

## ПРАВИЛА БРОНИРОВАНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ И ПРОЖИВАНИЯ В АПАРТ-ОТЕЛЕ «КРОНВЕРК».

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

#### 1.1. Настоящие Правила разработаны на основании:

- Правил предоставления гостиничных услуг в РФ (Утверждены Постановлением Правительства РФ от 09 октября 2015 г. №1085).
- ФЗ «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. №152-ФЗ.
- Правил регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ от 17 июля 1995 г. № 713-ФЗ.

1.1.1. ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ» от 18 июля 2006 г. № 109 ФЗ.

- ФЗ «Об охране здоровья граждан от окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» от 23 февраля 2013 г. №15-ФЗ.
- Закона «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 года N 2300-1.

#### 1.2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:

\***«Исполнитель»** - ООО «Стройконструкция», ОГРН 1037835018528, ИНН 7816194265, именуемое далее по тексту Апартамент-отель «Кронверк» или Отель, расположенный по адресу: г. Санкт-Петербург, ул. Блохина, д. 9 лит А, оказывающий гостиничные услуги физическим лицам и юридическим лицам.

\***«Потребитель»** – физическое лицо или юридическое лицо, именуемое далее по тексту Гость Апартамент-отеля «Кронверк» или Гость, имеющие намерение заказать (забронировать) либо заказывающие и использующие услуги, оказываемые Исполнителем.

\***«Гостиничное обслуживание»** - это услуги по предоставлению номеров (мест в номерах) для временного проживания Гостей Апартамент-отеля «Кронверк», а также дополнительные услуги, предусмотренные Тарифами Отеля.

#### 1.3. Настоящие правила регулируют отношения между Отелем и Гостями Апартамент-отеля «Кронверк».

1.4. Настоящие правила, а также правила пожарной безопасности размещены для сведения Гостей в номерах Отеля и на стойке службы приема и размещения (ресепшн).

1.5. Выполнение настоящих правил обязательно как для Гостей, так и для персонала Апарта-отеля «Кронверк».

## 2. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

2.1. Апарта-отель «Кронверк» оказывает услуги по предоставлению номеров (мест в номерах) для временного проживания Гостей Отеля в течение срока, согласованного с администрацией Отеля, и оформленного в установленном настоящими правилами порядке.

Единый расчетный час – 12. 00 часов текущих суток по местному времени.

Заезд гостей – не ранее 14. 00 часов текущих суток по местному времени.

Ранний заезд возможен при наличии подготовленного номера.

При раннем заезде (с 00.00 часов до 14.00 часов) взимается дополнительная плата по установленному тарифу. (Бронирование раннего заезда – оплата ½ суток, ранний заезд после 08.00 часов - бесплатно).

По истечении согласованного срока Гость обязан освободить номер.

При намерении продлить срок проживания Гостю необходимо сообщить об этом в службу приема и размещения (ресепшн) до расчетного часа (12. 00 часов по местному времени). Продление пребывания возможно только при наличии свободных номеров (мест) за дополнительную плату по установленному тарифу.

При продлении номера менее, чем на одни сутки, оплата за поздний выезд взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа (с 12:00 до 18:00) – оплата за ½ суток;
- от 6 до 24 часов после расчетного часа (с 18:00 по 12:00 следующих суток) – взимается оплата за 1 сутки.

В случае отсутствия свободных номеров (мест) или, если номер подлежит последующему заселению, Отель вправе отказать в продлении срока проживания.

2.2. Режим работы Апарта-отеля «Кронверк» - круглосуточный.

2.3. Для получения номера (места в номере) в Апарта-отеле «Кронверк» граждане предоставляют в службу приема и размещения (ресепшн) следующие документы:

2.3.1 Гражданин РФ предоставляет паспорт, а при его отсутствии, один из следующих документов, удостоверяющих личность:

- свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
- заграничный паспорт - для постоянно проживающих за границей граждан, которые временно находятся на территории Российской Федерации;
- удостоверение личности - для военнослужащих (офицеров, прапорщиков, мичманов);
- военный билет - для солдат, матросов, сержантов и старшин, проходящих военную службу по призыву или по контракту;
- справка об освобождении из мест лишения свободы - для лиц, освободившихся из мест лишения свободы;
- иные выдаваемые органами внутренних дел документы, удостоверяющие личность гражданина.

2.3.2 Иностраннй гражданин для регистрации предоставляет:

2.3.2.1 Иностраннй гражданин, прибывший в РФ в порядке, не требующем получения визы:

- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный Федеральным Законом, или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Закона № 115-ФЗ от 25.07.02 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);
- миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде

данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа, федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты. Срок временного пребывания в РФ иностранного гражданина, прибывшего в РФ в порядке, не требующем получения визы, не может превышать девяносто суток, за исключением случаев, предусмотренных ФЗ № 115-ФЗ от 25.07.02 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ». В данных случаях, иностраннй гражданин обязан предъявить документы, подтверждающие продление срока пребывания в РФ (разрешение на работу, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.)

2.3.2.2 Иностраннй гражданин, прибывший в РФ в порядке, требующем получения визы:

- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Закона № 115-ФЗ от 25.07.02г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);
- миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты;
- документ, подтверждающий право на пребывание (проживание) в Российской Федерации (виза, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.) (Постановление от 15.01.2007 г. N 9 О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ).

Срок временного пребывания иностранного гражданина в РФ в порядке, требующем получения визы, определяется сроком действия выданной ему визы, за исключением случаев, предусмотренных ФЗ № 115-ФЗ.

2.3.2.3 Иностраный гражданин, являющийся лицом без гражданства, предъявляет один из документов:

- документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешение на временное проживание;
- вид на жительство;
- иные документы, предусмотренные Федеральным Законом или признаваемые в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства (ст. 10 Закона № 115-ФЗ от 25.07.02г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»)

2.4. При оформлении проживания служба приема и размещения осуществляет регистрацию Гостя.

2.4.1. Отель осуществляет обязательную регистрацию российских и иностранных граждан по месту их временного пребывания. Регистрация является обязательной и регламентируется законодательством РФ о миграционном учете граждан.

2.4.2. При заселении Гость заполняет и подписывает Анкету, чем подтверждает достоверность сведений о себе, согласие на обработку персональных данных и согласие с настоящими «Правилами оказания услуг и проживания в Отеле» и «Правилами пожарной безопасности Отеля».

2.4.3. Ключ, обеспечивающий доступ в номер на оплаченный период проживания, выдается Гостю администратором отеля только при предъявлении карточки Гостя, которая вручается Гостю при заселении.

### **3. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ И ОПЛАТЫ УСЛУГ АПАРТ-ОТЕЛЯ «КРОНВЕРК»**

3.1. Цена номера устанавливается на основании утвержденных тарифов на услуги Апарта-отеля «Кронверк» с учетом предусмотренных скидок. В стоимость проживания включен завтрак. Дополнительный завтрак предоставляется за дополнительную плату.

3.2. Гость вправе заключать договор на бронирование номера в Апарта-отеле «Кронверк». Администрация принимает заявки на бронирование от юридических и физических лиц в письменной форме с помощью почтовой, электронной или факсимильной связи, а также с использованием электронных сервисов бронирования и путем непосредственного обращения в службу приема и размещения. Бронирование номера производится при наличии свободных мест. При бронировании или при свободном поселении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией Отеля.

В заявке на бронирование номеров (мест в номерах) юридические лица указывают (сообщают) реквизиты, физические лица - контактную информацию для связи; количество клиентов, фамилии и гражданство клиентов; дату и время заезда, выезда; количество и категорию номеров; вид оплаты; дополнительные услуги, не входящие в стандартное обслуживание. Изменение параметров бронирования возможно по согласованию с администрацией Апарта-отеля «Кронверк».

Бронирование без предоплаты считается негарантированным. Форма гарантированного бронирования устанавливается по согласованию с Администрацией Отеля по тел.: +7(812) 703 36 63, или электронной почте: [sale@kronverk.com](mailto:sale@kronverk.com).

- Негарантированное бронирование действительно до 18:00 дня прибытия в гостиницу в период «Низкий сезон» (с 01 января по 30 апреля и с 01 октября по 31 декабря текущего года).

3.3. В периоды «Высокий сезон» (с 01 по 18 мая и с 01 июля по 30 сентября) и «Белые ночи» (19 мая – 30 июня) Отель оставляет за собой право отменить, в

случае необходимости, негарантированное бронирование. В случае возможной отмены негарантированного бронирования, сотрудник Отеля свяжется с Гостем не позднее, чем за трое суток до даты заезда, и предложит совершить оплату бронирования.

3.4. Гость вправе совершить отмену бронирования номера.

- Отмена бронирования без оплаты компенсации Гостем возможна, если она осуществлена более, чем за 1 сутки (24 часа до 12.00 часов даты заезда) в «Низкий сезон» (с 01 января по 30 апреля и с 01 октября по 31 декабря текущего года) и более, чем за 5 суток до 12.00 часов даты заезда в «Высокий сезон» (с 01 по 18 мая и с 01 июля по 30 сентября) и сезон «Белые ночи» (19 мая – 30 июня).
- Отмена бронирования, требует оплаты компенсации Гостем, если она совершена позднее 1 суток (24 часов до 12.00 даты заезда) в «Низкий сезон» (с 01 января по 30 апреля и с 01 октября по 31 декабря текущего года) и позднее 5 суток до 12.00 даты заезда в «Высокий сезон» (с 01 по 18 мая и с 01 июля по 30 сентября) и сезон «Белые ночи» (19 мая – 30 июня). Размер компенсации равен стоимости проживания первых суток забронированного периода всех забронированных номеров.
- Отмену бронирования необходимо совершать заблаговременно по телефону: +7 (812) 703 36 63; факсу: +7 (812) 449 67 01 или по электронной почте: [sale@kronverk.com](mailto:sale@kronverk.com).
- 3.5. Оплата проживания осуществляется Гостем при заезде, окончательный расчет производится в указанный расчетный час. Оплата на усмотрение Гостя производится любым из перечисленных ниже способов:
  - за наличный расчет;
  - платежной банковской картой (в том числе международными картами VISA, VISA Electron, MASTER Card, Maestro);
  - безналичный расчет (путем перечисления на расчетный счет Апарта-отеля „Кронверк“).

3.6. В случае выезда Гостя из номера, ранее указанного в оплаченном счете срока, возврат денег осуществляется по письменному заявлению Гостя установленной формы, с указанием времени выезда. За первые сутки проживания деньги Гостю не возвращаются (п. 13 «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ» утвержденных Постановлением Правительства от 25.04.1997 г. № 490.)

3.7. Не взимается плата за проживание в Апарта-отеле «Кронверк» с детей в возрасте до 7 лет при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления отдельного или дополнительного места в номере. Завтрак, в этом случае, ребенку предоставляется за дополнительную плату.

3.8. Гостю предоставляется без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции на имя Потребителя по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

3.9. Гостю, по его желанию, оказываются дополнительные платные услуги по ценам, в соответствии с действующими в Апарта-отеле «Кронверк» Тарифами. Информация о дополнительных услугах Апарта-отеля «Кронверк» находится у Администратора Отеля и в Гостевой папке в каждом номере.

#### **4. ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ В АПАРТ-ОТЕЛЕ «КРОНВЕРК»**

4.1. В соответствии с п. 19 «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства № 490 от 25.04.1997 г., Гость обязан соблюдать установленные в Апарта-отеле «Кронверк» » правила проживания и правила противопожарной безопасности.

4.2. В Апарта-отеле «Кронверк» установлен запрет курения во всех помещениях Отеля, в том числе в номерном фонде, коридорах, кафе и общественных помещениях. Нарушение Гостем Отеля этого правила влечет уплату штрафа в размере указанном в тарифах Отеля. Курение возможно в специально отведенных местах.

4.3. По просьбе Гостей администрация Апарта-отеля «Кронверк» разрешает находиться сторонним посетителям в номере с 8.00 до 23.00 часов. При необходимости посетителей остаться в Отеле после 23 часов, их дальнейшее пребывание в Отеле возможно исключительно при условии их регистрации и оплаты дополнительного места (в случае если подселение позволяет категория номера), либо оплаты другого номера (при наличии свободных номеров). Ответственность за действия Посетителя на территории отеля несет пригласивший его Гость.

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.

4.4. Администрация Отеля гарантирует сохранность личных вещей Гостей, находящихся в номере, за исключением: денег, ценных вещей и ценных бумаг, а также драгоценных вещей. Отель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при

условии, если они были приняты Отелем на хранение. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления сообщить об этом администрации Отеля. В противном случае Отель освобождается от ответственности за несохранность вещей.

4.5. В случае обнаружения персоналом Отеля после выезда Гостя забытых им вещей и (или) документов, администрация Отеля уведомляет об этом владельца. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, забытые вещи сдаются на хранение Администрации Отеля.

4.6. При отсутствии Гостя по месту проживания более 6 часов с момента истечения согласованного срока проживания (согласно его расчетного часа), администрация Отеля вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под ответственное хранение. Прочее имущество передается так же на хранение Администрации Отеля.

4.7. Гость обязан бережно относиться к имуществу и оборудованию Апарта-отеля «Кронверк», имуществу третьих лиц соблюдать чистоту и установленный порядок проживания. В случае утраты или повреждения Гостем имущества Отеля, третьих лиц, Гость возмещает стоимость нанесенного ущерба согласно действующим в Отеле тарифам.

4.8. Гость в целях личной безопасности и обеспечения сохранности имущества при выходе из номера обязан:

- закрыть окна;
- выключить электроосветительные приборы;
- закрыть водопроводные краны;
- выключить электробытовые приборы;
- закрыть входную дверь в номер.

4.9. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Отеля (за исключением личных номеров постояльцев и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

4.10. Администрация Отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случаях задымления, пожара, затопления, а так же в случаях нарушения Гостем настоящих Правил.

4.11. Гостю, проживающему в Апарта-отеле «Кронверк» запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие;
- передавать ключи от номера посторонним лицам;



- приносить в номер и хранить крупногабаритные вещи, легковоспламеняющиеся материалы, а также оружие без соответствующего разрешения;
- держать животных, насекомых, птиц иных представителей фауны без предварительного согласования их нахождения с администрацией Отеля и без ветеринарных справок;
- пользоваться в номере нагревательными приборами, не входящими в комплектацию номера;
- совершать действия, нарушающие тишину и покой других граждан, проживающих в отеле, в ночное время с 23 часов до 8 часов.
- Совершать противоправные действия, а также, находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

4.12. При выезде из Отеля Гость обязан:

- произвести полный расчет за предоставленные ему услуги;
- сдать в службу приема и размещения электронный ключ от номера.

4.13. При несвоевременной оплате номера (места в номере), в случае неоднократного или грубого нарушении настоящих Правил, а также в случае нахождения в номере посторонних лиц в период с 23.00 часов до 08.00 часов, нарушения общественного порядка, Администрация Апарта-отеля «Кронверк» вправе досрочно расторгнуть договор с Гостем.

4.14. Отель вправе отказать Гостю в размещении, или продлении срока проживания, (при условии отказа Гостя подтвердить гарантированное бронирование) если:

- в отеле нет свободных мест, и Гость отказывался от оплаты гарантированного бронирования;
- проживание невозможно из-за стихийных бедствий, поломки оборудования и тому подобных причин, не позволяющих качественно оказать услугу проживания в Апарта-отеле «Кронверк»
- Инвалиды, участники ВОВ и лица, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС, имеющие при себе соответствующие документы, обслуживаются на стойке регистрации вне очереди.

**Данные Правила УТВЕРЖДЕНЫ ПРИКАЗОМ ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА ООО «СТРОЙКОНСТУКЦИЯ» № 31/1 ОТ 14 ОКТЯБРЯ 2015 Г.**