



**Индивидуальный  
предприниматель  
Быкова  
Наталья Павловна**  
ИНН 781431432462  
ОГРНИП 316784700255270

УТВЕРЖДЕНО  
\_\_\_\_\_/Быкова Н.П.  
29.03.2024 г.

### **Правила проживания в апарт-отеле «Ростраль» (редакция от 29.03.2024 г.)**

#### **1. Общие положения**

- 1.1. Апарт-отель «Ростраль» (далее по тексту – «Отель») предназначен для временного проживания граждан.
- 1.2. Режим работы Отеля - круглосуточный.
- 1.3. Расчетный час: время заезда с 14:00, время выезда до 12:00 дня, указанного в оформленной Потребителем заявке.
- 1.4. Данные правила устанавливают дляGuestов внутренний распорядок проживания в Отеле, правила пользования имуществом, объём предоставляемых услуг, ответственность сторон.

#### **2. Правила пользования имуществом Отеля**

- 2.1. Отель предоставляет постояльцам для проживания меблированные номера, оснащенные бытовой техникой (телевизор, кондиционер, стиральная машина, кухня, микроволновая печь, электрочайник, электроплита, кухонный инвентарь и др.), сантехникой и другим оборудованием. Номера Отеля и помещения общего пользования утеплены, имеют современную отделку, инженерные сети, оборудование. Более подробные характеристики номеров с фото размещены на официальном сайте Отеля <https://rostral-aparts.ru>.
- 2.2. Гости Отеля должны бережно обращаться с имуществом Отеля, использовать оборудование по назначению, соблюдать требования пожарной безопасности, правила пользования электроприборами. В случае выявления повреждения имущества, технических неисправностей, чрезвычайных происшествий (залив, возгорание, разбитые стёкла и т.п.) Гость обязуется немедленно сообщить об этом Администратору.

#### **3. Порядок заселения в Отель**

3.1. При заселении Гостем заполняется регистрационная карта. Заселение невозможно без предъявления Гостем и всеми лицами, планирующими размещение в номере, документов, удостоверяющих личность:

- паспорт,
- для лица, не достигшего 14-летнего возраста – свидетельство о рождении;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ, для лица, постоянно проживающего за пределами РФ;
- 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.

Иностранец также предоставляет: визу (при ее наличии, в том числе, при наличии визы, не вклеенной в документ иностранного гражданина, удостоверяющий личность), миграционную карту (для временно пребывающего в Российской Федерации иностранного гражданина).

Заселение по водительскому удостоверению не допускается.

3.2. Заселение 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) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

**3.3.** Заселение в Отель 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).

**3.4.** Граждан, поселяющихся в Отель, администрация отеля ставит на регистрационный и миграционный учет в территориальном органе МВД РФ в соответствии с действующим законодательством РФ.

**3.5.** Заселение производится с 14:00 текущих суток по местному времени. Предоставление номера ранее 14:00 осуществляется только при наличии свободных номеров, готовых к заселению.

**3.6.** Гарантированное заселение с 00:00 до 12:00 текущих суток производится по предварительной брони. Стоимость гарантированного заселения с 00:00 до 12:00 часов - 50% от суточной стоимости номера.

**3.7.** При заезде с Гостя взимается обеспечительный платеж (залог) в размере 1 000 (одна тысяча) рублей. Обеспечительный платеж может быть увеличен в зависимости от категории номера.

**3.8.** Обеспечительный платеж может быть внесен наличными денежными средствами или оплачен банковской картой. В случае отсутствия материального ущерба имуществу Отеля залог возвращается при выезде.

**3.9.** При заселении в Отель Гость уплачивает курортный сбор за каждые сутки проживания в Отеле на основании и в порядке, предусмотренном Законом Санкт-Петербурга от 29.06.2023 N 419-81 "О введении на территории Санкт-Петербурга курортного сбора", Федеральным законом от 29.07.2017 N 214-ФЗ "О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры". Действие данного пункта применяется с 01.04.2024 г.

**3.10.** При отказе от уплаты курортного сбора клиент уведомляется об административной ответственности и заполняет отказ от уплаты сбора с согласием на обработку на персональные данные.

#### **4. Внутренний распорядок проживания в Отеле**

**4.1.** На всей территории Отеля действует пропускной режим. При оформлении заселения Гостю выдается ключ от номера и магнитный брелок для входа в здание. Запрещается передавать другим лицам ключ от номера и магнитный брелок. За утерю ключа/брелока взимается штраф в размере 1 000 рублей.

**4.2.** За соблюдением внутреннего распорядка в Отеле следит администратор. Он даёт посетителям разъяснения относительно правил проживания, принимает жалобы, решает возникающие при проживании в Отеле вопросы Гостей.

**4.3.** На всей территории и в номерах Отеля курение (в том числе кальяна, вейпов, парение) запрещено. За курение/парение налагается штраф в размере суточного проживания в данной категории номера. За курение/парение по решению администрации Отеля возможно выселение с удержанием полной стоимости проживания.

**4.4.** С 21:00 вечера до 9:00 часов утра в номерах Отеля Гость обязуется сохранять тишину.

**4.5.** По просьбе проживающих, с согласия администрации, допускается нахождение в номерах Отеля посторонних лиц – посетителей Гостя.

Посетитель Гостя обязан предоставить администратору документ, удостоверяющий личность (паспорт) и зарегистрироваться путем заполнения регистрационной карточки Посетителя. При отсутствии у посетителя документа, удостоверяющего личность, либо отказе в его предъявлении, встречи могут проходить исключительно в холле Отеля. 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.

Пребывание посетителей разрешено с 9:00 до 23:00. позже этого времени посетитель должен быть зарегистрирован в качестве Гостя. Плата за проживание посетителя производится в случае необходимости размещения в номере дополнительного спального места и в случае, если это позволяет категория номера, либо оплаты другого номера (при наличии свободных номеров).

Обязанность по оплате размещения посетителя, а также возмещения Отелю нанесённого посетителем имущественного и/или иного ущерба, уплате штрафов возлагается на гостя, пригласившего посетителя.

Администратор имеет право запретить посетителю проход в Отель в случаях, указанных в п. 11.4 настоящих Правил.

**4.6.** Нахождение любых животных в Отеле запрещается.

#### **5. Энергосбережение**

**5.1.** В номерах запрещается использовать тройники и удлинители, мощные электроприборы, в том числе нагревательные (электрочайник, утюг и др.), кроме случаев, когда эти приборы выданы для пользования персоналом отеля.

- 5.2. Запрещается оставлять в номере включенные электроприборы (чайник, щипцы для завивки и пр.).
- 5.3. Недопустимо оставлять без необходимости открытыми краны холодной и горячей воды.
- 5.4. При работающем кондиционере, окна и наружные входные двери должны быть закрыты.
- 5.5. Для звонков по телефону внутри Отеля Гости могут пользоваться внутренними номерами.

#### **6. Видеонаблюдение и безопасность**

- 6.1. Номера Отеля оборудованы персональными сейфами, ответственность за использование которых несет Гость. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления сообщить об этом администрации Отеля.
- 6.2. На всей территории Отеля в общих местах установлены видеорекамеры. Вся информация регистрируется, записывается на цифровые носители и сохраняется. Видеонаблюдение осуществляется в целях безопасности Гостей, их имущества, имущества Отеля.
- 6.3. Во время отсутствия Гостя в номере и в ночное время, Гость обязан закрывать двери своего номера.

#### **7. Услуги, предоставляемые Отелем**

- 7.1. ОТЕЛЬ предоставляет основные услуги, которые входят в стоимость проживания. Информация о действующих ценах находится на стойке приема и размещения, а также на сайте Отеля <https://rostral-aparts.ru>.
- 7.2. К основным (бесплатным) услугам относятся:
  - уборка номеров;
  - услуга «Будильник»;
  - вызов такси;
  - доставка на ресепшн корреспонденции, адресованной Гостю;
  - предоставление по просьбе Гостя швейного набора, утюга, гладильной доски, отпаривателя.
  - бронирование номеров;
  - интернет Wi-Fi;
- 7.3. ОТЕЛЬ принимает Гостей для проживания круглосуточно. В пользование предоставляется номер на определенное количество мест в соответствии с категорией номера. Общее количество проживающих в номере не может превышать количество мест. По предварительной заявке возможно предоставление дополнительной детской кроватки (манежа), стоимость 300 руб/сутки.
- 7.4. Текущая уборка (уборка пыли, вынос мусора, уборка санузлов, уборка постелей) проводится ежедневно, пополнение туалетных принадлежностей – по мере их расходования. Смена постельного белья – раз в 4 дня.

#### **8. Бронирование и резервирование номеров.**

- 8.1. Бронирование номеров возможно путем прямого бронирования (по телефону, электронной почте, через социальные сети) или путем опосредованного бронирования (через сервисы бронирования).
- 8.2. Прямое бронирование оформляется при предварительной оплате в размере, установленной администрацией Отеля. Опосредованное бронирование происходит по правилам, размещенным на сайте выбранного сервиса бронирования. В период действия акций возможно прямое бронирование без предоплаты.
- 8.3. В случае отмены бронирования или отсутствия заезда в установленные сроки, с Гостя удерживается 100% стоимости предоплаты.
- 8.4. В случае опосредованного бронирования при выборе тарифа без предоплаты ОТЕЛЬ оставляет за собой право самостоятельно подтвердить намерение Гостя заехать в указанный период. В случае отсутствия подтверждения за сутки до заезда ОТЕЛЬ оставляет за собой право направить запрос Сервису на отмену брони.
- 8.5. В случае прямого бронирования без предоплаты ОТЕЛЬ вправе самостоятельно подтвердить намерение Гостя заехать в указанный период. В случае отсутствия подтверждения за сутки до заезда ОТЕЛЬ оставляет за собой право отменить бронь.
- 8.6. При опосредованном бронировании или при свободном поселении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, с учетом возможностей Отеля, остается за службой бронирования Отеля.
- 8.7. При прямом бронировании ОТЕЛЬ гарантирует наличие забронированного конкретного номера для Гостя.
- 8.8. В случае опоздания Гостя, предупредившего ОТЕЛЬ об опоздании в текущие сутки заезда, с него взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется.

#### **9. Конфиденциальность и защита персональных данных**

- 9.1. К персональным данным, сбор и обработку которых осуществляет ОТЕЛЬ, относятся:
  - анкетные данные (фамилия, имя, отчество, число, месяц, год рождения и др.);
  - паспортные данные;
  - адрес регистрации;
  - адрес места жительства;

**9.2.** Все персональные данные сотрудники Отеля получают непосредственно от субъекта персональных данных – Гостя.

**9.3.** Использование и передача персональных данных Гостя третьим лицам запрещена.

**9.4.** Использование персональных данных Гостей (посетителей) осуществляется Отелем исключительно для предоставления услуг по проживанию или временному размещению, а также для предоставления дополнительных услуг.

**9.5.** ОТЕЛЬ вправе предоставлять или передавать персональные данные Гостей (посетителей) третьим лицам в следующих случаях:

- если раскрытие этой информации требуется для соблюдения закона, выполнения судебного акта;
- для оказания содействия в проведении расследований, осуществляемых правоохранительными или иными государственными органами;
- для защиты законных прав Гостя и Отеля.

## **10. Порядок оплаты гостиничных услуг**

**10.1.** Плата за проживание в Отеле взимается в соответствии с единым расчетным часом, положениями настоящих Правил проживания в апарт-отеле «Ростраль» и действующего в Отеле прейскуранта. При размещении менее чем на сутки взимается плата за сутки независимо от расчетного часа. Размещение производится при внесении полной оплаты за проживание.

**10.2.** Гость обязан оплатить оказанную Отелем в полном объеме услугу в момент заезда в отель.

**10.3.** Оплата за проживание и дополнительные услуги Отеля принимается в наличной и безналичной форме.

**10.4.** При оплате за наличный расчет у стойки приема и размещения физическому лицу выдается бланк строгой отчетности установленного образца, подписывается регистрационная карта.

**10.5.** По общему правилу действие договора на предоставление гостиничных услуг заканчивается в 12:00 часов последнего дня пребывания.

**10.6.** В случае задержки выезда Гостя (при наличии свободных номеров в Отеле, по необходимости, Гостю может быть предоставлен другой номер) плата за проживание взимается в следующем порядке:

С 12:00 до 00:00 часов – поздний выезд оплачивается в размере 50% от стоимости суток проживания;

С 00:00 часов и позже - плата за полные сутки.

**10.7.** При проживании менее суток плата взимается за полные сутки независимо от расчетного часа.

**10.8.** Оплата проживания, дополнительных услуг производится на стойке Администрации (ресепшен).

**10.9.** Льготные категории граждан имеют право на внеочередное размещение в Отеле при наличии свободных мест имеют: Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы; работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей); инвалиды 1-й группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека); другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством РФ. Участники Великой Отечественной войны, инвалиды 2-й и 3-й групп и лица, сопровождающие их, поселяются в ОТЕЛЬ в первую очередь, по мере освобождения мест.

Внеочередное размещение возможно только после предъявления подтверждающих документов.

## **11. Прекращение проживания гостей в Отеле. Отказ в поселении**

**11.1.** Сроки проживания указываются при заполнении регистрационной карты. По окончании указанного срока Гость прекращает проживание в Отеле. При продлении сроков пребывания оформляется дополнительная регистрационная карта.

**11.2.** Гость имеет право расторгнуть договор о предоставлении гостиничных услуг в любое время при условии оплаты фактически понесенных Отелем расходов.

**11.2.1.** В случае расторжения договора в день заселения с Гостя удерживается сумма предоплаты.

**11.2.2.** В случае расторжения договора после заселения и оплаты стоимости всего периода проживания с Гостя удерживается стоимость суток, следующих за днем расторжения договора, за простой номера.

**11.3.** ОТЕЛЬ имеет право отказать в поселении или досрочно расторгнуть договор (осуществить выселение) если Гость неоднократно нарушает внутренние правила проживания, имеет факты причинения Отелю убытков, создаёт неудобства для проживания других гостей, ведет себя социально неприемлемо, с удержанием с Гостя суммы, покрывающей материальный ущерб и простой номера в полном объеме.

**11.4.** Администратор имеет право отказать в заселении в следующих случаях:

- у Гостя (посетителя) отсутствуют документы, удостоверяющие личность, либо они недействительны;
- Гость (посетитель) отказывается соблюдать настоящие Правила проживания в Отеле.

## **12. Ответственность Отеля и Потребителей**

**12.1.** Гости Отеля обязаны:

- соблюдать установленные внутренние правила проживания;

- не беспокоить других проживающих в Отеле, соблюдать тишину и общественный порядок в номере и помещениях Отеля;
- соблюдать чистоту в номере и помещениях Отеля; исключать возможность возникновения в номере инфекции;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;
- в случае возгорания в номере немедленно сообщить об этом любому сотруднику Отеля;
- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные Отелем услуги;
- уходя из номера закрывать краны с водой, выключать свет, телевизор;
- в случае утраты или повреждения имущества возместить стоимость нанесенного гостинице ущерба согласно прейскуранту (в случае отсутствия имущества в прейскуранте – по рыночной стоимости на день порчи имущества).

**12.2.** Гостям Отеля запрещается:

- курить на всей территории Отеля;
- держать в номере животных (птиц, рептилий и т.п.);
- смывать в унитаз средства личной гигиены и все посторонние предметы, кроме туалетной бумаги;
- хранить в номере легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть;
- использовать в номере электронагревательные приборы, оставлять включенными электроприборы.

**12.3.** При обнаружении Гостем недостатков оказанной услуги, Отель несет ответственность в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами РФ в сфере предоставления гостиничных услуг, действующих на момент оказания услуг.

**12.4.** Отель не несет ответственности за недостатки в оказанных услугах, если они возникли по вине самого гостя или в результате действия непреодолимой силы.

**12.5.** Администрация Отеля 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.

**12.6.** При отсутствии Гостя по месту проживания по истечении 1 часа с момента расчетного, администрация Отеля вправе освободить номер с описью имущества, находящегося в номере с последующим заявлением в компетентные органы.

**12.7.** В случае утери или повреждения личных вещей Гостя, он немедленно уведомляет об этом администрацию Отеля. Если до окончания срока проживания Гость не предъявил свои требования к Отелю, считается, что его вещи не были повреждены или утеряны.

**12.8.** В случае обнаружения забытых вещей Отель обязан немедленно уведомить об этом Гостя. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, Отель вправе заявить о находке в полицию или орган местного самоуправления. Отель по своему усмотрению осуществляет хранение забытых/оставленных вещей (за исключением скоропортящихся и малоценных) не более 3 (трех) месяцев.

**12.9.** При причинении Отелю материального ущерба по вине или халатности Гостей в обязательном порядке составляется акт. При отказе Гостя в подписании акта, администрация Отеля заносит соответствующую запись.

**С уважением,  
Администрация**