



**«УТВЕРЖДАЮ»**

Директор ООО «Вест Бридж Отель»

*А.Н. Сабитов*

А.Н. Сабитов

«14» мая 2025 года

**ПРАВИЛА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ  
В ГОСТИНИЦЕ «НОВОТЕЛЬ САНКТ-ПЕТЕРБУРГ ЦЕНТР» (ПРАВИЛА)**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.1.** Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом Российской Федерации №2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей», «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (утверждены Постановлением правительства Российской Федерации №1853 от 18.11.2020 г.) и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг в гостинице «Новотель Санкт-Петербург Центр», далее Гостиница.

**1.2.** Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

**Гостиница (Исполнитель)** — гостиница «Новотель Санкт-Петербург Центр», расположенная по адресу: Санкт-Петербург, 191025, ул. Маяковского, д. 3А, принадлежащая Обществу с ограниченной ответственностью «Вест Бридж Отель» (ООО «Вест Бридж Отель») ИНН 7840002743 КПП 784101001 ОГРН 1037865005309 ОКПО 15222404. Категория «Четыре звезды» (Свидетельство о присвоении гостинице категории № 72/АА-005-2022/168-2024 от 08 февраля 2024 г., выдано ООО «Отельер-Про»);

**Гостиничные услуги** — комплекс услуг по предоставлению физическим лицам мест для временного проживания в гостинице «Новотель Санкт-Петербург Центр» и иных услуг, перечень которых определяется Исполнителем;

**Дополнительные гостиничные услуги** — Гостиничные услуги, стоимость которых не включена в Цену Номера;

**Гость (Потребитель)** — физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести, либо которое заказывает или приобретает и (или) использует гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

**Заказчик** — физическое или юридическое лицо, или индивидуальный предприниматель, имеющее намерение заказать или приобрести, либо которое заказывает или приобретает гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее — договор) в пользу Гостя/Гостей (третьих лиц);

**Регистрационная карта** — документ, который оформляется и подписывается Гостем перед заселением и содержит необходимую информацию о нем, основные сведения о предоставляемых ему гостиничных услугах, а также основную информацию о правилах проживания и регистрации в Гостинице;

**Номер** — помещение в Гостинице, предназначенное для временного проживания и соответствующее параметрам, установленным Исполнителем для каждой отдельной категории Номеров;

**Цена Номера** — стоимость временного проживания в Гостинице и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену за сутки проживания;

**Сутки проживания** — промежуток времени, начиная со Времени заезда и заканчивая Временем выезда (Расчетный час) дня, следующего за днем заезда Гостя, а также каждые последующие 24 (Двадцать четыре) часа до расчетного часа в дату выезда Гостя;

**Бронирование** — закрепление за Гостем Номера в Гостинице на условиях, определенных заявкой Заказчика или Потребителя и подтверждение этой заявки со стороны Исполнителя;

**Время заезда** — время, установленное Исполнителем для заезда Гостей;

**Время выезда (расчетный час)** — время, установленное Исполнителем для выезда Гостей;

**Ранний заезд** — заезд в Гостиницу ранее установленного Исполнителем времени заезда;

**Поздний выезд** — выезд из Гостиницы позже расчетного часа, установленного Исполнителем.

**Местное время** — время в месторасположении Гостиницы: городе Санкт-Петербурге;

**Прейскуранты** — внутренние локальные нормативные акты Исполнителя, утвержденные Директором Исполнителя, в которых устанавливаются: • категории Номеров и их параметры; • Цены Номеров (дополнительных мест в Номерах) и перечень Гостиничных услуг, входящих в Цену Номера; • перечень имущества Гостиницы и его стоимость, подлежащая возмещению Потребителем в случае утраты или

повреждения имущества Гостиницы Потребителем; • перечень и стоимость Дополнительных гостиничных услуг Исполнителя, в том числе стоимость завтрака, если он не включен в Цену Номера.

**1.3. Данные об Исполнителе:**

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью «Вест Бридж Отель»

Сокращенное наименование: ООО «Вест Бридж Отель»

Адрес местонахождения: Санкт-Петербург, 191025, ул. Маяковского, д. 3А

Адрес фактического осуществления хозяйственной деятельности:

Санкт-Петербург, 191025, ул. Маяковского, д. 3А

Телефон: +7 812 3351188

ИНН 7840002743 КПП 784101001 ОГРН 1037865005309 ОКПО 15222404

Межрайонная ИФНС России № 10 по Санкт-Петербургу.

**1.4.** В Гостинице установлен круглосуточный режим работы, семь дней в неделю. Гостиница (Исполнитель) обеспечивает круглосуточное обслуживаниеGuestов, которые прибыли в Гостиницу или которые выезжают из Гостиницы.

**1.5.** В Гостинице установлен единый расчетный час – 12:00 (время местное, здесь и далее – текущее местное время в городе Санкт-Петербурге).

Время заезда в Гостиницу устанавливается в 15:00 часов текущих суток.

Время выезда (расчетный час) устанавливается в 12:00 часов текущих суток.

**1.6.** Предельный срок проживания в Гостинице не установлен.

**1.7.** Информация о категории Гостиницы, ценах на Номера; перечне услуг, которые входят в цену Номера; перечне и ценах дополнительных услуг, оказываемых Исполнителем за отдельную плату, условиях их приобретения и оплаты; сведения о форме, условиях и порядке бронирования, аннулирования бронирования предоставляются по запросу при бронировании; размещена на сайте Гостиницы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», находится в свободном доступе на стойке Службы приема и размещения, предназначенной для оформления временного проживанияGuestов, а также содержится в договоре.

## **2. ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ, УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ЕГО РАСТОРЖЕНИЯ**

**2.1.** Гостиничные услуги в гостинице «Новотель Санкт-Петербург Центр» оказываются по соглашению сторон на основании договора о предоставлении гостиничных услуг (Договор), в соответствии с требованиями, установленными федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

**2.2.** Договор между Заказчиком и Гостиницей (Исполнителем) заключается путем составления письменного документа, подписанного сторонами, а также путем обмена письмами, в том числе электронными документами, передаваемыми по каналам связи, позволяющими достоверно установить, что документ исходит от стороны по договору.

**2.3.** Договор предоставления гостиничных услуг также считается заключенным при составлении одного документа (в том числе электронного), подписанного двумя сторонами, или подтверждения Гостиницей заявки, направленной Заказчиком/Guestом Гостинице, а также в случае совершения Заказчиком/Guestом действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата Заказчиком/Guestом соответствующей суммы Гостинице).

**2.4.** Договор предоставления гостиничных услуг непосредственно между Guestом (Потребителем) и Гостиницей (Исполнителем) заключается в соответствии со ст. 428 ГК РФ путем присоединения Guestа к Договору присоединения на предоставление гостиничных услуг (Договору), размещенному в свободном доступе в сети Интернет на сайте Гостиницы [accor.ru](http://accor.ru), [novotel.spb.ru](http://novotel.spb.ru).

**2.5.** Guest, согласный присоединиться к положениям действующего Договора, заявляет об этом путем направления в Гостиницу заявки на бронирование посредством телефонной связи, электронной почты либо непосредственного обращения в Службу приема и размещения Гостиницы. Бронирование также может быть осуществлено в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на сайте Гостиницы либо в иных системах бронирования в сети «Интернет», с которыми Исполнитель состоит в официальных договорных отношениях, где размещена вся необходимая информация о Гостинице, тарифах, условиях бронирования, оплаты, изменения/отмены бронирования и пр.

**2.6.** При заселении Guestа в Гостиницу оформляется Регистрационная карта. Предоставление и подписание Guestом Регистрационной карты является подтверждением факта ознакомления Guestа с Договором присоединения, принятия всех его условий и свидетельствует о присоединении Guestа к Договору.

- 2.7. Присоединяясь к Договору Гость также подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами предоставления гостиничных услуг в Гостинице «Новотель Санкт-Петербург Центр», размещенными в свободном доступе в сети Интернет на сайте Гостиницы [accor.ru](http://accor.ru), [novotel.spb.ru](http://novotel.spb.ru).
- 2.8. Основанием для заключения Договора предоставления гостиничных услуг является как бронирование гостиничных услуг по заявке, исходящей от Гостя или Заказчика, так и явка Гостя (Потребителя) в Гостиницу и его просьба об оказании гостиничных услуг.
- 2.9. Бронирование гостиничных услуг осуществляется Гостиницей (Исполнителем) при наличии свободных Номеров, на основании заявки Гостя/Заказчика. Исполнитель вправе отказать в бронировании, и (или) в заселении, если на желаемую для Гостя дату в Гостинице отсутствуют свободные Номера.
- 2.10. Исполнитель применяет в Гостинице следующие виды бронирования:
- 2.10.1. Гарантированное бронирование — вид бронирования, при котором Исполнитель ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда, при условии внесения Гостем (Потребителем) или Заказчиком авансового платежа в размере 100% стоимости за весь период планируемого проживания. В случае несвоевременного отказа от бронирования и/или незаезда Гостя, с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой Номера, но не более чем за сутки. При незаезде Гостя более чем на сутки бронирование аннулируется;
- 2.10.2. Негарантированное бронирование — вид бронирования, при котором Исполнитель ожидает Гостя в Гостинице до 18.00 в день заезда, после чего бронирование аннулируется. При негарантированном бронировании авансовый платеж Гостем или Заказчиком не вносится.
- 2.11. При осуществлении бронирования Заказчиком, являющимся юридическим лицом, либо индивидуальным предпринимателем по отдельному договору с Исполнителем, размер и сроки внесения авансового платежа и иные условия бронирования подлежат применению в соответствии с условиями такого договора и могут отличаться от указанных в настоящих Правилах.
- 2.12. Бронирование считается действительным с момента получения Гостем/Заказчиком от Исполнителя уведомления о принятии к исполнению его заявки, где содержатся сведения о категории (виде) заказанного Номера, о его цене, сроках проживания в Гостинице, а также условия бронирования и аннулирования бронирования. Изменение Гостем/Заказчиком сроков пребывания и/или категории номера, считается аннулированием прежнего бронирования и оформлением нового бронирования.
- 2.13. Аннулирование подтвержденного бронирования (отмена бронирования Номера) осуществляется Гостиницей путём принятия отмены бронирования от Гостя или Заказчика посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что отмена бронирования исходит непосредственно от Гостя или Заказчика. Если бронирование осуществлялось Гостем или Заказчиком в сети интернет, отмена бронирования должна быть осуществлена на том же ресурсе, на котором осуществлялось бронирование. Бронирование считается аннулированным после получения Гостем или Заказчиком соответствующего уведомления.
- 2.14. В случае невозможности предоставления Гостю забронированного им Номера, в том числе, если данный Номер в процессе эксплуатации признан аварийным, Исполнитель вправе произвести замену Номера на равнозначный или на Номер более высокой категории без взимания дополнительной платы или за свой счет разместить Гостя в равнозначном номере или номере более высокой категории в другой гостинице г. Санкт-Петербурга, категории не ниже 4\*. При несогласии Гостя на замену Номера ему подобным, договор предоставления гостиничных услуг расторгается, а с Гостем производятся все необходимые расчеты. В целях применения данного пункта Правил, аварийным признается Номер, в помещениях которого выявлена необходимость осуществления экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих нормальному (качественному и безопасному) проживанию в Номере.
- 2.15. Исполнитель имеет право расторгнуть договор оказания гостиничных услуг с Гостем в одностороннем порядке, либо отказать в заселении/продлении срока проживания и требовать выезда Гостя в случае нарушения последним настоящих Правил оказания гостиничных услуг, нарушений, представляющих угрозу безопасности здоровью граждан, имуществу Гостиницы и третьих лиц, неоплаты или несвоевременной оплаты гостиничных услуг. В таких случаях Гость обязан освободить занимаемый им Номер незамедлительно и оплатить фактически оказанные ему услуги.
- 2.16. Гость (Потребитель) вправе в любое время отказаться от исполнения договора на оказание гостиничных услуг при условии оплаты Гостинице (Исполнителю) фактически понесенных им расходов.

### **3. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ЗАСЕЛЕНИЯ, РЕГИСТРАЦИЯ ГОСТЕЙ**

**3.1.** Заселение в Гостиницу осуществляется Исполнителем при условии предъявления Гостем документа, удостоверяющего его личность, в том числе:

- а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- в) свидетельства о рождении — для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, — для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- д) 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;
- е) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- з) вида на жительство лица без гражданства;
- и) временного удостоверения личности, которое выдается гражданину РФ на период оформления нового паспорта в случае его замены, утери или хищения;

Гостиница (Исполнитель) имеет право отказать Гостю в заселении при отсутствии, либо отказе Гостя от предъявления вышеперечисленных документов.

Иностранные граждане обязаны предъявлять миграционную карту, без предъявления которой заселение Гостя в Гостиницу также не допускается, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

**3.2.** При заселении в Гостиницу на каждого Гостя оформляется Регистрационная карта. Регистрационная карта подтверждает факт заключения договора на оказание гостиничных услуг, содержит основную информацию об оказываемых услугах (наименование Исполнителя, сведения о его государственной регистрации и местонахождении; фамилия, имя, отчество Гостя (Потребителя); сведения о Гостинице, сведения о предоставляемом Номере; период проживания в Гостинице, иные необходимые сведения (по усмотрению Исполнителя) и подлежит обязательному подписанию каждым Гостем или его законным представителем (для лиц, не достигших 14-ти лет).

**3.3.** При заселении в Гостиницу Исполнитель производит регистрацию Гостей (Потребителей), являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице, в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 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 лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации", а также производит постановку Гостей (Потребителей), являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в Гостинице и снятие их с учета по месту пребывания, в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

**3.4.** Заселение и проживание в Гостинице несовершеннолетних.

**3.4.1.** 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.

**3.4.2.** Заселение 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 (или одного из них). При отсутствии вышеуказанных документов Исполнитель обязан отказать в размещении.

**3.4.3.** Проживание детей (не более двух) в возрасте до 16 лет в одном Номере с сопровождающими их лицами, а также предоставление детской кровати детям до 3 лет (при необходимости), включено в стоимость Номера. В случае, если сопровождающими лицами приобретена и оплачена такая дополнительная платная услуга как завтрак, то завтрак предоставляется и для проживающих с ними в одном Номере детей (до 16 лет) без дополнительной оплаты. Проживание с детьми старше 5 лет возможно только в Номерах категории Улучшенный или Люкс.

**3.5.** Гостиница (Исполнитель) имеет право отказать Гостю в заселении в случаях:

**3.5.1.** отсутствия у Гостя документов, удостоверяющих личность, миграционной карты для иностранного гражданина или лица без гражданства, предъявления недействительных или просроченных документов.

**3.5.2.** отказа Гостя от подписания договора на предоставление гостиничных услуг в любой форме (в том числе отказ от подписания регистрационной карты);

**3.5.3.** невнесения оплаты за Номер в необходимой сумме и в установленные Договором сроки;

**3.5.4.** в иных случаях, когда заселение Гостя будет противоречить требованиям действующего законодательства и (или) создавать угрозу безопасности другим постояльцам Гостиницы или имуществу Исполнителя и/или третьих лиц.

#### **4. ОПЛАТА УСЛУГ ПРОЖИВАНИЯ**

**4.1.** В Гостинице установлена посуточная оплата проживания (тариф). Минимальный тариф на проживание — цена Номера за сутки проживания. Сутки проживания определяются в соответствии со временем заезда и временем выезда, установленными п.1.5 настоящих Правил. Почасовое проживание, а также почасовая тарификация стоимости проживания в Гостинице, не предусмотрены.

**4.2.** Цена Номера и перечень Гостиничных услуг, входящих в Цену Номера, устанавливаются действующим Прейскурантом Исполнителя. Цены, установленные соответствующим Прейскурантом, имеют динамическую основу и зависят от спроса, сезонности и других факторов динамического ценообразования, а также дифференцированы в зависимости от категории Номера, количества Гостей, проживающих в Номере, а также таких факторов как льготы, скидок и других условий, действуют в течение ограниченного времени. Цена Номера для каждого Гостя (Заказчика) устанавливается в день подтверждения бронирования Исполнителем согласно действующему на такой момент Прейскуранту, а при отсутствии предварительного бронирования — в момент оформления заезда Гостя, согласно Прейскуранту, действующему на момент его заселения. В момент подтверждения бронирования или оформления заезда при отсутствии предварительного бронирования Гость (Заказчик) принимает и соглашается с Ценой Номера и не вправе требовать ее изменения.

**4.3.** Оплата гостиничных услуг производится при оформлении заезда Гостя, либо на условиях, указанных при бронировании, либо установленных в договоре с Заказчиком. В любом случае, оплата за весь срок проживания в Гостинице должна быть произведена до или во время заезда Гостя, если иное не обусловлено договором между Заказчиком и Исполнителем.

**4.4.** Оплата гостиничных услуг Исполнителя осуществляется Гостем или Заказчиком в рублях РФ, наличными денежными средствами или по безналичному расчету, в том числе с использованием банковских карт, всех платежных систем, которые использует Исполнитель и о которых он информирует на стойке Службы приема и размещения.

**4.5.** Исполнитель во время проживания Гостя предоставляет дополнительные платные гостиничные услуги по запросу, желанию и с согласия Гостя. Информация о перечне, стоимости и порядке предоставления дополнительных платных гостиничных услуг размещена на стойке Службы приема и размещения Гостиницы, а также указана в информационных листах, расположенных в ресторане, баре и гостиничных номерах.

**4.6.** Услуга раннего заезда и/или позднего выезда предоставляется Гостиницей за дополнительную плату, которая определяется в следующем порядке, установленном Исполнителем:

**4.6.1.** При заселении Гостя менее, чем за 12 часов до установленного п. 1.5. настоящих Правил времени заезда (ранний заезд), плата за Номер за период от времени заселения до времени фактического заезда, взимается в размере 50% от тарифа, действующего на момент заезда Гостя в Гостиницу.

Для обеспечения гарантированного заезда гостя раньше установленного в Гостинице времени заезда осуществляется оплата, равная стоимости проживания за сутки в соответствии с тарифами, действующими при бронировании услуги раннего заезда.

**4.6.2.** При выезде Гостя не более, чем через 6 часов после установленного п. 1.5. настоящих Правил времени выезда (поздний выезд), плата за Номер за период от времени выселения до времени фактического выезда взимается в размере 50% от тарифа, действующего на день предоставления услуги позднего выезда.

Для обеспечения гарантированного позднего выезда гостя осуществляется оплата, равная стоимости проживания за сутки в соответствии с тарифами, действующими при бронировании услуги позднего выезда.

**4.6.3.** При раннем заезде, продолжительностью более 12 часов от установленного в п. 1.5 настоящих Правил времени заселения, плата за проживание взимается с Гостя в размере 100% от тарифа, действующего на момент бронирования соответствующей услуги.

**4.6.4.** При позднем выезде, продолжительностью более 6 часов от установленного п. 1.5. настоящих Правил времени выселения, плата за проживание взимается с Гостя в размере 100% от тарифа, действующего на момент бронирования соответствующей услуги.

**4.7.** При желании продлить срок проживания Гость обязан сообщить об этом на стойку Службы приема и размещения не позднее расчетного часа в дату выезда Гостя. Продление срока проживания в этом же Номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц. Оплата продления срока проживания производится Гостем по тарифу, действующему на стойке Службы приема и размещения в день запроса соответствующей услуги и должна быть произведена не позднее расчетного часа дня, в котором Гость продлил проживание.

**4.8.** При осуществлении расчетов с Гостем/Заказчиком Исполнитель выдает отчетные документы исходя из способа оплаты: при оплате наличными денежными средствами - кассовый чек, банковскими картами – кассовый фискальный чек и терминальный чек, при оплате юридическим лицом по безналичному расчету – универсальный передаточный документ. Дополнительные документы, в том числе справки о проживании, счета и другие документы выдаются по предварительному запросу Гостя или Заказчика не менее, чем за 12 часов.

## **5. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ**

**5.1.** Исполнитель по просьбе Гостя без дополнительной оплаты обеспечивает предоставление следующих видов услуг:

- а) вызов скорой помощи;
- б) пользование медицинской аптечкой;
- в) доставка в Номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- г) побудка к определенному времени;
- д) предоставление кипятка;
- е) предоставление иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов, утюга, гладильной доски, вазы для цветов, средств личной гигиены, тапочек.

**5.2.** Исполнитель также предоставляет Гостю без дополнительной оплаты следующие виды услуг, стоимость которых входит в Цену Номера:

- а) беспроводной доступ в Интернет;
- б) питьевая вода;
- в) предоставление места для хранения багажа в камере хранения;
- г) предоставление детской кроватки (люльки) для детей до 3 лет;
- д) пользование тренажерным залом и хаммам.

Указанные услуги доступны всем Гостям, проживающим в Гостинице, вне зависимости от категории Номера и периода проживания. Отказ Гостя от предоставления и/или пользования услугами, обозначенными в настоящем пункте, не может явиться основанием для перерасчета стоимости гостиничных услуг.

**5.3.** Уборка Номеров в Гостинице производится ежедневно с 8:00 утра до 20:00 вечера; смена туалетных принадлежностей производится по мере их использования; смена постельного белья и смена использованных полотенец в Номерах производится 1 раз в 2 дня, либо по запросу Гостя.

**5.4.** Если Гость желает, чтобы его не беспокоили в Номере, он может воспользоваться специальной карточкой с надписью: «Не сейчас», которая входит в оснащение Номера, разместив ее на ручке входной двери снаружи. Если Гостю требуется уборка, он может разместить на ручке входной двери снаружи специальную карточку с надписью: «Пожалуйста, уберите номер».

**5.5.** По просьбе Гостя и с согласия Исполнителя допускается нахождение посетителей в Номере с 07:00 до 23:00 часов. Ответственность за пребывание посетителя в Номере несет Гость, проживающий в Номере.

**5.6.** Администрация Гостиницы оставляет за собой право открыть дверь Номера без согласования с Гостем для предоставления необходимого гостевого сервиса: уборка Номера, доставка корреспонденции и заказов из

прачечной. Кроме того, Администрация Гостиницы также вправе открыть дверь Номера без согласования с Гостем для проверки его состояния, если не получилось связаться с ним по телефону более одних суток, в случае задымления, пожара, затопления, а также с целью восстановления порядка в случае нарушения Гостем настоящих Правил, порядка пользования бытовыми приборами или при нарушении Гостем:

- запрета на курение в гостинице в соответствии с п. 5 ч. 1 ст. 12, Федеральный закон от 23.02.2013 N 15-ФЗ (ред. от 24.07.2023) "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции";
- тишины и покоя граждан в ночное время в Санкт-Петербурге, в соответствии со ст. 2,8 Закона Санкт-Петербурга от 31.05.2010 N 273-70 "Об административных правонарушениях в Санкт-Петербурге";
- нахождения в Номере посетителей (незарегистрированных лиц) после 23:00 часов;
- общественного порядка, требующего вмешательства администрации Гостиницы и/или правоохранительных органов РФ.

**5.7.** При отсутствии Гостя в Гостиничном номере более одних суток без уведомления об этом Исполнителя, Исполнитель вправе создать комиссию из трех человек для проверки Номера и составления описи находящегося в Номере имущества Гостя. В соответствии с описью такое имущество помещается в камеру хранения Гостиницы. Кроме того, если отсутствие Гостя выходит за пределы оплаченного Гостем/Заказчиком периода проживания, то такое отсутствие считается поздним выездом и подлежит оплате в соответствии с п. 4.6 настоящих Правил.

**5.8.** В Гостинице имеется неохраемая автомобильная стоянка (парковка), предназначенная для автомобилей гостей, посетителей ресторана, бара, а также участников мероприятий, проводимых в гостинице «Новотель Санкт-Петербург Центр». Гость может воспользоваться автомобильной стоянкой только при наличии свободных мест. Гостиница не взимает плату за пользование парковкой, а также не бронирует предварительно места на парковке и не обеспечивает наличие свободного места на парковке по запросу Гостя. Гостиница также не несет ответственности за сохранность автомобиля и другого имущества, оставленного на автомобильной стоянке. Возможный ущерб, нанесенный автомобилю или другому имуществу, оставленным на автомобильной стоянке, взыскивается с причинителя такого ущерба, в установленном законом порядке.

**5.9.** В общественных зонах Гостиницы в целях обеспечения безопасности Гостей, их имущества и имущества Гостиницы, а также контроля качества оказания гостиничных услуг осуществляется видеонаблюдение с помощью стационарных видеокамер. Вся информация регистрируется, записывается на цифровые носители и хранится в установленном законом порядке.

**5.10.** Обнаруженные в Гостинице вещи, которые были забыты Гостями, регистрируются и сохраняются в Гостинице. По запросу Гостя и при условии оплаты, либо компенсации Гостем всех необходимых расходов, Исполнитель может организовать доставку таких вещей до указанного адреса.

**5.11.** Гостиница и ресторан не принимает на хранение продукты питания, продукты с ограниченным сроком годности (скоропортящиеся продукты) и лекарственные средства, для хранения которых предусмотрены специальные условия.

**5.12.** Жалобы и заявления Гостей рассматриваются администрацией Гостиницы не более 30 календарных дней, следующих за днем обращения.

**5.13.** В целях обеспечения безопасности и комфортного пребывания в Гостинице, установлены следующие правила поведения для Гостей:

**5.13.1.** В Гостинице необходимо соблюдать тишину и покой других постояльцев Гостиницы в ночное время (с 22:00 часов до 08:00 часов утра), в праздничные и выходные дни (с 22:00 часов до 12:00 часов утра). Громкость звучания звуковоспроизводящих устройств, в том числе телевизоров, используемых Гостями, с 22:00 часов до 12:00 часов, не должна нарушать тишину и покой других граждан, проживающих в Гостинице;

**5.13.2.** В период с 23:00 часов до 6:00 часов, в ресторане и баре Гостиницы запрещается нахождение несовершеннолетних лиц без сопровождения взрослых;

**5.13.3.** Гости обязаны осуществлять контроль за поведением своих детей в общественных зонах, в том числе в детской игровой зоне Гостиницы. Запрещено допускать детей к предметам интерьера, цветочным кашпо, электронным и передвижным устройствам и другому оборудованию, не предназначенным для игр детей. Запрещено оставлять несовершеннолетних детей без присмотра во всех помещениях Гостиницы. Ответственность за порчу имущества Гостиницы несовершеннолетними детьми, а также ответственность за безопасность детей лежит полностью на родителях/представителях и/или сопровождающих лицах;

**5.13.4.** В Гостинице не допускается курение табака, курительных смесей, а также использование электронных сигарет и других приспособлений для курения на всей территории и во всех помещениях Гостиницы. Гость,

допустивший курение табака, курительных смесей, а также использование электронных сигарет или других приспособлений для курения в Номере обязан возместить расходы по проведению внеплановой генеральной уборки Номера;

**5.13.5.** В Гостинице запрещено ношение и хранение оружия, пиротехнических, взрывчатых и легковоспламеняющихся, отравляющих, химических, радиоактивных, едких, ядовитых, наркотических и зловонных веществ. Гости, имеющие право по роду своей деятельности на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право по требованию Исполнителя. Под оружием следует понимать средства, указанные в законе РФ «Об оружии» (Федеральный закон от 13.12.1996 N 150-ФЗ);

**5.13.6.** Гости должны соблюдать санитарно-эпидемиологические правила, а при выявлении инфекционного заболевания или при подозрении на такое заболевание немедленно обратиться в медицинское учреждение и пройти необходимое лабораторное обследование. Кроме того, в силу ст. 33 ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 № 52-ФЗ такой Гость подлежит обязательному медицинскому наблюдению или лечению, а в случае, если он представляет опасность для окружающих, обязательной госпитализации или изоляции;

**5.13.7.** Гости должны соблюдать Правила пожарной безопасности. При пожаре, угрозе возникновения или возникновении чрезвычайной ситуации Гостю необходимо прекратить всякую деятельность, закрыть окна, двери, выключить в Номере свет, электрические приборы, закрыть водопроводные краны и следовать указаниям сотрудников Гостиницы. В случае соответствующего указания сотрудников Гостиницы, в том числе с использованием систем звукового и речевого пожарного оповещения, покинуть здание Гостиницы, используя основной, служебный и запасной выходы, руководствуясь поэтажными планами эвакуации;

**5.13.8.** Гости должны соблюдать правила пользования лифтами, размещенные в соответствующих пассажирских лифтах;

**5.13.9.** Гости должны соблюдать правила пользования турецкой баней (хаммам) и тренажерным залом, размещенные в помещениях оказания соответствующих услуг. Не пользоваться турецкой баней и тренажерным залом в случае заболевания или по медицинским показаниям;

**5.13.10.** Гости должны соблюдать общепринятые правила техники безопасности в здании Гостиницы и на прилегающей к Гостинице территории, а также выполнять указания персонала по соблюдению техники безопасности;

**5.13.11.** Гости должны соблюдать правила пользования электроприборами. В Гостинице запрещено использовать неисправные электроприборы, а также электробытовые и нагревательные приборы, не входящие в комплектацию Номера. Запрещено оставлять без присмотра в Номере на зарядке аккумуляторы мобильного телефона, видеокамеры и другие устройства;

**5.13.12.** Гости должны бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы, использовать технические приспособления, сантехнику и мебель в Номере, в соответствии с их прямым назначением, без проявлений вандализма и халатности. Соблюдать чистоту и установленный порядок проживания. В случае утраты или повреждения имущества Гостиницы, Гость обязан возместить стоимость причиненного ущерба;

**5.13.13.** Гостям запрещено проникать в помещения, не предназначенные для оказания услуг, в служебные/технические помещения и зоны Гостиницы, закрытые для прохода и посещения Гостями;

**5.13.14.** Гостям запрещено выносить из ресторана в период его работы в формате «шведский стол» продукты и посуду.

**5.13.15.** Гостям запрещено приносить и употреблять в ресторанах и барах Гостиницы алкогольные напитки, не приобретенные в Гостинице, а также употреблять в ресторане и баре продукты, которые не были приготовлены и/или приобретены в Гостинице.

**5.13.16.** Гостям запрещено подходить в уличной (и/или грязной) одежде к буфетным линиям с едой (в формате «шведский стол»).

**5.13.17.** Гостям запрещено организовывать фотосессии в общественных местах и зонах Гостиницы, а также осуществлять коммерческую фото и видео съемку на территории вокруг Гостиницы в случае, если данная съемка не была согласована с администрацией Гостиницы заранее;

**5.13.18.** Гостям запрещено кататься на территории Гостиницы на велосипедах, самокатах, роликовых коньках, роликовых досках и других средствах индивидуальной мобильности;

**5.13.19.** Гости должны уважать права других лиц и воздерживаться в общественных зонах Гостиницы и местах отдыха Гостей от чрезмерного употребления алкоголя, нецензурных выражений, громких разговоров и пения. Гостям запрещено находиться в общественных местах Гостиницы в состоянии алкогольного и др. опьянения, а

также в нижнем белье, одежде для сна, банных халатах, либо без одежды. Не допускается оскорблять своими действиями и словами других посетителей Гостиницы, персонал Исполнителя и иных лиц.

**5.13.20.** В целях личной безопасности и обеспечения сохранности имущества (своего и Гостиницы), пребывая в Номере и при выходе из него, Гость обязан своевременно:

- закрывать окна,
- закрывать двери, выходящие на балкон или террасу,
- выключать электроосветительные приборы,
- закрывать водопроводные краны,
- выключать электробытовые приборы,
- закрывать входную дверь в Номер и убедиться в том, что она захлопнулась,
- для обеспечения сохранности ценных вещей и/или документов, пользоваться сейфом, установленным в каждом Номере.

Не допускать:

- нахождения в Номере посторонних лиц в свое отсутствие,
- передачу электронного ключа от Номера посторонним лицам.

**5.13.21.** При выезде из Гостиницы Гость обязан произвести полный расчет за предоставленные ему услуги и передать в службу приема и размещения электронный ключ-карту от Номера.

**5.13.22.** В случае утраты электронного ключа-карты от Номера новый ключ изготавливается при предъявлении документа, удостоверяющего личность Гостя.

**5.13.23.** Гости должны соблюдать настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в Гостинице «Новотель Санкт-Петербург Центр» и условия заключенного договора об оказании Гостиничных услуг.

## **6. ОСОБЕННОСТИ ПРОЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ С ДОМАШНИМИ ЖИВОТНЫМИ**

**6.1.** В Гостинице «Новотель Санкт-Петербург Центр» совместно с Гостем допускается проживание домашнего животного (не более одного в номере). Допускается проживание кошек и собак небольших пород, собак-поводырей и служебных собак (обслуживающих собак). Категорически запрещено размещение в Гостинице собак, содержащихся в перечне потенциально опасных собак, утвержденном Постановлением Правительства РФ от 29.07.2019 N 974 "Об утверждении перечня потенциально опасных собак".

**6.2.** Животное может быть допущено к размещению в Гостинице совместно с Гостем только при условии наличия оформленных в установленном порядке документов (ветеринарный паспорт и/или справка о состоянии здоровья унифицированного образца). По запросу Гостиницы, Гость обязан предоставить соответствующие документы.

**6.3.** Гость при бронировании номера обязан известить администрацию Гостиницы о своем намерении проживать с животным, а также сообщить необходимые сведения о животном (вид, породу, возраст, размер, вес и иные особые характеристики).

**6.4.** Гостиница оставляет за собой право определять, возможно ли проживание данного животного в номере и оставляет за собой право отказать в размещении, в случае несоответствия характеристик животного установленным правилам.

**6.5.** Информация о стоимости размещения домашнего животного размещена на сайте Гостиницы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также находится в свободном доступе на стойке Службы приема и размещения. Плата за размещение животного взимается во время заезда за весь период планируемого проживания. Собаки-поводыри и служебные собаки размещаются бесплатно.

**6.6.** При заселении в Гостиницу с животным, Гость обязан ознакомиться с настоящими Правилами и соблюдать их.

**6.7.** Всю ответственность, связанную с обеспечением надлежащего содержания животного в номерном фонде в период проживания в Гостинице, Гость полностью берет на себя.

**6.8.** При заселении в Гостиницу с животным Гость должен иметь при себе необходимые принадлежности (подстилку/коврик для его сна, специальную посуду, лотки, специальную переноску (клетку) для кошки и пр.).

**6.9.** Запрещено кормить и поить животное из посуды, принадлежащей Гостинице, вычесывать, стричь (брить и выщипывать) шерсть, стричь ногти животного в номере, а также мыть домашнее животное в ванной или душе номера, использовать полотенца, простыни и другие постельные принадлежности, принадлежащие Гостинице.

**6.10.** Домашнее животное не допускается в места общественного питания (рестораны, бары и прилегающие к ним территории), а также в хаммам и тренажерный зал, за исключением собак-поводырей и обслуживающих собак.

- 6.11. Запрещено оставлять животное без присмотра хозяев в Номере, в лобби, а также на любой другой территории Гостиницы.
- 6.12. Находясь на территории Гостиницы вне Номера, Гость обязан надеть на собаку намордник и держать ее на поводке или на руках.
- 6.13. Уборка Номера при размещении с домашним животным осуществляется только в присутствии Гостей. Для проведения ежедневной уборки и/или мелкого ремонта в Номере Гость обязан обеспечить отсутствие животного в Номере либо нахождение животного в специальном контейнере (клетке) на время проведения соответствующих работ.
- 6.14. Гость, проживающий в Гостинице с домашним животным, должен обеспечивать безопасность окружающих (гостей и сотрудников Гостиницы) от агрессивного и неадекватного поведения домашнего животного.
- 6.15. Все риски, связанные с поведением животного в период его нахождения в Гостинице, которое может повлечь за собой причинение ущерба здоровью и/или имуществу третьих лиц из числа Гостей и/или сотрудников Гостиницы, а также все расходы на возмещение такого ущерба, несет Гость.
- 6.16. Гость несёт все расходы, связанные с порчей и/или уничтожением животным имущества Гостиницы. В случае причинения ущерба животным имуществу Гостиницы, Гость обязан возместить убытки в полном объёме, путем внесения дополнительных денежных средств в размере, необходимом для возмещения причиненного ущерба и/или оплатить стоимость внеплановой генеральной уборки Номера.
- 6.17. При нарушении настоящих Правил, а также в случае агрессивного, неадекватного, шумного поведения животного, либо причинения вреда здоровью других Гостей, персоналу или имуществу Исполнителя/третьих лиц, Гостиница оставляет за собой право в одностороннем порядке расторгнуть Договор на предоставление гостиничных услуг.

## **7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТИНИЦЫ (ИСПОЛНИТЕЛЯ) И ГОСТЯ (ПОТРЕБИТЕЛЯ)**

- 7.1. Гостиница (Исполнитель) отвечает за сохранность вещей Гостя (Потребителя) в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 7.2. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору Исполнитель несет перед Заказчиком (Потребителем) ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.
- 7.3. Вред, причиненный жизни или здоровью Гостя (Потребителя) в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 7.4. Потребитель несет ответственность и возмещает реальный ущерб в случае нарушения обязательств по договору, а также утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.