

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ ОВОЛЕНСКИЙ

1. Общие положения
 - 1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с:
 - 1.1.1. Законом Российской Федерации от 07 февраля 1992 N 2300-1 (ред. от 11 июня 2021) «О защите прав потребителей»;
 - 1.1.2. Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 N 1853 (ред. от 01 апреля 2021) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»;
 - 1.1.3. и иными федеральными нормативными правовыми актами: законами и подзаконными правовыми актами; нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации: законами и подзаконными правовыми актами; в пределах полномочий решений выборного органа муниципального образования: решений муниципального образования, регулирующими деятельность гостиниц.
 - 1.2. Настоящие правила регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг между:
 - 1.2.1. «потребителем» – физическим лицом, имеющим намерение заказать или приобрести, либо заказывающим, приобретающим и (или) использующим услугу проживания, а также дополнительные услуги (услуги, оказываемые гостиницей, за исключением услуги проживания) исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
 - 1.2.2. «заказчиком» - физическим или юридическим лицом (индивидуальным предпринимателем), имеющим намерение заказать или приобрести, либо заказывающим или приобретающим услугу проживания, а также дополнительные услуги (услуги, оказываемые гостиницей, за исключением услуги проживания) в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг в пользу потребителя;
 - 1.2.3. и «исполнителем» - Обществом с ограниченной ответственностью «ТМ «ОТРАЖЕНИЕ» (ООО «ТМ «ОТРАЖЕНИЕ») – гостиницей «ОВОЛЕНСКИЙ HOTEL» / «ОТЕЛЬ ОБОЛЕНСКИЙ», расположенной по адресу: 191028, Россия, город Санкт-Петербург, улица Пестеля, дом 1/12, литера А, помещение 1-Н.
 - 1.3. Гостиница предназначена для оказания комплекса услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем.
 - 1.4. Гостиничные услуги, предоставляемые исполнителем, в том числе их объем и качество, соответствуют требованиям, определяемым по соглашению сторон договора в соответствии с законодательством Российской Федерации.
 - 1.5. С настоящими правилами проживания все желающие могут ознакомиться:
 - 1.5.1. в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания гостей;
 - 1.5.2. на официальном сайте гостиницы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- 1.5.3. в каждом номере гостиницы посредством информационно-телекоммуникационной сети «НОТЕЗА».
- 1.6. Контактная информация гостиницы:
 - 1.6.1. контакты для почтовой связи: 191028, Россия, город Санкт-Петербург, улица Пестеля, дом 1/12, литера А, помещение 1-Н;
 - 1.6.2. контакты для электронной связи: info@obolenskyhotel.ru;
 - 1.6.3. контакты для телефонной связи: +7 812 240 2160

2. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг

- 2.1. Бронирование номера (-ов) в гостинице:
 - 2.1.1. Предварительный заказ номера (-ов) в гостинице заказчиком и (или) потребителем осуществляется путем направления заявки в адрес исполнителя и принятия исполнителем заявки на бронирование посредством почтовой, электронной, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя или заказчика.
 - 2.1.2. Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) уведомления по форме гостиницы, подтверждающего факт бронирования номера (-ов), имеющего уникальный номер, а также содержащий сведения об исполнителе, потребителе (заказчике), категории заказанного (-ых) номера (-ов) и о его/их цене, об условиях бронирования, условиях аннуляции бронирования, сроках проживания в гостинице (дате и времени заезда, дате и времени выезда), а также иные сведения, определяемые исполнителем.
 - 2.1.3. В гостинице применяется гарантированное и негарантированное бронирование.
 - 2.1.3.1. При гарантированном бронировании гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае отказа от бронирования менее чем за 24 часа до расчетного часа дня заезда, опоздания потребителя менее или более чем на 24 часа до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда, незаезда потребителя с него или заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании потребителя более чем на 24 часа гарантированное бронирование аннулируется.
 - 2.1.3.2. При негарантированном бронировании гостиница ожидает потребителя до 18:00 по местному времени в день запланированного заезда, после чего бронирование аннулируется.
 - 2.1.4. Аннуляция заявки на бронирование номера (-ов) в гостинице потребителем и (или) заказчиком осуществляется путем направления заявки на аннуляцию в адрес исполнителя и (или) принятия исполнителем заявки на аннуляцию бронирования посредством почтовой, электронной, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя или заказчика.
 - 2.1.5. Аннуляция бронирования считается действительной с момента получения потребителем (заказчиком) уведомления по форме гостиницы, подтверждающего факт аннуляции бронирования номера (-ов), содержащего сведения об исполнителе, потребителе (заказчике), категории заказанного (-ых) номера (-ов) и о его/их цене, сроках проживания

в гостинице (дате и времени заезда, дате и времени выезда), а также иные сведения, определяемые исполнителем.

- 2.1.6. Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку на бронирования в установленные исполнителем сроки без взимания платы:
 - 2.1.6.1. при бронировании потребителем от 1-го до 4-х номеров за 24 часов до расчетного часа дня запланированного заезда;
 - 2.1.6.2.
- 2.1.7. При бронировании гостиничных услуг по действующему специальному предложению или при заключении договора на специальных условиях, а также при иных условиях, установленных исполнителем и не противоречащих законодательству Российской Федерации, может быть предусмотрено условие о внесении обеспечительного платежа. Внесение обеспечительного платежа регулируется отдельным соглашением сторон.
- 2.1.8. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.
- 2.2. Размещение в гостинице:
 - 2.2.1. Заключение договора и предоставление услуги проживания производится на основании предъявления потребителем:
 - 2.2.1.1. паспорта гражданина РФ;
 - 2.2.1.2. паспорта гражданина СССР до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ;
 - 2.2.1.3. свидетельства о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
 - 2.2.1.4. загранпаспорта гражданина РФ – для лица, постоянно проживающего за пределами РФ;
 - 2.2.1.5. временного удостоверения личности гражданина РФ;
 - 2.2.1.6. паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
 - 2.2.1.7. документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
 - 2.2.1.8. разрешения на временное проживание для лица без гражданства;
 - 2.2.1.9. вида на жительство для лица без гражданства.
 - 2.2.2. Режим работы гостиницы – круглосуточный.
 - 2.2.3. В гостинице установлен расчетный час – 12:00 по местному времени.
 - 2.2.3.1. Стандартное время заезда с 14:00 по местному времени.
 - 2.2.3.2. Стандартное время выезда до 12:00 по местному времени.
 - 2.2.4. Исполнитель не устанавливает предельный срок проживания в гостинице.
 - 2.2.4.1. Граждане Российской Федерации могут проживать в гостинице без ограничения срока.
 - 2.2.4.2. Иностранцы граждане и лица без гражданства могут проживать в гостинице в пределах срока действия документов, удостоверяющих право нахождения на территории Российской Федерации (визы, миграционной карты и иных правоустанавливающих документов).

- 2.2.5. Исполнитель предоставляет потребителю услугу проживания на срок, указанный в Договоре. По истечении указанного в Договоре между потребителем и исполнителем срока потребитель обязан освободить номер (-а).
- 2.2.6. В случае если потребитель и (или) заказчик имеет намерение продлить проживание в гостинице, то потребитель и (или) заказчик должны уведомить об этом администратора службы приема и размещения не менее, чем за 24 часа до расчетного часа дня, запланированного ранее выезда.
- 2.2.6.1. При наличии возможности продлить проживание в номере той же категории администратор службы приема и размещения продляет проживание по тарифу, действующему на момент первоначального бронирования, по возможности в том же номере. При этом между потребителем и исполнителем подписывается новый Договор.
- 2.2.6.2. При отсутствии возможности продлить проживание в номере той же категории администратор службы приема и размещения предлагает потребителю и (или) заказчику продлить проживание в номере другой категории (при его наличии) по тарифу, действующему на момент продления проживания.
- 2.2.7. В случае продления проживания с переездом из одного номера в другой одной категории или из одного номера в другой иной категории потребитель соглашается освободить предыдущий номер до 12:00 по местному времени и занять последующий номер с 14:00 по местному времени. При наличии свободных номеров потребитель может переехать из номера в номер без соблюдения расчетного часа по согласованию с администрацией.
- 2.2.8. Исполнитель по своему усмотрению и с согласия потребителя может предоставить номер, отличный от забронированного; категории, соответствующей забронированному или номер более высокой категории.
- 2.3. Оплата гостиничных и дополнительных услуг:
- 2.3.1. В гостинице установлена посуточная плата за проживание.
- 2.3.2. Оплата за гостиничные услуги и дополнительные услуги осуществляется по свободным ценам, утвержденным Генеральным директором Общества с ограниченной ответственностью «ТМ «ОТРАЖЕНИЕ», а также согласно иному распорядительному документу, и взимается в соответствии с установленным расчетным часом.
- 2.3.3. Все расчеты производятся в российских рублях.
- 2.3.4. К оплате принимаются наличные и основные виды дебетовых и кредитных карт международных платежных систем: Visa International Service Association, MasterCard Worldwide, China UnionPay, Diners Club International, МИР.
- 2.3.5. Потребитель (заказчик) оплачивает исполнителю услугу проживания посуточно, дополнительные услуги по факту их оказания. Исполнитель вправе установить иной порядок оплаты с согласия потребителя (заказчика).
- 2.4. Порядок оказания гостиничных услуг:
- 2.4.1. Исполнитель по просьбе потребителя без дополнительной платы обеспечивает следующие виды услуг:

3. Порядок урегулирования претензий

- 3.1. Книга отзывов и предложений находится у администратора службы приема и размещения и выдается по первому требованию потребителя (заказчика).
- 3.2. Исполнитель не несет ответственность за действия третьих лиц, в том числе за действия или бездействие служб жилищно-коммунального хозяйства.
- 3.3. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов или претензий относительно качества услуг стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте.
- 3.4. Все претензии исполнитель рассматривает в письменном виде в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 3.5. В случае если сторонам не удалось договориться на месте, каждая из сторон вправе обратиться в компетентные органы или суд.