

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «Фрегат»
Лизогуб Ю.И.

«01» января 2019г.

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ «AUTHOR BOUTIQUE HOTEL»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила проживания (далее – «Правила») в гостинице «Author Boutique Hotel» (далее – «Отель») разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 и Постановления Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и регулируют отношения в области предоставления комплекса услуг по обеспечению временного проживания в гостинице.

1.2. «Author Boutique Hotel» расположен по адресу: 191025, Санкт-Петербург, Владимирский пр.,9, литер А. Контактный телефон 8(812) 334-22-33; факс 8 (812)334-22-48.

1.3. Отель предназначен для временного проживания гостей на срок, согласованный с Отелем. Предельный срок проживания в Отеле не ограничен.

1.4. Режим работы Отеля – круглосуточный.

1.5. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью договора публичной оферты, заключаемым Отелем с гостями путем подписания регистрационной карты.

1.6. В настоящие правила могут вноситься дополнения и изменения.

2. Основные понятия.

2.1. **Гостиничные услуги** - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая непосредственно услуги Отеля и дополнительные услуги, перечень которых определяется Отелем;

2.2. **Услуги Отеля** - услуги проживания, бытовые услуги, туристические и другие сопутствующие услуги, стоимость которых включена в стоимость проживания в Отеле, а также оказываемые Отелем на безвозмездной основе;

2.3. **Дополнительные услуги отеля** - услуги общественного питания, бытовые услуги, туристические и другие сопутствующие услуги, оказываемые Гостям Отелем и третьими лицами на возмездной основе, стоимость которых не включена в стоимость проживания в Отеле;

2.4. **Гость** – физическое лицо, имеющее намерение заказать, либо заказывающее и использующее услуги для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, в том числе услуги, связанные с исполнением своих служебных обязанностей, либо лицо, получающее услуги в Отеле в соответствии с заключенным гражданско-правовым договором между Отелем и третьими лицами;

Правила проживания в Author Boutique Hotel.

2.5. **Заказчик** - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в пользу Гостя;

2.6. **Бронирование** - предварительный заказ мест и (или) номеров в Отеле Гостем/Заказчиком со специальным подтверждением Отеля, о том, что Гостю гарантируется получение заказанного им места (номера) в определенную дату и на определенный срок.

2.7. **Менеджер по бронированию** – это сотрудник отдела продаж и маркетинга Отеля, обладающий полномочиями по решению вопросов, связанных с бронированием номеров для Гостей;

2.8. **Публичная оферта** – адресованное неограниченному кругу лиц, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг предложение Отеля заключить договор на предоставление гостиничных услуг, размещенное на сайте Отеля;

2.9. **Посетители** - это лица, не проживающие в Отеле, но имеющие право по приглашению Гостя прибывать в его номере с 07.00 до 23.00 часов;

2.10. **Прейскурант** – утверждаемый Отелем перечень оказываемых Отелем гостиничных услуг с указанием цен на них.

3. Порядок прямого бронирования и условия его отмены.

3.1. Отель осуществляет бронирование мест путем принятия Менеджером по бронированию заявки Гостя/Заказчика на бронирование места (номера) в Отеле посредством факсимильного (+7 (812) 334-22-48), телефонного (+7 (812) 334-22-33; +7 (812) 334-22-49) вида связи, либо посредством направления заявки по электронной почте (reservations@authorhotel.ru), а также через заполнение формы на сайте Отеля www.goldengarden.ru

3.2. Для оформления заказа необходимо указать:

- Имена и фамилии Гостей;
- Количество Гостей;
- Даты и время заезда и выезда;
- Категорию номера;
- Форму оплаты;
- Способ гарантии;
- Контактную информацию (факс, мобильный и/или городской телефоны, адрес электронной почты);
- Дополнительные пожелания.

3.3. В Отеле применяется гарантированное и негарантированное бронирование.

3.3.1. Гарантированное бронирование – производится по предварительному запросу Гостя/Заказчика с внесением обеспечительного платежа (далее – «депозита») в размере 100% стоимости за весь период проживания в Отеле, или 100% стоимости за первые сутки проживания в Отеле с последующим внесением депозита в размере стоимости неоплаченного срока проживания при заезде, или предоставлением Гостем/Заказчиком данных банковской карты путем заполнения авторизационной формы для блокировки с согласия Гостя/Заказчика суммы депозита, либо возможности последующего списания неустойки в случае незаезда Гостя либо иного подтвержденного нарушения Правил.

При гарантированном бронировании Отель ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа Гостя от бронирования или незаезда Гостя с него (с Заказчика) за счет внесенного депозита удерживается неустойка за простой номера (места в номере) в размере установленной стоимости номера (места в номере) за 1 (одни) сутки.

При опоздании Гостя и размещении его в Отеле после 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата при гарантированном бронировании с него (с Заказчика) за счет внесенного депозита взимается оплата в размере 1 (одних) суток установленной стоимости номера (места в номере).

При опоздании Гостя более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.

При гарантированном бронировании номера по невозвратному тарифу, бронирование не может быть аннулировано, а внесенный депозит полностью удерживается Отелем в качестве неустойки.

3.3.2. Негарантированное бронирование - производится по предварительному запросу Гостя/Заказчика без внесения депозита. При негарантированном бронировании Отель ожидает Гостя до 18.00 часов по местному времени дня предполагаемого заезда, после чего бронирование аннулируется без уведомления Гостя/Заказчика, а дальнейшее предоставление услуг Отелем производится на общих основаниях при наличии возможности.

3.4. При бронировании, размещении или при свободном поселении Гость/Заказчик выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за Отелем. При возможности Отелем учитываются пожелания Гостя/Заказчика относительно проживания в конкретном номере.

3.5. Любое бронирование считается подтвержденным только после получения Гостем/Заказчиком уникального номера брони и письменного подтверждения от Менеджера по бронированию.

3.6. Любое бронирование считается неподтвержденным после направления письменного или устного уведомления от Отеля с указанием причины отказа.

3.7. Бронирование считается неподтвержденным, если Гостем/Заказчиком не получено письменное или устное подтверждение от Менеджера по бронированию в период более 24 часов с момента отправления запроса.

3.8. При гарантированном бронировании по возвратному тарифу аннуляция бронирования происходит по инициативе лица, осуществившего бронирование. Для этого соответствующему лицу необходимо обратиться к Менеджеру по бронированию посредством телефонной связи (+7 (812) 334-22-33; +7 (812) 334-22-49) или электронной почты (reservations@authorhotel.ru) с просьбой об отмене бронирования с указанием уникального номера бронирования:

- в период Низкого сезона не позднее, чем за 24 часа до расчетного часа дня заезда Гостя в Отель;

- в период Среднего сезона не позднее, чем за 48 часов до расчетного часа дня заезда Гостя в Отель;

- в период Высокого сезона и сезона Белых ночей не позднее, чем за 72 часа до расчетного часа дня заезда Гостя в Отель;

- в период Экономического форума тариф является невозвратным, и сумма за проживание заказчику не возвращается.

3.9. Действительной признается только аннуляция с обязательным подтверждением Отелем получения соответствующего уведомления от Гостя/Заказчика (письменно или устно).

3.10. Для изменения информации в подтвержденной заявке на бронирование необходимо обратиться к Менеджеру по бронированию посредством телефонной связи (+7 (812) 334-22-33; +7 (812) 334-22-49) или электронной почты (reservations@authorhotel.ru) с просьбой о внесении изменений с указанием уникального номера бронирования.

3.11. Изменения в подтвержденной заявке на бронирование считаются подтвержденными после отправления уведомления Гостем, осуществившим бронирование с обязательным подтверждением Отелем получения данного уведомления. При этом Отель может отказать в просьбе о внесении изменений, если они невозможны.

3.12. Если заявка аннулирована (изменена) в соответствии с Правилами, возврат денежных средств осуществляется после письменного обращения к Менеджеру по бронированию. При этом необходимо указать номер заявки или данные лица, оплатившего услуги Отеля, фамилию и имя Гостя, сроки заявленного проживания. По невозвратному тарифу денежные средства не возвращаются.

4. Порядок размещения и оплаты услуг.

4.1. Размещение в Отеле осуществляется при предъявлении Гостем оригинала документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

- а) паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ;
- б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина РФ, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ;
- в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ, - для лица, постоянно проживающего за пределами РФ;

д) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

е) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

з) вида на жительство лица без гражданства;

и внесении депозита в размере 100% оплаты за весь период проживания в Отеле.

4.2. Оплата услуг Отеля может производиться наличным расчетом, банковской картой (Visa, MasterCard, American Express, Maestro, Diners Club, МИР) или по безналичному расчету по Прейскуранту, действующему на дату заезда.

При безналичном переводе оплата должна поступить на расчетный счет Отеля не позднее, чем за три дня до даты заезда. В случае, если платеж произведен, а оплата не поступила в указанные сроки, необходимо направить копию платежного поручения посредством факсимильной связи на номер +7 (812) 334-22-49 или электронной связи (reservations@authorhotel.ru). Если оплата безналичным переводом не произведена, по согласованию сторон возможно изменение формы оплаты на наличный расчет, в противном случае Отель оставляет за собой право аннулировать бронирование и/или отказать Гостю в заселении.

4.3. Расчетный час в Отеле 12:00 часов по местному времени. Заселение Гостей производится в 14.00 часов по местному времени.

4.4. При проживании менее суток, плата взимается за сутки независимо от времени заезда и выезда, кроме случаев, указанных в п. 4.7. Правил.

4.5. Ранний заезд (заезд Гостя в день заселения ранее указанного в п.4.3 Правил времени заселения) или поздний отъезд Гостя (отъезд Гостя позднее указанного в п.4.3 Правил расчетного часа) могут иметь место только при наличии в Отеле свободных номеров.

4.6. Негарантированный ранний заезд предоставляется бесплатно при наличии свободных и подготовленных для заселения номеров (мест) в Отеле.

4.7. Гарантированный ранний заезд предоставляется при условии гарантии оплаты.

4.7.1. При отъезде в период от 12:00 до 18:00 часов текущего дня дополнительно оплачивается 50% стоимости номера без учёта стоимости завтрака.

4.7.2. При отъезде в период от 18:00 до 12:00 часов следующего дня дополнительно оплачивается 100% стоимости номера.

4.7.3. При заезде до 08:00 часов текущего дня дополнительно оплачивается 100% стоимости номера.

4.7.4. При заезде после 08:00 часов текущего дня дополнительно оплачивается 50% стоимости номера.

4.8. При размещении Гостя с 0:00 до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за номер соответствующей категории за половину суток.

4.9. За проживание в Отеле детей до 12 лет (при семейном размещении) без предоставления ребенку отдельного места плата не взимается. При предоставлении дополнительного места (раскладная кровать) для ребенка до 12 лет взимается плата, согласно действующего в Отеле Прейскуранта. Для ребенка с 7 до 12 лет предоставляется завтрак (шведский стол) за 50% от стоимости стандартной цены завтрака. Для ребенка до 6 лет включительно завтрак (шведский стол) предоставляется бесплатно.

4.10. Детям до 3-х лет, размещающимся в одном номере с родителями, бесплатно предоставляется детская кроватка.

4.11. При размещении детей в возрасте до 12 лет в отдельном от родителей номере оплачивается 100% стоимости номера по ценам, указанным в Прейскуранте.

4.12. Завтрак для детей с 7 до 12 лет предоставляется со скидкой по Прейскуранту.

4.13. При продлении проживания (при наличии свободных мест в Отеле) Гость вносит депозит в размере полной стоимости проживания за продленный период. Минимальный срок продления проживания составляет половину суток стоимости номера согласно тарифам Отеля (п.4.7.1).

4.14. При продлении проживания Гость обязан сообщить об этом сотруднику службы приема и размещения до расчетного часа. Услуга продления может быть оказана при наличии свободных номеров.

4.15. При выезде, после проверки номера горничной, производится оплата дополнительных услуг Отеля, в том числе междугородние и международные переговоры из номера, звонки в платные справочные службы Петербурга, услуги минибара и ресторана Отеля и иные дополнительные услуги.

5. Услуги отеля.

5.1. Услуги, предоставляемые «Author Boutique Hotel»

- Проживание;
- Хранение багажа;
- Утренняя побудка;
- Ресторан «Ф.М. Достоевский»
А ля карт с 12.00 до 23.00;
- Бар «Лобби бар», часы работы: с 09.00 до 23.00;
- Круглосуточное обслуживание в номерах;
- Ежедневная уборка номеров;
- Смена постельного белья и полотенец (по требованию);
- Предоставление гигиенических принадлежностей согласно категории номера, а также иголок, ниток;
- Пользование гладильными принадлежностями в номере (по требованию);
- Хранение багажа в гардеробной;
- Пользование сейфами в номерах;
- Бесплатный доступ к сети Wi-fi и доступ в Интернет в соответствии с правилами и техническими возможностями провайдера, обеспечивающего доступ к данной услуге в Отеле.

5.2. Помимо оплачиваемых услуг отель предоставляет гостям следующие бесплатные услуги:

- а) вызов скорой помощи, других специальных служб;
- б) доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении;
- в) побудка к определенному времени;
- г) предоставление одного комплекта посуды и столовых приборов (по требованию)
- д) приветственный напиток (чай/кофе/сок/бокал игристого вина)
- е) вызов такси;
- ж) заказ столиков в ресторанах отеля и города
- з) услуги беспроводного интернета
- и) ноутбук
- к) абонемент на посещение на полный день спорт клуба «ОЛИМП», расположенному по адресу: ул. Марата, 5/21, Санкт-Петербург, 191025

5.3. В Отеле предоставляются перечисленные в Приложении 1 к Правилам дополнительные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания. При заказе дополнительных услуг Гость вносит депозит в размере 100% их стоимости либо оплачивает дополнительные услуги в момент их получения.

6. Права и обязанностиGuestов Отеля.

6.1. Гости вправе:

- пользоваться всеми услугами Отеля;
- получать полную и достоверную информацию о часах работы Отеля, стоимости и перечне оказываемых услуг Отеля, в том числе дополнительных;
- приглашать посетителей в свой номер с 07.00 до 23.00 часов. Если посетители остаются в номере Гостя после 23.00 часов, проживающему Гостю необходимо зарегистрировать посетителей в качестве Гостей в установленном Правилами порядке. Регистрация производится только при наличии документа, удостоверяющего личность (пункты 4.1, 8.2 Правил); Также необходимо оплатить проживание второго гостя согласно Прейскуранту.
- обращаться к сотрудникам Отеля по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости своевременно предъявлять претензии по качеству оказанных услуг.

6.2. Гости обязаны:

- соблюдать Правила;
- уважать права других Гостей Отеля;
- соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Отеля;
- своевременно оплачивать счета за оказанные услуги Отеля;
- беречь имущество Отеля; в случае утраты или повреждения имущества Отеля Гость возмещает ущерб в установленном порядке;
- ознакомиться с инструкцией по эвакуации, находящейся в информационной папке номера, а также изучить планы эвакуации, находящиеся в номере и/или в коридорах Отеля, на случай чрезвычайных ситуаций. Соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере;
- при выезде из номера закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы, уведомить службу приема и размещения, сдать ключ от номера на стойке Службы приема и размещения.

6.3. Гостям запрещается:

- Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие;
- Передавать третьим лицам ключ от номера и карту Гостя;
- Переставлять и выносить мебель из номера;
- Курить на всей территории Отеля (включая номера, холлы, общественные туалетные комнаты и коридоры Отеля); в случае нарушения данного пункта, сотрудники Отеля составляют Акт, которым на Гостя налагается взыскание в размере стоимости дополнительной уборки номера. При этом дополнительная уборка номера признается не дополнительной оплачиваемой услугой, а мерой ответственности за нарушение условий договора, заключаемого Гостем с Отелем;
- Нарушать покой других гостей Отеля, создавая шум в любое время суток;
- Находиться в общественных зонах и ресторане Отеля в халатах, купальных костюмах, спортивной одежде или домашней обуви;
- Размещать в номерах домашних животных;
- Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы; гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию Отеля предоставить документы, удостоверяющие данное право (под оружием следует понимать средства, признаваемые таковыми в соответствии с федеральным законом РФ от 13.12.1996 г. №150-ФЗ «Об оружии»);

- Употреблять в фойе Отеля, холлах на этажах и ресторане принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания;
- Выносить из ресторана посуду и столовые приборы, продукты питания и напитки;
- Умышленно загрязнять территорию Отеля.

7. Права и обязанности Отеля.

7.1. ОТЕЛЬ ОБЯЗАН:

- своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям оплаченные услуги;
- информировать Гостей о предоставляемых услугах и дополнительных услугах Отеля, форме и порядке их оплаты;
- обеспечивать полное соответствие предоставляемых услуг Отеля санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам;
- обеспечивать конфиденциальность информации о Гостях Отеля;
- своевременно реагировать на просьбы Гостей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Отеля;
- отвечать за сохранность вещей Гостя, за исключением денежных средств, валютных ценностей, ценных бумаг, драгоценных металлов (ст. 925 ГК РФ);
- в случае обнаружения забытых вещей Гостями уведомить владельца вещей; ОТЕЛЬ хранит забытые вещи в течение полугода с момента выезда Гостей, после чего забытые вещи признаются бесхозными и ОТЕЛЬ может распорядиться ими по своему усмотрению; продукты, лекарства и иные скоропортящиеся вещи хранению не подлежат и уничтожаются ОТЕЛЕМ в течение суток с момента выезда Гостя;
- предоставлять по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений» Отеля.

7.2. Права Отеля:

- Сотрудники отеля вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Гостем настоящих Правил;
- В случае истечения срока проживания Гостя в Отеле и его отсутствия по месту проживания более 6 часов без оплаты самостоятельно освободить номер от вещей Гостя, создав комиссию и сделав опись имущества Гостя;
- при нарушении Гостем настоящих Правил, ОТЕЛЬ имеет право составить акт по данному нарушению и взыскать с Гостя штраф в установленном гражданским законодательством порядке;
- в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора и досрочно выселить Гостя, если последний злоупотребляет алкоголем и нарушает правила общественного порядка и/или иным образом нарушает Правила.

7.3. Гости Отеля принимают к сведению и не возражают против использования на территории Отеля системы видеонаблюдения за исключением общественных туалетных комнат и внутри номера Гостя.

7.4. Гости Отеля принимают к сведению и не возражают против записи телефонных разговоров Гостей с сотрудниками.

7.5. Доступ к видео и аудио записям имеют только специально уполномоченные ОТЕЛЕМ лица и представители правоохранительных органов.

8. Порядок размещения иностранных граждан в Отеле.

8.1. Размещение иностранных граждан в Отеле осуществляется на основании Федерального закона РФ от 18.07.2006 г. №109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ» и постановления Правительства РФ от 15.01.2007 г. №9 «Об утверждении Правил осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ».

8.2. При размещении иностранный гражданин обязан предъявить следующие документы: паспорт, миграционную карту, визу.

8.3. Срок временного пребывания иностранного гражданина в РФ определяется сроком действия выданной ему визы. Срок временного пребывания в РФ иностранного гражданина, прибывшего в РФ в порядке, не требующем получения визы, не может превышать девяносто суток, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ.

8.4. Иностранцам Отель оказывает услугу по постановке на миграционный учет. Для регистрации в Отеле необходимо иметь миграционную карту.

9. Порядок разрешения споров.

9.1. В случае возникновения спорных вопросов по качеству обслуживания, Гость может решить их с администратором Отеля или оставить отзыв на сайте Отеля.

9.2. В случае невозможности устранения выявленных недостатков, Гость вправе предъявить претензию в письменном виде с указанием замечания в Книге отзывов и предложений.

9.3. Отель принимает все возможные меры, предусмотренные законодательством, для урегулирования конфликтных ситуаций.

9.4. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Отель и Гости Отеля руководствуются действующим законодательством РФ.

Приложение 1
к Правилам проживания в «Author Boutique Hotel»

Перечень дополнительно оказываемых услуг, стоимость которых не включена в стоимость номера.

- Услуги питания (обед, ужин или дополнительный завтрак).
- Обслуживание в номерах (заказ блюд из ресторана согласно ценам, указанным в меню).
- Предоставление дополнительной кровати в номер (услуга может быть оказана не во всех категориях номеров).
- Бронирование и продажа авиа и железнодорожных билетов (по индивидуальному запросу на стойке Службы приема и размещения).
- Заказ такси (по индивидуальному запросу на стойке Службы приема и размещения).
- Организация экскурсий (по индивидуальному запросу на стойке Службы приема и размещения).
- Заказ билетов в кино и театр (по индивидуальному запросу на стойке Службы приема и размещения).
- Информация о событиях и мероприятиях в городе (по индивидуальному запросу на стойке Службы приема и размещения).
- Заказ трансфера (по индивидуальному запросу на стойке Службы приема и размещения, или отдел бронирования)
- Организация праздников, оформление номера (по индивидуальному запросу через Отдел продаж и маркетинга).
- Услуги телефонной связи (согласно прейскуранту).
- Услуги по отправке почтовых отправлений.
- Заказ и доставка цветов (по индивидуальному запросу на стойке Службы приема и размещения).
- Услуги прачечной, услуги по химической чистке одежды.
- Безалкогольные и алкогольные напитки, а также закуски, которые входят в наполнение мини бара в номерах.
- Маски для лица в номерах
- Продажа сувенирной продукции на стойке Службы приема и размещения