтожением животным имущества гостиницы «Орбита». В случае причинения ущерба питомцем отелю, Гость обязан возместить убытки в полном объёме.
10. Все риски, связанные с поведением питомца в период его нахождения в гостинице «Орбита», которое может повлечь за собой причинение животным ущерба имуществу третьих лиц из числаGuests и/или сотрудников, а также причинение вреда здоровью последних, несет владелец животного.
11. Гостиница «Орбита» оставляет за собой право расторгнуть соглашение с Гостем, проживающим с животным и запретить нахождение питомца на территории отеля в случае:
  1. Нарушения настоящих Правил.
  2. Агрессивного, неадекватного, шумного поведения животного.