

Утверждено  
Администрация отеля «Невский 111»  
01 января 2024 г.



# **Правила предоставления гостиничных услуг в отеле «Невский 111»**

# Правила предоставления гостиничных услуг в отеле «Невский 111»

## 1. Общие положения

**1.1.** Общие положения приема, проживания и оказание дополнительных услуг гражданам в гостинице осуществляется в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ», а также правилами и условиями оказания гостиничных услуг, которые размещены на официальном сайте отеля «Невский 111»: <https://hotelnevskiy.ru>.

Настоящие Правила регулируют отношения между потребителями-заказчиками (далее – заказчики-Гости-Постояльцы), т. е. гражданами или юридическими лицами, имеющими намерения заказать, либо заказывающими, приобретающие и пользующимися услуги гостиницы, и исполнителем – отелем «Невский 111» расположенным по адресу: г. Санкт-Петербург, Невский пр-т, д.111/3 лит. А, (далее – Отель).

**1.2.** Данные правила устанавливают порядок и условия бронирования услуг отеля, правил пребывания в отеле, ответственность сторон, объём предоставляемых услуг.

**1.3.** Деятельность отеля также регулируется правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации и иными нормативными регламентами.

## 2. Бронирование услуг отеля.

**2.1.** Бронирование номеров – предварительный заказ, произведенный до начала времени запланированного заезда.

Устанавливается следующий порядок бронирования:

- Ознакомление заказчика с перечнем услуг, их ценообразованием, и условиями;
- Заполнение заявки заказчиком или заполнение сотрудником отеля со слов заказчика на получение выбранной услуги;
- Принятие заявки в онлайн или оффлайн режиме отелем и ее обработка;
- При необходимости уточнение заявки;
- В соответствии с выбранным тарифом, соблюдаются условия, позволяющие гостю гарантировать свои намерения;
- Постоплата принимается только при наличии заключенных долгосрочных договоров.
- Ответственность гостя при изменении или аннуляции бронирования, а также не заезде регулируется условиями тарифа, выбранного гостем при бронировании.

## 3. Порядок оплаты гостиничных услуг

**3.1** Оплата гостиничных услуг производится до момента начала их оказания отелем, в соответствии с официальным прейскурантом и условием конкретного бронирования, отраженного в подтверждение бронирования от отеля или договоре.

**3.2.** Информация о ценах на номерной фонд и дополнительные услуги находится на стойке регистрации отеля, на официальном сайте отеля: <https://hotelnevskiy.ru>, а также в свободном доступе у партнеров отеля. Разность цен образовывается за счет акций и тарифных планов. Оплата производится в зависимости от категории номера и услуг, предоставляемых Гостю.

**3.3.** Цены гостиницы за проживание в номере устанавливаются из расчета за одни сутки за номер отеля – с 14 часов текущих суток по местному времени и до 12:00 следующих суток. В случае поселения гостя менее, чем на гостиничные сутки, цена услуг указана в пункте 3.4. данных правил.

**3.4.** В случае задержки выезда – (Поздний выезд) или раннего прибытия –(Ранний заезд) гостя, плата за проживание взимается в следующем порядке:

Ранний заезд:

- При бронировании проживания от 1 суток с ранним заездом, ранний заезд тарифицируется по стоимости - 100% от стоимости гостиничных суток, на которые приходится ранний заезд;
- При фактическом прибытии гостя в отель - с 08:00 ч. дня заезда, при наличии свободного закрепленного за гостем номера ранний заезд предоставляется – **БЕСПЛАТНО**;

---- При фактическом прибытии гостя в отель - с 06:00 ч. дня заезда, при наличии свободного закрепленного за гостем номера ранний заезд предоставляется по цене равной – 50 % от стоимости заканчивающих гостиничных суток;

---- При фактическом прибытии гостя в отель – до 06:00 ч. дня заезда, при наличии свободного закрепленного за гостем номера ранний заезд предоставляется по цене равной 100% от стоимости текущих гостиничных суток.

**- Поздний выезд:**

---- Бронирование позднего выезда к периоду проживания к конкретному бронированию тарифицируется по стоимости 100% от стоимости гостиничных суток, на которые приходится поздний выезд;

---- При фактическом позднем выезде в период времени с 12:00 до 15:00 дня выезда – стоимость позднего равна:

- **1000** руб. в период с 10.10 по 15.04 - (**Низкий сезон**), за исключением праздничных дней;

- **1500** рублей в остальные периоды и праздничные дни – (**Сезон, высокий сезон**);

- с 12:00 до 17:00; - (с 12:00 до 15:00 – как указано выше по сезону и не сезону + за каждый последующий час – (Не сезон -250.00 рублей); (Сезон – 500 рублей) с 15:00 до 17:00.

---- При фактическом позднем выезде в период времени после 17:00 стоимость равна стоимости 100% стоимости текущих гостиничных суток.

**3.5.** При регистрации заезда или выезда гостя, по запросу гостя, отель предоставляет бесплатную услугу по хранению багажа.

**3.6.** Отель принимает оплату только в российских рублях в наличной или безналичной форме, а также принимает к оплате банковские карты.

**3.7.** Дети до 5 лет размещаются бесплатно на забронированное количество спальных мест вместе с взрослыми. При размещении детей до 5 лет на дополнительное или отдельное место производится дополнительная плата согласно прейскуранту отеля как за услугу: дополнительное место.

**3.8.** Услуги отелем оказываются только при наличии предоплаты или в соответствии с условиями действующего договора!

**3.9.** Бронирование, предварительный заказ любой услуги отеля или в отеле предоставляется **БЕСПЛАТНО**.

**3.10.** Стоимость услуги проживания в отеле Невский 111 определяется онлайн прейскурантом отеля, размещенном на сайте отеля: <https://hotelnevskiy.ru/booking>

**3.11.** В отель осуществляется оплата только тех услуг, продажа или оказание которых осуществляется в отеле.

**3.12.** Исполнителем применяются следующие виды бронирования:

\***Гарантированное бронирование** – вид бронирования, при котором Исполнитель ожидает Заказчика до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда.

*В случае несвоевременного отказа от гарантированного бронирования, опоздания или не заезда потребителя, с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой номера/ов (места в номере), но не более чем за сутки за каждый забронированный номер.* Поздним отказом считается **аннуляция; не заезд; изменение бронирования**, уменьшаемое перечень заказанных услуг за :

- 14 суток до даты планируемого заезда для индивидуальных заявок до 3 номеров;

- 90 суток до даты планируемого заезда для групповых заявок от 3 и выше номеров.

\***Не гарантированное бронирование** – вид бронирования, при котором Исполнитель ожидает Заказчика до определенного часа, установленного Исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

**3.13.** Подтверждением бронирования выбранных Заказчиком услуг является гарантированное – факт осуществления платежа любым способом, указанном на сайте, при негарантированном – информационное письмо Исполнителя.

#### 4 Внутренний распорядок и правила проживания в отеле «Невский 111».

- 4.1. Время заезда с 14:00, выезда до 12:00 (расчетный час 12:00 часов дня)
- 4.2. Посетители, по прибытии в отель, для регистрации заезда предоставляют документы, удостоверяющие личность, и при наличии, ваучера подтверждение бронирования. При поселении гость может оформить на один паспорт только один номер в гостиничном комплексе любой из имеющихся в наличии категорий. Администратор, после регистрации постояльца и оплаты им услуг, ознакомливает постояльца с правилами проживания и порядком предоставления услуг отелем под роспись в регистрационной карте гостя; предоставляет постояльцу ключ от номера.
- 4.3. За соблюдением внутреннего распорядка в круглосуточном режиме в отеле следит администратор. Он даёт посетителям разъяснения относительно правил проживания, принимает жалобы от них на действия персонала и других посетителей, нарушающих установленный порядок работы гостиницы.
- 4.4. Отель предоставляет постояльцам для проживания меблированные номера с удобствами, включающие ванную комнату с душевой кабиной или ванной, туалетом, раковиной с зеркалом и феном. Комплектация номеров выше стандартного зависит от выбранной категории номера. Номера отеля и помещения общего пользования утеплены, оборудованы необходимыми инженерными коммуникациями, имеют современную отделку, оборудование, бытовую технику и т.д.
- 4.5. При выходе за пределы территории отеля постоялец **обязан** сдать ключ от номера администратору на стойку регистрации.
- 4.6. В соответствии с Законодательством Санкт-Петербурга о тишине, необходимо на территории отеля с 23:00 до 08:00 соблюдать тишину.
- 4.7. К постояльцам отеля могут приходить гости с 8:00 до 23:00 часов. На приход гостя должен дать согласие проживающий в номере. Администратор ведёт запись всех приходящих в отель к постояльцу посетителей. Гость обязан представить администратору документ, подтверждающий личность, в противном случае гостю будет отказано в посещение постояльца. За гостя несет ответственность зарегистрированный постоялец номера, к которому пришел гость. **Администратор имеет право запретить гостю проход в отель в случаях, предусмотренных п. п. 4.10; 4.11.**
- 4.8. Постояльцы должны бережно обращаться с имуществом отеля, использовать оборудование только по назначению, соблюдать требования техники пожарной безопасности, электробезопасности.
- 4.8.1. **В случае выявления гостем повреждения имущества, технических неисправностей, чрезвычайных происшествий (залив, возгорание, разбитые стёкла, поломка и т.п.) необходимо немедленно сообщить об этом администратору.**
- 4.9. Запрещено оставлять без необходимости открытыми краны холодной и горячей воды, створки оконных проемов.
- 4.10. **Администратор имеет право отказать в поселении в случаях:**
- У приезжающих отсутствуют документы, удостоверяющие личность, документы недействительны или просрочены, есть подозрения на то, что документы поддельные;
  - Отсутствует оплаты номера в установленном порядке и в необходимой сумме;
  - У гостя неопрятный, грязный внешний вид, он находится в нетрезвом состоянии, неадекватно, агрессивно себя ведёт;
  - Гость внесён в список нежелательных постояльцев (стоп-лист);
  - В других случаях, предусмотренным законодательством Российской Федерации и здравым смыслом.
  - Постояльцы, ранее проживавшие в отеле и выселенные принудительно;
  - Лица, находящиеся в розыске по данным УВД г. Санкт-Петербурга и МВД России;
  - Лица, внесённые в список топ-листа директором отеля.
- 4.11. **Лица, подлежащие немедленному выселению из отеля.**
- Лицо, неоднократно отказывающиеся соблюдать внутренние правила проживания в гостинице (нарушение режима курения, парковки, тишины и т. д.);

- Лицо находящееся в сильном наркотическом или алкогольном опьянение;
- Лицо нанёсшие вред имуществу отеля и отказывающееся от возмещения. При этом возврат средств нарушителю за не оказанные услуги отелем не осуществляется.

#### **4.12. Запрещается:**

- \* Курить на всей территории отеля;
- \* Размещение гостей без документов, удостоверяющих их личность;
- \* Передавать ключи от номеров третьим лицам, не прошедших регистрацию в отеле;
- \* Использовать тройники и удлинители, мощные электроприборы, в том числе нагревательные, кроме случаев, когда эти приборы входят в стандартное оборудование номера или выданы для пользования персоналом отеля;
- \* Оставлять открытыми запорную арматуру - краны (смесители) после ухода из номера;
- \* Нахождение любых животных в гостинице;
- \* Поселение в отель в алкогольном, наркотическом опьянение;
- \* Портить имущество отеля.
- \* Хранить в номере громоздкие вещи и легковоспламеняющиеся материалы, оружие (без уведомления администрации), химические и радиоактивные вещества, ртуть.

### **5. Услуги, предоставляемые отелем.**

**5.1.** Отель предоставляет услуги по проживанию и иные гостиничные услуги.

**5.2.** Отель предоставляет основную услугу – проживания. В отеле предоставляются дополнительные услуги, некоторые из них входят в стоимость проживания, а некоторые оплачиваются отдельно, по прейскуранту отеля;

**5.2.1.** К услугам, входящим в стоимость проживания, относится:

- Предоставление оборудованного номера для проживания в соответствии с условиями бронирования;
- Завтрак континентальный
- Уборка номеров;
- Вызов скорой помощи, аптечка;
- Доступ к скоростной сети интернет WIFI;
- Гладильные, одноразовые гигиенические принадлежности;
- Одноразовые тапочки, постельное белье, набор полотенец;
- Питьевая вода, ксерокопирование до 10 страниц;
- Бронирование или заказ услуг сторонних партнеров: авиа-Ж/Д билетов, экскурсионных билетов, такси...

**5.2.2.** К дополнительным платным услугам относится оказание самой услуги отелем или партнерами отеля:

- Трансфер/такси по прейскуранту перевозчика;
- Визовая поддержка – (Получение приглашения для иностранных граждан);
- Экскурсии,
- Напитки безалкогольные;
- Дополнительные места для проживания в отеле;
- Аренда автомобилей **по прейскуранту исполнителя;**
- Предоставление парковки для автомобилей постояльцев на автостоянке отеля.
- Иные гостиничные услуги

**5.3.** Отель принимает постояльцев для проживания круглосуточно. В пользование для проживания предоставляется номер/а на определённое количество мест. Дети до 14 лет могут быть поселены в гостинице только совместно с родителями или сопровождающим, на то уполномоченным совершеннолетним лицом.

**5.4.** В случае необходимости гость может продлить пребывание в отеле «Невский 111» после оплаченного срока пребывания, гость должен сообщить об этом администратору не позднее, чем за 2 часа до окончания оплаченного срока проживания. При имеющейся возможности администратор стойки регистрации удовлетворяет просьбу гостя о продлении проживания, но

имеет право предложить другой номер, а в случае отсутствия свободных номеров, отказать в продлении проживания.

**5.5. Уборка номеров осуществляется:**

\*Основная – после выезда гостя, и в момент проживания - один раз в три дня.

\*Текущая – каждый день без замены постельного белья.

По желанию постояльцев может быть осуществлена внеочередная смена белья за дополнительную оплату.

**5.6. За сохранность ценных вещей, которые гости разместили без соблюдения безопасности:**

хранение в сейфе в номере или на стойки регистрации, администрация отеля и обслуживающий персонал отеля «Невский 111» ответственности не несут.

**5.7. В случаях обнаружения пропажи личных вещей из номера Гость обязан немедленно сообщить об этом администрации отеля для принятия оперативных необходимых мер по розыску пропавших вещей.**

**6. Ответственность отеля и постояльцев.**

**6.1** Отель должен принять меры по устранению недостатков предоставленной услуги в течение суток с момента предъявления постояльцем соответствующего обоснованного требования.

**6.2** Отель не несет ответственности за не полное или полное неоказание услуг, а также за не качественное предоставление услуги, если это возникло не по вине отеля или его сотрудников.

**6.3** Отель не отвечает за сохранность находящихся в предоставленном для проживания номере вещей постояльца, если тот не соблюдает правила по сохранности своих вещей и правила общей и противопожарной безопасности.

**6.4.** В случае выявления забытых вещей отель незамедлительно уведомляет об этом владельца вещей, если он известен. Забытые вещи хранятся в отеле в течение 1 месяца, после чего передаются в соответствующие органы государственной власти или уничтожаются, о чём составляется акт установленной формы.

**6.5.** При причинении отелю постояльцем материального или иного ущерба по вине или халатности постояльца и (или) их гостей, отель составляет акт установленного образца, об нарушении постояльцем правил проживания, повлекшее материальные или иной ущерб, оценку причинённого ущерба.

**6.6.** В случае причинение ущерба, кроме случаев возмещенного ущерба по прейскуранту цен за порчу имущества Гостиницы, постоялец должен добровольно или в судебном порядке возместить отелю потери, связанные с простоем номера во время ремонта, замены мебели или иного поломанного имущества отеля и.т.п. случаев (например, при заливе водой, бой посуды, поломка оборудования...).

**6.7.** Администрация гостиницы 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, в иных случаях, необходимых для оперативного устранения аварий или выхода из строя необходимого оборудования для организации ремонтно-восстановительных работ.

**6.8.** Отель "Невский 111" не несет ответственности за работу городских ресурсоснабжающих организаций в случаях отключение электроэнергии, воды, тепла и прочее.

**6.9.** Все возникшие споры и конфликты сотрудники отеля и постояльцы должны стараться решить обоюдно. В случае невозможности разрешить возникшие споры, они должны решаться в суде общей юрисдикции по месту нахождения отеля, соответствии с Законодательством РФ.

**Прейскурант за порчу имущества  
В отеле «Невский 111»**

**Просим Вас бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы, возместить ущерб, в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, согласно действующему «прейскуранту цен на порчу имущества», в соответствии с законодательством РФ, а**

<b>Наименование</b>	<b>Категория ущерба</b>	<b>Стоимость компенсации, руб./шт.</b>
1	1	1
Чашка чайная	Разбита	500
Блюдце	Разбито	300
Столовые приборы: вилки, ложки, ножи столовые	Утеря, поломка	200
Стакан (стекло) 0,250	Разбит	300
Стул	Невосполнимый ущерб	От 5500
Стол	Невосполнимый ущерб	От 10000
Кресло/диван	Невосполнимый ущерб	От 30000
Шкав/прихожая	Невосполнимый ущерб	От 25000
Иная Мебель	Невосполнимый ущерб	По рыночной стоимости
Стены, пол, потолки	Порча стен, пола, потолка	Оценивается специалистом
Двери	Ремонт	От 3500
Двери	Невосполнимый ущерб	От 10000
Окна	Замена стеклопакета, ремонт	45 000
Светильник/бра	Разбит	5000
Унитаз	Невосполнимый ущерб	10000
Унитаз, поломка	Ремонт	5000
Раковина	Невосполнимый ущерб	7000
Радиатор отопления	Ремонт	5500
Радиатор отопления	Невосполнимый ущерб	25000
Телевизор	Ремонт	8000
Телевизор	Невосполнимый ущерб	От 20000
Карниз	Ремонт/замена	1500/5000
Смеситель	Ремонт/замена	2000/7000
Стоимость дополнительной уборки помещений после мероприятия (при наличии битой посуды, крови, рвотных масс и иных загрязнений)		5000
Постельное белье Пододеяльник/простыня/наволочка/ Полотенце больш./полотенце сред./ Полотенце мал.	Не подлежит стирке / разорвано	3500/2500/750/900/800/650

**также нести ответственность за иные нарушения.**

Утверждено:

**Администрация отеля «Невский 111»**

**ИП Санжаревский В.В.** \_\_\_\_\_