



PARKLANE RESORT & SPA
ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ
И ПОЛЬЗОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫМИ УСЛУГАМИ

Добро пожаловать в гостиницу «PARKLANE RESORT & SPA»!

Искренне надеемся, что доброжелательная атмосфера, уютные номера Гостиницы, гостеприимство персонала помогут Вам успешно отдыхать и вести дела. Разрешите предоставить Вам информацию о Гостинице, Правилах проживания и пользования гостиничными услугами:

I. Общие положения

1.1. Настоящие Правила проживания и пользования гостиничными услугами в Гостинице «PARKLANE RESORT & SPA», расположенной по адресу: Российская Федерация, 197110, Санкт-Петербург, ул. Рюхина, д. 9 литера А, телефон +7(812)499-76-76, разработаны в соответствии с Постановлением Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 18.11.2020 года № 1853 и Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 года №2300-1 регулирующими правоотношения между Исполнителем (ООО «Парклеин») и Потребителями и является корпоративным нормативным актом, регламентирующим внутреннюю деятельность ООО «Парклеин».

1.2. Гостиница соответствует категории ***** (четыре звезды) в соответствии со свидетельством о присвоении гостинице категории № 78/04/472-2019 от 29 июля 2019 года, выданным аккредитованной организацией, осуществляющей классификацию гостиниц, ООО «Тест-С.-Петербург», регистрационный номер аттестата аккредитации № 4.

1.3. Сферой туроператорской деятельности Гостиницы является международный въездной и внутренний туризм.

1.4. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

«Гостиница» - средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги и которое относится к одному из видов гостиниц, предусмотренных положением о классификации гостиниц, утвержденным Правительством Российской Федерации;

«Потребитель» - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

«Исполнитель» - ООО «Парклеин», ИНН 7813242048, предоставляющее Потребителю гостиничные услуги;

«Заказчик» - физическое (юридическое) лицо или индивидуальный предприниматель, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее - договор) в пользу потребителя;

«Время выезда (расчетный час)» - 12:00 ч. (здесь и далее в Правилах указано местное время г. Санкт-Петербурга);

«Время заезда» - 14:00 ч.;

«Гарантированное бронирование» - вид бронирования, при котором Исполнитель ожидает Потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. Гарантированным считается подтвержденное бронирование в случае:

- если оплата за услуги Исполнителя поступила на счет Исполнителя до 12.00 час. в день заезда Потребителя;
- если банковская карта Потребителя преавторизована на сумму, покрывающую стоимость услуг Исполнителя.
- если между Заказчиком и Исполнителем заключен договор, в соответствии с которым оплата услуг Исполнителя производится по окончании оказания услуг.

В случае непоступления оплаты за проживание на счет Исполнителя до 12.00 час. в день заезда Потребителя и/или отсутствия преавторизации банковской карты Потребителя на сумму, покрывающую стоимость услуг Исполнителя, и/или отсутствия между Заказчиком и Исполнителем договора, в соответствие, с которым оплата услуг Исполнителя производится по окончании оказания услуг, Гарантированное бронирование становится негарантированным, если иное не оговорено при бронировании. В 14.00 часов дня заезда Исполнитель вправе выставить номер в открытую продажу.

«Негарантированное бронирование» - вид бронирования, при котором Исполнитель ожидает потребителя до 14:00 ч. в день заезда, после чего бронирование аннулируется. При этом оплата за услуги Исполнителя производится в момент заселения Потребителя. Исполнитель обязан сохранить номер за Потребителем до 14.00 час. дня заезда, если иное не оговорено при бронировании. Затем номер поступает в открытую продажу.

1.5. Исполнитель обеспечивает соответствие качества оказываемых услуг требованиям действующих в РФ нормативных актов.

1.6. Условия бронирования номеров для отдельных гостей или туристических групп, прибывающих на основании заключенных договоров между Гостиницей и туристическими фирмами, согласовываются в этих договорах. Если такие условия в договоре не согласованы, бронирование осуществляется на общих основаниях.

II. Общие правила

2.1. Исполнитель обязуется зарегистрировать Потребителя при заезде. Регистрация осуществляется в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 17.07.1995 № 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня должностных лиц, ответственных за регистрацию"

За оказание помощи в заполнении Уведомления о прибытии иностранного гражданина в место пребывания (далее – «Уведомление») и доставке Уведомления в Федеральную миграционную службу (далее – «УФМС») посредством использования программного обеспечения ЭЛПОСТ, установленного в Гостинице для регистрации и передачи данных в УФМС, взимается плата в размере 390 рублей 00 копеек, включая НДС, за 1 Уведомление с 1 иностранного гражданина за весь период проживания в гостинице.

2.2. При заселении Потребитель должен предъявить сотруднику отдела приема и размещения, документы, удостоверяющие личность:

а) паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

б) паспорт гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

в) временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации;

г) свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

д) паспорт, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

е) паспорт иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

ж) документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

з) разрешение на временное проживание лица без гражданства;

и) вид на жительство лица без гражданства;

Регистрация в гостинице 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) на сопровождение ребенка по территории РФ, а также свидетельства о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение в гостиницу 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 нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).

2.3. При несоблюдении условий п. 2.2. настоящих правил, размещение в Гостинице не допускается.

2.4. Исполнитель обязан при заселении выписывать Потребителям регистрационную карту (Договор) в двух экземплярах, один из которых после подписания Потребителем и Исполнителем, передается Потребителю, а второй остается у Исполнителя. Регистрационная карта (Договор), должен содержать:

- название Гостиницы;
- наименование Исполнителя, сведения о государственной регистрации Исполнителя;
- фамилию, имя, отчество (если имеется) Потребителя/ сведения о Заказчике;
- сведения о предоставляемом номере;
- цена за сутки проживания в номере;
- период проживания в Гостинице;
- иные данные по усмотрению Исполнителя;
- подпись Потребителя, подпись представителя Исполнителя.

2.5. Время заселения в Гостиницу: 14.00 час., если нет свободных номеров. Если свободные номера имеются, Потребитель может быть заселен ранее указанного времени. Если Исполнитель заранее зарезервировал номер на следующего Потребителя, а проживающий Потребитель не освободил номер или отсутствует в Гостинице к расчетному часу, Исполнитель имеет право при участии комиссии из 3-х человек собрать вещи проживающего Потребителя и поместить их на хранение в специально отведенное место, что даст возможность заселить в этот номер следующего Потребителя.

2.6. В исключительных случаях, Исполнитель может предложить Потребителю размещение, отличное от того, которое было заранее оговорено и подтверждено обеими сторонами, если предложенный вариант размещения будет аналогичен варианту размещения в соответствии с предварительно подтвержденным бронированием.

2.7. В случае подтвержденного негарантированного бронирования Исполнитель обязан сохранить номер за Потребителем до 14.00 час. дня заезда, если иное не оговорено при бронировании. Затем номер поступает в открытую продажу.

2.8. Исполнитель может предложить Потребителям, которые хотят продлить свое проживание в Гостинице, другой номер, вместо того, в котором они проживали, либо отказать в продлении проживания.

2.9. Исполнитель оставляет за собой право отказать в предоставлении услуг, если Потребитель находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения и/или нарушает общественный порядок.

2.10. Стойка приема и размещения работает круглосуточно.

2.11. Ресторан Atrium работает на завтраки ежедневно: по будням - с 07.30 час. до 10.30 час., в выходные – с 08.00 час. до 12.00 час. Гости могут заказать услугу «Завтрак с собой» по предварительной заявке в день, предшествующий дню оказания услуги, на стойке приёма и размещения.

2.12. Исполнитель предоставляет бесплатный завтрак для детей до 6 лет.

Стоимость завтрака для детей от 6 до 12 лет составляет 50% от стоимости завтрака для проживающих в Гостинице согласно действующему прейскуранту.

2.13. Ресторан Parklane обслуживает Потребителей ежедневно с 11.00 час. до 23.00 час. (последний заказ принимается в 22.30 час.).

2.14. Бар Гостиницы работает:

С понедельника по четверг включительно - с 08.00 час. до 23.30 час.;

С пятницы по воскресенья включительно – с 08.00 час. до 01.30 час.

2.15. СПА-комплекс работает ежедневно с 08.00 час. до 22.00 час.

2.16. На время высокой загрузки Гостиницы, либо аренды зала ресторана Atrium или Parklane под проводимые мероприятия, Исполнитель вправе изменить время и режим работы ресторанов и бара, при этом вывесить информацию об изменениях в доступном для Потребителей месте.

III. Правила оплаты услуг гостиницы

3.1. Плата за проживание в Гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом - 12.00 текущих суток.

В случае необходимости бронирования предыдущих до даты заезда суток с целью гарантии заселения Потребителя утром в дату заезда в Гостиницу, плата за проживание взимается в следующем порядке:

- с 00.00 час. до 09:00 час. - плата за полные сутки;

- с 09:00 - 14.00 час. - плата за половину суток;

При негарантированном бронировании при наличии свободных номеров в Гостинице до расчетного часа (с 00.00 час. до 12.00 часов) плата за проживание взимается в размере 50% от стоимости проживания в сутки.

В случае задержки выезда Потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- при выезде до 18:00 часов – оплата производится за половину суток проживания;

- при выезде после 18:00 часов - оплата производится за полные сутки проживания.

При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за полные сутки независимо от расчетного часа.

3.2. При гарантированном бронировании, в случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда с Потребителя или Заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.

3.3. Потребители имеют право проживать в Гостинице только в рамках забронированного и оплаченного периода. Если время отъезда Потребителя не оговорено заранее, Потребитель обязан произвести полный расчет за номер и дополнительные услуги не позднее 12.00 час. в последний день своего пребывания в Гостинице. Потребитель обязан освободить номер к моменту выезда из Гостиницы.

3.4. Цены на номера не включают стоимость расходов на питание, напитки или другое обслуживание. Любые дополнительные услуги (аренда парковочных мест, услуги химчистки/стирки белья и иные услуги) Потребитель обязан оплатить по дополнительно выставленному счету к номеру комнаты Потребителя.

3.5. Потребители обязаны (если иное не оговорено заранее) оплатить дополнительные услуги по ценам, действующим, на момент выставления счета.

3.6. Счета за услуги выставляются в рублях РФ. Счета могут быть оплачены наличными рублями в кассу Гостиницы, либо действующей банковской картой. Банковская карта будет преавторизована на сумму, покрывающую расходы. Чеки в качестве оплаты не принимаются.

3.7. Исполнитель предоставляет Потребителю счет и кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

3.8. Исполнитель предоставляет бесплатное проживание для детей до 6 лет в номере с родителями без дополнительного спального места.

3.9. Дополнительное спальное место не входит в стоимость проживания и оплачивается Потребителем отдельно согласно действующему прейскуранту.

3.10. Возможность предоставления дополнительного спального места зависит от общей площади номера.

3.11. Дополнительный завтрак оплачивается на стойке приема и размещения согласно действующему прейскуранту. В случае неявки на завтрак стоимость услуг не возвращается.

IV Правила безопасности:

4.1. Исполнитель рекомендует Потребителям не оставлять вещи без присмотра и хранить все ценные вещи, документы и деньги в сейфе номера Гостиницы.

4.2. Исполнитель рекомендует Потребителям держать дверь номера закрытой на замок в случае отсутствия в номере.

4.3. Исполнитель не отвечает за сохранность вещей Потребителя, в том числе денежных средств и иных ценных вещей, а также не возмещает убытки, причиненные действиями третьих лиц.

4.4. Потребители имеют возможность оставлять личный автомобиль на подземной парковке, расположенной на территории Гостиницы, на возмездной основе в соответствии с Правилами парковки, установленными Исполнителем.

4.5. В целях безопасности при возникновении чрезвычайных ситуаций, Потребителям необходимо ознакомиться с планом эвакуации с территории Гостиницы.

V Потребители имеют Право:

5.1 Свободно перемещаться по гостевым зонам Гостиницы.

5.2 Курить в специально отведенном месте на открытом воздухе с указателем «Место для курения».

5.3 Принимать посетителей (не являющихся Потребителями Гостиницы) в лобби, в баре и ресторанах. По согласованию с уполномоченным представителем Исполнителя, Потребитель вправе принимать своих посетителей в занимаемом номере в период с 09:00 ч. до 18:00. ч

5.4 Потребитель вправе продлить пребывание посетителей (количество посетителей зависит от категории размещения) после 18:00 ч. с соблюдением следующих требований:

- предъявление документа, удостоверяющего личность посетителя, для оформления регистрационных документов, либо согласие Потребителя по установленной Исполнителем форме.

- внесение установленной платы за дополнительное размещение (за исключением случаев предварительной оплаты дополнительного размещения).

5.5 Потребители, проживающие в Гостинице, несут ответственность за приглашенных в номер посетителей и соблюдение ими настоящих правил.

5.6 Обращаться с предложением по улучшению работы Гостиницы. Жалобы и/или предложения Потребителей, подлежат обязательному рассмотрению руководством Исполнителя и/или соответствующих служб.

VI Обязанности Потребителей:

6.1. Потребитель (Заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в сроки и в порядке, которые установлены в настоящих Правилах и указаны в Договоре/Регистрационной карте.

6.2. В период пребывания на территории Гостиницы соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха гостей от чрезмерного употребления алкоголя и использования нецензурных выражений. Уважать право других гостей на отдых, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал.

6.3. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры отеля: ресторан Atrium, ресторан Parklane, бар Гостиницы, СПА-комплекс и стойка приема и размещения.

6.4. Соблюдать правила пожарной безопасности, правила техники безопасности на всех объектах отеля.

6.5. При выезде выключить в номере воду, свет (как в номере, так и в душе), кондиционер, закрыть окна и дверь, сдать ключ администратору стойки приема и размещения.

6.6. При потере ключа своевременно сообщать об этом администратору стойки приема и размещения.

6.7. Соблюдать тишину в ночное время по будням с 22:00 час. до 08:00 час., в выходные с 22:00 час. до 10:00 час., чтобы не беспокоить других Потребителей Гостиницы.

6.8. Потребитель несет ответственность и возмещает реальный ущерб Исполнителя в случае нарушения обязательств по договору, содержащихся в том числе в регистрационной карте, а также в случае утраты или повреждения по его вине имущества Гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и Правилами оказания гостиничных услуг.

6.9. В случае возмещения ущерба составляется Акт о возмещении ущерба в двух экземплярах.

6.10. Исключить распространение инфекционных заболеваний при проживании в Гостинице. При возникновении инфекционного заболевания, а также при подозрении на него, Потребитель обязан обратиться в медицинское учреждение для обследования, дальнейшей госпитализации, изоляции, лечения.

VII Потребителям запрещается:

7.1. Менять месторасположение мебели в номере, делать изменения в линии электропроводки, производить любые другие изменения или установки в номере без согласования с руководством Исполнителя.

7.2. Использовать личные электроприборы, кроме тех, которые служат для личной гигиены Потребителя, например, бритва, фен для сушки волос, зарядные устройства для мобильных - телефонов, ноутбук, др.

7.3. Передавать посетителям/посторонним лицам ключ от номера Гостиницы.

7.4. Вносить и использовать на территории Гостиницы газовые баллоны, электронагревательные приборы, воспламеняющиеся жидкости, огнестрельное оружие и прочие опасные предметы.

7.5. Стирать в номере одежду. При необходимости стирки Потребитель может воспользоваться услугами прачечной.

7.6. Употреблять в ресторане и баре Гостиницы напитки и еду, которые были приобретены за пределами Гостиницы.

7.7. Курить на территории Гостиницы. Исполнитель оставляет за собой право взимать дополнительную плату за услуги по уборке номера, связанные с устранением последствий нарушения запрета о курении согласно действующему прейскуранту.

7.8. Проживать в Гостинице малолетним лицам (до 14 лет) без сопровождения родителей или других ответственных лиц.

7.9. Приносить и употреблять алкогольные напитки лицам, не достигшим 18-ти летнего возраста.

7.10. Употреблять алкогольные напитки в рекреационных зонах отеля, не являющихся зонами общественного питания (зоны общественного питания – ресторан Парклейн, ресторан Атриум,

лобби-бар).

7.11. Привозить в Гостиницу животных и птиц (Исключая собак-проводников, при наличии соответствующей документации).

7.12. Проводить фото- и видеосъемку на территории Гостиницы без предварительного согласования с руководством Гостиницы.

VIII Дополнительные правила:

8.1. Исполнитель оказывает Потребителю без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

а) вызов скорой помощи;

б) пользование медицинской аптечкой;

в) доставка в номер корреспонденции, адресованной Потребителю, при ее получении;

г) побудка к определенному времени;

д) предоставление кипятка;

е) уборку номера (смена постельного белья с периодичностью один раз в трое суток; пополнение туалетных принадлежностей по мере потребления, но не чаще одного раза в сутки; замена полотенец один раз в сутки по запросу).

8.2. В случае заболевания Потребителя или получения им травмы, Исполнитель *может* предоставить поддержку в части оказания услуги по вызову медицинской помощи, и/или в случае необходимости, организовать доставку Потребителя в медицинское учреждение. В этом случае Потребитель самостоятельно оплачивает все расходы.

8.3. Для обеспечения безопасности детей, Потребителям рекомендуется не оставлять детей до 14 лет в номере и на территории Гостиницы без присмотра взрослых.

8.4. Обслуживание в ресторанах и баре Гостиницы осуществляется исключительно в рамках утвержденного Гостиницей меню. Предоставление блюд и напитков по запросу Потребителя (из продуктов Гостиницы, но не входящих в утвержденное меню), остается на усмотрение Исполнителя.

8.5. Пользование багажной комнатой для размещения багажа разрешено Потребителям с 00:00ч. до 23:59ч. в день заезда и выезда. Предметы, находящиеся на хранении сверх установленного срока, должны считаться и храниться как вещи, оставленные или потерянные в Гостинице. Если Потребителю необходимо оставить в Гостинице багаж/вещи сверх указанного срока, то хранение багажа Потребителей производится только по согласованию с руководством Гостиницы, оплата взимается по тарифам, установленным действующим прейскурантом Гостиницы.

8.6. При нахождении бесхозного предмета на территории Гостиницы, он передается на хранение в службу номерного фонда Гостиницы или другое место в Гостинице согласованное

Администрацией. Составляется акт в свободной форме о нахождении забытой вещи/забытых вещей, в котором указывается: наименование вещи, номер комнаты или места, где был обнаружен бесхозный предмет, сроки проживания и ФИО гостя Гостиницы (если удалось установить), сотрудник нашедший предмет, дата и время находки. При установлении владельца предмета, сотрудники Гостиницы оговаривают сроки и условия получения вещи Потребителем. Срок хранения найденного предмета составляет не менее 3 месяцев, но не более 1 года 1 дня. Забытые продукты питания (в том числе и в производственных упаковках) хранению не подлежат. (статья 13, 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»);

8.7. Если табличка «Не беспокоить» висит на номере Потребителя более 24 ч. подряд, то сотрудник номерного фонда связывается с Потребителем для уточнения информации о необходимости уборки. Если Потребитель не отвечает на звонок, сотрудник номерного фонда в сопровождении сотрудников службы приёма и размещения и службы безопасности имеет право зайти в номер для проверки.

8.8. Исполнитель не несет ответственности за здоровье Потребителей в случае употребления ими некачественной пищевой продукции и напитков, приобретенных вне Гостиницы.

8.9. Потребитель принимает к сведению и не возражает против использования в помещениях Гостиницы, за исключением номеров и туалетов, систем видео и аудио наблюдения.

8.10. Потребители обязаны ознакомиться с положениями настоящих Правил. В случае нарушения данных Правил, Гостиница оставляет за собой право отказать Потребителю в дальнейшем проживании в Гостинице до окончания забронированного периода.

По всем дополнительным вопросам Потребители могут обратиться на стойку приема и размещения.

Искренне надеемся, что у Вас сохранятся только теплые воспоминания о Гостинице, и мы еще не раз встретимся с Вами!