



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

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

6. 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.

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

- 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) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ, - для лица, постоянно проживающего за пределами РФ;
- д) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- е) 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;
- и) удостоверения беженца;
- к) проездного документа, выдаваемого лицу, признанному в порядке, установленном

федеральным законом, на территории РФ беженцем;

л) 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.

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.

8. 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) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

9. 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 нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них)».

10. В случае, если несовершеннолетние лица (п. 8-9 настоящих Правил) находятся без сопровождения родителей (усыновителей, опекунов), или в случае, если сопровождающее их лицо (лица) не могут предоставить сотруднику гостиницы оригинал документа, удостоверяющего его полномочия на сопровождение несовершеннолетнего, гостиница вправе отказать такому несовершеннолетнему и неуполномоченному сопровождающему его лицу (лицам) в регистрации и размещении в гостинице, даже в случае гарантированного бронирования.

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

12. **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.

13. С 01.01.2019 г. дети до исполнения трёх лет проживают с родителями бесплатно. Ребенку может быть предоставлена детская кроватка по предварительному запросу.

Запрещается оставлять в номере детей младше 5 лет без присмотра.

14. В гостинице устанавливается посуточная оплата проживания (за исключением оплаты задержки выезда после расчётного часа, в этом случае применяется оплата проживания согласно п. 15 настоящих правил).

15. При заселении Гостя до установленного времени заезда (ранний заезд) и последующим проживанием в гостинице не менее суток плата за номер за период от времени заселения до времени заезда взимается в размере, не превышающем плату за половину суток. Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается с Гостя в размере стоимости суток.

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

- с 12:00 до 18:00 — 25 % (двадцать пять) процентов от стоимости проживания за сутки;
- с 18:00 до 00:00 — 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 подтверждённой 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. Гостям предоставляются следующие виды бесплатных услуг:

- побудка к определенному времени;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении;
- вызов скорой медицинской помощи;
- 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.

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

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

19. 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 дежурного администратора 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.

20. **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.

21. **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.

22. **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.
23. **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 при заезде обязан внести депозит в размере 2 000 р. При выезде после проверки номера горничной при отсутствии ущерба, который мог быть нанесен животным, депозит возвращается в полном объеме.
 - владелец животного обязуется оплатить стоимость гигиенической уборки номера, связанной с нахождением в номере животного, которая составляет 800 рублей в сутки;
 - владелец питомца несет 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 Правила 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. **При заселении в номер категории Люкс** с Гостя взимается депозит в размере 2 000 рублей, который возвращается в день выезда Гостя, после приемки номера горничной или администратором гостиницы. Приемка номера осуществляется в присутствии Гостя. В случае обнаружения порчи имущества гостиницы на сумму равную размеру депозита, депозит не возвращается. Если стоимость ущерба составляет больше суммы внесенного депозита, Гость обязан возместить разницу, согласно утвержденному прейскуранту порчи имущества в гостинице. В случае, если стоимость нанесенного ущерба меньше, чем сумма депозита, разница возвращается гостю.
25. **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.
26. **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.
25. Гостиница не несет ответственности **за работу городских служб** (аварийное отключение

электрической и тепловой энергии, водоснабжения).

26. 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;

27. Условия режима смены белья:

- в номерах высшей категории – ежедневно;
- в стандартных номерах – 1 раз в 3 дня;

28. 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.

29. Гость несет ответственность в порядке, установленном законом РФ, за нанесение материального ущерба имуществу гостиницы в размере, установленном прейскурантом, 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.

30. 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.

31. 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.

32. 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.

33. 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.

34. Настоящие правила разработаны в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 02.12.2020 № 1027 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.П. Крюкова

Инструкция по противопожарной безопасности

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

- Не пользуйтесь в номере электронагревательными приборами (утюгами, кипятильниками, 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!