апарт-отель РОСТРАЛЬ

Индивидуальный предприниматель Быкова Елизавета Ивановна
ИНН 781431305432
ОГРНИП 324784700326182

УТВЕРЖДЕНО
_____/Быкова Е.И.
12.11.2024 г.

Правила проживания в апарт-отеле «Ростраль»

1. Общие положения

1.1. Апарт-отель «Ростраль» (далее по тексту – «Отель») предназначен для временного проживания граждан.
1.2. Режим работы Отеля - круглосуточный.
1.3. Расчетный час: время заезда с 14:00, время выезда до 12:00 дня, указанного в оформленной Потребителем заявке.
1.4. Данные правила устанавливают для Гостей внутренний распорядок проживания в Отеле, правила пользования имуществом, объём предоставляемых услуг, ответственность сторон.

2. Правила пользования имуществом Отеля

2.1. Отель предоставляет постояльцам для проживания меблированные номера, оснащенные бытовой техникой (телевизор, кондиционер, стиральная машина, кухня, микроволновая печь, электрочайник, электроплита, кухонный инвентарь и др.), сантехникой и другим оборудованием. Номера Отеля и помещения общего пользования утеплены, имеют современную отделку, инженерные сети, оборудование. Более подробные характеристики номеров с фото размещены на официальном сайте Отеля https://rostral-aparts.ru.
2.2. Гости Отеля должны бережно обращаться с имуществом Отеля, использовать оборудование по назначению, соблюдать требования пожарной безопасности, правила пользования электроприборами. В случае выявления повреждения имущества, технических неисправностей, чрезвычайных происшествий (залив, возгорание, разбитые стёкла и т.п.) Гость обязуется немедленно сообщить об этом Администратору.

3. Порядок заселения в Отель

3.1. При заселении Гостем заполняется регистрационная карта. Заселение невозможно без предъявления Гостем и всеми лицами, планирующими размещение в номере, документов, удостоверяющих личность:
- паспорт,
- для лица, не достигшего 14-летнего возраста – свидетельство о рождении;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ, для лица, постоянно проживающего за пределами РФ;
- 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.

Иностранный гражданин также предоставляет: визу (при ее наличии, в том числе, при наличии визы, не вклеенной в документ иностранного гражданина, удостоверяющий личность), миграционную карту (для временно пребывающего в Российской Федерации иностранного гражданина).
Заселение по водительскому удостоверению не допускается.
3.2. Заселение 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.

3.3. 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).

3.4. Иностранных граждан, поселяющихся в Отель, администрация Отеля ставит на миграционный учет в миграционной службе в соответствии с действующим законодательством РФ.

3.5. Заселение производится с 14:00 текущих суток по местному времени. Предоставление номера ранее 14:00 осуществляется только при наличии свободных номеров, готовых к заселению.

3.6. Гарантированное заселение с 00:00 до 14:00 текущих суток производится по предварительной брони, стоимость «раннего заезда» составляет 50% от суточной стоимости номера. Стоимость выезда позднее расчетного часа (12:00 дня выезда) - 50% от суточной стоимости номера (предоставляется по фактической возможности продлить номер, если он свободен от дальнейшей брони).

3.7. При заезде с Гостя взымается обеспечительный платеж (залог) в размере 1 000 (одна тысяча) рублей. Обеспечительный платеж может быть увеличен в зависимости от категории номера.

3.8. Обеспечительный платеж может быть внесен наличными денежными средствами или оплачен банковской картой. В случае отсутствия материального ущерба имуществу Отеля залог возвращается при выезде.

3.9. При заселении в Отель Гость уплачивает курортный сбор за каждые сутки проживания в Отеле на основании и в порядке, предусмотренном Законом Санкт-Петербурга от 29.06.2023 N 419-81 "О введении на территории Санкт-Петербурга курортного сбора", Федеральным законом от 29.07.2017 N 214-ФЗ "О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры". Действие данного пункта применяется с 01.04.2024 г.

3.10. При отказе от уплаты курортного сбора клиент уведомляется об административной ответственности и заполняет отказ от уплаты сбора с согласием на обработку на персональные данные.

4. Внутренний распорядок проживания в Отеле

4.1. На всей территории Отеля действует пропускной режим. При оформлении заселения Гостю выдается ключ от номера и магнитный брелок для входа в здание. Запрещается передавать другим лицам ключ от номера и магнитный брелок. За утерю ключа/брелока взымается штраф в размере 1 000 рублей.

4.2. За соблюдением внутреннего распорядка в Отеле следит администратор. Он даёт посетителям разъяснения относительно правил проживания, принимает жалобы, решает возникающие при проживании в Отеле вопросы Гостей.

4.3. На всей территории и в номерах Отеля курение (в том числе кальяна, вейпов, парение) запрещено. За курение/парение налагается штраф в размере суточного проживания в данной категории номера. За курение/парение по решению администрации Отеля возможно выселение с удержанием полной стоимости проживания.

4.4. С 21:00 вечера до 9:00 часов утра в номерах Отеля Гость обязуется сохранять тишину.

4.5. По просьбе проживающих, с согласия администрации, допускается нахождение в номерах Отеля посторонних лиц – посетителей Гостя.

Посетитель Гостя обязан предоставить администратору документ, удостоверяющий личность (паспорт) и зарегистрироваться путем заполнения регистрационной карточки Посетителя. При отсутствии у посетителя документа, удостоверяющего личность, либо отказе в его предъявлении, встречи могут проходить исключительно в холле Отеля. Данный порядок – это мера безопасности, направленная на обеспечение сохранности имущества Отеля, имущества проживающих в Отеле Гостей и выполнения установленной законодательством обязанности Отеля по регистрации граждан по месту пребывания.

Пребывание посетителей разрешено с 9:00 до 23:00. позже этого времени посетитель должен быть зарегистрирован в качестве Гостя. Плата за проживание посетителя производится в случае необходимости размещения в номере дополнительного спального места и в случае, если это позволяет категория номера, либо оплаты другого номера (при наличии свободных номеров).

Обязанность по оплате размещения посетителя, а также возмещения Отелю нанесённого посетителем имущественного и/или иного ущерба, уплате штрафов возлагается на гостя, пригласившего посетителя.

Администратор имеет право запретить посетителю проход в Отель в случаях, указанных в п. 11.4 настоящих Правил.

4.6. Нахождение любых животных в Отеле запрещается.

5. Энергосбережение

5.1. В номерах запрещается использовать тройники и удлинители, мощные электроприборы, в том числе нагревательные (электрочайник, утюг и др.), кроме случаев, когда эти приборы выданы для пользования персоналом отеля.

5.2. Запрещается оставлять в номере включенные электроприборы (чайник, щипцы для завивки и пр.).
5.3. Недопустимо оставлять без необходимости открытыми краны холодной и горячей воды.
5.4. При работающем кондиционере, окна и наружные входные двери должны быть закрыты.
5.5. Для звонков по телефону внутри Отеля Гости могут пользоваться внутренними номерами.

6. Видеонаблюдение и безопасность

6.1. Номера Отеля оборудованы персональными сейфами, ответственность за использование которых несет Гость. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления сообщить об этом администрации Отеля.
6.2. На всей территории Отеля в общих местах установлены видеокамеры. Вся информация регистрируется, записывается на цифровые носители и сохраняется. Видеонаблюдение осуществляется в целях безопасности Гостей, их имущества, имущества Отеля.
6.3. Во время отсутствия Гостя в номере и в ночное время, Гость обязан закрывать двери своего номера.

7. Услуги, предоставляемые Отелем

7.1. Отель предоставляет основные услуги, которые входят в стоимость проживания. Информация о действующих ценах находится на стойке приема и размещения, а также на сайте Отеля https://rostral-aparts.ru.
7.2. К основным (бесплатным) услугам относится:
- уборка номеров;
- услуга «Будильник»;
- вызов такси;
- доставка на ресепшн корреспонденции, адресованной Гостю;
- предоставление по просьбе Гостя швейного набора, утюга, гладильной доски, отпаривателя.
- бронирование номеров;
- интернет Wi-Fi;

7.3. Отель принимает Гостей для проживания круглосуточно. В пользование предоставляется номер на определённое количество мест в соответствии с категорией номера. Общее количество проживающих в номере не может превышать количество мест. По предварительной заявке возможно предоставление дополнительной детской кроватки (манежа), стоимость 300 руб/сутки.
7.4. Текущая уборка (уборка пыли, вынос мусора, уборка санузлов, уборка постелей) проводится ежедневно, пополнение туалетных принадлежностей – по мере их расходования. Смена постельного белья – раз в 4 дня.

8. **Бронирование и резервирование номеров**.

8.1. Бронирование номеров возможно путем прямого бронирования (по телефону, электронной почте, через социальные сети) или путем опосредованного бронирования (через сервисы бронирования).
8.2. Прямое бронирование оформляется при предварительной оплате в размере, установленной администрацией Отеля. Опосредованное бронирование происходит по правилам, размещенным на сайте выбранного сервиса бронирования. В период действий акций возможно прямое бронирование без предоплаты.
8.3. В случае отмены бронирования или отсутствия заезда в установленные сроки, с Гостя удерживается 100% стоимости предоплаты.
8.4. В случае опосредованного бронирования при выборе тарифа без предоплаты Отель оставляет за собой право самостоятельно подтвердить намерение Гостя заехать в указанный период. В случае отсутствия подтверждения за сутки до заезда Отель оставляет за собой право направить запрос Сервису на отмену брони.
8.5. В случае прямого бронирования без предоплаты Отель вправе самостоятельно подтвердить намерение Гостя заехать в указанный период. В случае отсутствия подтверждения за сутки до заезда Отель оставляет за собой право отменить бронь.
8.6. При опосредованном бронировании или при свободном поселении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, с учетом возможностей Отеля, остается за службой бронирования Отеля.
8.7. При прямом бронировании Отель гарантирует наличие забронированного конкретного номера для Гостя.
8.8. В случае опоздания Гостя, предупредившего Отель об опоздании в текущие сутки заезда, с него взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется.

9. Конфиденциальность и защита персональных данных

9.1. К персональным данным, сбор и обработку которых осуществляет Отель, относятся:
- анкетные данные (фамилия, имя, отчество, число, месяц, год рождения и др.);
- паспортные данные;
- адрес регистрации;
- адрес места жительства;

9.2. Все персональные данные сотрудники Отеля получают непосредственно от субъекта персональных данных – Гостя.
9.3. Использование и передача персональных данных Гостя третьим лицам запрещена.
9.4. Использование персональных данных Гостей (посетителей) осуществляется Отелем исключительно для предоставления услуг по проживанию или временному размещению, а также для предоставления дополнительных услуг.
9.5. Отель вправе предоставлять или передавать персональные данные Гостей (посетителей) третьим лицам в следующих случаях:
- если раскрытие этой информации требуется для соблюдения закона, выполнения судебного акта;
- для оказания содействия в проведении расследований, осуществляемых правоохранительными или иными государственными органами;
- для защиты законных прав Гостя и Отеля.

10.Порядок оплаты гостиничных услуг

10.1. Плата за проживание в Отеле взимается в соответствии с единым расчетным часом, положениями настоящих Правил проживания в апарт-отеле «Ростраль» и действующего в Отеле прейскуранта. При размещении менее чем на сутки взимается плата за сутки независимо от расчетного часа. Размещение производится при внесении полной оплаты за проживание.
10.2. Гость обязан оплатить оказанную Отелем в полном объеме услугу в момент заезда в отель.
10.3. Оплата за проживание и дополнительные услуги Отеля принимается в наличной и безналичной форме.
10.4. При оплате за наличный расчет у стойки приема и размещения физическому лицу выдается бланк строгой отчетности установленного образца, подписывается регистрационная карта.
10.5. По общему правилу действие договора на предоставление гостиничных услуг заканчивается в 12:00 часов последнего дня пребывания.
10.6. В случае задержки выезда Гостя (при наличии свободных номеров в Отеле, по необходимости, Гостю может быть предоставлен другой номер) плата за проживание взимается в следующем порядке:
С 12:00 до 00:00 часов – поздний выезд оплачивается в размере 50% от стоимости суток проживания;
С 00:00 часов и позже - плата за полные сутки.
10.7. При проживании менее суток плата взимается за полные сутки независимо от расчетного часа.
10.8. Оплата проживания, дополнительных услуг производится на стойке Администрации (ресепшен).
10.9. Льготные категории граждан имеют право на внеочередное размещение в Отеле при наличии свободных мест имеют: Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы; работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей); инвалиды 1-й группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека); другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством РФ. Участники Великой Отечественной войны, инвалиды 2-й и 3-й групп и лица, сопровождающие их, поселяются в Отель в первую очередь, по мере освобождения мест.
Внеочередное размещение возможно только после предъявления подтверждающих документов.

11. Прекращение проживания гостей в Отеле. Отказ в поселении

11.1. Сроки проживания указываются при заполнении регистрационной карты. По окончании указанного срока Гость прекращает проживание в Отеле. При продлении сроков пребывания оформляется дополнительная регистрационная карта.
11.2. Гость имеет право расторгнуть договор о предоставлении гостиничных услуг в любое время при условии оплаты фактически понесенных Отелем расходов.
11.2.1. В случае расторжения договора в день заселения с Гостя удерживается сумма предоплаты.
11.2.2. В случае расторжения договора после заселения и оплаты стоимости всего периода проживания с Гостя удерживается стоимость суток, следующих за днем расторжения договора, за простой номера.
11.3. Отель имеет право отказать в поселении или досрочно расторгнуть договор (осуществить выселение) если Гость неоднократно нарушает внутренние правила проживания, имеет факты причинения Отелю убытков, создаёт неудобства для проживания других гостей, ведет себя социально неприемлемо, с удержанием с Гостя суммы, покрывающей материальный ущерб и простой номера в полном объеме.
11.4. Администратор имеет право отказать в заселении в следующих случаях:
- у Гостя (посетителя) отсутствуют документы, удостоверяющие личность, либо они недействительны;
- Гость (посетитель) отказывается соблюдать настоящие Правила проживания в Отеле.

12.Ответственность Отеля и Потребителей

12.1. Гости Отеля обязаны:
- соблюдать установленные внутренние правила проживания;

- не беспокоить других проживающих в Отеле, соблюдать тишину и общественный порядок в номере и помещениях Отеля;
- соблюдать чистоту в номере и помещениях Отеля; исключать возможность возникновения в номере инфекции;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;
- в случае возгорания в номере немедленно сообщить об этом любому сотруднику Отеля;
- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные Отелем услуги;
- уходя из номера закрывать краны с водой, выключать свет, телевизор;
- в случае утраты или повреждения имущества возместить стоимость нанесенного гостинице ущерба согласно прейскуранту (в случае отсутствия имущества в прейскуранте – по рыночной стоимости на день порчи имущества).

12.2. Гостям Отеля запрещается:
- курить на всей территории Отеля;
- держать в номере животных (птиц, рептилий и т.п.);
- смывать в унитаз средства личной гигиены и все посторонние предметы, кроме туалетной бумаги;
- хранить в номере легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть;
- использовать в номере электронагревательные приборы, оставлять включенными электроприборы.

12.3. При обнаружении Гостем недостатков оказанной услуги, Отель несет ответственность в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами РФ в сфере предоставления гостиничных услуг, действующих на момент оказания услуг.

12.4. Отель не несет ответственности за недостатки в оказанных услугах, если они возникли по вине самого гостя или в результате действия непреодолимой силы.

12.5. Администрация Отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

12.6. При отсутствии Гостя по месту проживания по истечении 1 часа с момента расчетного, администрация Отеля вправе освободить номер с описью имущества, находящегося в номере с последующим заявлением в компетентные органы.

12.7. В случае утери или повреждения личных вещей Гостя, он немедленно уведомляет об этом администрацию Отеля. Если до окончания срока проживания Гость не предъявил свои требования к Отелю, считается, что его вещи не были повреждены или утеряны.

12.8. В случае обнаружения забытых вещей Отель обязан немедленно уведомить об этом Гостя. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, Отель вправе заявить о находке в полицию или орган местного самоуправления. Отель по своему усмотрению осуществляет хранение забытых/оставленных вещей (за исключением скоропортящихся и малоценных) не более 3 (трех) месяцев.

12.9. При причинении Отелю материального ущерба по вине или халатности Гостей в обязательном порядке составляется акт. При отказе Гостя в подписании акта, администрация Отеля заносит соответствующую запись.

С уважением,
Администрация