

# ООО «ПУЛКОВО СКАЙ»

(наименование предприятия)

## ПРИКАЗ

01.02.2025 года

№ 22-П

### **Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг**

В связи с производственной необходимостью

### **ПРИКАЗЫВАЮ:**

- 1) Утвердить правила предоставления гостиничных услуг в Комплексе апартаментов «Domina Пулково Апартаменты» на 13 листах, предоставлять гостиничные услуги согласно этим правилам начиная с 01.02.2025 года.

Генеральный директор

М. Е. Глумов

**УТВЕРЖДАЮ:**  
**Генеральный директор**  
**ООО «ПУЛКОВО СКАЙ»**

\_\_\_\_\_ **М. Е. Глумов**

**ПРАВИЛА**  
**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В КОМПЛЕКСЕ АПАРТАМЕНТОВ**  
**(ГОСТИНИЦА) «DOMINA ПУЛКОВО АПАРТАМЕНТЫ»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг в **Комплексе апартаментов «Domina Пулково Апартаменты»** при заключении и исполнении договора о предоставлении указанных услуг между заказчиком (потребителем) и **ООО «УК ПУЛКОВО СКАЙ»**, предоставляющим потребителю гостиничные услуги (далее - исполнитель). Настоящие правила вступают в силу с 01.02.2025 года.

1.2. В настоящих Правилах используются следующие понятия:

"Бронирование" - закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя. Исполнитель обязуется предоставить Потребителю (Заказчику) имеющийся в наличии Номер соответствующей категории, возможность забронировать конкретный Номер, принадлежащий данной категории, Исполнителем не предоставляется;

"Гостиница " - средство размещения (комплекс апартаментов), представляющее собой имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг и имеющее наименование **«Domina Пулково Апартаменты»**, расположенное по адресу: г. Санкт-Петербург, Пулковское шоссе, д. 14, стр. 7. Категория (звездность) Гостиницы - 5 звезды, номер в реестре классифицированных объектов – **550043977**.

"Гостиничные услуги" - комплекс услуг по обеспечению размещения физических лиц в Гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем и доводится до сведения Потребителя в соответствии с требованиями действующего законодательства;

"Депозит" – денежные средства, оплачиваемые Исполнителю Потребителем или Заказчиком с их согласия в момент размещения в Гостинице в качестве способа обеспечения оплаты Потребителем дополнительных Гостиничных услуг из расчета *2000 (Две тысячи)* рублей за каждые сутки проживания в Гостинице, но не менее, чем за *одни сутки*, в порядке, предусмотренном настоящими Правилами;

"Дополнительные гостиничные услуги" - Гостиничные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания в Гостинице;

"Заказчик" - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу Потребителя;

"Исполнитель" – Общество с ограниченной ответственностью «ПУЛКОВО СКАЙ» (ООО «ПУЛКОВО СКАЙ»), с местом нахождения по адресу г. Санкт-Петербург, Пулковское шоссе, д. 14, стр. 7, предоставляющее Потребителю Гостиничные услуги;

"Местное время" – время в месторасположении Гостиницы;

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

"Потребитель" - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо

заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

"Прейскуранты" – внутренние локальные нормативные акты Исполнителя, утвержденные уполномоченным должностным лицом Исполнителя, в которых устанавливаются:

- категории Номеров и их параметры;
- Цены Номеров (мест в Номерах) и перечень Гостиничных услуг, входящих в Цену Номеров (мест в Номерах);
- стоимость предоставления дополнительного места в Номере (дополнительной кровати);
- перечень имущества Гостиницы и его стоимость, подлежащая возмещению Потребителем в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы Потребителем;
- перечень и стоимость Дополнительных гостиничных услуг Исполнителя, в том числе стоимость завтрака, если он не включен в Цену Номера (места в Номере).

Прейскуранты на русском языке размещены в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы), а также на других ресурсах/носителях Исполнителя. Прейскуранты с Дополнительными гостиничными услугами, предоставляемыми в Номере, также размещены в каждом Номере.

Время выезда (расчетный час) - время, установленное Исполнителем для выезда Потребителя.

Время выезда (расчетный час) из Гостиницы - 12.00 по Местному времени.

"Время заезда" - время, установленное Исполнителем для заезда Потребителя.

Время заезда в Гостиницу - 14.00 по Местному времени;

"Цена Номера (места в Номере)" - тариф, определяемый как стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену за сутки, при этом для целей настоящих Правил, под «сутками» понимается промежуток времени, начиная со времени заезда (как этот термин определен выше) и заканчивая временем выезда (как этот термин определен выше) дня, следующего за днем заезда Потребителя, а также каждые последующие 24 (Двадцать четыре) часа до времени выезда (Расчетного часа) в дату выезда Потребителя;

## **2. Информация об услугах, порядок оформления и оплаты проживания в Гостинице**

2.1. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Потребителей, прибывающих в Гостиницу и убывающих из Гостиницы.

Режим работы предприятий общественного питания (ресторанов, баров) Гостиницы установлен отдельно для каждого предприятия и доведен до сведения Потребителя в установленном действующим законодательством порядке. Также информацию о режиме работы предприятий общественного питания Гостиницы Потребитель может получить в Службе приема и размещения Гостиницы.

2.2. Информация об Исполнителе на русском языке (номер контактного телефона, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика, сведения о виде гостиницы, присвоенной гостинице категории, сведения о категории номеров гостиницы и цену номеров (места в номере), перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере), сведения о форме и порядке оплаты гостиничных услуг, перечень и цену иных платных услуг, оказываемых исполнителем за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты, сведения о форме, условиях и порядке бронирования, а также о порядке отмены бронирования, сведения о времени заезда и времени выезда из гостиницы) и оказываемых им услугах, включая настоящие правила размещена на русском языке в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы, в папке

для Потребителя). Доступ к данной информации предоставлен неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени гостиницы.

Информация на русском языке о порядке проживания в Гостинице, включая настоящие Правила, правила противопожарной безопасности, а также правила пользования электробытовыми приборами имеется в наличии в каждом Номере, предназначенном для проживания (папка Потребителя).

2.3. Бронирование Номеров в Гостинице осуществляется Исполнителем при наличии свободных номеров путём принятия Заявки на бронирование от Потребителя или Заказчика посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что Заявка исходит непосредственно от Потребителя или Заказчика. Телефон +7 812 383 00 00, e-mail [reservations@dominapulkovo.ru](mailto:reservations@dominapulkovo.ru).

Бронирование номера может осуществляться путем заполнения формы на сайте бронирования Гостиницы.

Websites [www.dominapulkovo.ru](http://www.dominapulkovo.ru)

Заявка может быть составлена Заказчиком в свободной форме и должна содержать следующую информацию: ФИО заказчика, дата и время заезда, дата и время выезда, категория номера, условия оплаты. В случае гарантированного бронирования, в заявке Заказчик должен указать, что он обязуется оплатить штраф за не заезд гостя, в размере полной стоимости первых суток проживания.

Бронирование считается действительным с момента получения Потребителем (Заказчиком) уведомления, содержащего сведения о фирменном наименовании Исполнителя, Потребителе (Заказчике), категории Гостиницы, категории (виде) заказанного Номера (места в Номере) и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в Гостинице, а также иные сведения, определяемые Исполнителем.

Исполнитель вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

Потребитель (Заказчик) вправе аннулировать Заявку без применения к нему каких-либо санкций до 16.00 часов дня запланированного заезда, если иной срок не доведен до сведения Потребителя (Заказчика) в момент бронирования, либо предусмотрен договором. Для бронирований, осуществленным согласно действующим специальным предложениям, на сайте Гостиницы в сети Интернет могут предусматриваться иные условия аннуляции (отказа от гарантированного бронирования).

Аннулирование Заявки (Отказа от бронирования Номера) в Гостинице осуществляется Исполнителем путём принятия Отказа от бронирования Номера от Потребителя или Заказчика посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что Отказ от бронирования Номера исходит непосредственно от Потребителя или Заказчика.

Аннулирование заявки может быть составлено Заказчиком в свободной форме и должно содержать следующую информацию: ФИО заказчика, дата и время заезда, дата и время выезда, категория номера.

Условия, порядок и последствия отказа Исполнителя в бронировании определены действующим законодательством Российской Федерации.

2.4. В Гостинице применяются следующие виды бронирования:

2.4.1. гарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Потребителя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда, при условии внесения Потребителем или Заказчиком с их согласия авансового платежа в размере не менее Цены Номера (места в Номере).

Авансовый платеж при бронировании Номера (места в Номере) вносится Потребителем или Заказчиком с их согласия не позднее дня запланированного заезда. В случае, если Потребителем (Заказчиком) не внесен авансовый платеж в течение установленного выше срока, бронирование считается негарантированным, и к такому бронированию подлежат применению условия негарантированного бронирования, предусмотренные в п. 2.5.1 ниже.

При размещении Потребителя, авансовый платеж засчитывается в качестве оплаты первых суток проживания в Номере (места в Номере).

В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Потребителя с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается.

Несвоевременным отказом от бронирования признается отказ, полученный Исполнителем после 18.00 часов дня запланированного заезда.

Незаездом признается не прибытие Потребителя в помещение Гостиницы, предназначенное для оформления временного проживания Потребителей (в Службу приема и размещения Гостиницы) до времени заезда дня, следующего за днем запланированного заезда.

Опозданием Потребителя признается заезд Потребителем после времени заезда и до времени заезда дня, следующего за днем бронирования.

При опоздании более, чем на 24 часа, гарантированное бронирование аннулируется, а с Потребителя (Заказчика) взимается плата за фактический простой Номера (места в Номере), но не более Цены Номера (места в Номере).

2.4.2. негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Потребителя до 16.00 часов в день заезда, после чего договор прекращается

При негарантированном бронировании авансовый платеж Потребителем или Заказчиком не вносится.

При бронировании Заказчиком – юридическим лицом, либо индивидуальным предпринимателем, размер и сроки внесения авансового платежа, и иные условия бронирования подлежат применению Исполнителем согласно договору с Заказчиком и могут отличаться от указанных в настоящих Правилах.

2.5. Гостиничные услуги предоставляются Исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме. Договор, заключаемый с Потребителем или с Заказчиком - физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором.

Договор содержит:

- наименование, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика Исполнителя;
- сведения о Потребителе (Заказчике): фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность, оформленном в установленном порядке;
- сведения о виде гостиницы, категории гостиницы, указанной в свидетельстве о присвоении гостиницы определенной категории, предоставляемом номере (месте в номере) и об адресе гостиницы;
- сведения о категории номера, цене номера (места в номере), количестве номеров (мест в номере);
- период проживания в гостинице;
- время заезда и время выезда (расчетный час)
- иные необходимые сведения (по усмотрению Исполнителя).

Способы заключения договора:

- составление одного документа (в том числе электронного), подписанного двумя сторонами (регистрационная карта Гостя (Потребителя);
- подтверждение Исполнителем заявки, направленной Заказчиком (Потребителем) Исполнителю (подтверждение о бронировании);
- совершение Заказчиком (Потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата Заказчиком (Потребителем) соответствующей суммы Исполнителю).

2.6. Заселение Потребителя осуществляется при условии предъявления Потребителем подлинника документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства.

Заселение в Гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение в Гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).

Иностранные гости обязаны предъявлять миграционную карту.

При отсутствии вышеуказанных документов Исполнитель вправе отказать в размещении.

В связи с тем, что законодательство не предусматривает возможность идентификации физических лиц путем предоставления копий документов, удостоверяющих личность, в том числе нотариально заверенных, Исполнитель вправе отказать в размещении Потребителю в случае предъявления копии, а не подлинника документа, удостоверяющего личность.

Условия, порядок и последствия отказа от Договора определены действующим законодательством Российской Федерации.

2.7. Гостиница осуществляет оформление проживания и регистрацию Потребителей, прибывающих в Гостиницу и убывающих из нее круглосуточно. По просьбе Потребителей, с обоюдного согласия Администрации Гостиницы и проживающего Потребителя, разрешается находиться посторонним лицам в номере с 07:00 до 22:00 на основании документа, удостоверяющего личность посетителя. Потребитель должен лично подтвердить согласие на посещение, встретив посетителя у стойки приёма и размещения и предоставив необходимые документы. После 22:00 пребывание посторонних лиц в гостинице возможно исключительно при условии их регистрации в номере Потребителя (в случае, если подселение позволяет категория номера и максимальное количество проживающих Потребителей не будет превышено), либо оплаты другого номера (при наличии свободных номеров).

Данный порядок – это мера безопасности, направленная на обеспечение безопасности Посетителей, сохранности имущества Гостиницы, а также, выполнение установленной законодательством обязанности Гостиницы по регистрации граждан по месту пребывания.

Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации".

Постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

2.8. Максимальное количество проживающих Потребителей в номере должно соответствовать количеству мест в номере и составляет 2 человека (старше 12 лет) для номера категории «Стандарт», 2 человека (старше 12 лет) для номера категории «Улучшенный», 2 человека (старше 12 лет) для номера категории «Комфорт», 2 человека (старше 12 лет) для номера категории «Студия», 2 человека (старше 12 лет) для номера категории «Семейный». Дети грудного возраста (до 3-х лет) проживают в одном номере с родителями без дополнительной платы за размещение с предоставлением по запросу кровати для ребенка в возрасте до 3-х лет.

Допускается проживание 1 ребенка в возрасте до 12 лет при условии их размещения с родителями (законными представителями) в одном номере без предоставления отдельного или дополнительного места в номере без дополнительной платы за размещение.

2.9. При оформлении проживания Исполнитель выдает Потребителю счет. Счет должен содержать: наименование Исполнителя; фамилию, имя, отчество Потребителя; сведения о предоставляемом Номере (места в Номере); Цену Номера (места в Номере); другие необходимые данные по усмотрению Исполнителя.

2.10. Исполнителем установлена посуточная оплата проживания в Номере (на месте в Номере). Почасовое проживание, а также почасовая тарификация стоимости проживания в Гостинице не предусмотрены. Минимальный тариф на проживание – Цена номера за сутки.

Цена Номера (места в Номере) и перечень Гостиничных услуг, входящих в Цену Номера (места в Номере), устанавливаются действующим соответствующим Прейскурантом Исполнителя.

Цены, установленные соответствующим Прейскурантом, дифференцированы в зависимости от категории Номера, количества проживающих в номере, иных факторов, действуют в течение ограниченного времени. Цена номера (места в Номере) для каждого Потребителя (Заказчика) устанавливаются в момент подтверждения бронирования Исполнителем согласно действующему на такой момент Прейскуранту, а при отсутствии предварительного бронирования – в момент оформления заезда Потребителя согласно Прейскуранту, действующему на момент размещения Потребителя. В момент подтверждения бронирования Потребитель (Заказчик) принимает и соглашается с Ценой Номера (места в Номере), и не вправе впоследствии требовать их изменения при размещении в Гостинице.

2.11. С согласия Потребителя (Заказчика) оплата Цены Номера (места в Номере) производится при заключении Договора в полном объеме (авансовый платеж в размере Цены Номера (места в Номере) за весь срок проживания в Гостинице). Согласием Потребителя (Заказчика) признается подписание Потребителем (Заказчиком) Договора.

С согласия Потребителя (Заказчика) Потребитель в момент размещения в Гостинице оплачивает Депозит. Депозит является способом обеспечения оплаты Потребителем Дополнительных платных Гостиничных услуг, потребляемых им в Гостинице, и может быть использован при расчете за данные Дополнительные услуги. При использовании Депозита (полностью или частично) в процессе проживания в Гостинице, Потребитель производит пополнение Депозита. При выезде Потребителя неиспользованная сумма Депозита подлежит возврату Потребителю. Согласием Потребителя (Заказчика) на оплату Депозита признается подписание Потребителем (Заказчиком) Договора.

Потребитель (Заказчик) обязан оплатить Гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме.

При осуществлении расчетов с Потребителем (Заказчиком) Исполнитель выдает Потребителю (Заказчику) кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

Плата за проживание взимается в соответствии с Расчетным часом.

В случае проживания Потребителя в Номере (на месте в Номере) 24 часов и менее, например, при заезде после времени заезда текущего дня, и/или выезда до времени выезда (Расчетного часа) текущего дня, плата взимается в размере минимального тарифа - Цены Номера (места в Номере) независимо от времени фактического нахождения Потребителя в Гостинице.

К оплате услуг Исполнителем принимаются наличные российские рубли, а также кредитные карты следующих платежных систем: Visa, Master Card, Diners Club International, China Union Pay, Maestro, МИР.

2.12. При наличии предварительного бронирования на текущую дату Исполнитель гарантирует предоставить Потребителю Номер (место в Номере) во время заезда.

При наличии свободных Номеров (мест в Номерах) Исполнитель может заселить Потребителя до времени заезда.

При заселении Потребителя до установленного времени заезда (ранний заезд) и последующим проживанием в гостинице плата за номер (место в номере) за период от времени заселения до времени заезда взимается в размере, равном плате за половину суток. При этом, если период от времени заселения до времени заезда Потребителя составляет более 12 часов, плата за проживание взимается с потребителя в размере, равном суткам.

2.13. При необходимости продления срока проживания Потребитель обязан заявить об этом Исполнителю не позднее 10:00 часов дня, в котором Потребитель должен выехать из Гостиницы, и Исполнитель, при наличии свободных Номеров, продлевает срок проживания.

Оплата продления срока проживания производится Потребителем в порядке, установленном выше в настоящих Правилах для оплаты Цены Номера (места в Номере), и должна быть произведена с согласия Потребителя Потребителем не позднее времени выезда (Расчетного часа) дня, в котором Потребитель продлил проживание.

Не продление Потребителем срока проживания в установленный в настоящем пункте срок и/или не оплата Потребителем в порядке, предусмотренном настоящими Правилами продления срока проживания - является задержкой выезда Потребителя из Гостиницы, что дает Исполнителю право требовать от Потребителя незамедлительного освобождения, занимаемого Потребителем Номера (места в Номере), а также влечет за собой последствия, установленные в пункте 2.14 настоящих Правил.

2.14. В случае задержки выезда Потребителя после установленного времени выезда (Расчетного часа) плата за проживание взимается с Потребителя в следующем порядке, установленном Исполнителем:



- при выезде после времени выезда (Расчетного часа) текущего дня до 16.00 часов по Местному времени текущего дня, Потребителем производится оплата проживания в размере пятидесяти процентов Цены Номера (места в Номере);

- при выезде *после 18.00 часов* по Местному времени текущего дня, Потребителем производится оплата проживания в размере ста процентов Цены Номера (места в Номере).

Во всех перечисленных в данном пункте случаях Цена Номера (места в Номере) определяется исходя из соответствующего Прейскуранта Исполнителя, действующего на день (дату) выезда Потребителя для всех Потребителей (публичные тарифы), Цена Номера (места в Номере), установленная для Потребителя при бронировании, не применяется.

2.15. При размещении детей до 3 лет в Номере вместе с родителями, детская кроватка предоставляется без взимания дополнительной платы. При этом возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о рождении.

Дети до 12 лет проживают в одном Номере с сопровождающими их взрослыми без предоставления дополнительного места и без взимания дополнительной платы.

В случаях предоставления дополнительной кровати взимается плата в соответствии с соответствующим Прейскурантом Исполнителя, действующим на момент подтверждения бронирования (при заказе дополнительной кровати при бронировании), либо на момент размещения (в случае заказа дополнительной кровати в момент заезда), либо на момент обращения с просьбой предоставить дополнительную кровать (в случае заказа дополнительной кровати в период проживания). Исполнитель вправе отказать в предоставлении дополнительной кровати в случае, если ее установка в Номере не предусмотрена.

2.16. Стоимость завтрака для детей рассчитывается согласно следующей таблице:

Стоимость завтрака для детей  
(распространяется на тарифы, включающие завтрак и на тарифы, не включающие завтрак)

| Возраст                 | Стоимость  |
|-------------------------|------------|
| 0-6 лет (включительно)  | 0 руб.     |
| 7-12 лет (включительно) | 750 руб.   |
| 13 лет и старше         | 1 500 руб. |

#### 2.17. Расчеты с юридическими лицами

Все расчеты с юридическими лицами осуществляются в основном в безналичном порядке. Кроме того, законодательством РФ предусмотрена возможность расчетов между юридическими лицами банковскими картами, наличными денежными средствами (в том числе возвраты) – в сумме, не превышающей 100 000 рублей по одному договору (согласно Указанию ЦБ РФ от 07.10.2013 года №3073-У «Об осуществлении наличных расчетов».

В случае необходимости получения универсально-передаточного документа (УПД)/счета-фактуры и акта выполненных работ на имя компании, когда услуги Гостиницы оплачиваются Потребителем за наличный расчет или банковской картой перед заселением Потребитель должен предоставить доверенность (подлинник) от компании с подписью уполномоченных лиц и печатью компании на право получения УПД/счета-фактуры и акта выполненных работ, а также письмо с реквизитами компании, в соответствии с которыми необходимо заполнить УПД/счет-фактуру и акт выполненных работ. При этом обязательным условием является то, что бронирование сделано по заявке от компании, запрашивающей на свое имя УПД/счет-фактуру и акт выполненных работ. Выдача доверенности регулируется ст. 185 ГК РФ, где сказано, что доверенность представляет собой письменное уполномочие, выдаваемое одним лицом другому для представительства перед третьими лицами. Доверенность от имени организации должна выдаваться за подписью ее руководителя или иного лица, уполномоченного на это учредительными документами.

Если Потребитель выступает как частное лицо и при этом оплачивает товары (работы, услуги) без доверенности, то Гостиница выдает Потребителю только кассовый чек и информационный счет, без оформления приходных кассовых ордеров и УПД/счета-фактуры и акта выполненных работ.

УПД/счет-фактура и акт выполненных работ в данном случае не выписываются на основании п.7 ст. 168 НК РФ. В нем говорится, что требования по оформлению расчетных документов и выставлению УПД/счетов-фактур считаются выполненными, если продавец выдал покупателю кассовый чек или иной документ установленной формы. Речь идет об организациях, которые реализуют товары за наличный расчет, выполняют работы и оказывают услуги непосредственно населению.

### **3. Порядок предоставления Гостиничных услуг**

3.1. Качество предоставляемых Гостиницей услуг соответствует установленным действующим законодательством РФ требованиям.

3.2. Исполнитель по просьбе Потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование аптечкой первой помощи;
- доставка в Номер корреспонденции, адресованной Потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка;

Исполнитель также предоставляет Потребителю без дополнительной оплаты следующие виды услуг, стоимость которых входит в Цену Номера (места в Номере), утвержденные соответствующим Прейскурантом:

- *беспроводной интернет на всей территории отеля;*
- *пользование тренажерным залом;*
- *пользование оборудованием и электроприборами, установленным в номере;*
- *пользование чайным уголком в номере;*
- *пользование багажной комнатой;*
- *предоставление набора косметики и банных принадлежностей;*
- *хранение вещей в сейфе, установленном в каждом номере;*
- *предоставление иголок, ниток.*

Исполнитель предоставляет Потребителю услугу по предоставлению завтрака:

- без взимания дополнительной оплаты, если в Цену номера Потребителя включена стоимость завтрака;
- с взиманием дополнительной оплаты согласно прейскуранта Исполнителя, если в Цену номера Потребителя не включена стоимость завтрака.

3.3. Потребитель имеет право на пользование в установленном порядке Дополнительными гостиничными услугами, оказываемыми Исполнителем. Перечень Дополнительных гостиничных услуг указан в соответствующем Прейскуранте, размещённом на русском языке в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы). Дополнительные Гостиничные услуги предоставляются Исполнителем только с согласия Потребителя.

Расчеты за предоставленные Исполнителем Дополнительные гостиничные услуги осуществляются Потребителем как наличными денежными средствами, так и по банковским картам, как это предусмотрено в настоящих Правилах для оплаты Гостиничных услуг. Информация о порядке оплаты Дополнительных гостиничных услуг, размещена на русском языке в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы).

3.4. Исполнитель вправе в случае необходимости изменять порядок и место оказания Дополнительных гостиничных услуг, в том числе услуг общественного питания.

3.5. Исполнитель вправе произвести замену предоставленного Потребителю Номера на Номер той же категории или категорией выше в случае, если данный Номер в процессе эксплуатации признан Исполнителем аварийным.

Аварийным признается Номер, в помещениях которого выявлена необходимость осуществления экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих нормальному (качественному и безопасному) использованию Номера, а также иных помещений Гостиницы, если это препятствует к их нормальному доступу и обслуживанию.

В этом случае Исполнитель обязан немедленно известить Потребителя о необходимости освобождения Номера с установлением сроков такого освобождения и с одновременным предложением подобного свободного Номера или любого другого на усмотрение Исполнителя, но без занижения категории проживания для Потребителя.

Потребитель обязан освободить занимаемый им аварийный Номер до начала указанных в настоящем пункте работ, в установленные Исполнителем сроки.

3.6. Все расходы, обусловленные заменой аварийного Номера, осуществляются за счет Исполнителя. При несогласии Потребителя на замену Номера ему подобным, с Потребителем производятся все необходимые расчеты, обусловленные досрочным окончанием его проживания.

3.7. Потребитель принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения в целях обеспечения безопасности Гостиницы.

#### **4. Права и обязанности Потребителя**

4.1. Потребитель вправе:

- Пользоваться всеми Гостиничными услугами;
- Получать полную и достоверную информацию о правилах проживания в Гостинице, стоимости и перечне Гостиничных услуг;
- Обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг;
- В любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов.

4.2. Потребитель обязан:

- соблюдать Порядок проживания в Гостинице, предусмотренный настоящими Правилами и иными локальными нормативными документами Исполнителя, с которыми можно ознакомиться в информационной папке в каждом Номере Гостиницы;
- оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в сроки и в порядке, которые указаны в договоре и настоящих правилах;
- соблюдать правила пожарной безопасности;
- уважать права других Потребителей и посетителей Гостиницы
- бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы;
- закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы;
- освобождать Номер по истечении оплаченного срока проживания.

4.3. Потребителю запрещается:

- В целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в Номере Гостиницы и в помещениях для общего пользования нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками, электроплитами и т.д.), за исключением приборов, предоставленных Исполнителем;
- передавать посторонним лицам ключ от гостиничного Номера;
- курить в номерах и иных помещениях Гостиницы, а также на прилегающей

территории. В случае установления сотрудниками Гостиницы фактов курения Потребителем в номере или в иных помещениях Гостиницы, Потребитель обязан оплатить дополнительную уборку номера в размере 15000 (пятнадцать тысяч) рублей или иных помещений Гостиницы согласно прейскуранту на дополнительную уборку, утвержденному администрацией Гостиницы.

- приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы.

## **5. Ответственность Исполнителя и Потребителя**

5.1. Исполнитель отвечает за сохранность вещей Потребителя в соответствии с действующим законодательством.

Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Исполнителя. В противном случае Исполнитель освобождается от ответственности за несохранность вещей.

Вещи, обнаруженные после времени выезда (Расчетного часа) персоналом Исполнителя в Номере, подлежащем высвобождению и оплата за который закончилась (при этом Потребитель не известил Службу приема и размещения о продлении своего проживания в порядке и в сроки, установленные в настоящем Положении), признаются забытыми и помещаются Исполнителем в комнату забытых вещей Гостиницы. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Исполнителя в присутствии представителей Исполнителя в количестве не менее 2 (двух) человек, и оформляется соответствующим Актом о помещении забытых вещей Потребителя на хранение (Приложение № 1 к настоящим Правилам).

Исполнитель ставит в известность Потребителя о забытых им вещах по предоставленным Потребителем Исполнителю контактными данными.

Исполнитель может, при наличии отдельного распоряжения Потребителя и при условии предварительной оплаты Потребителем расходов на доставку, произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному Потребителем.

Забытые вещи хранятся Исполнителем в течение 3 (трех) месяцев в соответствии с порядком, утвержденным Руководством Исполнителя.

По истечении установленного выше срока хранения, забытые Потребителем вещи считаются не востребованными и подлежат утилизации в соответствии с порядком, утвержденным Руководством Исполнителя.

5.2. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору Исполнитель несет перед Заказчиком (Потребителем) ответственность, предусмотренную действующим законодательством.

5.3. Вред, причиненный жизни или здоровью Потребителя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению Исполнителем в соответствии с действующим законодательством.

Исполнитель не несет ответственность перед Потребителем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной (сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля Исполнителя.

5.4. Потребитель несет ответственность и возмещает реальный ущерб в случае нарушения обязательств по договору, а также утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы. Ущерб возмещается Потребителем в полном объеме согласно утвержденному Исполнителем соответствующему Прейскуранту. Кроме того, Потребитель несет ответственность за иные нарушения, в том числе нарушения установленного паспортно-визового режима, а также запрета курения.

Исполнитель имеет право отказать в предоставлении Потребителю услуг Гостиницы в случаях нарушения Потребителем настоящих Правил, несвоевременной оплаты Гостиничных услуг, а также в случае совершения Потребителем противоправных действий:

- нарушение общественной безопасности и общественного порядка, выражающее явное неуважение к обществу,
  - нецензурная брань в отношении других Потребителей, сотрудников Исполнителя, сотрудников службы охраны,
  - угрозы физической расправой в отношении других Потребителей, сотрудников Исполнителя, сотрудников службы охраны,
  - оскорбительное приставание к другим Потребителям, сотрудникам Исполнителя, сотрудникам службы Охраны,
  - уничтожение или повреждение чужого имущества, не принадлежащего Потребителю,
  - причинение вреда жизни и/или здоровью других Потребителей, сотрудников Исполнителя, сотрудников службы Охраны,
- Данный перечень противоправных действий не является исчерпывающим.

#### ПРИЛОЖЕНИЯ:

1. Приложение № 1 – Акт о помещении забытых вещей Потребителя на хранение.

к Правилам предоставления гостиничных услуг

О помещении забытых вещей Потребителя на хранение в гостинице  
«Domina Пулково Апартаменты»

20 Г.

|            |    |                                  |
|------------|----|----------------------------------|
| в период с | по | были оказаны Гостиничные услуги. |
|------------|----|----------------------------------|

После Расчетного для выезда часа персоналом Исполнителя в Номере, подлежащем высвобождению (№ \_\_\_\_\_) и оплата за который закончилась (при этом Потребитель не известил Службу приема и размещения о продлении своего проживания в порядке и в сроки, установленные в настоящем Положении), были обнаружены следующие вещи, предположительно принадлежащие Потребителю:

[illegible]

В соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг Исполнителя, данные вещи признаются забытыми Потребителем и помещаются Исполнителем в комнату забытых вещей Гостиницы, расположенную по адресу: г. Санкт-Петербург, Пулковское шоссе, д. 14, стр. 7, и подлежат хранению в течение срока и в порядке, установленными Инструкцией по приему, хранению и выдаче забытых вещей Гостиницы.

Настоящий Акт составлен:

|           |  |  |
|-----------|--|--|
| Ф.И.О     |  |  |
| Должность |  |  |
| Подпись   |  |  |
| Дата      |  |  |