

УТВЕРЖДАЮ:  
Генеральный директор  
ООО «Отель «Оникс»  
\_\_\_\_\_ Ключева Е.С.  
«23» апреля 2018 год

## Правила проживания

в Отеле «Оникс»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила проживания (далее – «Правила») в отеле «Оникс» (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. Юридическое лицо - Общество с ограниченной ответственностью «Отель «Оникс» (ИНН 7840051187, ОГРН 1167847214919, адрес (место нахождения) юридического лица: 191040, Санкт-Петербург, Лиговский проспект, д. 67/22, лит. В, пом. 5-Н).

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.

### 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 и другие сопутствующие услуги, стоимость которых включена в стоимость проживания в Отеле.

2.3. Дополнительные услуги отеля - 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.

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 (номер) в определенную дату и на определенный срок.

2.7. Администратор отеля – это сотрудник 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.

2.9. Посетители - это лица, не проживающие в Отеле, но имеющие право по приглашению Гостя прибывать в его номере с 08.00 до 23.00 часов.

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

2.11. Невозвратный тариф – это тариф, который действует при предварительном бронировании места (номера) и 100% предоплате за весь период проживания, не суммируется с другими специальными предложениями и скидками. В случае аннуляции, не заезда или сокращения проживания возврат денежных средств по данному тарифу не осуществляется. Продление проживания гостя осуществляется по Прейскуранту Отеля, действующему на момент продления.

2.12. Возвратный тариф – это тариф, который действует при гарантированном бронировании места (номера). Данный тариф подразумевает возврат денежных средств в случае аннуляции, не заезда или сокращения проживания в соответствии с условиями п. 3.3.1. настоящих Правил.

### **3. Порядок прямого бронирования и условия его отмены**

3.1. Отель осуществляет бронирование мест путем принятия Администратором отеля заявки Гостя/Заказчика на бронирование места (номера) в Отеле через личный контакт от стойки регистрации в Отеле, посредством телефонного + 7 (812) 454-0413 вида связи, посредством направления заявки по электронной почте (reservation@hotel-onyx.ru), через заполнение формы на сайте www.hotel-onyx.ru, либо по заявке поступившей с on-line систем.

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 (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 внесением депозита в размере стоимости неоплаченного срока проживания в момент заезда Гостя в Отель, или предоставлением Гостем/Заказчиком данных банковской карты путем заполнения авторизационной формы для блокировки с согласия Гостя/Заказчика суммы депозита в размере 100% стоимости за первые сутки проживания, либо возможности списания неустойки в случае не заезда 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 (менее чем за 24 часа до расчетного часа дня заезда Гостя в Отель) или не заезда Гостя с него (с Гостя/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 размещении Гостя в Отеле после 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа, плата при гарантированном бронировании с него (с Гостя/Заказчика) взимается в размере установленной стоимости номера (места в номере) за 1 (одни) сутки.

При опоздании Гостя (расчет идет со времени заселения, указанного в п. 4.3.) 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 Администратора отеля.

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 Администратора отеля 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 Администратору отеля посредством телефонной связи + 7 (812) 454-0413 или электронной почты (reservation@hotel-onyx.ru) с просьбой об отмене бронирования с указанием уникального номера бронирования не позднее, чем за 24 часа до расчетного часа дня заезда Гостя в Отель.

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 Администратору отеля посредством телефонной связи + 7 (812) 454-0413 или электронной почты (reservation@hotel-onyx.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 Администратору отеля. 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) паспорта моряка;
- к) военного билета или удостоверения личности военнослужащего РФ;

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, Maestro) или по безналичному расчету по Прейскуранту, действующему на дату заезда в валюте Российской Федерации.

При внесении Гостем/Заказчиком обеспечительного платежа (депозита) при гарантированном бронировании безналичным переводом, платеж считается произведенным в случае поступления денежных средств на расчетный счет Отеля не менее чем за 24 часа до расчетного часа дня заезда Гостя/Заказчика в Отель. В случае неоплаты в установленный срок, бронирование считается аннулированным без предварительного предупреждения.

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 или поздний выезд предоставляется при условии гарантии оплаты.

4.7.1. При заезде в период с 08:00 до 14:00 часов текущего дня дополнительно оплачивается 50% стоимости номера.

4.7.2. При заезде с 00:00 до 08.00 часов текущего дня дополнительно оплачивается 100% стоимости номера.

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

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

4.8. В случае размещения Гостя с 0:00 (без предварительного бронирования) до установленного расчетного часа, плата за проживание взимается в размере, установленной стоимости номера (места в номере) за 1 (одни) сутки.

4.9. За проживание в Отеле детей до 7 лет (при семейном размещении) без предоставления ребенку отдельного места плата не взимается.

4.10. Детям до 3-х лет, размещающимся в одном номере с родителями, бесплатно предоставляется детская кроватка (только по предварительному запросу при оформлении брони не менее чем за 24 часа до расчетного часа дня заезда).

4.11. Максимальная вместимость номеров:

Категория номера	Кол-во мест в номере (на чел.)	Кол-во кроватей в номере	Тип кровати
Классик (твин / дабл)	2	1 / 2	Двухспальная или две односпальные кровати
Супериор (дабл)	3	2	Двухспальная кровать и раскладной диван
Делюкс	2	1	Двухспальная кровать
Апартаменты	4	2	Двухспальная кровать и раскладной диван

4.12. 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.4.7.3).

4.13. 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.

4.14. При выезде Гостя Администрацией Отеля осуществляется осмотр номера, по результатам которого производится окончательный расчет между Гостем и Отелем за предоставленные услуги (дополнительные услуги, не включенные в стоимость проживания в соответствии с утвержденным в Отеле Прейскурантом).

## **5. Услуги отеля**

5.1. В Отеле Гостям предоставляются следующие услуги, стоимость которых включена в стоимость проживания:

- ежедневная уборка номеров;
- смена постельного белья раз в три дня;
- ежедневная смена полотенец;
- предоставление гигиенических принадлежностей согласно категории номера;
- пользование гладильными принадлежностями;
- хранение багажа в камере хранения;
- пользование сейфами в номерах;
- бесплатный доступ к сети Wi-fi (со скоростью до 10 мбит/с) и доступ в Интернет в соответствии правилами и техническими возможностями провайдера, обеспечивающего доступ к данной услуге в Отеле;
- пользование лаунж зоной;
- предоставление детской кроватки.

5.2. Отель по просьбе Гостя без дополнительной оплаты обеспечивает оказание следующих видов услуг:

- а) вызов скорой помощи, других специальных служб;
- б) доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении;
- в) побудка к определенному времени;
- г) предоставление иголок, ниток;

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. Стоимость дополнительных услуг предварительно уточняется Гостем у Администратора отеля.

## **6. Права и обязанности Гостей 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 08.00 до 23.00 часов в количестве, не превышающим одновременного нахождения в номере пяти человек;
- если посетители остаются в номере Гостя с 23.00 до 08.00 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) и оплатить такое подселение в соответствии с утвержденным в Отеле Прейскурантом и в количестве Гостей, не превышающем количество мест в данном номере, в соответствии с категорией номера;
- обращаться к сотрудникам Отеля по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости своевременно предъявлять претензии по качеству оказанных услуг;
- отказаться от исполнения договора при условии оплаты фактически понесенных Отелем расходов, в том числе под такими расходами понимается стоимость простоя номера;

#### 6.2. Гости обязаны:

- соблюдать настоящие Правила;
- уважать права других Гостей Отеля;
- соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Отеля (места общего пользования, находящиеся вне территории номера Гостя);
- своевременно оплачивать счета за оказанные услуги Отеля, в соответствии с условиями п.5.3. настоящих Правил;
- возместить во внесудебном порядке ущерб, причиненный в случае утраты, повреждения, утери или порчи имущества Отеля. Оценка нанесенного ущерба производится на основании Акта об оценке имущественного ущерба или на основании действующих штрафов за утрату, повреждение, утерю или порчу имущества отеля;
- при причинении Гостем Отелю материального ущерба помимо возмещения ущерба в соответствии с Актом об оценке имущественного ущерба Гость обязан возместить Отелю убытки, связанные с простоем номера во время ремонта, замены мебели и т.д.;
- 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 закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет и электроприборы, уведомить Администратора отеля, оплатить все услуги (если таковые имелись), сдать ключ от номера на стойке ресепшена.

#### 6.3. Гостям запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие;
  - передавать третьим лицам ключ от номера;
  - переставлять и выносить мебель из номера;
  - курить на всей территории Отеля (включая номера, холлы, общественные туалетные комнаты и коридоры Отеля);
-

- нарушать покой других гостей Отеля, создавая шум;
- находиться в общественных зонах в купальных костюмах;
- размещать в номерах 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 принесенные с собой спиртные напитки;
- загрязнять территорию Отеля;
- находится на территории Отеля в алкогольном/наркотическом опьянении;
- нарушать правила общественного порядка.

## **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;
- в случае обнаружения забытых вещей Гостями уведомить владельца вещей; Отель хранит забытые вещи в течение трех месяцев с момента выезда Гостей, после чего забытые вещи признаются брошенными (оставленные собственником с целью отказа от права собственности на них) 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 размере 5000 (Пяти тысяч) рублей за каждое отдельное нарушение;



- в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора и досрочно выселить Гостя, если последний нарушает правила общественного порядка и/или иным образом нарушает настоящие Правила;
- в целях обеспечения обязательств Гостей и лиц, проживающих с ними, предусмотренных в настоящих Правилах и в нормативных правовых актах, Отель вправе предложить Гостю предоставить Залог, в размере 10 000 (Десяти тысяч) рублей, который либо засчитывается в стоимость проживания, либо возвращается Гостю при окончательном расчёте при выселении. В случае повреждения или утраты имущества Отеля по вине Гостя или лиц, проживающих с ним, Отель вправе удержать стоимость повреждённого или утраченного имущества из суммы внесённого Гостем Залога;
- в случае повреждения, утраты имущества Отеля по вине Гостя или лиц, проживающих с ним или наличия задолженности по оплате Гостем услуг при условии отказа Гостя от внесения Залога и отказа Гостя выплатить штраф или возместить материальный ущерб Отель вправе удержать имущество Гостя;

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 предоставить следующие документы: паспорт, миграционную карту, визу, регистрацию, если срок пересечения границы РФ превышает трое суток.

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.

## **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 отеле «Оникс».  
Перечень дополнительно оказываемых услуг,  
стоимость которых не включена в стоимость номера.

1. Бронирование и продажа авиа и железнодорожных билетов (по индивидуальному запросу на стойке ресепшена).
  2. Заказ такси (по индивидуальному запросу на стойке ресепшена).
  3. Организация экскурсий (по индивидуальному запросу на стойке ресепшена).
  4. Заказ билетов в кино и театр (по индивидуальному запросу на стойке ресепшена).
  5. Заказ трансфера (по индивидуальному запросу у администратора Отеля).
  6. Бизнес услуги (ксерокс и копировальные работы до 100 стр., передача корреспонденции).
  7. Организация праздников, оформление номера (по индивидуальному запросу через администратора Отеля).
  8. Услуги по отправке почтовых отправлений.
  9. Заказ и доставка цветов (по индивидуальному запросу на стойке ресепшена).
  10. Продукты питания и безалкогольные напитки в мини-баре в номерах.
  11. Услуги по предоставлению конференц-зала (до 7 персон) со всем необходимым оборудованием.
-