

Правила проживания

Общие положения

Настоящие Правила предоставления услуг и порядок проживания ООО «Гостиница «Репинская» разработаны в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992г. и «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853.

Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:

«Исполнитель» - ООО «Гостиница «Репинская», расположенное по адресу: Санкт-Петербург, пос. Репино, Приморское шоссе 428, оказывающее гостиничные услуги гражданам и юридическим лицам;

«Потребитель» (Гость) – гражданин или юридическое лицо, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги, оказываемые Исполнителем.

Настоящие правила регулируют отношения между Исполнителем и Гостями, распространяются на всех без исключения граждан (гостей, потребителей, посетителей, клиентов), проживающих и находящихся на территории ООО «Гостиница «Репинская».

Настоящие Правила обязательны для исполнения, в том числе при заказе услуг юридическими лицами для физических лиц, при заказе услуг для группы лиц, для организованных групп, при оказании услуг по сертификатам и др.

В случае заключения Договора на услуги временного размещения и проживания с физическим лицом путем принятия (акцепта) публичной оферты настоящие Правила являются неотъемлемой частью данной публичной оферты.

Администрация Исполнителя вправе в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила. Гость обязуется самостоятельно ознакомиться с указанными изменениями к правилам до момента оплаты услуги. Настоящие Правила размещены в сети Интернет на сайте www.repinskaya.ru.

Бронирование и подтверждение бронирования

Настоящие условия применяются к бронированию размещения физическими лицами, если не существует специального договора. Данные условия не распространяются на бронирование физическим лицом, если бронируется размещение для группы более 10 персон.

ООО «Гостиница «Репинская» имеет право воспользоваться специальными условиями, отличными от вышеуказанных, если это связано с праздничными выходными днями, специальными мероприятиями в рамках гостиницы, сезонными изменениями официальных цен или дополнительными услугами, относящимися к размещению.

Бронирование можно произвести на сайте www.repinskaya.ru или по

телефонам 8(812) 604-0121, 8(812) 604-0222. При бронировании необходимо сообщить свою фамилию, имя, отчество, контактный телефон, дату прибытия и выезда, а также способ оплаты.

Исполнитель вправе потребовать соблюдения дополнительных правил в отношении бронирования, в частности, внесения предоплаты или подтверждения с помощью банковской карты.

Гарантия бронирования

В качестве гарантии бронирования может применяться банковская карта. В этом случае номер останется забронированным и после 17:00 часов.

Для оформления подтверждения Вам необходимо предоставить следующие личные данные: имя, номер и срок действия карты, номер телефона и адрес электронной почты.

Исполнитель предлагает следующие способы оплаты бронирования:

- Оплата банковскими картами (VISA, MASTERCARD, MAESTRO, МИР).
- Безналичный расчет (в рублях)
- Оплата через банк (для физических лиц)
- Оплата онлайн на сайте www.repinskaya.ru

Пошаговая инструкция по бронированию на сайте предоставляется во время процесса бронирования на каждой странице.

Более подробную информацию о ценовых предложениях и их содержании можно получить в разделе сайта «АКЦИИ»

Система бронирования автоматически высылает по электронной почте уведомление о бронировании, изменении и аннулировании на указанный электронный адрес. В поле следует внести один адрес электронной почты без лишних знаков и пробелов.

Для гарантии бронирования выберите правильный тип банковской карты и введите номер карты без пробелов. Выберите правильную дату истечения срока действия карты и введите имя владельца. Подтверждение банковской картой гарантирует, что номер останется за Вами после 17:00 дня прибытия.

В случае, если бронирование не было аннулировано до 17:00 в день прибытия либо в случае неприбытия в гостиницу, с указанной банковской карты взимается стоимость первых суток проживания.

При подтверждении бронирования автоматически проверяются сведения об используемой банковской карте.

Отмена и неприбытие

Если при бронировании не было согласовано иного, или если к выбранной Вами услуге или дате бронирования не относятся другие условия, отмена бронирования должна быть произведена не позднее, чем за 48 часов до прибытия.

В случае неприбытия ООО «Гостиница «Репинская» имеет право взыскать с Вас в качестве компенсации стоимость одних суток размещения. Если Вами было забронировано несколько суток, то при отмене менее, чем за 72 часа до даты прибытия Исполнитель вправе удержать с Вас полную стоимость забронированных услуг.

Вы имеете право на безвозмездный возврат средств, оплаченных заранее при бронировании, если причиной отмены является «обстоятельства непреодолимой силы» - то есть, не зависящие от волеизъявления и контроля, а также, по принятии всех разумных мер по их предотвращению. Такие как: тяжелое заболевание, тяжкий несчастный случай, смерть или иное серьезное событие неожиданного характера, касающиеся непосредственно гостя. В качестве подтверждения обоснованности отмены бронирования в этом случае необходимо предъявить достоверное документальное подтверждение, например, медицинскую справку.

Проживание

При заселении Гостям необходимо ознакомиться с перечнем имущества, находящемся в номере, осмотреть имущество и при наличии несоответствия сообщить об этом администратору Службы приема и размещения.

Гости имеют право:

- пользоваться парковкой
- пользоваться детской комнатой, игровым лабиринтом
- находиться и гулять по территории гостиницы «Репинская» и за ее пределами
- проживать с домашними животными при условии соблюдения правил проживания с животными, предусмотренными настоящими Правилами;
- пользоваться уличной детской площадкой;
- обращаться к администратору Службы приема и размещения за разъяснениями настоящих Правил, по всем вопросам оказания услуг в соответствии с настоящими Правилами и помощью (вызов скорой медицинской помощи, разрешение конфликтных и спорных ситуаций).

Гости обязаны:

Соблюдать чистоту в помещениях и на территории ООО «Гостиницы «Репинская». Запрещается выбрасывать мусор, бутылки и другие предметы из окон номера; выбрасывать в унитаз различного рода предметы, бытовой мусор, средства гигиены и т. д.;

В случае возникновения любых неисправностей электрических бытовых приборов, инженерного и иного оборудования незамедлительно сообщить администратору Службы приема и размещения. Запрещается самостоятельно устранять неисправности;

Соблюдать правила пожарной безопасности, правила эксплуатации бытовых приборов

Вести себя корректно по отношению к персоналу и другим Гостям;

Соблюдать тишину на территории гостиничного комплекса в ночное время с 23:00 до 07:00 часов;

Не оставлять в номере и на территории ООО «Гостиницы Репинская» малолетних детей без присмотра. Гости несут полную ответственность за безопасность прибывших с ними детей;

При выезде не забывать свои личные вещи, ценности и документы.

Бережно относиться к имуществу. В случае причинения ущерба, порчи или утраты имущества номера, причинения ущерба другим отдыхающим по вине Гостя и/или лиц, находящихся с ним на отдыхе, Гость обязан полностью компенсировать нанесенный ущерб в соответствии с действующим прейскурантом возмещения стоимости ущерба, а в случае отсутствия прейскуранта - в соответствии с рыночными ценами, действующими на момент причинения ущерба. При отказе гостя от возмещения ущерба Администрация гостиницы составляет соответствующий акт о причинении ущерба;

Самостоятельно ознакомиться до момента оплаты и начала пользования услугами с прейскурантом цен, с настоящими Правилами на стойке ресепшен Исполнителя и (или) на сайте www.repinskaya.ru;

Неукоснительно соблюдать настоящие Правила.

Забутые Гостями вещи (документы) в номерах в случае их обнаружения обслуживающим персоналом помещаются на хранение и подлежат возврату Гостю по его требованию. Оставленные пищевые продукты не хранятся и подлежат немедленной утилизации. В случае не востребоваания Гостем забытых вещей в течение 2-х месяцев с даты их обнаружения Администрация вправе утилизировать указанные вещи.

Гостям запрещено:

- Превышать максимальное число заселяемых в один номер Гостей;
- Передавать ключи от номера посторонним лицам, оставлять двери номера открытыми в свое отсутствие;
- Оставлять детей в возрасте до 14 лет без присмотра сопровождающих взрослых;
- Разводить костры и открытый огонь на территории;

Курить в номерах и помещениях гостиницы, а также в местах, не предназначенных для курения;

Проносить и/или хранить и/или применять на территории (в номерах) взрывчатые и легковоспламеняющиеся вещества (в том числе пиротехнические изделия, фейерверки, небесные фонарики и т.д.), оружие любого вида, отравляющие, токсичные, ядовитые, опасные химические вещества, газовые баллончики;

Подключать и использовать бытовые электроприборы, электронагревательные приборы и прочее электрооборудование, не предусмотренные оснащением номера;

Размещать на территории объявления, листовки, различные информационные материалы, графические изображения;

Осуществлять нанесение любых изображений на стены, напольные покрытия в помещениях или на фасаде здания;

Выносить имущество из номера (мебель, оборудование, полотенца, и т.п.); при проживании в нескольких номерах перемещать имущество одного номера в другой

Портить зеленые насаждения, вытаптывать газоны, вырубать деревья и кустарники на территории гостиницы; бросать мусор, отходы, окурки на территории в места, не отведенные для их складирования; игнорировать требования обслуживающего персонала гостиницы, проявлять неуважение или грубость к обслуживающему персоналу и другим Гостям; использовать территорию гостиницы без разрешения администрации для занятия коммерческой, рекламной и иной деятельностью, независимо от того, связано ли это с получением дохода;

Использовать номера для проживания Гостей сверх максимально возможного числа заселяемых в один номер соответствующей категории;

При проведении мероприятий самовольно, без согласования с Администрацией, устанавливать игровые аттракционы, рекламные щиты музыкальное, световое и иное оборудование;

При проведении мероприятий использовать дым-машины и любые пиротехнические изделия и фейерверки (в т.ч. концертную пиротехнику, горящие надписи, петарды, фонтаны, «холодные» фонтаны, батареи салютов, римские свечи, ракеты, огнепады, пальмовые салюты, сферические салюты, бураки, пиротехнические фигуры, веерные салюты, и любые другие указанные изделия);

При проведении мероприятия использовать собственное (арендованное) оборудование, не согласованное с Администрацией гостиницы. Согласование производится не менее чем за 48 (сорок восемь часов) до начала мероприятия. Согласование производится по составу, мощности и расположению оборудования на территории комплекса и/или в помещениях зданий комплекса;

Использование оборудования, не имеющего обязательной сертификации или декларации соответствия, установленного законом РФ;

Развешивать на строениях и деревьях электрические гирлянды, светильники, электрические удлинители и провода.

Размещение

Режим работы Службы приема и размещения - круглосуточно.

Администрация ООО «Гостиница «Репинская» вправе ограничить предоставление услуг по техническим, погодным, эксплуатационным и др. причинам (аварийные ситуации оборудования, произошедшие не по вине ООО «Гостиницы «Репинская», наступление обстоятельств непреодолимой силы, временное отключение соответствующими службами электроэнергии и др.); вносить изменения в график (режим) работы ООО «Гостиницы «Репинская», связанные с техническими, погодными и другими причинами, о чем указывается на соответствующих информационных стендах Службы.

При регистрации заезда российским гражданам необходимо предъявить внутренний паспорт гражданина РФ, лицам без гражданства и иностранным гражданам — паспорт и пакет документов для регистрации.

При размещении прибывших родителями (законными представителями) детей необходимо предоставить свидетельство о рождении или паспорт ребенка. В случае заселения совместно с лицами, не являющимися законными представителями, необходимо предъявить нотариально заверенную доверенность от родителей. Заселение детей в возрасте до 14 лет осуществляется только в сопровождении взрослого лица с оплаченной стоимостью проживания. Сопровождающий ребенка родитель (иной законный представитель) несет ответственность за соблюдение ребенком всех требований настоящих Правил.

В случае отсутствия у Гостя (гостей) паспорта, Администрация гостиничного комплекса вправе отказать в предоставлении услуг проживания. Регистрационная карта, подписываемая при заселении Гостем, с одной стороны, и сотрудником Службы приема и размещения с другой, признается договором (далее – Договор) между Потребителем и Исполнителем.

При раннем заезде гостя и последующим его проживанием в гостинице плата за номер за период от времени заселения до времени заезда не должна превышать оплату за половину суток номера. При этом если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, то оплату устанавливает гостиница.

Если размещение будет происходить после указанного времени, Вы должны заранее подтвердить позднее время прибытия банковской картой. В ином случае Исполнитель имеет право выставить номер в открытую продажу.

В случае задержки выезда плата за проживание взимается в следующем порядке: с 15:00 до 21:00 - почасовая оплата в соответствии со стоимостью категории номера. При проживании не более суток (24 часов) взимается полная стоимость номера за 1 ночь, вне зависимости от расчетного часа.

Размещение с детьми

Проживание в ООО «Гостиница «Репинская» детей возможно только в сопровождении взрослого. Дети до 3-х лет проживают бесплатно, при необходимости предоставляется дополнительная кровать. Проживание детей старше 3-х лет оплачивается в соответствии с действующим Прейскурантом.

Размещение с домашними питомцами

Под определение «домашний питомец» подпадают взрослые собаки мелких и средних пород до 7 кг. Проживание с иными животными запрещено. Допускается проживание с домашними животными в ограниченном количестве номеров при условии, что численность животных не превышает двух единиц. За проживание с животными установлена дополнительная оплата в соответствии с прейскурантом, утвержденном Администрацией гостиницы.

Проживание с домашними животными допускается только при наличии у владельцев домашнего животного справки от ветеринарного врача о состоянии питомца или предъявлении ветеринарного паспорта установленного образца с отметкой о всех прививках.

Гость, проживающий с домашним животным, берет на себя обязательства по соблюдению санитарно-гигиенического режима в номере и на территории гостиницы:

Гость обязан привезти с собой специальную подстилку для животного, специальную посуду для кормления, лоток для туалета.

Запрещается мыть животных в душевых, использовать для вытирания полотенца и простыни, принадлежащие гостинице;

Выгул собак разрешается только в наморднике, на поводке, длина которого позволяет контролировать их поведение;

Запрещается выгуливать собак на детских площадках;

Владелец домашнего животного обязан не допускать случаев нахождения своих питомцев на территории без присмотра;

Гость обязан обеспечить отсутствие домашнего животного во время уборки номера, при проведении ремонтных работ сотрудниками гостиницы;

Гость обязан самостоятельно убирать за своими домашними животными экскременты во время их выгула на территории гостиницы;

Запрещается находиться с домашними животными в ресторане и других местах общего пользования.

Всю ответственность за уход, здоровье, питание, содержание, чистку, выгул домашнего животного несет хозяин.

Всю ответственность и расходы за порчу имущества номера и гостиницы домашними животными несет хозяин питомца.

Все риски, связанные с поведением домашнего животного, несет хозяин питомца.

Администрация оставляет за собой право в одностороннем порядке расторгнуть договор на проживание с Гостем в случае:

- Нарушения Гостем правил проживания с домашними животными;
- Агрессивного, шумного, неадекватного поведения домашнего животного.

Поведение гостя

ООО «Гостиница Репинская» требует соблюдать установленные правила, оставляет за собой право отказать в оказании услуг гостям, нарушающим правила проживания и нахождения на территории. При этом оплата размещения и дополнительных услуг будет взыскана с гостя в полном объеме.

Мы поддерживаем государственную антитабачную политику, запрет на курение действует в гостевых номерах.

Служба приема и размещения вправе не заселять лиц, находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

В случае возникновения каких-либо спорных вопросов руководство стремится к разрешению вопроса на месте. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте, составляется акт, подписанный Гостем и уполномоченным лицом гостиницы, в 2-х экземплярах с указанием в нем всех замечаний. Гость вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков либо соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу. При агрессивном поведении Гостя Администрация оставляет за собой право вызвать Полицию для разрешения.

Ответственность гостиницы за личные вещи гостей

ООО «Гостиница «Репинская» не несет ответственности за оставленное на открытой парковке транспортное средство, а также повреждения и сохранность находящихся внутри него предметов. Мы информируем владельцев транспортных средств о том, что территория паркинга контролируется видеокамерами, и что администрация гостиницы не отвечает за оставленную собственность гостя.

Ответственность гостя за ущерб

Гость несет ответственность за ущерб, умышленно или по неосторожности нанесенный (например, курение в номере) им, его гостем или домашним питомцем гостинице, помещениям, предметам мебели, оборудованию, а также другим гостям и их собственности. Ответственность за ущерб определяется, исходя из общих принципов расчета компенсации.

Поведение Гостей гостиницы не должно мешать третьим лицам, представлять угрозу безопасности их жизни и здоровью либо в той или иной форме ограничивать их свободу. За вышеуказанные действия Гости несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством РФ. По всем спорам, вопросам, претензиям и разногласиям, возникающим в ходе заселения и (или) проживания и (или) выезда из номеров, Гость вправе немедленно обращаться за их разрешением к Администрации. Если проблема не может быть решена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении. Все споры или разногласия разрешаются путем переговоров между сторонами, в том числе путем направления письменных претензий. Письменная претензия Гостя может быть заявлена непосредственно в день оказания некачественной услуги и рассмотрена принимающей стороной (Администрацией) с дачей письменного ответа заявителю в течение 30-ти дней с момента ее получения, если иные сроки рассмотрения и удовлетворения претензии потребителя не установлены действующим законодательством РФ, Договором с Гостем.

В случае невозможности разрешения разногласий по спорным вопросам путем переговоров, в том числе путем направления письменных претензий, они подлежат рассмотрению в суде в соответствии с законодательством РФ. Администрация гостиницы оставляет за собой право отказать в пользовании услугами проживания любому посетителю, нарушающему требования настоящих Правил и иных обязательных правил поведения.

Администрация не несет ответственности за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Гостя, вследствие нарушения им настоящих Правил, а также действия обстоятельств непреодолимой силы, в том числе, но не ограничиваясь этим: природные стихийные бедствия (землетрясения, наводнения, снежные заносы и т.п.), беспорядки, гражданские войны, забастовки, решения компетентных государственных органов власти, аварийные ситуации (отключение электроэнергии, ремонтно-восстановительные работы и другие чрезвычайные

работы и действия со стороны энергоснабжающих организаций) и т.д.

Администрация не несет ответственности за ненадлежащее исполнение (неисполнение) услуг вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, в том числе, но не ограничиваясь этим: природные стихийные бедствия (землетрясения, наводнения, снежные заносы и т.п.), беспорядки, гражданские войны, забастовки, решения компетентных государственных органов власти, аварийные ситуации (отключение электроэнергии, водоснабжения, газоснабжения, ремонтно-восстановительные работы и другие чрезвычайные работы и действия со стороны энергоснабжающих организаций) и т.д., а также по иным основаниям, предусмотренным законом.

Администрация имеет право свободного доступа в номер в присутствии проживающихGuestов, с предварительным согласованием с Guestом по телефону, а также оставляет за собой право посещения номера без согласования с Guestом для уборки номера, в случае возникновения задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Guestом требований настоящих Правил и правил общественного порядка.