



Правила проживания в отеле «The Kempf»

Настоящие правила проживания в гостинице «The Kempf» разработаны в соответствии с Законом «О защите прав потребителей», правилами гостиничных услуг в Российской Федерации

[\(Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"\)](#)

1 Основные понятия, используемые в настоящем документе означают:

- «отель» - часть здания, нежилое помещение, предназначенное для оказания гостиничных услуг и именуемое отель «**The Kempf**».
- «клиент» - физическое и юридическое лицо, заключившее договор на размещение в отеле и несущее ответственность за оплату этого размещения.
- «гость» - физическое лицо, которое предполагает разместиться или размещается в гостинице.
- «правила проживания» - свод правил устанавливающие порядок проживания в отеле.

2 Отель предназначен для временного проживания граждан.

3 Режим работы отеля - круглосуточный.

4 Расчетный час 12:00 по местному времени.

5 Для оформления проживания необходимо:

- сообщить свое имя или имя лица, бронировавшего для вас номер гостиницы (в случае предварительного бронирования).
- предъявить следующие документы:
 - а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
 - б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
 - в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
 - г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
 - д) 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;
 - е) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
 - ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
 - з) вида на жительство лица без гражданства.

- ознакомиться с правилами проживания и правилами пожарной безопасности.

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".

Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Постановка иностранного гражданина и лица 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".

6 Для гарантированного заселения предусмотрено предварительное бронирование:

- забронировать номер гостиницы по телефону: **+7-812-716-22-22**
- отправить письмо по электронной почте: reception@thekempf.com
- забронировать номер на сайте: www.thekempf.com

7 Во всех указанных случаях предварительного бронирования вам будет отправлено подтверждение бронирования номера отеля.

8 Для вашего удобства и безопасности администратор отеля обязан кратко проинструктировать вас об основных правилах отеля, оборудованием номера, дополнительных услугах.

9 К проживающему в номере могут приходиться посетители с 7:00 до 23:00 (вне указанное время взимается дополнительная плата).

10 При выезде из отеля необходимо:

- сдать ключ администратору в положенное время выезда.
- подождать пока горничная примет номер.

11 Порядок оплаты за проживание – предварительная оплата.

12 Оплата за проживание и дополнительные услуги отеля осуществляется по утвержденному в отеле прейскуранту.

13 Плата за проживание в отеле взимается в соответствии с расчетным часом – 12:00 часов и может производиться путем наличного, безналичного платежа, пластиковыми картами.

14 При необходимости продления проживания, необходимо заблаговременно согласовать время выезда.

15 Продление проживания свыше срока, подтвержденного администрацией отеля, возможно только в случае отсутствия бронирования на номера отеля, освобождаемые гостем/клиентом.

16 В случае задержки выезда плата за номер взимается почасовая.

17 При проживании менее суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

18 Предварительная оплата возвращается только в случае своевременного аннулирования заказа – не позднее, чем за 24 часа до даты запланированного заезда. При аннулировании заказа менее чем за 24 часа до расчетного часа указанного дня поселения или фактическом не прибытии – предварительная оплата не возвращается.

19 За проживания детей в возрасте до 12 лет в одном номере с родителями без предоставления дополнительного места плата не взимается.

20 Отель предоставляет гостям следующий перечень бесплатных услуг:

- услуга будильник.
- вызов такси.
- вызов скорой помощи.
- бронирование номеров.
- парковка для автомобиля.
- карта достопримечательностей Санкт-Петербурга.

21 К дополнительным услугам относятся: бронирование (резервирование) номеров. При резервировании необходимо произвести оплату по выставленному счету – 100%, после чего отель дает письменное подтверждение резервирования номера. Отель гарантирует готовность зарезервированного номера к заселению 14:00. Плата за резервирования не берется. 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 гарантированное бронирование аннулируется;

22 Текущая уборка номеров гостей производится ежедневно (влажная уборка, вынос мусора, уборка ванной комнаты и напольных покрытий), смена постельного белья и полотенца осуществляется раз в три дня.

23 Каждый раз после выезда гостя производится полная уборка (замена белья, дезинфекция санузла, уборка пылесосом ковровых покрытий).

24 Смена полотенца и постельного белья осуществляется не реже двух раз в неделю. По желанию гостей может быть осуществлена внеочередная смена белья.

25 Не реже одного раза в квартал производится генеральная уборка (мытьё окон, чистка ковровых покрытий, мягкой мебели).

27 Прекращение проживания гостей в отеле, отказ в заселении может быть в следующих случаях:

- гость нарушает внутренние правила проживания в отеле, что приводит к материальным убыткам.
- гость создает неудобства для проживания других посетителей.
- отсутствует оплата за проживание в установленном порядке и необходимой суммы.
- гость находится в нетрезвом состоянии, неадекватно и агрессивно себя ведет.
- гость внесен в черный список (включает в себя гостей ранее проживавших и выселенных принудительно; лиц, находящихся в розыске по данным УВД; гости внесенные собственниками отеля).

28 Ответственность гостиницы и потребителей.

При условии невыполнения полностью или частично договорных обязательств, связанных с предоставлением гостиничных услуг, виновная сторона должна возместить другой стороне понесенные в связи с этим убытки. При не возможности отеля выполнить условия заключенного договора с постояльцем (кроме форс-мажорных случаев) гостиница обязана разместить гостя в другом отеле, расположенной в данной местности, предоставляющей услуги равноценные или более высокого качества. Дополнительные расходы, возникшие в связи с этим, покрываются отелем. Форс-мажорными обстоятельствами признаются: стихийные бедствия, военные боевые действия, беспорядки, забастовки, перебои в подаче энергоресурсов, интернета, решения или действия органов власти, правоохранительных органов, других контролирующих органов которые блокируют работу отеля. Гость при выявлении недостатков в представленной услуге, несоответствия услуги присвоенной категории гостиницы, имеет право по своему выбору требовать: устранение недостатков бесплатно и в определенный срок; соответствующую уменьшению цены за предоставленную услугу. Отель должен принять меры по устранению недостатков предоставленной услуги в течении часа с момента предъявления гостем соответствующего требования. Отель не несет ответственности за недостатки в оказанных услугах, если докажет, что они возникли по вине самого гостя или в результате действия непреодолимой силы. Гость имеет право расторгнуть договор о предоставлении гостиничных услуг и согласно действующему законодательству требовать полного возмещения убытков, если гостиница в установленный срок не устранила недостатки. Деньги, уплаченные постояльцем за услуги, возвращаются в день расторжения договора или в другой срок, но не позднее, чем в течении 7 дней со дня предъявления соответствующего требования. Гостиница отвечает за сохранность находящихся в представленных для проживания номере вещей гостя, кроме ценных вещей

(деньги, драгоценности, ценные бумаги). В случае утери или порчи вещей гость должен немедленно сообщить об этом администратору. Если до окончания срока проживания гость не предъявил свои требования к отелю, считается, что его вещи не были утеряны или повреждены. В случае выявления забытых вещей гостиница обязана немедленно уведомить об этом владельца вещей, если он известен. Забытые вещи хранятся в гостинице в течении 6 месяцев, после чего передаются в соответствующие органы публичной власти или уничтожаются, о чем составляется акт установленной формы. При причинении отелю значительного материального ущерба по вине или халатности гостей в обязательном порядке должен быть составлен акт ущерба. В данном случае кроме возмещения ущерба гость должен добровольно или в судебном порядке возместить отелю потери, связанные с простоем номера во время ремонта, замены мебели и т.д.

29 В отеле ведется журнал учета нежелательных постояльцев (стоп – лист). В него включаются: гости ранее проживавшие в отеле и выселенные принудительно; лица находящиеся в розыске по данным УВД; лица внесенные в список собственниками отеля или директоров управляющей компании.

30 Территория отеля контролируется видеокамерами. Вся информация регистрируется, записывается на цифровые носители. Видеонаблюдение осуществляется в целях безопасности гостей, их имущества, имущества гостиницы.



Rules of accommodation in Grandee Petrograd hotel.

These rules of hotel accommodation the Grandee Petrograd are developed according to the Law "About Protection of the Rights of Consumers", rules of providing hotel services in the Russian Federation.

1 Basic concepts used in the present document mean:

- "hotel" - part of the building, the non-residential premise intended for rendering hotel services and called Grandee Petrograd hotel.
- "client" - the natural and legal entity signed the contract for placement in hotel and bearing responsibility for payment of this placement.
- "guest" - the natural person who assumes to take place or takes place in hotel.
- "rules of accommodation" - the set of rules establishing an order of accommodation in hotel.

2 The hotel is intended for temporary residence of citizens.

3 Working hours of hotel - round-the-clock.

4 Check out time 12:00 local time.

5 For registration of accommodation it is necessary: - to report the name or a name of the person reserving for you the room of the hotel (in case of preliminary booking). - to show the following documents: for R.F. citizens passport or military ID; for R.F. citizens of not reached 14 years the birth certificate; for foreign citizens the international passport, the visa, other migratory documents of the established sample. - to study rules of accommodation and fire safety regulations.

6 For the guaranteed settling preliminary booking is provided:

- to reserve the room of the hotel by phone: **+7-812-716-22-22**
- to send the letter by e-mail: reception@thekempf.com
- to reserve room on a site: www.thekempf.com

7 In all specified cases of preliminary booking hotel room booking confirmation will be sent you.

8 For your convenience and safety the hotel administrator is obliged to instruct briefly you about the basic rules of hotel, number equipment, additional services.

9 To living in number visitors from 7:00 till 23:00 (out of specified time is raised an additional fee) can come.

10 At departure from hotel it is necessary:

- to hand over a key to the administrator in due time departure.
- to wait while the maid will accept number.

11 Payment procedure for accommodation – advance payment.

12 Payment for accommodation and additional services of hotel is carried out according to the price-list approved in hotel.

13 The payment for accommodation in hotel is raised according to checkout time – 12:00 hours and can be made by cash, non-cash payment, plastic cards.

14 In need of accommodation extension, it is necessary to coordinate departure time beforehand.

15 Accommodation extension over a term confirmed with administration of hotel, is possible only in case of lack of booking on the hotel rooms released by the guest/client.

16 in case of a departure delay the payment for number is raised the hourly.

17 At accommodation less than days (24 hours) the payment is raised in days irrespective of checkout time

18 Advance payment comes back only in case of timely cancellation of the order – no later than in 24 hours prior to date of the planned arrival. At order cancellation less than in 24 hours prior to checkout time of the specified day of the settlement or actual not arrival – advance payment doesn't come back.

19 For accommodation of children at the age of 7 years in one number with parents without granting an occasional seat the payment isn't raised.

20 The hotel provides to guests the following list of free services: - using medical first-aid kit. - service alarm clock. - taxi call. - ambulance call. - room reservation. - parking for the car. - card of sights of St. Petersburg.

21 additional services treat: booking (reservation) of numbers. At reservation it is necessary to make payment on the invoice – 100% then the hotel gives written confirmation of booking. The hotel guarantees readiness of reserved number for settling 14:00. The payment for reservations doesn't undertake. At refusal of reserved number less than 24 hours to checkout time, the advance payment for the first days doesn't come back.

22 Current cleaning of numbers of guests is made daily (damp cleaning, garbage carrying out, cleaning of a bathroom and floor coverings), change of bed linen and towels is carried out time in three days.

23 Each time after departure of the guest is made full cleaning (linen replacement, bathroom disinfection, cleaning by the vacuum cleaner of carpets).

24 Change of towels and bed linen is carried out at least two times a week. At the request of guests extraordinary change of linen can be carried out.

25 At least once a quarter clear-out (washing of windows, cleaning of carpets, upholstered furniture) is made.

27 The termination of accommodation of guests in hotel, refusal in settling can be in the following cases: - the guest violates internal rules of accommodation in hotel that leads to loss of property. - the guest creates inconveniences for accommodation of other visitors. - there is no payment for accommodation in accordance with the established procedure and the necessary sum. - the guest is in a state of intoxication, inadequately and aggressively behaves. - the guest is blacklisted (includes guests earlier living and moved forcibly; persons which are wanted according to Department of Internal Affairs; guests brought by owners of hotel).

28 Responsibility of hotel and consumers. On condition of non-performance in whole or in part the contractual obligations connected with providing hotel services, the guilty party has to compensate to other party the losses suffered in this regard. At not possibilities of hotel to satisfy conditions of the signed contract with the lodger (except force major cases) the hotel is obliged to place the guest in other hotel, located in this district providing services equivalent or more quality. The additional expenses which have arisen in this regard, become covered by hotel. Force major circumstances admit: natural disasters, military operations, disorders, strikes, interruptions in giving of energy resources, the Internet, the decision or action of authorities, law enforcement agencies, other supervisory authorities which block hotel work. The guest at identification of shortcomings of the presented service, discrepancies of service of the appropriated category of hotel, has the right at the choice to demand: elimination of shortcomings free and in a certain time; corresponding to price reduction for the provided service. The hotel has to accept corrective measures of the provided service within an hour from the moment of presentation by the guest of the relevant requirement. The hotel doesn't bear responsibility for shortcomings of the rendered services if proves that they arose because of the guest or as a result of force majeure. The guest has the right to dissolve the contract on providing hotel services and according to the current legislation to demand a full recovery of losses if the hotel didn't eliminate in due time defects. The money paid by the lodger for services, comes back in day of cancellation of the contract or to other time, but no later than within 7 days from the date of presentation of the relevant requirement. The hotel is responsible for safety being in presented for accommodation number of the prophetic guest, except valuable things (money, jewelry, securities). In case of loss or damage of things the guest has to report about it to the administrator immediately. If before the termination of term of accommodation the guest didn't impose the requirements to hotel, it is considered that its things weren't lost or damaged. In case of identification of the forgotten things the hotel is obliged to notify immediately on it the owner of things if he is known. The forgotten things are stored in hotel within 6 months then are transferred to appropriate authorities of the public power or destroyed about what the statement of the established form is drawn up. When causing to hotel of significant material damage on fault or negligence of guests the damage statement has to be without fail drawn up. In this case except compensation of damage the guest has to voluntary or in a judicial order to compensate to hotel the losses connected with idle time of number during repair, furniture replacement, etc.

29 The hotel keeps a log of undesirable guests (foot-list). It includes: guests who previously lived in the hotel and were forcibly displaced; persons wanted according to the internal Affairs Department; persons listed as owners of the hotel or Directors of the management company.

30 The territory of hotel is controlled by video cameras. All information is registered, registers in digital carriers. Video surveillance is carried out for safety of guests, their property, and hotel property.