

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель

Генерального директора

ООО «ВАН Хотелс»



П.Е. Ивойлов

25 апреля 2024 года

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ ООО «ВАН ХОТЕЛС»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие правила (далее, «**Правила**») разработаны в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992, Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853, и иными нормами действующего законодательства РФ.

Настоящие Правила обязательны к соблюдению всеми Гостями Отеля и действуют на всей территории Отеля, включая все его подразделения.

1.1. Термины:

ОТЕЛЬ означает, все вместе и каждое по отдельности, юридическое лицо ООО «ВАН Хотелс» (ИНН 7841338200, ОГРН 5067847065798, адрес места нахождения: 199004, Санкт-Петербург, Биржевой пер., д. 4, лит. А, телефон +7 812 335 22 00), а также его обособленные подразделения, расположенные по адресам, указанным ниже и прилегающие к ним территории:

- **отель Palace Bridge Hotel 5*** («Палас Бридж Хотел», категория 5 звезд), расположенный по адресу 199004, Санкт-Петербург, Биржевой пер., д. 4, лит. А;

- **отель Cosmos St. Petersburg Olympia Garden Hotel 4*** (Отель Космос Санкт-Петербург Олимпия Гарден, категория 4 звезды), расположенный по адресу 190013, Санкт-Петербург, Батайский пер., д. 3, лит. А;

- **отель Vasilievsky Hotel 4*** («Васильевский Хотел», категория 4 звезды), расположенный по адресу 199034, Санкт-Петербург, В.О., 8-я линия, д. 11-13, лит. Л.

На территории Отелей ООО «ВАН Хотелс» наряду с настоящими Правилами также действуют Правила поведения гостей объектов общественного питания ООО «ВАН Хотелс».

На территории Отеля Palace Bridge Hotel 5* («Палас Бридж Хотел», категория 5 звезд), расположенного по адресу 199004, Санкт-Петербург, Биржевой пер., д. 4, лит. А, наряду с настоящими Правилами и Правилами поведения гостей объектов общественного питания ООО «ВАН Хотелс» также действуют Правила Клуба Palace Bridge Wellness Club (Палас Бридж Веллнесс Клаб) и Правила пользования услугами Детского клуба «Palace Kidbridge» («Палас Кидбридж»)

Гостиничные услуги - перечень услуг, оказываемых Отелем Гостю в соответствии с настоящими Правилами и действующим законодательством РФ.

Гость - лицо, пользующееся или намеревающееся воспользоваться Гостиничными услугами и/или иными услугами, предоставляемыми Отелем, а также любой другой посетитель Отеля.

Регистрационная карта Гостя - документ, подтверждающий заключение между Гостем и Отелем договора оказания Гостиничных услуг.

Сайт Отеля означает следующие сайты, все вместе или каждый по отдельности: www.palacebridge.ru; www.olympiagarden.ru; www.vasilievsky.ru.

1.2. Режим работы Отеля - ежедневно и круглосуточно.

1.3. Время, указанное в Правилах, является Московским.

1.4. В целях обеспечения безопасности в Отеле ведется видеонаблюдение.

2. УСЛУГИ ОТЕЛЯ

2.1. Перечень Гостиничных услуг, оказываемых Гостям, проживающим в отеле, без взимания дополнительной платы:

- хранение багажа в багажной комнате в день заезда и день выезда;
- побудка к определенному времени;
- ежедневная уборка номера;
- ежедневная заправка постелей;
- вызов скорой помощи и других спецслужб;
- пользование медицинской аптечкой;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, утюга, гладильной доски;
- предоставление детской кроватки (при наличии свободной);
- предоставление справочно-информационных услуг;
- вызов такси (оплата поездки на такси осуществляется Гостем самостоятельно).

Отель вправе оказывать Гостям также иные услуги без взимания дополнительной платы, не указанные в настоящем перечне. Информация о таких услугах и условиях их оказания доводится до сведения Гостей на сайтах Отеля в сети интернет, а также иными обязательными способами, предусмотренными действующим законодательством.

2.2. Перечень Гостиничных услуг, оказываемых Гостям, проживающим в отеле, на платной основе согласно действующему Прейскуранту:

- услуги ресторанной службы;
- предоставление дополнительных комплектов посуды и столовых приборов помимо находящихся в номере;
- телефонная связь (городская, междугородняя, международная);
- предоставление разрешения на фотосессию на территории Отеля, а также на профессиональные фото- и видеосъемки;
- заказ трансфера из /до аэропорта, вокзала, организация встреч и проводов, включая транспортную доставку гостей и багажа;

- организация аренды (проката) автомашины без водителя;
- стирка, глажение, химчистка, мелкий ремонт одежды;
- продажа сувенирной продукции и предметов первой необходимости;
- заказ цветов;
- подземная парковка на территории Отеля;
- поднос багажа;
- предоставление дополнительной кровати;
- организация бронирования и (или) продажи билетов на различные виды транспорта (в том числе с помощью интернет-сервисов);
- организация бронирования и (или) продажи билетов в театры, на спортивные, зрелищные мероприятия (в том числе с помощью интернет-сервисов)
- организация экскурсий и обслуживания гидами/гидами-переводчиками.

Отель вправе оказывать также иные платные услуги Гостям. Информация о таких услугах и условиях их оказания доводится до сведения Гостей на сайтах Отеля в сети интернет, а также иными обязательными способами, предусмотренными действующим законодательством.

3. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ

3.1. Бронирование номера, а также дополнительных услуг осуществляется лично, по телефону, а также на сайтах Отеля или путем направления заявки на адрес электронной почты reservations@wone-hotels.com, либо через сервисы бронирования, с которыми у Отеля заключен договор.

В заявке должны быть указаны:

- дата и время заезда и выезда Гостя / Гостей
- категория и количество номеров и проживающих в номере Гостей
- Ф.И.О. Гостя / Гостей
- способ оплаты
- перечень дополнительных услуг
- дополнительные комментарии
- контактные данные (телефон, электронная почта)
- реквизиты компании (для юридических лиц)

3.2. Отель направляет Гостю подтверждение или отказ в бронировании в течение 24 часов с момента получения заявки. В период высокой загрузки Отеля срок обработки заявок может быть увеличен до 72 часов.

3.3. В Отеле предусмотрены два вида бронирования:

- негарантированное бронирование. Данный вид бронирования не оплачивается заранее, сохраняется до 18.00 часов предполагаемого дня заезда (если иное не предусмотрено договором между Гостем/Компанией и Отелем), после чего автоматически аннулируется, и предоставление номера производится при наличии свободных номеров.
- гарантированное бронирование. Данный вид бронирования оплачивается в размере 100% предоплаты (если другое не предусмотрено договором) после подтверждения бронирования Отелем. Гарантированное бронирование означает резервирование права на получение гостиничных услуг в соответствии с подтвержденным перечнем, а также возможность заселиться после 18:00 часов дня заезда, но до 12:00

часов дня, следующего за днем заезда (если иное не предусмотрено договором между Компанией и Отелем). В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Гостя с него или с Компании взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки (если иное не установлено договором между Компанией и Отелем). При опоздании более чем на сутки договор прекращается. Данное бронирование аннулируется в полном объеме, если от Гостя не поступает повторная информация о подтверждении бронирования. При аннулировании гарантированного бронирования более чем за 24 часа до заезда, (14:00 часов суток до наступления даты, указанной в заявке на бронирование), если иной срок не установлен договором между Гостем/Компанией и Отелем, предоплата возвращается за вычетом фактически понесенных Отелем расходов, если иное не предусмотрено договором между Гостем/Компанией и Отелем.

3.4. Подтвержденное бронирование является гарантированным если:

- стоимость номера за полные сутки оплачена Гостем или компанией до даты заезда в наличной денежной форме, с применением банковской карты или по безналичному расчету.

3.5. В период высокого сезона Отель применяет только систему гарантированного бронирования.

3.6. При бронировании Гость выбирает категорию номера. Выбор конкретного номера соответствующей категории, учитывая пожелания Гостя, остается за Отелем.

4. ЗАЕЗД И ВЫЕЗД ГОСТЕЙ

4.1. Заезд и выезд в/из Отеля:

- Расчетный час (время заезда) - 14:00 часов на дату заезда Гостя.
- Расчетный час (время выезда) - 12:00 часов в день выезда Гостя.

4.2. Если Гость хочет забронировать ранний заезд, ему необходимо оплатить данную услугу на следующих условиях, если иное не предусмотрено договором:

- при бронировании раннего заезда 09:00 - 14:00 взимается: 50% стоимости первых суток проживания;
- при бронировании раннего заезда, когда период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается в размере 100% стоимости первых суток проживания вне зависимости от сезона.

4.3. По желанию Гостя и наличию свободных номеров возможен поздний выезд из Отеля, т.е. после расчетного часа окончания обслуживания, за дополнительную оплату. Если иное не предусмотрено условиями договора, стоимость при позднем выезде из Отеля составляет:

- с 12:00 до 18:00 часов – 50% стоимости суток;
- с 12:00 до 12:00 часов следующих суток – 100% стоимости суток.

4.4. Право на внеочередное обслуживание в Отеле имеют следующие категории граждан при условии предоставления подтверждающих документов:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры «Ордена Славы» и лица, приравненные к ним;
- Инвалиды и участники Великой Отечественной Войны и лица, приравненные к ним;
- Другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством РФ, предоставлено право на внеочередное обслуживание.

5. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ

5.1. Заселение Гостей осуществляется при условии предъявления каждым Гостем документа (оригинала), удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- 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;

5.1.1. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании оригиналов документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) оригинала согласия законных представителей (одного из них), а также оригиналов свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании оригиналов документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления оригинала согласия законных представителей (одного из них).

В случае наличия противоречий в предоставленных законными представителями, опекунами, попечителями и сопровождающими лицами при заселении несовершеннолетних граждан документах, Отель в целях проверки полномочий указанных лиц, а также в целях недопущения нарушения прав и законных интересов несовершеннолетних граждан вправе предложить указанным Гостям предоставить Отелю дополнительные документы, устраняющие выявленные противоречия.

Кроме того, в целях проверки полномочий лица, выдавшего согласие на заселение несовершеннолетнего гражданина в гостиницу, а также недопущения нарушения прав и законных интересов несовершеннолетних граждан, заселение которых осуществляется в отсутствие находящихся с ними вместе законных представителей, Отель может предложить предоставить согласие законных представителей (одного из них) на заселение в Отель несовершеннолетних граждан, содержащее указанную ниже информацию, а также копии документов ее подтверждающих:

- ФИО, дату рождения, паспортные данные законного представителя несовершеннолетнего, выдавшего согласие на заселение несовершеннолетнего в Отель;
- ФИО, дату рождения, данные свидетельства о рождении или паспортные данные несовершеннолетнего лица;
- реквизиты документа, подтверждающего статус законного представителя несовершеннолетнего (родителя/опекуна/попечителя);
- ФИО, дату рождения, паспортные данные лица, сопровождающего несовершеннолетнего;
- номера мобильных или иных контактных телефонов законных представителей (одного из них) и лица, сопровождающего несовершеннолетнего, по которым может осуществляться связь в экстренных ситуациях;
- адреса места жительства законных представителей (одного из них) и сопровождающих лиц;
- дату выдачи и срок действия согласия;

- наименование гостиницы;

В случае невозможности устранить выявленные противоречия, а также в случае непредоставления согласия, содержащего вышеуказанную информацию, и копий документов ее подтверждающих, при наличии при этом у лица, непосредственно осуществляющего заселение несовершеннолетнего, обоснованных сомнений в достоверности предоставленного согласия или полномочиях лица, выдавшего согласие, Отель вправе в целях защиты прав несовершеннолетнего отказать в предоставлении гостиничных услуг, а также сообщить о сложившейся ситуации в правоохранительные органы.

5.2. Родители или иные законные представители в полном объеме несут ответственность за действия лиц, младше 18 лет в период их нахождения в Отеле, в том числе за потенциальный вред, причиненный Отелю, его имуществу, сотрудникам, другим Гостям.

5.3. Нахождение несовершеннолетних в возрасте до 16 лет без сопровождения родителей (лиц, их заменяющих) или лиц, осуществляющих мероприятия с участием несовершеннолетних в ночное время в общественных местах (ресторанах, барах и т.п.) посещение которых для несовершеннолетних ограничено, не допускается. Под ночным временем понимается время с 22.00 до 06.00 часов в период с 1 сентября по 31 мая включительно или с 23.00 до 06.00 часов в период с 1 июня по 31 августа включительно.

5.4. Иностранцам и лицам без гражданства помимо документов, удостоверяющих личность необходимо предъявить документы, предусмотренные законодательством РФ:

- миграционную карту;
- виза / вид на жительство / разрешение на временное пребывание;
- иные документы в соответствии с действующим законодательством РФ.

5.5. Оформление проживания Гостей в Отеле производится в соответствии с нормами действующего законодательства РФ. В целях оказания гостиничных услуг и в целях исполнения требований законодательства РФ, Отель вправе передавать персональные данные Гостя в уполномоченные государственные органы.

6. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

6.1. Все расчеты в Отеле производятся в рублях РФ. Оплата производится за наличный или безналичный расчет (банковским переводом или банковской картой Гостя). В случае оплаты в безналичной форме, цены не включают банковскую комиссию. Оказание гостиничных услуг осуществляется на условиях предварительной оплаты, если иное не установлено соглашением сторон.

6.2. В случае отказа Гостем от оплаты номера Отель вправе отказать в размещении или прекратить оказание услуг.

6.3. Основанием для выдачи электронной карты-ключа от номера является оплата номера (если иное не установлено соглашением сторон), а также заполненная Регистрационная карта с подписью Гостя. В случае утраты/повреждения карты-ключа, либо необходимости выдачи дополнительной карты-ключа новая карта-ключ изготавливается по личному заявлению Гостя, подписавшего регистрационную карту, и в его присутствии.

6.4. Отель обеспечивает возможность проживания Гостя в Отеле только в оплаченный период, после окончания которого по желанию Гостя проживание может быть продлено при наличии свободных мест и оплате по действующему тарифу.

6.5. Если Гость не освободил номер по истечении оплаченного срока проживания в Отеле, при отсутствии Гостя по месту размещения, если проживание не продлено и не оплачено в срок, Отель вправе создать комиссию, сформировать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя и освободить номер. Ценные вещи (деньги, драгоценности, документы) Отель помещает на хранение в депозитную ячейку, остальные вещи помещаются в камеру хранения в соответствии с разделом 9 настоящих Правил.

6.6. Дополнительные услуги оплачиваются согласно действующему в Отеле прейскуранту.

6.7. В случае выезда Гостя из Отеля без оплаты услуг Отеля, а также при выявлении случаев причинения ущерба Гостем имуществу Отеля или третьих лиц, либо посетителями Гостя или Гостями, совместно проживающими с Гостем в номере; или Гостями, проживающими в других номерах, проживание которых оплачено Гостем, и их посетителями), ОТЕЛЬ вправе списать соответствующую сумму в счет оплаты задолженности Гостя и/или возмещения реального ущерба с банковской карты Гостя (банковской карты, которая была авторизована при оплате услуг Отеля).

6.8. Переселение Гостя в другой номер из номера, в котором он уже разместился, осуществляется только по объективным причинам, определяемым сотрудниками Отеля по своему усмотрению исходя из текущей ситуации (залив номера, неисправность оборудования, находящегося в номере, и другие подобные ситуации).

6.9. Все цены, предложения и условия продажи могут быть изменены, ограничены по времени и наличию мест, минимальным или максимальным сроком пребывания, факторами выходных и праздничных дней.

6.10. Стоимость питания, завтрак «шведский стол» оплачивается дополнительно, если иное не установлено в договоре с Гостем/Компанией и Отелем. Стоимость питания, включенного в стоимость проживания, но неиспользованного Гостем, не возвращается.

7. ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

7.1 С целью обеспечения порядка, сохранности имущества и безопасности Гостей, в Отеле **запрещается:**

- курить, использовать кальяны, употреблять никотинсодержащую продукцию (пищевую никотинсодержащую продукцию, никотинсодержащую жидкость, а также жидкость без содержания никотина или с его минимальным содержанием менее 0,1 мг/мл, предназначенную для использования в устройствах для потребления никотинсодержащей продукции, включая в электронные системы доставки никотина) в том числе с использованием электронных и иных приборов, на территории Отеля, в том числе в номерах, в ресторанах, барах, клубе «Palace Bridge Wellness Club» и СПА-зоне, Детском клубе, в коридорах и иных общественных местах Отеля, не предназначенных для курения. При этом за нарушение требований о запрете курения, использовании кальянов и употреблении никотинсодержащей продукции и приравненной к ней продукции на территории Отеля, ОТЕЛЬ вправе взыскать с нарушителя причиненный данным нарушением реальный ущерб в размере стоимости удаления запаха согласно действующему Прейскуранту.

- оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие;

- передавать карту-ключ от номера другим лицам;

- совершать хулиганские, аморальные и антиобщественные действия и любые другие подобные действия, в том числе применять насилие, оскорблять персонал Отеля и других Гостей, а также грубить, угрожать, использовать нецензурные слова и чрезмерно употреблять спиртные напитки;
- совершать опасные действия, способные причинить вред себе и другим Гостям, а также имуществу Отеля и третьих лиц, включая, но не ограничиваясь, использовать мебель не по ее целевому назначению, шуметь, кричать, громко разговаривать (в том числе по громкой связи), прыгать, подкидывать, кружить, сажать на плечи детей и взрослых и т.п.;
- в общественных зонах Отеля танцевать непристойные танцы, устраивать стриптиз, обнажаться, непристойно расстегивать одежду, разговаривать по громкой связи, либо прослушивать аудиофайлы/просматривать видеофайлы со звуком без использования наушников;
- находиться в состоянии алкогольного опьянения, оскорбляющем человеческое достоинство и общественную нравственность, или наркотического опьянения;

- находиться в общественных зонах Отеля в банных/домашних халатах и гостиничных (домашних) тапочках, в одежде и обуви для плавания или пляжа (за исключением территории СПА-зоны и СПА бара); в нижнем белье; в спортивной одежде (за исключением территории спортивного клуба «Palace Bridge Wellness Club» и СПА-зоны, кафе «Аста маньяна» и СПА бара); в неопрятной рабочей спецодежде, обнаженными, босиком и т.д.;
 - находиться общественных зонах Отеля в грязной, пачкающей, мокрой одежде и обуви, а также в одежде и обуви, имеющей неприятные запахи, неопрятной, неприличной одежде и обуви, в том числе вызывающей брезгливость и отвращение, в одежде и обуви, оскорбляющей человеческое достоинство и нравственность или свидетельствующей о явном неуважении к обществу, в том числе имеющей соответствующие надписи и рисунки;
 - при нахождении в общественных зонах Отеля иметь внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям и/или оскорбляющий человеческое достоинство и общественную нравственность;
 - употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в общественных зонах Отеля, на территории спортивного клуба «Palace Bridge Wellness Club» и СПА-зоны, Детского клуба «Palace Kidbridge» (за исключением отдельных мероприятий по согласованию с Администрацией Детского клуба «Palace Kidbridge») в ресторанах, барах и кафе Отеля, включая территорию лобби-бара (за исключением употребления детского питания детьми по предварительному согласованию с Отелем);
 - занимать столы и посадочные места в ресторанах, барах и кафе Отеля без намерения воспользоваться услугами Отеля, за исключением случаев ожидания Гостей Отеля или представителей Отеля, а также за исключением нахождения на территории Гостей, проживающих в Отеле;
 - выносить из ресторанов, баров, кафе Отеля посуду, столовые приборы, иное имущество, продукты питания и напитки без предварительного согласования с Отелем;
 - проносить на территорию Отеля и хранить в Отеле наркотические, ядовитые, взрывоопасные вещества, все виды оружия (газовое, огнестрельное, холодное, травматическое, электрошокеры и т.п.), включая средства самообороны, и иные запрещенные законодательством предметы/вещества;
 - использовать общественные зоны Отеля для сна, а также лежать на посадочных местах и другой мебели;
 - осуществлять в общественных зонах Отеля фотосессии, профессиональную фото- и видеосъемку без предварительного согласования с Отелем и без оплаты по Прейскуранту;
 - осуществлять любительскую фото- и видеосъемку, если она создает неудобства или опасность для других Гостей или персонала Отеля;
 - играть в азартные игры;
 - в общественных зонах Отеля осуществлять прослушивание аудиоматериалов – и просмотр видеоматериалов со звуком;
 - каким-либо образом мешать Гостям и персоналу Отеля, в том числе их свободному перемещению;
-
- загрязнять Отель и прилегающую территорию;
-
-
-
- передвигать или выносить из номера или общественных мест Отеля мебель, постельные и душевые принадлежности, электроприборы, прочее имущество и вещи. .;
-
- без предварительного согласования с Отелем проносить и размещать/хранить в номере крупногабаритные предметы, (коробки размером более 50*50 см должны храниться в камере хранения Отеля в целях обеспечения удобства уборки номера, а также безопасности Гостей);
-
- использовать для передвижения на территории Отеля роликовые коньки, самокаты, велосипеды, иные средства индивидуальной мобильности, а также использовать в общественных зонах Отеля спортивный инвентарь (собственный спортивный инвентарь может быть использован только по предварительному

согласованию с Отелем на территории клуба «Palace Bridge Wellness Club» и СПА-зоны, за исключением случаев, предусмотренных правилами клуба «Palace Bridge Wellness Club»);

- использовать пиротехническую продукцию;
- находиться в подсобных, служебных и вспомогательных помещениях, предназначенных для персонала Отеля;
- открывать окна в номере при отрицательной уличной температуре, так как это может привести к обмораживанию системы отопления и ее прорыву, и как следствие, к затоплению номера и других помещений горячей водой (ВАЖНО! в каждом номере имеется возможность регулировки температурного режима путем использования системы климат-контроля без необходимости открывания окон);
- совершать иные действия, противоречащие правилам общепринятого подведения в общественных местах;
- совершать иные действия, запрещенные Правилами поведения гостей объектов общественного питания ООО «ВАН Хотел», Правилами Клуба Palace Bridge Wellness Club (Палас Бридж Веллнесс Клаб), Правила пользования услугами Детского клуба «Palace Kidbridge» («Палас Кидбридж»)
- совершать иные действия, запрещенные действующим законодательством РФ;

7.2 При нахождении в Отеле Гость обязан:

- соблюдать настоящие Правила;
- соблюдать правила пожарной безопасности, установленные законодательством РФ;
- бережно относиться к имуществу Отеля и возмещать реальный ущерб в случае повреждения имущества Отеля согласно действующему прейскуранту Отеля;
- возмещать ущерб, причиненный третьим лицам;
- своевременно оплачивать проживание и дополнительные услуги Отеля, а также освободить номер по истечении оплаченного срока размещения в Отеле;
- соблюдать установленный порядок проживания;
- соблюдать тишину с 22:00 до 8:00;
- незамедлительно сообщить Отелю при обнаружении пропажи личных вещей из номера, карты-ключа, а также при обнаружении вещей, оставленных без присмотра;
- нести ответственность за действия приглашенных Гостем в Отель лиц, в том числе возмещать реальный ущерб, причиненный Отелю, его имуществу, а также ущерб, причиненный сотрудникам, другим Гостям и третьим лицам. Посещение проживающих Гостей разрешено до 23:00, после чего проживающему Гостю необходимо оформить проживание в Отеле приглашенных им лиц.
- в случае использования услуг сторонних сервисов доставки встречать курьеров (доставщиков) у входа в Отель рядом со стойкой регистрации Гостей (курьеры (доставщики) на территорию номерного фонда не допускаются);
- соблюдать общепринятые правила поведения, а также правила взаимного уважения по отношению к другим Гостям и к персоналу Отеля (в том числе в общественных зонах Отеля не разговаривать громко, использовать бесшумный режим телефона, в том числе при прослушивании аудиоматериалов и просмотре видеоматериалов, либо наушники, не разговаривать по громкой связи), также Гости обязаны воздерживаться от совершения каких-либо действий, которые могут нарушить благоприятную атмосферу Отеля и причинить неудобства другим Гостям;

7.3 Контроль за соблюдением Гостями общественного порядка и настоящих Правил осуществляется

<p>сотрудниками Отеля. В случае нарушения Гостем общественного порядка, сотрудники Отеля вправе вызвать полицию для решения вопроса о привлечении Гостя к ответственности, предусмотренной законодательством РФ.</p>
<p>7.4 Музыкальные и иные шумные мероприятия разрешены только по предварительному согласованию с Отелем в строго отведенных для этого местах в период с 10:00 до 22:00 часов. Все ночные музыкальные и иные шумные мероприятия должны проводиться в закрытых помещениях с соблюдением допустимого уровня шума.</p>
<p>7.5 ОТЕЛЬ оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также иных признаках угрозы чрезвычайной ситуации, включая непрерывное наличие таблички «Не беспокоить» более 2-х дней подряд, а также в случае нарушения Гостем правил общественного порядка или настоящих Правил.</p>
<p>7.6 Ценные вещи Гостям необходимо хранить в сейфе. ОТЕЛЬ несет ответственность за ценные вещи только в случае, если они переданы на ответственное хранение.</p>
<p>7.7 Фотосесии в Отеле могут проводиться только после получения предварительного согласия Отеля и при условии внесения оплаты согласно Прейскуранту. Гости при осуществлении видео и фотосъемок на территории Отеля должны обеспечивать соблюдение прав других Гостей, находящихся в Отеле, не причинять беспокойство другим Гостям, не загромождать проходы и не мешать деятельности работников Отеля</p>
<p>7.8 ОТЕЛЬ не осуществляет приготовление и подогрев любых продуктов питания и напитков, принесенных с собой Гостями, а также не принимает от Гостей на хранение продукты питания.</p>
<p>7.9 Гостям запрещается ведение на территории Отеля любой коммерческой и предпринимательской деятельности без предварительного письменного согласования с Отелем и/или без заключения соответствующих договоров с Отелем. При этом номера Отеля предназначены для размещения в них физических лиц только с целью временного проживания, соответственно, использование номера для ведения любой коммерческой и предпринимательской деятельности запрещается.</p>
<p>7.10 В случае нарушения Гостем настоящих Правил ОТЕЛЬ вправе не начинать, приостановить или прекратить оказание услуг Гостю. Также ОТЕЛЬ вправе не оказывать услуги лицам, ранее нарушавшим настоящие Правила, либо Правила, указанные в п.1.1. настоящих Правил.</p>
<p>7.11 Контроль за соблюдением настоящих Правил Гостями осуществляется персоналом и представителями Отеля. В случае нарушения Гостем общественного порядка ОТЕЛЬ вправе вызвать полицию для решения вопроса о привлечении Гостя к ответственности, предусмотренной законодательством РФ.</p>
<p style="text-align: center;">8. ХРАНЕНИЕ ВЕЩЕЙ</p>
<p>8.1. Хранение найденных вещей может осуществляться в следующем порядке:</p> <p>1) личные неценные вещи: непродовольственные товары, изделия медицинского назначения и иные вещи – хранятся в течение 3 месяцев с момента обнаружения;</p> <p>Найденные и невостребованные личные вещи, по истечении установленных сроков хранения подлежат утилизации.</p> <p>2) ценные вещи: денежные средства, банковские карты, ювелирные украшения, телефоны, персональные компьютеры (и аналогичные товары), прочая техника, документы, ключи - хранятся в течение 6 месяцев ценные вещи с момента обнаружения.</p> <p>Найденные и невостребованные ценные вещи, по истечении установленных сроков хранения подлежат сдаче в полицию.</p> <p>3) Продукты питания и напитки хранению не подлежат, и утилизируются после уборки номера.</p>

При этом, в отношении найденных вещей может быть принято решение об их досрочной утилизации, если обстоятельства обнаружения таких вещей либо состояние самих вещей влияют или могут повлиять на:

- безопасность жизни и здоровья населения;
- соблюдение санитарно-эпидемиологических требований;
- защиту окружающей среды;
- безопасность и целостность объектов недвижимого имущества;
- выполнение ООО «ВАН Хотелс» требований действующего законодательства;
- выполнение ООО «ВАН Хотелс» своих обязательств как средства размещения.

9. ПРОЖИВАНИЕ С ЖИВОТНЫМИ

9.1. В Отеле возможно проживаниеGuestей с животными. Стоимость проживанияGuestей с животными определяетсяПрейскурантом Отеля. ПроживаниеGuestей с животными возможно при условии обязательного обеспеченияGuestями безопасности других лиц, животных, сохранности имущества Отеля и других лиц.

9.2. По требованию Отеля Guest обязуется внести Отелю на период проживания Guestя с животным возвратный депозит в сумме согласно Прейскуранту Отеля, из которого будет удержана сумма реального ущерба в случае ее причинения Отелю в период проживания Guestя с животным. В случае отсутствия ущерба в период проживания Guestя с животным депозит возвращается Отелем Guestю в полном объеме.

9.3. Guest обязуется соблюдать следующие правила нахождения животного на территории Отеля:

- передвижение животного по общественным местам Отеля и нахождение в этих местах возможно в зависимости от вида животного либо на поводке (включая собак высотой в холке не более 40 см.) или на поводке и в наморднике (включая собак высотой в холке более 40 см), либо в клетке-переноске, но в любом случае в соответствии с требованиями законодательства РФ;
- нахождение животных на территории объектов общественного питания (за исключением собак-проводников), расположенных в отелях, на территории спортивного Клуба Palace Bridge Wellness Club (Палас Бридж Веллнесс Клуб) и СПА-зоны, Детского клуба «Palace Kidbridge» («Палас Кидбридж») не допускается;
- уборка номера в присутствии животного возможна только при Guestях. Уборка номера без Guestей и при наличии животного в номере не производится;
- запрещается самостоятельное передвижение и нахождение животных в общественных местах отеля без надзора Guestя, с которым животное проживает;