

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 09 октября 2015 года № 1085 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» - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг;

«Потребитель» - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и(или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

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

«Заказчик» - физическое (юридическое) лицо, 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 No713 "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;

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).

- 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;

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 07.30 час. до 11.00 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 13.00 час. до 23.00 час. (последний заказ принимается в 22.30 час.).

2.14. Бар Гостиницы работает 7 дней в неделю круглосуточно.

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 прејскуранту.

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. Привозить в Гостиницу животных и птиц.

7.11. 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 комнатной 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, он передается на хранение в службу номерного фонда Гостиницы. 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.

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 оставляет за собой право разрешения выноса в номера посуды и столовых приборов с территории ресторана или бара Гостиницы.

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

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

8.11. 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!