

Утверждаю:

директор ООО «Карамазов Отель»

Шарова В.О.



«01» марта 2025г.

г. Санкт-Петербург

## Порядок предоставления гостиничных услуг в ООО «Карамазов Отель»

### 1. Общие положения

- 1.1. Настоящие правила проживания (далее - Правила) разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, Закона РФ «О защите прав потребителей» №2300-1 от 07.02.1992г., Постановления Правительства РФ от 18.11.2020г. №1853 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»
- 1.2. Настоящие Правила регулируют отношения в области предоставления комплекса услуг по обеспечению временного проживания между потребителем (далее - Гость) и исполнителем (ООО «Карамазов Отель», далее - Отель) в помещениях исполнителя, расположенных по адресу: г. Санкт-Петербург, улица Социалистическая д.11-а лит.В
- 1.3. Режим работы Отеля - круглосуточный.
- 1.4. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью договора публичной оферты, заключаемой между Отелем и Гостями.
- 1.5. С настоящими правилами и текстом договора публичной оферты гость может ознакомиться:
  - в «Уголке потребителя» на ресепшен Отеля
  - на официальном сайте Отеля [www.karamazovhotel.ru](http://www.karamazovhotel.ru)

### 2. Размещение гостей в Отеле и оплата услуг

- 2.1. Размещение гостей осуществляется при соблюдении следующих условий:
  - 2.1.1. Наличие подтвержденного заказа на имя Гостя. Гости без предварительного заказа размещаются при наличии свободных номеров в порядке общей очереди. Размещение Гостей по их прибытии производится на срок, указанный в заявках (для иностранных граждан - в пределах срока действия визы или миграционной карты). Срок размещения может быть продлен при наличии свободных номеров.
  - 2.1.2. Предъявление Гостем оригинала документа, удостоверяющего его личность:
    - а) Паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ\*;
    - б) Свидетельства о рождении - для лиц, граждан РФ, не достигших 14 лет\*\*;

- в) Паспорта, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ - только для лиц, постоянно проживающих за пределами РФ;
- г) Паспорта иностранного гражданина, визы на въезд в РФ и миграционной карты;
- д) Документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства; разрешения на временное проживание лица без гражданства, вида на жительство лица без гражданства.

2.1.3. Заполнение Гостем регистрационной карты, в которой указаны условия, сроки и стоимость проживания

2.2. Отель предоставляет Гостю без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- Ежедневная уборка номеров
- Смена постельного белья не реже 1 раз в три дня
- Смена полотенец ежедневно
- Предоставление гигиенических принадлежностей
- Доставка в номер корреспонденции, адресованной гостю, по ее получении;
- Пользование гладильными принадлежностями
- Предоставление холодной и горячей воды
- Пользование сейфом на ресепшен отеля
- Бесплатный доступ к сети Wi-Fi в соответствии с правилами и техническими возможностями провайдера, обеспечивающего доступ к данной услуге в Отеле
- Вызов скорой помощи
- Пользование медицинской аптечкой
- Побудка к определенному времени
- Справочная информация по городу
- Вызов такси

---

\*Размещение 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), содержащее обязательство Законного представителя произвести оплату услуг и дополнительных услуг (за исключением случаев, когда несовершеннолетний оплачивает услуги из собственных средств), а так же нести полную ответственность за действия несовершеннолетнего при проживании в Отеле.

\*\*Размещение 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.

2.3. По запросу Гостя Отель предоставляет Гостю информацию о дополнительных платных услугах. Полный прейскурант на дополнительные услуги представлен в открытом доступе на ресепшен (Уголок потребителя).

2.4. Оплата за проживание осуществляется по гостиничным суткам. При проживании гостя в Отеле в период менее гостиничных суток оплата производится за полные сутки.

Гостиничные сутки:

- стандартное время заезда - с 14:00 текущего дня;
- стандартное время выезда - до 12:00 следующего дня по местному времени.

При нестандартном заезде и выезде производится дополнительная оплата в следующем размере:

- при раннем заезде с 06-00 до 14-00: в размере половины стоимости суток или полной стоимости суток в зависимости от сезона.
- при позднем выезде: до 18.00 - в размере половины стоимости за сутки проживания, после 18.00 - в размере полной стоимости за сутки проживания.

В случае, если Отель имеет возможность разместить Гостя до 14-00 местного времени (уборка произведена, либо помещение не было занято) дополнительная оплата с Гостя не взимается.

2.5. За проживание детей до 8 лет (при семейном размещении) без предоставления ребенку отдельного места плата не взимается. Детская кроватка для детей до 3 лет предоставляется бесплатно.

2.6. Оплата услуг производится Гостем (или его представителем) на расчетный счет, или в кассу Отеля, при расчете наличным платежом, банковской картой. При безналичном переводе оплата должна поступить на расчетный счет Отеля не позднее, чем за сутки до даты заезда. В случае, если оплата произведена, но на расчетный счет на момент заезда не поступила, в качестве подтверждения платежа необходимо направить в адрес Отеля копию платежного поручения (эл.почта [info@karamazovotel.ru](mailto:info@karamazovotel.ru)). Если на момент заезда оплата по безналичному расчету не была произведена, по согласованию сторон возможно изменение формы оплаты на наличный расчет, в противном случае Отель оставляет за собой право аннулировать заказ и/или отказать Гостю в размещении.

2.7. При необходимости сокращения срока проживания, Гость или заказчик оплачивают фактически понесенные расходы отеля, размер которых определяется отелем.

### **3. Права и обязанности Отеля.**

3.1. Отель обязан:

- Проинформировать Гостей о правилах проживания, пожарной безопасности, предоставляемых услугах, форме и порядке их оплаты
- Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям оплаченные услуги

- Обеспечить полное соответствие санитарно-гигиеническим нормам и другим нормативным актам качества предлагаемых услуг.
- Обеспечить конфиденциальность данных о Гостях Отеля в соответствии с действующим законодательством РФ
- Своевременно реагировать на просьбы Гостей, принимая меры по устранению неполадок в номерах Отеля
- Регистрировать гостей, являющихся гражданами РФ, в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ
- Осуществлять постановку иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ. Для иностранных граждан эта услуга может быть платной.
- Обеспечить сохранность личных вещей проживающих, находящихся в номере, в соответствии с установленным порядком. Деньги, ценные бумаги, драгоценности, гостю целесообразно оставлять в сейфе на ресепшен Отеля. При условии соблюдения настоящего правила, отель гарантирует гостям сохранность личных вещей
- В случае обнаружения забытых вещей принимать все меры по возврату их владельцу. Если это сделать не удалось, обеспечить сохранность вещей до передачи их гостю или его доверенному лицу в течение шести месяцев, а ценных вещей и денег в течение одного года с момента составления акта о забытых вещах.

### 3.2. Отель имеет право:

- В случае невозможности предоставить потребителю номер в Отеле переселить его по согласованию с ним в другой отель не ниже по уровню
- Посетить номер в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения порядка проживания, общественного порядка, правил пользования бытовыми и сантехническими приборами
- Переселить потребителя в равнозначный номер в случае обнаружения необходимости произвести в его номере экстренный ремонт или проведения мероприятий по устранению причин, препятствующих его нормальному использованию
- Выселить потребителя в случае нарушения им настоящих правил, несвоевременной оплаты предоставленных услуг или проявления в отношении персонала или других потребителей агрессии и других действий, угрожающих их безопасности или здоровью;
- Поместить вещи, оставленные потребителем в номере, подлежащем освобождению в связи с истечением оплаченного срока проживания, в камеру хранения. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Отеля. Гость ставится в известность о предстоящем мероприятии при условии, что Администрация Отеля располагает информацией о месте его нахождения.

3.3. Отель не несет ответственности за работу городских служб и коммуникаций (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).

#### 4. Права и обязанности Гостя.

##### 4.1. Гость вправе:

- Получать полную информацию об услугах и пользоваться услугами, предоставляемыми Отелем
- При обнаружении недостатков в оказанной услуге Гость в праве потребовать их безвозмездного устранения
- Приглашать посетителей в свой номер с 07:00 до 23:00.

##### 4.2. Гость обязан:

- Соблюдать установленный Отелем порядок проживания и порядок оплаты предоставленных услуг
- Соблюдать установленный расчетный час при выезде
- Не передавать ключ от номера третьим лицам и не оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору найма). Если посетители Гостя остаются в номере после 23:00, проживающему Гостю необходимо зарегистрировать посетителей в качестве Гостей в установленном порядке (п.п. 2.1.2. настоящих Правил). Общее количество проживающих гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере.
- Гость несет финансовую и юридическую ответственность за все возможные последствия визита к Гостю третьих лиц
- Соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля
- Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Отеля в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется Отелем в соответствии с действующими Прейскурантом ущерба, находящемся в Уголке потребителя.
- Не беспокоить других гостей, проживающих в Отеле соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Отеле
- Не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водотеплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Отеля
- Строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара. Запрещено проносить в Отель и хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть, использовать пиротехнические изделия. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Отеля предоставить документы, удостоверяющие данное право

- При уходе из номера закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер
- При выезде из Отеля произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить администратора Службы размещения о своем выезде и сдать ключ администратору.

#### **В случае пожара:**

- Немедленно сообщить о случившемся администратору отеля
- При задымленности комнаты двигаться к выходу пригнувшись или ползком, так как дым и газы поднимаются вверх
- Покинуть номер, плотно закрыв за собой дверь и направляться к выходу.
- При эвакуации пользоваться световыми указателями
- При невозможности покинуть номер, проверить, есть ли дым снаружи. Если дым есть, окно не следует открывать. Если дыма нет - окно открыть, вывесить наружу простыню или одеяло и позвать на помощь. Если дверь стала горячей, дверь не открывать. Намочить полотенца и простыни и закрыть ими щели вокруг двери. Прикрыть рот мокрым полотенцем. Если стены и дверь номера горячие, облить их водой и пытаться постоянно поддерживать во влажном состоянии.

4.3. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в общественных помещениях Отеля систем видеонаблюдения.

### **5. Порядок разрешения споров.**

5.1. Книга отзывов и предложений находится в «Уголке потребителя» и выдается по первому требованию гостя.

5.2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении.

5.3. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте, составляется акт, подписанный Гостем и уполномоченным лицом Отеля, в 2-х экземплярах с указанием в нем всех замечаний. Гость имеет право при наличии акта о выявленных нарушениях в течение 14 дней со дня их обнаружения предъявить свои претензии. При отсутствии упомянутого выше акта рекламация не может быть принята к рассмотрению, а требования Гостя считаются необоснованными.

5.4. В случаях, непредусмотренных настоящими Правилами, Отель и Гость руководствуются действующим законодательством РФ для разрешения спора.