

PROVED BY:  
General Manager of  
**KESCO-Baltiya LLC**

T.S. Bikkulova  
« » , 2025

AFFIRMED BY:  
Director of  
**KESCO-Baltiya LLC**

S.A. Begoulev  
« » , 2025

**IBIS SAINT-PETERSBURG CENTRE  
REGULATIONS ON HOTEL ACCOMMODATION  
AND USE OF HOTEL SERVICES**

Welcome to the hotel «IBIS SAINT-PETERSBURG CENTER»! We sincerely hope that friendly atmosphere, cozy rooms of the Hotel, hospitality of the staff can help You to have rest and to do business successfully. Let us provide You with the information on the Hotel, Regulations on accommodation and use of hotel services:

**I General provisions:**

**1.1.** The present Regulations on accommodation and use of services in the hotel «IBIS SAINT-PETERSBURG CENTER» located at the address: the Russian Federation, 191040, Saint-Petersburg, Ligovskiy prospect, h.54, lit. A, tel. +7(812)622-01-00, fax +7(812)622-01-01, are developed in accordance with the Government Decree of the Russian Federation «Concerning approval of regulations on provision of hotel services in the Russian Federation» from 09 October 2015 № 1085 and the Law of the Russian Federation «Concerning consumer rights protection» from 07 February 1992 №2300-I regulating relations between the Executor (KESCO-Baltiya LLC) and Consumers. The present Regulations are the corporate normative act regulating internal activity of KESCO-Baltiya LLC.

**1.2.** The Hotel conforms to the category \*\*\* (three stars) in accordance with the certificate of hotel category assigning issued by the accredited organization on hotels and other accommodations classification.

**1.3.** Sphere of tour operators activities of the Hotel is international inbound tourism and domestic tourism.

**1.4.** Main definitions applied in the present Regulations:

The «Hotel» - the property complex (building, equipment and other property) used and suitable for rendering hotel services;

The «Consumer» - the citizen having the intention to order or to acquire either ordering, acquiring and(or) using hotel services only for personal and other needs not connected with business activities; The «Executor» - KESCO-Baltiya LLC rendering hotel services for Consumers; The «Customer» - an individual person (a legal entity) having the intention to order or to acquire either ordering or acquiring hotel services in accordance with agreement for rendering hotel services (hereinafter – the agreement) in favor of a consumer;

«Guaranteed reservation/booking» - a type of reservation upon which the Executor waiting for a Consumer until checkout time following after a scheduled check-in day. The reservation is considered as guaranteed in case if:

- Payment for services of the Executor was credited to the account of the Executor until 12.00 p.m. of a check-in day of the Consumer;
- A credit card of a Customer was preauthorized in the amount covering the amount of the cost of the Executor's services.
- The agreement was concluded between the Customer and the Executor in accordance with which payment of the Executor's services is to be made upon completion of services.

In the case of non-payment for accommodation until 12.00 p.m. of a check-in day of the Consumer and/or absence of preauthorization of a credit card of the Customer in the amount covering the amount of the cost of the Executor's services, and/or absence of the agreement between a Customer and the Executor in accordance with which payment of the Executor's services is to be made upon completion of services, Guaranteed reservation becomes unguaranteed and can be cancelled at 18.00 pm one day prior to check-in date, unless otherwise is agreed upon reservation. Thereafter the room goes on open sale.

«Unguaranteed reservation/booking» - reservation upon which payment for the Executor's services is to be made in the moment of check-in of a Consumer. At that the Executor is obliged to keep the room for a Consumer until 18.00 pm one day prior to check-in date, unless otherwise is agreed upon reservation. Thereafter the room goes on open sale.

**1.5** The Executor ensures compliance of rendering services quality with requirements of applicable normative acts of the Russian Federation.

**1.6** Reservation of hotel services is carried out directly at arrival in Hotel, by phone number 7 (812) 622-01-00, on an e-mail of [info@ibishotel.ru](mailto:info@ibishotel.ru) or fo@accor.ru, on the website [ibishotelspb.ru](http://ibishotelspb.ru) or [accor.ru](http://accor.ru).

**II General rules:**

**2.1.** The Executor is obliged to register a Consumer upon check-in. Registration is to be executed in accordance with normative acts of the Russian Federation. The fee for assistance in filling Notice of foreign citizen arrival at a place of residence (hereinafter – the «Notice») and delivery of the Notice to Federal Migration Service (hereinafter – «FMS») by means of sending the Notice using software Kontur installed in the Hotel for registration and sending data to FMS, is to be charged in accordance with rates applicable at the moment of check-in to the Hotel. The fee is charged on each foreign citizen for entire period of stay in the Hotel.

**2.2.** Upon check-in a Consumer is obliged to present identification documents to staff of the department of reception and accommodation:

- a) passport of the citizen of the Russian Federation proving the identity of the citizen of the Russian Federation on the territory of the Russian Federation;
- b) passport of the citizen of USSR proving the identity of the citizen of the Russian Federation until replacement by the passport of the citizen of the Russian Federation in established terms and order;
- c) birth certificate – for the person not reached the age of 14 years and the document proving powers of attendant(s), in the case of arrival to the Hotel for check-in without parents;
- d) passport proving the identity of the citizen of the Russian Federation out of the Russian Federation – for the person permanently residing out of the Russian Federation;
- e) temporary identity card of a citizen of the Russian Federation;
- f) passport of the foreign citizen or other document established by a federal law and accepted in accordance with international agreements of the Russian Federation as the document proving the identity of the foreign citizen;
- g) document issued by a foreign state and accepted in accordance with international agreements of the Russian Federation as the document proving the identity of a person without citizenship;
- h) temporary residence permits of a person without citizenship;
- i) residence permit of a person without citizenship;
- j) migration card (for foreign citizens);
- k) and other documents confirming the right of a foreign citizen to stay on the territory of the Russian Federation.

**2.3.** The Executor is obliged upon check-in to issue for Consumers (Customers) the form of accommodation (agreement) in two counterparts per one original for a Consumer(Customer) and the Executor. Form of accommodation (agreement) should include:

- 1) name of the Hotel;
- 2) name of the Executor, information on state registration of the Executor;
- 3) full name (if any) of a Consumer;
- 4) room number of a Consumer;
- 5) price per accommodation in a room;
- 6) duration of stay in the Hotel;
- 7) other data at the discretion of the Executor;
- 8) signature of a Consumer, signature of the Executor.

**2.4.** Hotel Check-in time: 15:00. (hereinafter in the Rules, the local time in St. Petersburg is indicated), if there are no available rooms. If there are available rooms, the Consumer may be checked in earlier. Check-out time (Check-in hour): 12:00 a.m.

**2.5.** In exceptional cases the Executor can offer a Consumer the accommodation different from agreed and confirmed by both parties, provided that the offered accommodation is similar to the accommodation confirmed by reservation.

**2.6.** In case of unguaranteed reservation, the Executor is obliged to keep the room for the Consumer until 18:00 p.m. of check-in day, unless otherwise is agreed upon reservation. Thereafter the room goes on open sale.

**2.7.** The Executor can offer Consumers wishing to prolong their stay in the Hotel the other room or refuse to prolong accommodation.

**2.8.** The Hotel Restaurant is opened for breakfast from 7:00 am till 10:00 am on weekdays, from 7:00 am till 11:00 am on weekends and public holidays.

**2.9.** The Hotel Bar is opened for breakfast from 4:00 am. till 12 am, at the rate of 50% from the cost of buffet table.

**2.10.** The Executor provides free breakfast for children under 6 y.o. and 50% discount for the breakfast cost for children at the age of 6 to 12 years old.

**2.11.** The Hotel Restaurant serves Consumers 7 days a week from 11:00 pm till 21:30 pm (the last order can be accepted at 21:30 pm).

**2.12.** The Hotel Bar works 7 days a week around the clock. During the period from 09:00 am till 23:00 am the Bar serves under the main bar menu. During the period from 23:00 am till 09:00 am the Bar serves under the night menu with limited assortment of dishes.

**2.13.** During the period of high occupancy of the Hotel or rent of the Restaurant for events the Executor can change working hours and regime of the Restaurant and the Bar, at that the Executor posts the information concerning these changes in a place available for Consumers.

**2.14.** It is not allowed to register more than one room per guest

### **III Order of hotel services**

**3.1** Payment for accommodation in the Hotel is to be charged per day in checkout time - 12:00 pm of the current day at local time of Saint-Petersburg.

**3.2** In case of necessity to reserve days previous to the date of check-in in order to guarantee check-in of the Consumer in the morning of check-in day, payment for accommodation is to be charged in the following order:

- From 00:00 am till 03:00 am –payment for full day;
- From 03:00 am till 15:00 pm – payment for half of day;

Upon unguaranteed accommodation providing presence of available rooms in the Hotel until checkout hour (from 03:00 am till 15:00 pm) payment for accommodation is to be charged at the rate of 50% of accommodation cost per day.

**3.3** In case of delayed checkout, payment for accommodation is to be charged for full day. In case of accommodation, not more than day (24 hours), payment is to be charged for full day regardless of checkout hour.

**3.4** Upon guaranteed accommodation in cases of untimely cancellation of reservation and delay or non-check-in of the Consumer or of the Customer, payment is to be charged at the rate of actual downtime but not more than for a day. Consumers can stay in the Hotel only within reserved and paid period. If checkout time is not specified in advance, a Consumer is obliged to pay in full for the room and additional services not later than 12:00 pm of last day of stay in the Hotel. Consumers are obliged to leave the room by the checkout hour.

**3.5** The Consumers may stay in the Hotel only within the booked and paid period. If the time of departure has not been agreed in advance, the Consumer shall be obliged to pay for the room and additional services in full no later than 12:00 p.m. on the last day of his/her stay in the Hotel. The Customer shall be obliged to leave the room by the time of checking out. If the Service Provider has reserved a room for the next Consumer in advance and the living Consumer has not vacated the room or is absent from the Hotel by the checkout time, the Service Provider shall be entitled to collect the belongings of the living Consumer with the participation of a three-person committee and put them into storage in a specially designated place, which will allow to check-in the next Consumer in this room.

**3.6** Consumer in accordance with an issued bill for a room of a Consumer.

**3.7** Consumers are obliged (unless otherwise is agreed in advance) to pay for accommodation at prices applicable in check-in time in full.

**3.8** Consumers are obliged (unless otherwise is agreed in advance) to pay for additional services at prices applicable in the moment of a bill issue. Deposit at the minimal rate of 500 rubles is to be paid in case of phone calls out of the Hotel, deposit is to be returned back in case of non-use.

**3.9** Bills are to be issued in Russian Rubles. Bills can be paid in cash in rubles or by actual debit/credit cards. Credit card will be preauthorized for the amount covering expenses. Checks are not acceptable as payment.

**3.10** Consumers being participants of the programs ALL Accor Live Limitless Business are entitled to receive discounts on accommodation services and food on the Hotel territory.

**3.11** The Executor provides free accommodation for children under 6 years old in the room with parents.

**3.12** The Executor provides Consumers with bills and fiscal checks of cash register machine.

### **IV Safety rules:**

**4.1** The Executor recommends Consumers keeping all valuable things in the Hotel safety box. The Executor does not responsible for all valuable things, which are not deposited a safe box.

**4.2** The Executor recommends keeping room doors locked in case of absence in the room.

**4.3** The Executor is responsible for safety of Consumer's belongings except of monetary funds, other currency values, securities and other precious things. Upon detection of forgotten things, the Executor shall take measures for their preservation and return, upon request of the owner. The storage period is 3 months, and then the forgotten item will be utilized.

**4.4** The Executor is not responsible for safety of Consumer's valuable things not deposited in the Hotel's safety box.

**4.5** Consumers have possibility to keep their personal cars on underground parking spaces located on the territory of the Hotel after filling relevant documents and payment for hourly/daily parking.

**4.6** For security, purposes in case of emergencies Consumers should read the evacuation plan posted in corridors of each hotel room.

### **V Consumers have the right to:**

**5.1.** Freely move on the territory of guest areas of the Hotel.

**5.2.** Receive guests not being Hotel Consumers in the lobby, the bar and the restaurant. Consumers can invite guests to a room with permission of authorized staff member of the Executor. All visits in rooms are allowed from 09:00 am till 22:00 pm. Visitors can stay in the room from 22:00 am till 09:00 am. In this case it is required to pay additional fee and complete necessary registration documents.

**5.3.** Freely use WIFI in rooms, the bar, the restaurant.

**5.4.** To submit proposals on the Hotel work improvement. Complaints and/or proposals of Consumers are to be obligatorily considered by administration of the Executor and/or by relevant services.

**5.5.** Pets having veterinary passport are allowed. The Customer agrees not to leave the pet unattended on the territory of the hotel, incl. Room. The Customer agrees to pay a deposit of 5000 rubles in case of damage by pet and to pay for extra cleaning.

### **VI Consumers are obliged to:**

**6.1.** Upon checkout to turn off water, light in a room and in a shower room, air conditioning, close windows and a door.

**6.2.** Keep silence in nighttime from 23:00 pm till 07:00 am in order not to trouble other hotel guests.

**6.3.** Compensate damages in case of loss or damage of the Hotel property occurred through fault of their visitors.

**6.4.** Avoid appearance and spread of infection during stay in the Hotel. In case of infection appearance as well as in case of infection assumption, Consumers are obliged to apply to hospital for examination, further hospitalization, isolation, and treatment.

**6.5.** Let the representatives of the Hotel into the occupied room for the inspection of the technical and sanitary condition of the room, equipment located in it to perform the necessary repairs; in case of a fire alarm activation, flooding; in case of disturbance of public order: being in an alcoholic, narcotic, toxic state.

**VII Consumers are not allowed to:**

**7.1.** Change furniture location in the room, change electrical installations, and make any changes and installations without approval of the Hotel management.

**7.2.** Use individual electric accessories except of electric accessories for personal care of the Consumer, for example: shaver, hair dryer, charging devices for cell phones, laptop computers and others.

**7.3.** Give room keys to visitors/third persons.

**7.4.** Bring in and use on the Hotel territory gas bottles, electrical heaters, flammable liquids, guns and other dangerous items.

**7.5.** Launder clothes in the room. Consumers can use laundry services if laundry is required.

**7.6.** Eat and drink meal and beverages/drinks bought out of the Hotel in the hotel restaurant and the hotel bar.

**7.7.** Smoke on the Hotel territory, including electronic cigarettes. In case of smoking fact established by the hotel staff in room(s) and/or other hotel places, including case of smoking electronic cigarettes, Consumers are obliged to pay additional fee for cleaning room(s) and other hotel places at the rate of cleaning rooms and other hotel places actual at the period of stay of a Consumer in the Hotel.

**7.8.** Stay in the Hotel for minors (under 14 years old) without parents or other responsible persons.

**7.9.** Bring in and drink alcohol drinks for persons under 18 years old.

**VIII Additional rules:**

**8.1.** The Executor renders the following services without any charge:

- a) ambulance call, call of other special services;
- b) use of first aid kit without providing medicines;
- c) pick up deliverys for the Consumer;
- d) alarm call by certain time;
- e) providing with boiling water, needles, coils, one set of plastic dishes and plastic cutlery;

**8.2.** In case of illness or injury of the Consumer, the Executor can supply support on call of medical treatment and/or arrange for delivery of the Consumer to a hospital. In this case a Consumer is responsible for these expenses.

**8.3.** For children security the Executor recommends do not leave children under 14 years without adult supervision on the Hotel territory.

**8.4.** Restaurant and bar services are to be executed only within the menu approved by the Hotel. Providing meals and drinks requested by the Consumer (from Hotel products not included in menu), is at the discretion of the Executor.

**8.5.** The Executor reserves the right to allow takeaway of dishes and cutleries (not included in the number specified by the cl.8.1.) from the bar and the restaurant of the Hotel to the room.

**8.6.** The Executor is not responsible for health of Consumers in case of use of poor quality food and drinks acquired out of the Hotel.

**8.7.** Consumers note and agree with video and audio surveillance in the Hotel except of rooms and lavatories.

**8.8.** At the Hotel Available Concierge service.

**8.9.** Consumers are obliged to familiarize with provisions of the Regulations. In case of violation of the present Regulations, the Hotel reserves the right to refuse a Consumer in further accommodation in the Hotel till the end of reserved period.

**8.10.** The Hotel staff is able to refuse the Customer in accommodation services in the Hotel and other hotel services, as well as evict the Customer before the end of the booked period in the following cases:

- breaking of these Rules;
- breaking fire safety rules;
- Presence of the Consumer in alcoholic and (or) narcotic intoxication;
- Untimely payment for accommodation and provided hotel services;
- Showing aggression on the part of the Consumer towards the staff of the Hotel and other persons and (or) committing acts that threaten the safety of the property of the Hotel and the health and (or) property of other persons.

Please contact to the reception for all additional questions.

We sincerely hope that You will keep only warm memories of the Hotel, and we hope see you again!

СОГЛАСОВАНО:  
Управляющий  
ООО «КЕСКО-Балтия»

Т. С. Биккулова  
«\_\_» 2025 года

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор  
ООО «КЕСКО-Балтия»

С.А. Бегоулов  
«\_\_» 2025 года

IBIS ST. PETERSBURG CENTRE  
ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ И ПОЛЬЗОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫМИ УСЛУГАМИ

Добро пожаловать в гостиницу «ИБИС САНКТ-ПЕТЕРБУРГ ЦЕНТР»! Искренне надеемся, что доброжелательная атмосфера, уютные номера Гостиницы, гостеприимство персонала помогут Вам успешно отдохнуть 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 «ИБИС САНКТ-ПЕТЕРБУРГ ЦЕНТР», расположенной по адресу: Российская Федерация, 191040, Санкт-Петербург, Лиговский проспект, д.54, литера А, телефон +7(812)622-01-00, факс +7(812)622-01-01, разработаны в соответствии с Постановлением Правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 18 ноября 2020 года № 1853 и Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 года №2300-И, регулирующими правоотношения между Исполнителем (ООО «КЕСКО-Балтия») и Потребителями и являются локальным нормативным актом, регламентирующим внутреннюю деятельность ООО «КЕСКО-Балтия».

**1.2** Гостиница соответствует категории \*\*\* (три звезды) в соответствии со свидетельством о присвоении категории гостинице № 78/АА-034/782-2022 от 06.11.2022, выданным аккредитованной организацией по классификации гостиниц и иных средств размещения. Срок действия свидетельства: до 05.11.2025 года

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

**1.4** Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

«Гостиница» - имущественный комплекс (здание, 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 «КЕСКО-Балтия», ОГРН 1077847576498, ИНН 7841369568, КПП 784201001, 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;

«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 часов дня, предшествующего дню 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 часов дня, предшествующего дню заезда Потребителя и/или отсутствия преавторизации банковской карты Потребителя на сумму, покрывающую стоимость услуг Исполнителя, и/или отсутствия между Заказчиком и Исполнителем договора, в соответствии с которым оплата услуг Исполнителя производится по окончании оказания услуг, Гарантированное бронирование становится негарантированным и может быть отменено в 18:00 час. дня, предшествующего дню заезда, если иное не оговорено при бронировании. Затем номер поступает в открытую продажу.

«Негарантированное бронирование» - бронирование, при котором оплата за услуги Исполнителя производится в момент заселения Потребителя. При этом Исполнитель обязан сохранить номер за Потребителем до 18:00 часов дня заезда, если иное не оговорено при бронировании. Затем номер поступает в открытую продажу.

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

**1.6** Бронирование гостиничных услуг осуществляется непосредственно при заезде в Гостиницу, по телефону +7(812)622-01-00, по эл. почте info@ibishotel.ru и fo@accor.ru, на сайте, ibishotelspb.ru, или accor.ru.

**II Общие правила:**

**2.1.** Оказание услуг размещения осуществляется Исполнителем после представления Потребителем документа, удостоверяющего личность, позволяющего осуществить регистрационный учет, и внесения авансового платежа в размере полной стоимости гостиничных услуг за весь период проживания в Гостинице, если иной размер авансового платежа или иные сроки оплаты не оговорены Сторонами заранее. Регистрационный учет осуществляется в соответствии с нормативными актами Российской Федерации. За оказание помощи в заполнении Уведомления о прибытии иностранного гражданина в место пребывания (далее – «Уведомление») и доставки Уведомления в Федеральную миграционную службу (далее – «УФМС») посредством отправки Уведомления с использованием программного обеспечения ЕМИС и ЕПГУ, установленного в Гостинице для регистрации и передачи данных в УФМС, взимается плата в соответствии с тарифами, действующими на момент заселения Потребителя в Гостиницу. Плата взимается с каждого 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, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

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

в) свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста (заселение возможно только при сопровождении и наличии согласия на поездку от родителей);

г) временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации;

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

е) паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

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

з) разрешение на временное проживание иностранного гражданина и/или лица без гражданства;

и) вид на жительство иностранного гражданина и/или лица без гражданства;

к) миграционная карта (для иностранных граждан);

л) и других документов, подтверждающих право пребывания иностранного гражданина на территории РФ.

**2.3.** Гостиничные услуги предоставляются Исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме. Договор, заключаемый Исполнителем с физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором. Условия договора, заключаемого с Заказчиком - юридическим лицом, либо индивидуальным предпринимателем, определяются в индивидуальном порядке, и могут отличаться от указанных в настоящих Правилах, в том числе размер и сроки внесения авансового платежа, и иные условия бронирования и его отмены. В случае если настоящие Правила будут противоречить условиям такого договора, то преимущество будут иметь нормы договора. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанныго двумя сторонами, или подтверждения Исполнителем заявки, направленной Заказчиком (Потребителем), а также в случае совершения Заказчиком (Потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата стоимости гостиничных услуг).

**2.4.** Время заселения в Гостиницу: 15:00 час. (здесь и далее в Правилах указано местное время г. Санкт-Петербурга), если нет свободных номеров. Если свободные номера есть, Потребитель может быть заселен ранее указанного времени. Время выезда (расчетный час): 12:00 час.

**2.5.** 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.

**2.6.** В случае негарантированного бронирования Исполнитель обязан сохранить номер за Потребителем до 18:00 часов дня заезда, если иное не оговорено при бронировании. Затем номер поступает в открытую продажу.

**2.7.** Исполнитель может предложить Потребителям, которые хотят продлить свое проживание в Гостинице, другой номер, вместо того, в котором они проживали, либо

отказать в продлении проживания.

**2.8.** Ресторан Гостиницы работает на завтраки с 7:00ч. до 10:00ч. по будним дням, по выходным и нерабочим праздничным дням с 7:00 ч. до 11:00 ч.

**2.9.** Бар Гостиницы работает на завтраки с 4:00 час. до 12:00 час. стоимостью 50% от стоимости шведского стола, необходим предварительный заказ.

**2.10.** Исполнитель предоставляет бесплатный завтрак для детей до 6 лет, завтрак для детей в возрасте от 6 до 12 лет оплачивается в размере 50% от стоимости завтрака, при условии покупки завтрака по открытой стоимости родителем/сопровождающим.

**2.11.** Ресторан Гостиницы обслуживает Потребителей 7 дней в неделю с 11:00 час. до 22:00 час. (последний заказ принимается в 21.30 час.).

**2.12.** Бар Гостиницы работает 7 дней в неделю круглосуточно. В период с 09:00ч. до 23:00ч. обслуживание в баре Гостиницы осуществляется в рамках основного барного меню. В период с 23.00ч. до 09:00ч. обслуживание осуществляется в рамках ночного меню и ограниченного ассортимента.

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

**2.14.** Не допускается регистрация нескольких номеров на одного Потребителя.

### III Правила оплаты услуг гостиницы

**3.1** Плата за проживание в Гостинице взимается посуточно в соответствии с единым расчетным часом -12:00 текущих суток по местному времени г. Санкт-Петербурга.

**3.2** В случае необходимости бронирования предыдущих до даты заезда суток с целью гарантии заселения Потребителя утром в дату заезда в Гостиницу, плата за проживание взимается как за полные сутки.

При негарантированном размещении при наличии свободных номеров в Гостинице до расчетного часа:

с 00:00 час. до 03:00 часов плата за проживание взимается в размере полной стоимости суток проживания,

с 03:00 час. до 15:00 часов плата за проживание взимается в размере 50% от стоимости проживания в сутки.

**3.3** В случае задержки выезда Потребителя после расчетного часа, взимается доплата за поздний выезд в размере стоимости полных суток. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за полные сутки независимо от расчетного часа.

**3.4** 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 гарантированная бронь аннулируется. При гарантированном бронировании забронированный номер сохраняется за Потребителем до 12:00 утра по местному времени дня, следующего за днем запланированного заезда Потребителя (поздний заезд). При гарантированном бронировании, в случае позднего заезда Потребителя, с Потребителя будет взиматься плата как за полные сутки проживания.

**3.5** Потребители имеют право проживать в Гостинице только в рамках забронированного и оплаченного периода. Если время отъезда Потребителя не оговорено заранее, Потребитель обязан освободить номер и произвести полный расчет за номер и дополнительные услуги не позднее 12.00 часов последнего дня своего пребывания в Гостинице. 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.

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

**3.7** Потребители обязаны (если иное не оговорено заранее) оплатить размещение по ценам, действительным на момент заселения в полном размере.

**3.8** Потребители обязаны (если иное не оговорено заранее) оплатить дополнительные услуги по ценам, действительным, на момент выставления счета. При совершении телефонных звонков за пределы Гостиницы вносится депозит в минимальном размере 500 рублей, при неиспользовании депозита остаток возвращается.

**3.9** 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.

**3.10** Потребители, являющиеся участниками программы ALL Accor Live Limitless, имеют право на получение скидок на услуги проживания и питания на территории Гостиницы, в соответствии с условиями программы лояльности;

**3.11** Исполнитель предоставляет бесплатное проживание детей до 12 лет в номере с родителями.

**3.12** Исполнитель предоставляет Потребителю счет и фискальный чек ККМ.

### IV Правила безопасности:

**4.1.** Исполнитель рекомендует Потребителям хранить все ценные вещи в сейфе Гостиницы. Исполнитель не несет ответственность за все ценные вещи, не сданные на хранение в сейфовую ячейку.

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

**4.3.** Исполнитель отвечает за сохранность вещей Потребителя за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей. При обнаружении забытых вещей, Исполнитель принимает меры по их сохранению и возврату, при обращении владельца. Срок хранения забытых вещей составляет 3 месяца, в дальнейшем забытая вещь утилизируется.

**4.4.** Исполнитель не несет ответственность за все ценные вещи, не сданные на хранение в сейфовую ячейку.

**4.5.** Потребители имеют возможность оставлять личный автомобиль в подземной парковке на территории Гостиницы после предоставления соответствующих документов на автомобиль и оплаты почасовой/суточной парковки.

**4.6.** В целях безопасности при возникновении чрезвычайных ситуаций, Потребителям необходимо ознакомиться с планом эвакуации (размещенным в коридорах и каждом гостиничном номере).

### V Потребители имеют Право:

**5.1.** Свободно перемещаться по гостевым зонам Гостиницы.

**5.2.** Принимать посетителей (не являющихся Потребителями Гостиницы) в лобби, в баре и ресторане. Потребитель может провести своего посетителя в номер с разрешения уполномоченного сотрудника Исполнителя. Все посещения в номере разрешены с 09:00 до 22:00. Посетитель может находиться в номере и с 22.00 до 09.00. В этом случае за него (им) вносится дополнительная плата, и заполняются необходимые регистрационные документы.

**5.3.** Бесплатно пользоваться услугами WI-FI в номерах, баре, ресторане.

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

**5.5.** Проживать в гостинице вместе с домашним животным. При этом потребитель соглашается не оставлять домашнее животное без присмотра на территории гостиницы, в том числе в номере. Потребитель соглашается внести депозит в размере 5000 на случай причинения животным материального ущерба и оплатить дополнительную уборку при наличии составленного акта.

### VI Обязанности Потребителей:

**6.1.** При выезде выключить в номере воду, свет (как в номере, так и в санузле), кондиционер, закрыть окна и дверь.

**6.2.** Соблюдать тишину в ночное время с 23:00 час. до 07:00 час. чтобы не беспокоить других Потребителей Гостиницы.

**6.3.** Возместить ущерб, в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы, произошедших по вине Потребителя или по вине его посетителей.

**6.4.** Исключить возникновение, 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.

**6.5.** Допускать в занимаемый номер представителей Исполнителя для осмотра технического и санитарного состояния номера, оборудования, находящегося в нем для выполнения необходимых ремонтных работ; в случае срабатывания датчика пожарной сигнализации, затопления; в случае нарушения общественного порядка: нахождения в алкогольном, наркотическом, токсическом состоянии.

### 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, в том числе электронные сигареты. В случае установления персоналом Гостиницы фактов курения, в том числе электронных сигарет, Потребителем в номере (номерах) и/или иных помещениях Гостиницы, Потребитель обязан оплатить дополнительную уборку согласно прейскуранту, на стоимость оборудования номера и дополнительных услуг, взимаемой в случае нанесения материального ущерба.

**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.

#### VIII Дополнительные правила:

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

- а) вызов скорой помощи, других специальных служб;
- б) пользование медицинской аптечкой без предоставления лекарственных средств;
- в) получение, хранение и передача корреспонденции, адресованной Потребителю;
- г) побудка к определенному времени;
- д) предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта пластиковой посуды и пластиковых столовых приборов;

**8.2.** В случае заболевания Потребителя или получения им травмы Исполнитель *может* предоставить поддержку в плане 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 ресторане 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.** Исполнитель оставляет за собой право разрешения выноса в номера посуды и столовых приборов (не входящих в количество, оговоренное в п.8.1. настоящих Правил) с территории ресторана или бара Гостиницы.

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

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

**8.8.** На территории Гостиницы предоставляются Консьерж-услуги (по запросу).

**8.9.** Потребители обязаны изучить и соблюдать положения настоящих Правил.

**8.10.** Гостиница вправе отказать Потребителю в проживании в Гостинице и в предоставлении ему гостиничных услуг, а также выселить Потребителя до окончания забронированного периода в следующих случаях:

- нарушение настоящих Правил;
- нарушение правил пожарной безопасности;
- наличие у Потребителя признаков алкогольного и (или) наркотического опьянения;
- несвоевременная оплата за проживание и предоставленные гостиничные услуги;
- проявление со стороны Потребителя в отношении персонала Гостиницы и других лиц агрессии и (или) совершение действий, угрожающих безопасности имуществу Гостиницы и здоровью и (или) имуществу других лиц.

**8.11** Гостиница вправе вести запись телефонных разговоров Потребителя с сотрудниками Гостиницы с целью повышения качества обслуживания, оказания гостиничных услуг и разрешения претензий.

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!**