



Правила, проживания в гостинице «БАГРАТИОН»

1. Общие положения

- 1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с:
 - 1.1.1. Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 29.07.2018) «О защите прав потребителей»;
 - 1.1.2. Постановлением Правительства Российской Федерации от 09.10.2015 N 1085 «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 решениями выборного органа муниципального образования: решениями 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, 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 «БАГРАТИОН» (ООО «БАГРАТИОН») - гостиницей «БАГРАТИОН» / «BAGRATIION», расположенной по адресу: 191124, Россия, город Санкт-Петербург, Синопская набережная, дом 66, строение 1, 2, 3.
13. 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 об оказании гостиничных услуг 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 в информационной папке гостя;
- 1.5.4. и в иных доступных для посетителей местах, позволяющих свободно ознакомиться с ними неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени гостиницы.
- 1.6. Контактная информация гостиницы:
- 1.6.1. Контакты для почтовой связи: 191124, Россия, город Санкт-Петербург, Синопская набережная, дом 66, строение 1.
- 1.6.2. Контакты для факсимильной связи: .
- 1.6.3. Контакты для связи по электронной почте: info@bagrationhotel.com.
- 1.6.4. Контакты для телефонной связи: 8 (812) 679-10-30.

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, факсимильной, 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 заезда, после чего бронирование аннулируется.
- 2.1.4. Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку на бронирования в установленные исполнителем сроки без взимания платы.
- 2.1.4.1. Исполнитель вправе устанавливать сроки аннуляции заявки на бронирование без взимания платы при бронировании гостиничных услуг по действующему специальному предложению или при заключении договора на специальных условиях.

- 2.1.4.2. 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, факсимильной, электронной, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя или заказчика.
- 2.1.4.3. 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.
- 2.1.4.4. Аннуляция, произведенная в установленные сроки, освобождает потребителя (заказчика) от оплаты бронирования.
- 2.1.4.5. 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.
- 2.1.4.6. В случае несоблюдения сроков аннуляции забронированных номеров, услуги по бронированию номеров считаются оказанными в полном объеме и подлежат оплате в размере 100% стоимости проживания потребителя (- ей) за каждый забронированный и не использованный номер за первые сутки.
- 2.1.4.7. В случае отказа от забронированных и предварительно оплаченных гостиничных услуг исполнитель имеет право из подлежащих возврату потребителю (заказчику) денежных средств удерживать суммы, начисленные за услуги бронирования, штрафы, неустойки и т.п., в том числе перед третьими лицами.
- 2.1.5. Потребитель (заказчик) вправе внести изменения в бронирование с соблюдением сроков, указанных в пп. 2.1.4.1.-2.1.4.7. без взимания платы. В случае внесения изменений в бронирование с нарушением установленных сроков в части отказа от номера (-ов) взимается плата в размере 100% стоимости одних суток проживания за каждый аннулированный номер. За изменение сроков выезда потребителя (-ей) оплата за бронирование не осуществляется.
- 2.1.6. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.
- 2.2. Размещение в гостинице:
- 2.1.5. Заключение договора и предоставление услуги проживания производится на основании предъявления потребителем:
- 2.1.3.3. паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- 2.21.2. паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- 2.2.1.3. свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-го возраста;

- 2.2.1.4.паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- 2.2.1.5.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;
- 2.2.1.6.документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- 2.2.1.7.разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- 2.2.1.8.вида на жительство лица без гражданства.
- 2.2.2. Договор между потребителем и исполнителем заключается путем составления документа, подписанного двумя сторонами и содержащим сведения об исполнителе, сведения о потребителе (заказчике), цепу номера, период проживания в гостинице, иные необходимые сведения.
- 2.2.3. Договор между исполнителем и потребителем, являющимся несовершеннолетним лицом в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет заключается с письменного согласия его законных представителей - родителей, усыновителей или попечителя, или с последующего письменного одобрения его родителями, усыновителями или попечителем, подтверждающего действительность сделки (а, следовательно, и дееспособность несовершеннолетнего).
- 2.2.4. Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации при предъявлении ими документов, удостоверяющих личность.
- 2.2.5. Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.
- 2.2.6. Постановка потребителей на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания, являющихся иностранными гражданами *или* лицами без гражданства, осуществляется в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации при предъявлении ими документов, удостоверяющих личность и признанных таковыми Российской Федерацией, а также документов, удостоверяющих право нахождения на территории Российской Федерации, и документов, подтверждающих пересечение границы, въезда на территорию Российской Федерации, если иной порядок не определяется законодательством Российской Федерации.
- 2.2.7. Постановка потребителей на регистрационный учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания, являющихся иностранными гражданами или лицами без гражданства, и прибывающим в Санкт-Петербург на пароме в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации «О порядке пребывания на территории Российской Федерации иностранных граждан и лиц без

гражданства, прибывающих в Российскую Федерацию в туристических целях на пароме, имеющих разрешение на пассажирские перевозки» от 07.05.2009 N 397, осуществляется при предъявлении ими документов, удостоверяющих личность и признанных таковыми Российской Федерацией, документов, подтверждающих пересечение границы, въезда на территорию Российской Федерации и групповой туристической программы, определяющей место проживания — гостиницу «БАГРАТИОН».

2.2.8. Режим работы гостиницы - круглосуточный.

2.2.9. В гостинице установлен расчетный час - 12:00 по местному времени.

2.2.9.1. Стандартное время заезда с 14:00 по местному времени.

2.2.9.2. Стандартное время выезда до 12:00 по местному времени.

2.2.10. Исполнитель не устанавливает предельный срок проживания в гостинице.

2.2.10.1. Размещение граждан по их прибытии производится на срок, указанный потребителем (заказчиком) при размещении без предварительного бронирования при наличии свободных номеров, либо на срок, указанный в подтверждении бронирования,

2.2.10.2. Граждане Российской Федерации могут проживать в гостинице без ограничения срока.

2.2.10.3. 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).

2.2.10.4. Несовершеннолетние лица в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет могут проживать в гостинице в пределах срока действия письменного согласия их законных представителей - родителей, усыновителей или попечителя или срока действия последующего письменного одобрения их родителями, усыновителями или попечителем, подтверждающего действительность сделки (а, следовательно, и дееспособность несовершеннолетнего).

2.2.10.5. Несовершеннолетние лица, не достигшие 14-летнего возраста, могут проживать в гостинице в пределах срока действия документов, удостоверяющих личность находящихся с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников; срока действия документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц) этих несовершеннолетних.

2.2.11. Исполнитель предоставляет потребителю услуги проживания на срок, указанный в Договоре. По истечении указанного в Договоре между потребителем и исполнителем срока потребитель обязан освободить номер (-а).

2.2.12. 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.

2.2.12.1. При наличии возможности продлить проживание (наличии номеров) администратор службы приема и размещения продляет проживание в номере той же категории по тарифу, действующему на момент первоначального бронирования, по возможности в том же номере. При этом между потребителем и исполнителем подписывается новый договор.

2.2.12.2. При отсутствии возможности продлить проживание в номере той же категории администратор службы приема и размещения предлагает гостю

продлить проживание в другой категории номера при его наличии по тарифу, действующему на момент продления проживания.

- 2.2.13. В случае продления проживания с переездом из одного номера в другой одной категории или из одного номера в другой разной категории гость соглашается освободить предыдущий номер до 12:00 по местному времени и занять последующий номер с 14:00 по местному времени. При наличии свободных номеров гость может переехать из номера в номер без соблюдения расчетного часа по согласованию с администрацией.
- 2.2.14. 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 «БАГРАТИОН», а также согласно иному распорядительному документу, и взимается в соответствии с установленным расчетным часом.
- 2.3.3. При размещении гостя (-ей) с 00:00 до установленного расчетного часа по местному времени (ранний заезд) дня планируемого заезда взимается плата в размере 100% от стоимости первых суток проживания по тарифу, действующему на момент бронирования.
- 2.3.4. При размещении гостя (-ей) с 09:00 до установленного расчетного часа по местному времени (ранний заезд) дня планируемого заезда взимается плата в размере 50% от стоимости первых суток проживания по тарифу, действующему на момент бронирования.
- 2.3.5. При выезде гостя (-ей) после установленного расчетного часа, но до 18:00 по местному времени (поздний выезд) дня планируемого выезда взимается плата в размере 50% от стоимости последних суток проживания по тарифу, действующему на момент бронирования.
- 2.3.6. При выезде гостя (-ей) после установленного расчетного часа и после 18:00 по местному времени (поздний выезд) дня планируемого выезда взимается плата в размере 100% от стоимости последних суток проживания по тарифу, действующему на момент бронирования.
- 2.3.7. Размещение гостя (-ей) с 12:00 до 14:00 по местному времени при наличии свободных, забронированных и готовых к заселению номеров предоставляется без дополнительной платы по решению администрации гостиницы,
- 2.3.8. При несвоевременном заезде потребителя с опозданием менее суток потребитель (заказчик) оплачивает проживание со времени заезда, указанного в подтверждении о бронировании.
- 2.3.9. Все расчеты производятся в российских рублях.
- 2.3.10. К оплате принимаются наличные и основные виды дебетовых и кредитных карт международных платежных систем: Visa International Service Association, MasterCard Worldwide
- 2.3.9. При оплате банковской картой исполнитель вправе предварительно авторизовать денежные средства на сумму, согласно заявке потребителя (заказчика) на бронирование. В этом случае при окончательном расчете с потребителем исполнитель производит операцию завершения оплаты.
- 2.3.10. При проведении расчетов со скидкой действуют следующий порядок её применения: скидка предоставляется только от открытого тарифа при бронировании напрямую через гостиницу (без услуг агентов/контрагентов), скидки не суммируются, скидка предоставляется только на услугу проживания.

2.3.11. Потребитель (заказчик) оплачивает исполнителю услугу проживания посуточно, дополнительные услуги по факту их оказания. Исполнитель вправе установить иной порядок оплаты с согласия потребителя.

2.4. Порядок оказания гостиничных услуг:

2.4.1. Исполнитель по просьбе потребителя без дополнительной платы обеспечивает следующие виды услуг:

2.4.1.1. вызов скорой помощи, других специальных служб;

2.4.1.2. пользование медицинской аптечкой;

2.4.1.3. доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;

2.4.1.4. побудка к определенному времени;

2.4.1.5. предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

2.4.1.6. предоставление гладильной доски и утюга в номер;

2.4.1.7. бронирование мест в кафе, ресторанах, барах и т.д.;

2.4.1.8. беспроводной доступ в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» на всей территории гостиницы;

2.4.1.9. постановка на регистрационный учет граждан РФ и постановка на миграционный учет иностранных граждан и лиц без гражданства;

2.4.1.10. предоставление питьевой воды;

2.4.1.11. предоставление в номере предметов личной гигиены;

2.4.1.12. наличие в номере телевизора, холодильника, телефона, системы климат-контроля, индивидуального сейфа;

2.4.1.13. пользование камерой хранения для временного хранения багажа после выезда из гостиницы на срок, не превышающий 12 часов после расчетного часа.

2.4.2. Исполнитель по просьбе потребителя оказывает следующие виды дополнительных услуг за дополнительную плату:

2.4.2.7. междугородняя и международная телефонная связь;

2.4.2.8. услуги питания;

2.4.2.9. дополнительная уборка номера;

2.4.2.10. предоставление дополнительного комплекта полотенец и/или комплекта постельного белья;

2.4.2.11. услуги прачечной, химчистки, услуги глажения;

2.4.2.12. организация трансфера;

2.4.2.13. организация экскурсий;

2.4.2.14. прием и отправка факса;

2.4.2.15. услуги по организации бизнес мероприятий, в том числе аренда конференц-зала и оборудования, услуги по организации питания;

2.4.2.16. услуги по организации торжеств;

2.4.2.17. услуги бизнес-центра, в том числе аренда ПК с доступом в сеть «Интернет», копирование, сканирование, печать;

2.4.2.18. продукция мини-бара в номере;

2.4.2.19. доставка еды и напитков в номер, в том числе завтрак в номер;

2.4.2.20. почтовые услуги.

2.4.4. Исполнитель вправе вносить изменения в перечень дополнительных услуг по своему усмотрению.

2.4.5. В течение проживания гостя уборка номера производится ежедневно.

Смена полотенец - ежедневно, смена постельного белья - каждые два/три дня.

- 2.4.6. Уборка номера и смена полотенец более одного раза в день и смена постельного белья более одного раза в 2 дня - оплачивается дополнительно в соответствии с прейскурантом гостиницы.
- 2.4.7. В случае обнаружения забытых вещей исполнитель принимает меры к их возврату владельцам. Забытые вещи хранятся в гостинице в течение 6 месяцев.
- 2.4.7.1. Продукты питания со вскрытой упаковкой не подлежат хранению более 24 часов с момента выезда потребителя и подлежат утилизации. Продукты питания с упаковкой без нарушения её целостности подлежат хранению по общим правилам в течение срока их годности, если потребитель изъявил намерение их вернуть, в противном случае срок хранения составляет 168 часов с момента выезда потребителя.
- 2.4.7.2. Средства личной гигиены со вскрытой упаковкой или со следами использования не подлежат хранению более 24 часов с момента выезда потребителя и подлежат утилизации. Средства личной гигиены с упаковкой без нарушения её целостности или без следов использования подлежат хранению по общим правилам в течение срока их годности, если потребитель изъявил намерение их вернуть, в противном случае срок хранения составляет 168 часов с момента выезда потребителя.
- 2.4.7.3. Косметические средства со вскрытой упаковкой не подлежат хранению более 24 часов с момента выезда потребителя и подлежат утилизации. Косметические средства с упаковкой без нарушения её целостности подлежат хранению по общим правилам в течение срока их годности, если потребитель изъявил намерение их вернуть, в противном случае срок хранения составляет 168 часов с момента выезда потребителя.
- 2.4.8. Исполнитель вправе по обоюдному согласию с потребителем установить иные сроки хранения забытых вещей, в случае если это возможно и не противоречит законодательству Российской Федерации.
- 2.4.9. Размещение в гостинице с домашними животными разрешено по предварительному согласованию с администрацией. При размещении с домашним животным взимается плата за генеральную уборку номера в размере 1 000 рублей за 1 животного и 1 сутки проживания. При размещении с домашним животным в день регистрации заезда взимается депозит в размере 5 000 рублей за 1 животного. Депозит подлежит возврату в день регистрации выезда в полном объеме, если при проверке в день выезда или во время проживания в номере не зафиксировано фактов причинения материального ущерба имуществу гостиницы. При обнаружении фактов причинения материального ущерба животным имуществу гостиницы, потребитель возмещает ущерб, согласно Акту порчи имущества за вычетом внесенного депозита. В гостинице запрещено хранение громоздких, сильно пахнущих, легковоспламеняющихся: пачкающих, химических, радиоактивных и взрывоопасных предметов и материалов.
- 2.4.10. В гостинице запрещен пронос и хранение любого вида оружия.
- 2.4.11. Потребитель принимает к сведению и не возражает против факта использования на территории гостиницы (за исключением номеров и туалетных комнат) систем аудио, фото и видео фиксации и наблюдения.
- 2.5. Порядок проживания в гостинице:
- 2.5.1. Общее количество проживающих в номере не должно превышать количество койко-мест, с учетом дополнительных мест в номере.
- 2.5.2. Размещение детей в возрасте до 3-х лет осуществляется без дополнительной платы. Детская кроватка предоставляется бесплатно по предварительному запросу при наличии свободных кроваток.
- 2.5.3. Размещение детей в возрасте от 3-х до 7-и лет с предоставлением дополнительного места осуществляется за дополнительную плату в размере 50% стоимости

дополнительного места. Завтрак «Шведский стол» предоставляется за дополнительную плату в размере 50% от стоимости завтрака.

- 2.5.4. Размещение детей в возрасте от 7-ми до 11-ти лет с предоставлением дополнительного места осуществляется за дополнительную плату в размере 1 500 рублей в сутки. Завтрак «Шведский стол» предоставляется за дополнительную плату в размере 50% стоимости,
- 2.5.5. Размещение детей в возрасте от 11-и до 14-и лет) осуществляется с предоставлением дополнительного места за дополнительную плату в размере 1 500 рублей в сутки. Завтрак «Шведский стол» в этом случае оплачивается дополнительно в размере 100% стоимости.
- 2.5.6. Размещение детей в возрасте от 14-и лет осуществляется в общем порядке как за взрослого.
- 2.5.7. Посещение потребителей, проживающих в гостинице, третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации гостиницы и потребителя (-ей). Пребывание в номере гостиницы третьих лиц разрешено с 07:00 до 23:00. В случае если посетитель остается в номере после 23:00, он обязан уведомить об этом исполнителя в лице администратора службы приема и размещения, а также предъявить документы, указанные в пп. 2.2.4.-2.2.7. для проведения процедуры регистрации по месту пребывания или постановки на учет по месту пребывания,
- 2.5.8. В соответствии с Законом Российской Федерации «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» от 23.02.2013 N 15-ФЗ курение на всей территории гостиницы запрещено, в том числе в номерах.
- 2.5.8.1. Курение в номере влечет за собой необходимость возмещения гостем ущерба гостинице в виде затрат на дополнительную специальную уборку номера (длительное проветривание, использование средств поглотителей запаха, стирка штор, тюли, текстиля) согласно стоимости данной услуги по прейскуранту гостиницы.
- 2.5.9. При выезде из гостиницы потребитель (заказчик) производит окончательный расчет за предоставленные основные и дополнительные услуги, сдает карту гостя и электронный ключ от номера администратору службы приема и размещения,
- 2.5.10. Денежные средства, ценные бумаги, драгоценности необходимо оставлять в сейфе в номере,
- 2.5.11. Использование электрокипятильника, электроплитки и электронагревательных приборов запрещено.
- 2.5.12. Переставлять мебель в номере потребитель может только с согласия исполнителя.

3. Ответственность потребителя

2.1.6. Потребитель имеет право:

2.1.3.4. При обнаружении несоответствия качества предоставленной услуги, стандарту её оказания, требовать безвозмездного устранения недостатков или компенсации разницы между частью оказанной услуги в соответствии со стандартом её оказания и частью оказанной услуги, не соответствующей стандарту её оказания. При обнаружении существенных недостатков в оказанной услуге расторгнуть договор об оказании гостиничных услуг с исполнителем.

- 3.1.3. Получить заказанную и (или) оплаченную услугу согласно договору об оказании гостиничных услуг, заключенному между потребителем и исполнителем.
- 3.2. Потребитель обязан:
 - 3.2.1. Соблюдать Правила проживания в гостинице «БАГРАТИОН».
 - 3.2.2. Соблюдать Правила пожарной безопасности и Правила пользования электрическими приборами.
 - 3.2.3. Соблюдать порядок оплаты гостиничных и иных услуг, установленный в гостинице.
 - 3.2.4. Нести ответственность и возмещать ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации, Размер ущерба определяется администрацией гостиницы на день обнаружения ущерба.
 - 3.2.5. Соблюдать тишину и порядок в номере и на территории гостиницы, соблюдать нормы общественного поведения на территории гостиницы.
 - 3.2.6. Бережно относиться к имуществу гостиницы в номере и в общественных зонах, а также на прилегающей территории.
 - 3.2.7. Не беспокоить других проживающих в гостинице, а также уважительно относиться к каждому вне зависимости от его происхождения, принадлежности к той или иной социальной группе,
 - 3.2.8. Не создавать условия и не допускать ситуаций, создающих угрозу жизни и здоровью себе и окружающим, в том числе не приводить в номер незнакомых лиц, передавать им ключи от номера и оставлять их в номере.
 - 3.2.9. При выявлении у потребителя, а также у его посетителей инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер гостиницы (согл. ст. 33 Федерального Закона «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 N 52-ФЗ).
 - 3.2.10. При уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет и электроприборы, закрыть номер.

4. Ответственность исполнителя

- 4.1. Исполнитель имеет право:
 - 4.1.1. В случае нарушения потребителем пп. 2.5.8, исполнитель оставляет за собой право обратиться в правоохранительные органы для привлечения проживающего к административной ответственности за курение в неположенных местах. В данном случае, если гостиница будет привлечена к административной ответственности, вследствие вышеуказанного нарушения потребителем (и/или приглашенными им третьими лицами) установленного запрета курения табака на территории гостиницы, гостиница оставляет за собой право потребовать от вышеуказанного проживающего компенсации гостинице денежных средств, в размере штрафа, предъявленного гостинице компетентными государственными органами.
 - 4.1.2. Администрация гостиницы вправе произвести замену предоставленного потребителю номера и требовать незамедлительного освобождения, ранее занимаемого потребителем номера или иного помещения гостиницы, в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых потребителем помещениях экстренных или неотложных ремонтных, санитарно-эпидемиологических работ и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу жизни и здоровью, окружающей

среде и имуществу или препятствующих качественному и безопасному использованию имуществом.

- 4.1.3. Исполнитель вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор с потребителем (заказчиком), в случае нарушения потребителем или его посетителями настоящих Правил. При этом потребитель (заказчик) обязан оплатить услуги, оказанные ему исполнителем в полном объеме, а также незамедлительно освободить номер.
 - 4.1.4. Исполнитель оставляет за собой право посещения номера без предварительного согласования с потребителем в случае наличия или подозрения на наличие технических проблем в номере, задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения потребителем настоящих Правил.
 - 4.1.5. Исполнитель оставляет за собой право ограничить проведение аудио, фото и видео фиксации потребителем без предварительного согласования с исполнителем. Аудио, фото и видео фиксация на территории гостиницы запрещена, если она нарушает права её посетителей и других потребителей.
- 4.2. Исполнитель обязан:
- 4.2.1. При условии соблюдения настоящих Правил обеспечить сохранность личных, вещей потребителя.
 - 4.2.2. Исполнитель обязан обеспечить оказание услуг на высоком уровне с соблюдением стандартов оказания услуг, а также полное соответствие санитарно-эпидемиологическим нормам, другим нормативным актам качества предоставляемых услуг.
 - 4.2.3. Исполнитель обязан обеспечить конфиденциальность информации о потребителях и посетителях гостиницы.

5. Порядок урегулирования претензий

- 5.1. Книга отзывов и предложений находится у администратора службы, приема и размещения и выдается по первому требованию потребителя (заказчика).
- 5.2. Исполнитель не несет ответственность за действия третьих лиц, в том числе за действия или бездействие служб жилищно-коммунального хозяйства.
- 5.3. Исполнитель отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей гостей, внесенных в гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей. Внесенной в гостиницу считается вещь, вверенная работникам гостиницы, либо вещь, помещенная в гостиничном номере или ином предназначенном для этого месте. Исполнитель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей потребителя при условии, если они были приняты исполнителем на хранение, либо были помещены потребителем в предоставленный ему исполнителем индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении гостиницы. Исполнитель освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома потребителя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы. Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом исполнителю. В противном случае исполнитель освобождается от ответственности за несохранность вещей.

- 5.4. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов или претензий относительно качества услуг, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте,
- 5.5. Все претензии исполнитель рассматривает в письменном виде в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 5.6. В случае если сторонам не удалось договорить на месте, каждая из сторон вправе обратиться в компетентные органы или суд.

Благодарим за выбор нашей гостиницы.
Мы будем рады помочь Вам в решении любых возникающих вопросов.