

«УТВЕРЖДАЮ»  
Генеральный директор  
АО «Отель Введенский»  
Ткачев А.Р.  
« 1 » октября 2022 г.



## ПРАВИЛА проживания и пользования гостиничными услугами В ОТЕЛЕ «ДЕМЕТРА АРТ ОТЕЛЬ»

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:
- Отель (гостиница)** – городская гостиница (отель) «Деметра Арт Отель» категории «4 звезды» (Свидетельство № 77/АА-77/151-2022 от 01.10.2022, выданное аккредитованной организацией, осуществляющей классификацию гостиниц ООО «ИНЭКС»; срок действия Свидетельства: 30.09.2025) по адресу: 191123, г. Санкт-Петербург, ул. Восстания, дом 44, литера А, в которой предоставляются гостиничные услуги.
- гостиничные услуги** - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Отеле, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем. Состав услуг, входящих в гостиничные услуги, определяется требованиями, установленными Положением о классификации гостиниц, в зависимости от вида и категории гостиницы;
- Гость (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;
- Заказчик** – физическое или юридическое лицо, или индивидуальный предприниматель, имеющее намерение заказать или приобрести, либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее - договор) в пользу Гостя/Гостей;
- Исполнитель** – Акционерное общество «Отель Введенский» (АО «Отель Введенский»), собственник Отеля, непосредственно оказывающее Гостям гостиничные услуги в Отеле на основании договоров.
- Данные об Исполнителе: АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «ОТЕЛЬ ВВЕДЕНСКИЙ» 197198, Г. САНКТ-ПЕТЕРБУРГ, ВН.ТЕР.Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ КРОНВЕРКСКОЕ, ПР-КТ БОЛЬШОЙ П.С., Д. 37, ЛИТЕРА А; ИНН 7813657564; дата регистрации: 12.10.2021 МИФНС № 15 по г. Санкт-Петербургу; тел/факс: +7 (812) 332-45-91; e-mail: reservation@demetra-art-hotel.com. Сайт Отеля: <https://demetra-art-hotel.ru/>.
- цена номера (места в номере)** - стоимость временного проживания в Отеле и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену;
- бронирование** - предварительный заказ Гостем или Заказчиком номера (места в номере) в Отеле (далее – номер);
- время выезда (расчетный час)** - время, установленное для выезда Гостей из Отеля;
- время заезда** - время, установленное для заезда Гостей в Отель;
- ранний заезд** - заезд в Отель ранее установленного времени заезда;
- поздний выезд** - выезд из Отеля позже расчетного часа;
- депозит** - обеспечительный платеж, в соответствии со ст. 381.1 Гражданского кодекса РФ, вносимый Гостем/Заказчиком до момента размещения в Отеле и представляющий собой денежное обязательство, в том числе обязанность возместить убытки или оплатить неустойку, сумма которого засчитывается в счет исполнения соответствующих обязательств Гостя.

- 1.2. Информация о категории номеров Отеля и ценах номера (места в номере); перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере); перечень и цена иных платных услуг, оказываемых Исполнителем за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты; сведения о форме, условиях и порядке бронирования, аннулирования бронирования предоставляются по запросу при бронировании; размещены на сайте Отеля, на сайтах иных каналов бронирования, а также находятся в свободном доступе на стойке «Reception» службы приема и размещения Исполнителя, предназначенной для оформления временного проживания Гостей.
- 1.3. Настоящие Правила разработаны на основе Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей" и "Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации", утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853.
- 1.4. Приложения к настоящим Правилам являются его неотъемлемой частью.

## **2. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

- 2.1. Исполнитель оказывает услуги по обеспечению временного проживания в Отеле Гостю и проживающих совместно с ним лицам соответствующие обычно предъявляемым требованиям, согласно российскому законодательству и настоящим правилам на основании договора с Гостем. По истечении определенного в договоре срока Гость и проживающие совместно с ним лица обязаны освободить занимаемый номер (место в номере).
- 2.2. Договор между Гостем и Исполнителем заключается в письменной форме до заселения в Отель при предъявлении Гостем документа, удостоверяющего его личность, в том числе:
  - 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) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
  - е) 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;
  - ж) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
  - з) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
  - и) вида на жительство лица без гражданства.
- 2.3. Исполнитель вправе отказать в заключении договора и оказании гостиничных услуг Гостю, который не согласен соблюдать настоящие Правила.
- 2.4. Основанием для заключения договора является бронирование гостиничных услуг по заявке, исходящей от Гостя или Заказчика, или явка в Отель Гостя, который гостиничные услуги не бронировал, и его просьба об оказании гостиничных услуг.
- 2.5. Сведения о форме, условиях и порядке бронирования гостиничных услуг, а также о порядке отмены их бронирования содержатся в Приложении № 1 к настоящим Правилам.
- 2.6. Гость вправе в любое время отказаться от исполнения договора на оказание гостиничных услуг при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов, возмещения причиненного ущерба и уплаты причитающихся штрафов.
- 2.7. Исполнитель имеет право отказать в заселении в Отель в случаях:
  - у потребителя отсутствуют документы, удостоверяющие личность; документы недействительны или просрочены; есть обоснованные подозрения на то, что документы фальшивые;

- отсутствует оплата за номер в установленном порядке и в необходимом размере;
  - Гость отказывается соблюдать Правила проживания в Отеле;
  - Гость отказывается подписать договор на оказание услуг по обеспечению временного проживания в Отеле;
  - Гость не дает согласие на обработку персональных данных;
  - в иных случаях, когда заселение Гостя будет противоречить требованиям действующего законодательства и (или) создавать угрозу безопасности Гостям Отеля, или имуществу Исполнителя и/или третьих лиц.
- 2.8. Исполнитель вправе приостановить оказание гостиничных услуг в случаях, если Гость и (или) совместно проживающие с ним лица:
- нарушает условия договора и настоящие Правила;
  - нарушает общественный покой и порядок;
  - угрожает безопасности, здоровью или имуществу других лиц;
  - причиняет ущерб имуществу Исполнителя;
  - уклоняется от оплаты или несвоевременно оплачивает гостиничные и иные услуги;
  - не выполняет обязательные правила, в том числе по противодействию распространения в Санкт-Петербурге новой коронавирусной инфекции (COVID-19).
- 2.9. **Время заезда и выезда (расчетный час).**
- 2.9.1. Гостиничные услуги, в том числе заселение и выселение из Отеля, предоставляются круглосуточно.
- 2.9.2. Время выезда Гостей из Отеля (расчетный час) устанавливается в 12 часов текущих суток по местному времени.
- 2.9.3. Время заезда Гостей в Отель устанавливается в 14 часов текущих суток.
- 2.9.4. При заселении Гостя менее, чем за 12 часов до установленного времени заезда (при раннем заезде) и последующим проживанием в Отеле, плата за номер (место в номере) за период от времени заселения до времени заезда взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.
- 2.9.5. При раннем заезде продолжительностью более 12 часов, или при позднем выезде, плата за проживание взимается с Потребителя по тарифу, установленному Исполнителем.
- 2.9.6. Ранний заезд и поздний выезд допускается только с предварительного согласия Исполнителя.
- 2.9.7. При желании продлить срок проживания Гость обязан сообщить об этом на стойку «Reception» службы приема и размещения не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа.
- 2.9.8. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.
- 2.9.9. Предельный срок проживания в Отеле не установлен.
- 2.10. **Оплата гостиничных услуг.**
- 2.10.1. Плата за проживание в Отеле взимается в соответствии с расчетным часом.
- 2.10.2. Оплата услуг проживания, дополнительных и сопутствующих услуг Исполнителя осуществляется Гостем или Заказчиком в рублях РФ, наличными средствами или по безналичному расчету, в том числе с использованием кредитных карт.
- 2.10.3. Способ и порядок оплаты согласуется Сторонами и указывается в договоре.
- 2.10.4. В случае невозможности предоставления Гостю забронированного им номера, с согласия Гостя Исполнитель вправе произвести замену номера на равнозначный номер или номер более высокой категории без доплаты со стороны Гостя, или за свой счет разместить Гостя в равнозначном номере или номере более высокой категории в другом отеле г. Санкт-Петербурга, категории не ниже 4 \*.
- 2.10.5. При осуществлении расчетов с Гостем Исполнитель выдает Гостю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.
- 2.10.6. В Отеле установлена посуточная оплата проживания.
- 2.11. Гости и лица, проживающие вместе с ними, являющиеся гражданами Российской Федерации, в том числе несовершеннолетние граждане, не достигшие 14-летнего возраста, регистрируются по месту пребывания в Отеле в соответствии с законодательством РФ.

- 2.12. Если Гость желает, чтобы его не беспокоили, он может повесить на ручке двери снаружи табличку с надписью: «Пожалуйста, не беспокойте», которая входит в оснащение номера. На обратной стороне таблички выполнена надпись: «Пожалуйста, уберите номер». Таковую табличку Гость может повесить, если он считает, что номер недостаточно убран.
- 2.13. По просьбе Гостей и с согласия Исполнителя допускается нахождение посетителей в номере Гостя с 08:00 до 23:00 часов. За посетителя отвечает Гость, проживающий в номере. При необходимости посетителю остаться в Отеле после 23:00 часов, его дальнейшее пребывание в Отеле возможно исключительно при условии его регистрации и оплаты дополнительного места (в случае если подселение позволяет категория номера) либо оплаты другого номера (при наличии свободных номеров).
- 2.14. Обнаруженные в Отеле вещи, которые были забыты или утрачены Гостями, сохраняются в Отеле в течение 6 (Шести) месяцев, за исключением скоропортящихся продуктов.
- 2.15. Книга отзывов и предложений находится в Службе приема и размещения клиентов и выдается по первому требованию Гостя. Лицам, находящимся в нетрезвом состоянии, Книга отзывов и предложений не выдается.
- 2.16. Жалобы и заявления Гостей рассматриваются не позднее дня, следующего за днем обращения.
- 2.17. Исполнитель оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящих Правил, правил общественного порядка, правил курения, тишины и покоя, порядка пользования электронагревательными приборами и для проверки возможного нахождения в номерах посторонних лиц позже 23 часов, а также для проверки комплектности мини-бара до выезда Гостя.
- 2.18. В целях обеспечения безопасности Гостей и проживающих с ним совместно лиц, их имущества и имущества Отеля, а также контроля за качеством оказания гостиничных услуг, в общественных зонах Отеля осуществляется видеонаблюдение с помощью стационарных видеокамер и/или мобильных видеокамер, имеющихся у сотрудников. Видеонаблюдение не осуществляется в номерах, туалетах.
- 2.19. При отсутствии гостя в Отеле по месту проживания на протяжении более одних оплаченных суток без уведомления об этом Исполнителя, или по истечении 6 (шести) часов после своего расчетного часа, Исполнитель вправе создать комиссию для проверки номера и составления описи имущества, находящегося в номере. В зависимости от сезона и загрузки Отеля, срок, по истечению которого создается указанная комиссия, может быть уменьшен до 2 (двух) часов (после расчетного часа).
- 2.20. Имущество Гостя помещается в камеру хранения Отеля в случае, если Гость не оплатил проживание в Отеле и отсутствует в своем номере после расчетного часа.
- 2.21. Вход в Отель и получение ключа от номера производится только по карточке Гостя.

### 3. УСЛУГИ ОТЕЛЯ

- 3.1. Перечень гостиничных услуг Отеля, входящих в цену номера (места в номере):
  - а) проживание в выбранной категории номера;
  - б) ежедневные уборка номера и смена полотенец;
  - в) ежедневная смена постельного белья в номерах высшей квалификационной категории;
  - г) смена постельного белья один раз в три дня в номерах первой квалификационной категории;
  - д) предоставление набора гигиенических принадлежностей;
  - е) предоставление банного халата и комнатных тапочек (в зависимости от условий тарифа проживания);
  - ж) круглосуточное пользование камерой хранения Отеля;
  - з) предоставление завтрака «шведский стол»;
  - и) проживание с родителями или лицами, их заменяющих, детей в возрасте до 5 (Пяти) лет включительно. Детям до 2 (Двух) лет предоставляется детская кроватка;
  - к) пользование сейфом в гостиничном номере;
  - л) кабельное телевидение;

- м) бесплатный доступ к сети Wi-fi и доступ в Интернет в соответствии с правилами и техническими возможностями провайдера, обеспечивающего доступ к данной услуге в Отеле;
- 3.2. Перечень гостиничных услуг Отеля, входящих в цену номера (места в номере), может изменяться Исполнителем в зависимости от условий тарифа проживания (дополнительный специальный тариф).
- 3.3. Перечень гостиничных услуг Отеля, предоставляемых по просьбе Гостя без дополнительной оплаты:
- а) вызов скорой помощи, других специальных служб;
  - б) пользование медицинской аптечкой;
  - в) доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении;
  - г) предоставление справочно-информационных услуг;
  - д) побудка к определенному времени;
  - е) поднос ручного багажа (при индивидуальном заезде Гостя);
- Указанные услуги оказываются Гостю при обращении его в Службу приёма и размещения.
- 3.4. Перечень платных услуг Отеля, не входящих в цену номера, оказываемых за отдельную плату, и условия их приобретения и оплаты:
- а) услуги общественного питания в ресторанах Отеля;
  - б) продукты и напитки мини-бара в номерах (согласно утвержденным ценам, представленным в уголке общественного питания в номер («room service»), согласно утвержденным ценам, представленным в уголке потребителя на стойке службы приема и размещения Отеля и в папке гостя в номере);
  - в) услуги химчистки и прачечной (согласно утвержденным ценам, представленным в уголке потребителя на стойке службы приема и размещения Отеля);
  - г) организация и проведение деловых мероприятий (согласно утвержденным тарифам, предоставляемым по запросу);
  - д) проведение делового или праздничного банкета (согласно утвержденным тарифам, предоставляемым по запросу);
  - е) визовая поддержка (согласно утвержденным тарифам, предоставляемым по запросу);
  - ж) заказ такси (согласно тарифам транспортной компании, предоставляемым по запросу);
  - з) доставка цветов и цветочных композиций (согласно тарифам сторонних организаций, предоставляемым по запросу);
  - и) почтовые услуги (согласно тарифам почтовых служб, предоставляемым по запросу);
  - к) набор косметический «стандартный» (согласно утвержденным ценам, представленным в уголке потребителя на стойке службы приема и размещения Отеля и в папке гостя в номере);
  - л) набор косметический «люкс» (согласно утвержденным ценам, представленным в уголке потребителя на стойке службы приема и размещения Отеля и в папке гостя в номере);
  - м) продажа плащей-дождевиков (согласно утвержденным ценам, представленным в уголке потребителя на стойке службы приема и размещения Отеля и на стойке продажи дождевиков);
  - н) продажа сувенирной продукции (согласно утвержденным ценам, представленным в уголке потребителя на стойке службы приема и размещения Отеля).
- 3.5. Дополнительные платные услуги за плату по желанию Гостя оказываются в соответствии с перечнем и прейскурантом цен на дополнительные услуги. Стоимость услуг, не включенных в цену номера (места номера), указана в информационных листах и реестрах в соответствующих подразделениях (ресторанах, барах, кафе, номерах Отеля).
- 3.6. Платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере), которые Отель предоставляет по просьбе Гостя, оплачиваются предварительно.
- 3.7. Категории номеров Отеля:

Категория номера	Кол-во мест в номере (на чел.)	Кол-во кроватей в номере	Тип кровати
------------------	--------------------------------	--------------------------	-------------

Пиккола (Первая квалификационная категория)	1	1	Односпальная
Комфорт (Первая квалификационная категория)	2	1/2	Двухспальная или две односпальные
Классик (Первая квалификационная категория)	2	1/2	Двухспальная или две односпальные
Супериор (Первая квалификационная категория)	2	1/2	Двухспальная или две односпальные
Делюкс (Категория Джуниор Сьюит)	2	1	Двухспальная
Джуниор сьюит (Категория Люкс)	4	2	Двухспальная

#### 4. ПОРЯДОК РАЗМЕЩЕНИЯ В ОТЕЛЕ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ

- 4.1. Несовершеннолетние до 18 лет заселяются в Отель только в сопровождении родителей (усыновителей, опекунов), а также иных сопровождающих совершеннолетних лиц, имеющих согласие на такое заселение одного из родителей (усыновителей, опекунов), далее – сопровождающие лица.
- 4.2. При заселении с несовершеннолетним ребенком в возрасте до 14 лет сопровождающие лица обязаны предъявлять его свидетельство о рождении.
- 4.3. Заселение несовершеннолетнего ребенка в возрасте от 14 лет осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних.
- 4.4. Дети в возрасте до 6 лет вправе проживать бесплатно в одном номере с сопровождающими их лицами с предоставлением завтрака.
- 4.5. Дети в возрасте от 6 до 12 лет вправе проживать в одном номере с сопровождающими лицами с частичной оплатой проживания.
- 4.6. Дети до 16 лет могут проживать в одном номере только с сопровождающими лицами.
- 4.7. В период с 23-00 часов до 6-00 часов запрещается нахождение несовершеннолетних лиц, проживающих в Отеле, в ресторанах и барах Отеля

#### 5. ПОРЯДОК РАЗМЕЩЕНИЯ ИНОСТРАННЫХ ГРАЖДАН И ЛИЦ БЕЗ ГРАЖДАНСТВА

- 5.1. Размещение иностранных граждан (лиц без гражданства) в Отеле осуществляется на основании Федерального закона РФ от 18.07.2006 № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» и Постановления Правительства РФ от 15.01.2007 № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ».
- 5.2. При размещении в Отеле иностранный гражданин (лицо без гражданства) помимо документа, удостоверяющего личность, обязан предоставить следующие документы:
  - а) миграционную карту;
  - б) действующую визу;
  - в) сведения о прежнем миграционном учете по месту пребывания, если срок пересечения границы РФ превышает 7 (семь) суток (за исключением случаев, когда более длительный срок пребывания иностранного гражданина не предусмотрен законодательством РФ).
- 5.3. Срок проживания иностранного гражданина (лица без гражданства) в Отеле не может превышать срока действия его визы, а в случае, прибытия в РФ в порядке, не требующем получения визы, не может превышать 90 (девяносто) суток, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ.
- 5.4. Отель, как принимающая сторона, не позднее дня, следующего за днем заселения в Отель Гостя, являющегося иностранным гражданином (лицом без гражданства), направляет в ГУ МВД России по г. Санкт Петербургу и Ленинградской области уведомление о прибытии данного лица для осуществления миграционного учета по месту пребывания в установленном порядке.

#### 6. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ ПРИ ЗАКЛЮЧЕНИИ ДОГОВОРА

- 6.1. При заключении договора Гость вправе указать о наличии у него или совместно

проживающих с ним лиц аллергии с указанием аллергенов, а также иных медицинских противопоказаний на пользование услугами Исполнителя, или прием пищевых продуктов, для решения вопроса о возможности оказания услуг Исполнителем с учетом специальных предпочтений Гостя.

- 6.2. Гость при наличии у него противопоказаний должен самостоятельно уточнять информацию об ингредиентах, используемых при приготовлении блюд и согласовать возможность предоставления услуг или блюд, не содержащих аллергены.
- 6.3. Исполнитель не несет ответственности за причинение вреда жизни и здоровью Гостя и лиц с ним проживающих, возникшего в результате непредвиденной аллергической реакции, вызванной качественными пищевыми продуктами, веществами или материалами, используемыми в Отеле.
- 6.4. Услуги по специальному питанию для Гостей, придерживающихся специальной диеты (страдающих аллергией на пищевые продукты, не употребляющим продукты по религиозным, философским убеждениям, национальным обычаям, а также веганам, вегетарианцам и т.п.), без предварительного согласования с Исполнителем не оказываются.
- 6.5. В процессе бронирования или при заселении в Отель Исполнитель рассматривает запросы Потребителей о возможности предоставления гостиничных услуг с учетом специальных религиозных или философских правил, национальных обычаев, соблюдаемых Гостем.

## **7. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ И ПРОЖИВАЮЩИХ СОВМЕСТНО С НИМ ЛИЦ**

- 7.1. Гость и совместно с ним проживающие лица обязаны:
  - а) соблюдать настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в Отеле и условия заключенного договора об оказании гостиничных услуг;
  - б) соблюдать правила пожарной безопасности, а также правила пользования электроприборами (правила находятся в номере; Приложения 2, 3 к настоящим Правилам);
  - в) при пожаре, угрозе возникновения или возникновении чрезвычайной ситуации прекратить всякую деятельность, выключить свет, электрические приборы и воду и следовать указаниям сотрудников охраны и персонала Исполнителя;
  - г) согласно поэтажным планам эвакуации и указаниям сотрудников охраны и персонала Исполнителя покинуть здание Отеля используя основной, служебный и запасной выходы;
  - д) соблюдать правила пользования лифтами (правила размещены в пассажирских лифтах);
  - е) соблюдать установленные Исполнителем правила пользования дополнительными услугами;
  - ж) соблюдать общепринятые правила техники безопасности и выполнять указания персонала по соблюдению техники безопасности;
  - з) соблюдать порядок заселения и проживания в Отеле Гостей с домашними животными;
  - и) не пользоваться неисправными электроприборами;
  - к) не использовать в Отеле пиротехнические и огнеопасные изделия;
  - л) не проникать в помещения, не предназначенные для оказания услуг, в технические помещения и зоны, закрытые для прохода и посещения;
  - м) следовать информационным и предупредительным указателям;
  - н) не кататься в Отеле на велосипедах, самокатах, роликовых коньках, скейтбордах и т.п.;
  - о) соблюдать санитарно-эпидемиологические правила, в том числе по противодействию распространения в Санкт-Петербурге новой коронавирусной инфекции (COVID-19), в том числе:
    - при заселении в Отель в зоне приема и размещения пройти термометрию;
    - соблюдать социальную дистанцию и использовать средства индивидуальной защиты органов дыхания (защитные маски и др.) в общественных зонах Отеля;
    - во время нахождения в номере не реже, чем раз в 2 часа проветривать занимаемый

- номер;
- п) в целях личной безопасности и обеспечения сохранности имущества при выходе из номера:
    - закрыть окна;
    - балконные двери;
    - выключить электроосветительные приборы;
    - закрыть водопроводные краны;
    - выключить электробытовые приборы;
    - закрыть входную дверь в номер.
  - р) не допускать шумные игры детей Гостя и проживающих с ним лиц вне номера;
  - с) в период нахождения в Отеле соблюдать морально-этические нормы, уважать право других лиц на отдых и воздерживаться в местах отдыха Гостей Отеля от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений, не оскорблять действиями и словами других Гостей и посетителей отеля, персонал Исполнителя и иных лиц.
  - т) при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на такое заболевание Гость обязан немедленно пройти лабораторное обследование и медицинское наблюдение или лечение, и в случае, если он представляет опасность для окружающих, обязательную госпитализацию или изоляцию (ст. 33 ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999, № 52-ФЗ). Отказ Гостя предоставить документ из лечебного учреждения об отсутствии опасности для окружающих от инфекционного заболевания или подозрения на него, дает основание Исполнителю приостановить оказание гостиничных услуг.
  - у) при заселении в Отель Гость и проживающие совместно с ним лица обязаны пройти термометрию в зоне приема и размещения;
  - ф) Гости и совместно проживающие с ними лица обязаны соблюдать социальную дистанцию и носить медицинские маски в общественных зонах Отеля.

#### **7.2. ГОСТЮ, ПРОЖИВАЮЩЕМУ В ОТЕЛЕ, ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

- а) оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие;
  - б) передавать карту-ключ от номера посторонним лицам;
  - в) ношение и хранение оружия, пиротехнических, взрывчатых и легковоспламеняющихся, отравляющих, химических, радиоактивных, едких, ядовитых и зловонных веществ. Гости, имеющие право по роду своей деятельности на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право, по требованию Исполнителя. Под оружием следует понимать средства, указанные в Федеральном законе от 13.12.1996 № 150-ФЗ "Об оружии";
  - г) пользоваться в номере нагревательными приборами, не входящими в комплектацию номера;
  - д) оставлять на зарядке аккумуляторы (мобильного телефона, видеокамеры и т.п.) во время отсутствия Гостя в номере;
  - е) приглашать в номер гостей после 23 часов до 8 часов;
  - ж) совершать действия, нарушающие тишину и покой других граждан, проживающих в отеле, в ночное время с 22 часов до 8 часов;
  - з) оставлять несовершеннолетних детей без присмотра;
  - и) выносить из ресторана в период его работы в режиме «завтрака» или «шведского стола» продукты и посуду. Вынос продуктов разрешен в исключительных случаях в одноразовой посуде только с разрешения Исполнителя;
  - к) без предварительного согласования с Исполнителем проносить и употреблять в ресторанах и барах Отеля алкогольные напитки, не приобретенные в Отеле;
  - л) употреблять в ресторанах и барах продукты, которые не были приготовлены и/или приобретены у Исполнителя;
  - м) находиться в общественных зонах на территории Отеля в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения.
- 7.3. При выезде из Отеля Гость обязан:
- произвести полный расчет за предоставленные ему услуги, в том числе за пользование мини-баром;



- сдать в Службу приема и размещения ключ от номера.
- 7.4. Гость обязан бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля, соблюдать чистоту и установленный порядок проживания. В случае утраты или повреждения Гостем имущества Отеля, он обязан возместить стоимость нанесенного ущерба на основании действующего прейскуранта Отеля.
  - 7.5. Громкость звучания звуковоспроизводящих устройств, в том числе телевизоров, используемых Гостем и проживающими совместно с ним лицами, не должна нарушать тишину и покой других Гостей, проживающих в Отеле.
  - 7.6. Курение табака, курительных смесей, а также использование электронных сигарет и парогенераторов в Отеле допускается только в специально отведенных для этого местах.
  - 7.7. В целях предотвращения вредного воздействия дыма на здоровье окружающих в Отеле запрещено курение/парение табака, курительных смесей, сигарет, в том числе электронных сигарет, вейпов, потребление кальянов и другой продукции, фактически приравненной к никотиносодержащей, на всей территории Отеля, в том числе в номерах, общественных зонах (холлах, лестничных пролетах, туалетах и т.д.) и помещениях общественного питания (ресторане, кафе, барах) в соответствии со ст. 12 Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».

## **8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

- 8.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение настоящих Правил Исполнитель и Гость несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.
- 8.2. Исполнитель отвечает за сохранность вещей Гостя и лиц, с ним проживающих, в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.
- 8.3. Исполнитель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей постояльца при условии, если они были приняты Исполнителем на хранение либо были помещены постояльцем в предоставленный ему индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении Отеля.
- 8.4. Исполнитель освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Гостя был невозможен, либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.
- 8.5. Исполнитель не несет ответственности за сохранность ценных вещей, оставленных в ненадлежащем для них месте.
- 8.6. Исполнитель не несет ответственность за качество отпускаемой электрической энергии, воды централизованных систем водоснабжения и других коммунальных услуг, и перерывы в электроснабжении, в подачи воды и других коммунальных услугах по вине организации, обслуживающей электрические сети и оборудование, централизованные сети инженерно-технического обеспечения и предоставления коммунальных услуг.
- 8.7. Вред, причиненный жизни или здоровью Гостя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению Исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 8.8. Исполнитель не несет ответственности за причинение вреда жизни и здоровью Гостя и лиц с ним проживающих, возникшего в результате аллергической реакции на пищевые продукты, материалы или вещества, применяемые при оказании услуг Исполнителем, а также за неблагоприятные для здоровья Гостя и лиц с ним проживающих последствия, наступившие в результате употребления в пищу продуктов и напитков, которые не были приготовлены и/или приобретены у Исполнителя.
- 8.9. Исполнитель не несет ответственность за вред, связанный с любым ухудшением состояния здоровья Гостя, в том числе в результате острого заболевания, обострения хронического заболевания, получения травмы, а также в случае нарушении рекомендаций врача и т.п.;
- 8.10. Гость несёт ответственность за любой причинённый Гостем вред жизни и здоровью людей, имуществу Отеля, а также имуществу физических и юридических лиц, находящихся в помещениях и на территории Отеля.
- 8.11. В случае порчи, повреждения или утраты имущества Исполнителя, Гость должен незамедлительно возместить нанесенный им ущерб имуществу Исполнителя, либо

имуществу физических и юридических лиц, находящихся в помещениях и на территории Отеля, в полном объеме, согласно Акту о причинении материального ущерба, который подписывается уполномоченными представителями сторон путем внесения наличных денежных средств в кассу Исполнителя, либо в течение 3 (трех) банковских дней на расчетный счет Исполнителя.

- 8.12. В случае нарушения установленных в Отеле правил курения табака и курительных смесей, при обнаружении следов курения, запаха табака, срабатывания пожарной сигнализации на дым от курения, а также причинения иного ущерба, Исполнитель вправе отказаться от Договора (или его части) в одностороннем порядке в соответствии с действующим законодательством. В этом случае Гостю возвращается ранее уплаченная сумма за неоказанные услуги с безусловным возмещением Исполнителю расходов на частичное или полное восстановление имущества, а также ущерба в связи с полной или частичной утратой имущества Исполнителя (предметов обихода), а также на расходы по ремонту и/или восстановлению должного состояния общественных зон (холл, лестничные пролеты, туалеты и т.д.), помещений общественного питания (ресторан, кафе, бары) и номера согласно действующих в Отеле тарифов во исполнение правил предоставления гостиничных услуг в РФ, положений § 1 главы 59 ГК РФ и ст. 15 ГК РФ. Также, Гость, допустивший курение табака, курительных смесей, а также использование электронных сигарет и парогенераторов в номерах обязан возместить расходы по проведению генеральной уборки в целях предотвращения вредного воздействия дыма на здоровье следующих проживающих в этом номере.
- 8.13. Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком в случае невозможности осуществления принятых на себя обязательств, вследствие недостоверности, недостаточности и несвоевременности сведений и документов, представленных Исполнителю Гостем/Заказчиком.
- 8.14. Исполнитель не несет ответственность за вред, причиной которого стало нарушение Гостем установленного в Отеле общественного порядка, Правил проживания, Приложений к указанным Правилам, правил противопожарной безопасности, правил пользования электробытовыми приборами, а также санитарных норм и правил. Исполнитель не несет ответственности по возмещению ущерба Гостю в случае несоблюдения им вышеуказанных правил, норм и инструкций.
- 8.15. Исполнитель и Гость не несут ответственности за частичное или неполное исполнение своих обязательств, предусмотренных настоящими правилами и договором на оказание гостиничных услуг, если наступили обстоятельства непреодолимой силы и, если эти обстоятельства непосредственно повлияли на исполнение Сторонами своих обязательств (в случае форс-мажора). Форс-мажорными обстоятельствами признаются: являются стихийные бедствия природного и техногенного характера (землетрясения, наводнения, пожары и т.п.); общественные явления (забастовки и т.п.), которые нарушают нормальную работу транспорта, связи и прочего; террористические акты; решения и действия государственных органов (в том числе введение карантинных запретов, проведение антитеррористических мероприятий и т.д.).

## **9. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

- 9.1. В случае возникновения спорных вопросов по качеству обслуживания, Гость может решить их с администратором Отеля или оставить отзыв (запрос) на сайте Отеля.
- 9.2. В случае невозможности устранения выявленных недостатков, Гость вправе предъявить претензию в письменном виде или написать замечание в книге отзывов и предложений.
- 9.3. Отель принимает все возможные меры, предусмотренные законодательством, для урегулирования конфликтных ситуаций.
- 9.4. Все неурегулированные споры подлежат рассмотрению в соответствии с действующим законодательством РФ в суде по месту нахождения Отеля, за исключением исков о защите прав потребителей, которые могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту нахождения Отеля, жительства или пребывания истца, заключения или исполнения договора оказания гостиничных услуг.
- 9.5. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Отель и Гости Отеля

руководствуются действующим законодательством РФ.

**СВЕДЕНИЯ О ФОРМЕ, УСЛОВИЯХ И ПОРЯДКЕ БРОНИРОВАНИЯ  
ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ, А ТАКЖЕ О ПОРЯДКЕ ОТМЕНЫ ИХ  
БРОНИРОВАНИЯ**

1. В отеле «Деметра Арт Отель» бронирование мест для проживания и иных гостиничных услуг осуществляется сотрудниками службы бронирования по тел. +7 (812) 647-01-34; +7 (812) 640-04-08, на основании письменной заявки Гостя по установленной Исполнителем форме, направляемой по электронной почте reservation@demetra-art-hotel.com, а также размещения соответствующих заявок на официальном сайте отеля «Деметра Арт Отель» (<https://demetra-art-hotel.ru/>), либо сайтах иных каналов бронирования.
2. Исполнитель применяет в Отеле следующие виды бронирования:
  - а) гарантированное бронирование:**
    - гарантированное бронирование производится по предварительному запросу Гостя/Заказчика. При гарантированном бронировании, от Гостя/Заказчика может требоваться внесение депозита в размере, который соответствует тарифам предоставления услуг, а также сезону на момент осуществления заказа.
    - при гарантированном бронировании Гостя в Отеле ожидают до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда.
    - в случае несвоевременного отказа Гостя от бронирования, опоздания или незаезда, с Гостя/Заказчика удерживается плата за простой номера/места в номере в размере установленного тарифа за 1 (одни) сутки.
    - при опоздании Потребителя более, чем на сутки, услуги по гарантированному бронированию не оказываются. Дальнейшее предоставление Гостю услуг по временному проживанию оказывается на общих основаниях при наличии возможности.
  - б) негарантированное бронирование:**
    - негарантированное бронирование производится по предварительному запросу Гостя/Заказчика без внесения депозита. При негарантированном бронировании Отель ожидает гостя до 18 часов по местному времени дня предполагаемого заезда, после чего договор прекращается без уведомления Гостя/Заказчика, а дальнейшее предоставление услуг Отелем производится на общих основаниях при наличии возможности.
    - при негарантированном бронировании Гостя в Отеле ожидают до определенного часа, установленного Исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется без уведомления Гостя/Заказчика. Дальнейшее предоставление Гостю услуг по временному проживанию оказывается на общих основаниях при наличии возможности.
3. При бронировании, размещении, или свободном заселении Гость/Заказчик выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера соответствующей категории, принадлежит Исполнителю. При наличии возможности Исполнителем учитываются пожелания Гостя/Заказчика о проживании в конкретном номере соответствующей категории.
4. Любое бронирование считается действительным с момента получения Гостя/Заказчика от Исполнителя уведомления о принятии к исполнению его заявки, содержащего сведения о категории (виде) заказанного номера, о его цене, об условиях бронирования и аннулирования бронирования, о сроках проживания в Отеле.
5. Исполнитель вправе отказать в бронировании, и (или) в заселении без предварительного бронирования, если на желаемую для Гостя/Заказчика дату в Отеле отсутствуют свободные номера.
6. Бронирование считается неподтвержденным после письменного или устного уведомления Исполнителем Гостя/Заказчика с указанием причины отказа в бронировании, либо в случае неполучения Гостем/Заказчиком в течение 24 часов, с момента направления запроса, подтверждения в бронировании.

7. При гарантированном бронировании по возвратному тарифу аннуляция бронирования происходит по инициативе лица, осуществлявшего бронирование. Для этого Заказчику необходимо обратиться к менеджеру по бронированию по тел. +7 (812) 647-01-34; +7 (812) 640-04-08, или адресу электронной почты reservation@demetra-art-hotel.com с просьбой об отмене бронирования с указанием уникального номера бронирования:
  - в период низкого сезона или сезона (даты, включаемые в низкий сезон, сезон и высокий сезон указаны в Правилах проживания в Отеле и на официальном сайте Отеля) – не позднее, чем за 24 час до расчетного часа дня заезда Гостя в Отель;
  - в период высокого сезона и на время специальных событий (объявленные государственные или международные деловые, культурные или спортивные мероприятия, праздники и т.п.) – не позднее, чем за 48 часов до расчетного часа дня заезда Гостя в Отель.
8. Отель оставляет за собой право устанавливать в период специальных событий особые условия бронирования номеров и особые тарифы, в том числе устанавливать иные, чем указаны выше, сроки аннуляции бронирования.
9. Производя бронирование в период специальных событий по соответствующим тарифам, Гость соглашается с особыми условиями отмены такого бронирования.
10. Действительной признается только аннуляция с обязательным подтверждением Отелем получения соответствующего уведомления от Гостя/Заказчика (письменного или устного).
11. Для изменения информации в подтвержденной заявке на бронирование необходимо обратиться к менеджеру по бронированию по тел. +7 (812) 647-01-34; +7 (812) 640-04-08, или адресу электронной почты reservation@demetra-art-hotel.com с просьбой о внесении изменений с указанием уникального номера бронирования.
12. 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 во внесении изменений в бронирование, если они невозможны.
13. Если заявка аннулирована (изменена) в соответствии с Правилами, возврат денежных средств осуществляется после письменного обращения к менеджеру по бронированию. При этом необходимо указать номер заявки или данные лица, оплатившие услуги Отеля, а также фамилию и имя Гостя и сроки заявленного проживания. По невозвратному тарифу денежные средства не возвращаются.

## **ПРАВИЛА ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ**

1. Не пользуйтесь в номере электроплитками и электрообогревателями.
2. Напоминаем Вам, что опасно накрывать включенные торшеры и настольные лампы посторонними предметами.
3. Недопустимо приносить и хранить в номере взрывоопасные и пожароопасные вещества и материалы.
4. Курить в номерах, помещениях и на территории Отеля запрещено.
5. Запрещено эксплуатировать электропровода и кабели с видимыми нарушениями изоляции.
6. Запрещено применение открытого огня в здании, помещениях и на территории Отеля.
7. Уходя из номера, не оставляйте без присмотра включенными в электрическую сеть бытовые электроприборы, в том числе находящиеся в режиме ожидания (телевизор, кондиционер, лампы освещения, зарядные устройства).
8. Не оставляйте без присмотра маленьких детей и не разрешайте детям играть со спичками и зажигалками.
9. Если Вы прибыли в Отель в первый раз, постарайтесь хорошо запомнить расположение выходов и лестниц.
10. При получении звукового оповещения о пожаре немедленно покиньте здание Отеля по основным эвакуационным путям согласно плану эвакуации, размещённому на этаже или находящемуся в номере.
11. Пользоваться лифтами во время пожара категорически запрещено.

### **В случае пожара в Вашем номере:**

1. Немедленно сообщите о случившемся в пожарную охрану по стационарному телефону 01, или сотовому номеру 112 указав адрес объекта, этаж, что горит и свою фамилию;
2. Примите все возможные меры для ликвидации возгорания с применением первичных средств пожаротушения;
3. Если ликвидировать очаг горения своими силами не представляется возможным, выйдите из номера и закройте дверь, не запирая ее на замок;
4. Обязательно сообщите дежурному персоналу о возникновении пожара;
5. Покиньте опасную зону, и действуйте по указанию администрации отеля или пожарной охраны.

### **В случае пожара вне Вашего номера:**

1. Немедленно сообщите о случившемся в пожарную охрану по стационарному телефону 01, или сотовому номеру 112;
2. Покиньте Ваш номер после того, как закроете окна и двери, выйдите из здания;
3. Если коридоры и лестничные клетки сильно задымлены, и покинуть помещение нельзя, оставайтесь в Вашем номере, открыв настежь окна. Закрытая и хорошо уплотнённая дверь может надолго защитить Вас от опасной температуры. Чтобы избежать отравления дымом, закройте щели и вентиляционные отверстия смоченными водой полотенцами и постельными принадлежностями;
4. Постарайтесь сообщить по телефону сотрудникам Отеля о своём местонахождении;
5. Переждать пожар можно на лоджии (при наличии), при этом необходимо закрыть за собой двери и открыть окно;
6. С прибытием к месту происшествия пожарных подойдите к окну и подайте знак об оказании Вам помощи.

### **Первичные средства пожаротушения**

1. К первичным средствам пожаротушения относятся: ручные огнетушители и внутренние пожарные краны.

2. Тушить пожары электроприборов и электроустановок, находящихся под напряжением при помощи воды недопустимо. Для этого нужно использовать порошковые огнетушители. При снятом напряжении для тушения небольших возгораний, можно пользоваться углекислотными огнетушителями.

**Для приведения в действие порошкового огнетушителя необходимо:**

1. Убедиться, что огнетушитель заряжен (посмотреть на датчик давления);
2. Выдернуть чеку;
3. Направить огнетушитель на очаг пожара, нажать рычаг вниз;
4. Тушение производить с наветренной стороны;
5. Допускается многократное открытие и закрытие выпускного клапана при тушении пожара.

**Внимание! Порошок раздражает органы дыхания, поэтому во время работы с ним нужно пользоваться защитной повязкой.**

**Для приведения в действие углекислотного огнетушителя необходимо:**

1. Снять огнетушитель, сорвать пломбу, выдернуть чеку;
2. Направить раструб на очаг пожара и нажать на рычаг;
3. Во время работы (выброса заснеженной углекислоты через раструб) не разрешается брать рукой за раструб, во избежание обмороживания;
4. При тушении выключателя или розетки, если пламя по проводке пошло вверх, струю огнетушителя направляют сначала на источник огня - розетку или выключатель, и только потом сбивают пламя сверху.
5. При использовании огнетушителей ОУ необходимо иметь в виду, что **углекислота в больших концентрациях к объему помещения может вызвать отравления**, поэтому после применения углекислотных огнетушителей небольшие помещения следует проветрить.
6. Не допускается располагать огнетушители ОУ вблизи отопительных приборов, где температура может быть более 50°C, следует избегать прямого попадания солнечных лучей на баллоны.
7. Нельзя пользоваться огнетушителями, имеющими повреждения (вмятины, орешины и пр.)

#### **Первая помощь при ожогах**

1. При получении человеком серьезных (глубоких и обширных) ожогов необходимо вызвать скорую помощь по стационарному телефону 03, или мобильному 112.
2. При оказании помощи пострадавшему до прибытия медицинской помощи во избежание заражения нельзя касаться обожженных участков кожи руками или смазывать их мазями, жирами, маслами, вазелином, присыпать пищевой содой, крахмалом и т.п. Нельзя вскрывать пузыри, удалять приставшую к обожженному месту мастику, канифоль или другие смолистые вещества, так как, удаляя их, легко можно содрать обожженную кожу и тем самым создать благоприятные условия для заражения раны.
3. При небольших по площади ожогах первой и второй степеней нужно наложить на обожженный участок кожи стерильную повязку. Одежду и обувь с обожженного места нельзя срывать, необходимо разрезать ножницами и осторожно снять. Если обгоревшие куски одежды прилипли к обожженному участку тела, то поверх них следует наложить стерильную повязку и направить пострадавшего в лечебное учреждение.
4. При тяжелых и обширных ожогах пострадавшего необходимо завернуть в чистую простыню или ткань, не раздевая его. Обожженное лицо необходимо закрыть стерильной марлей. При ожогах глаз следует делать холодные примочки из раствора борной кислоты (половина чайной ложки кислоты на стакан воды) и немедленно направить пострадавшего к врачу.
5. Если у пострадавшего появились признаки удушья, необходимо делать ему искусственное дыхание по способу "изо рта в нос", так как слизистая оболочка рта обожжена.
6. Если на пострадавшем загорелась одежда, нужно быстро набросить на него любую плотную ткань, уронить на пол и катать по полу.

*Приложение № 3*

## **ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОПРИБОРАМИ**

1. Не пользуйтесь в номере электроплитками и иными нагревательными устройствами, если они не входят в состав номера.
2. Уходя из номера, не оставляйте без присмотра включенными в электрическую сеть бытовые электроприборы, в том числе находящиеся в режиме ожидания (телевизор, кондиционер, лампы освещения, зарядные устройства).
3. Не накрывайте светильники, бра и другие осветительные приборы посторонними предметами;
4. Запрещается пользоваться неисправными электроприборами;
5. В случае возникновения неисправностей обратитесь на стойку размещения по телефону +7 (812) 640 04 08;
6. Не пытайтесь самостоятельно ремонтировать электроприборы, находящиеся в номере;
7. В случае возникновения проблем с просмотром телевизионных программ обратитесь на стойку размещения по телефону +7 (812) 640 04 08.



## ПОРЯДОК ЗАСЕЛЕНИЯ И ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ ГОСТЕ С ДОМАШНИМИ ЖИВОТНЫМИ

1. Настоящие Правила устанавливают порядок оказания услуг по временному проживанию и других сопутствующих услуг в отеле «Деметра Арт Отель» гражданам с домашними животными.

2. В целях настоящих Правил используются следующие основные понятия:

**Отель** – здание и помещения отеля «Деметра Арт Отель», а также прилегающая к зданию отеля территория, используемые для оказания услуг проживания, общественного питания и других сопутствующих услуг.

**Дикие животные** - содержащиеся или используемые в условиях неволи (далее также - дикие животные в неволе), - дикие животные, изъятые из среды их обитания (в том числе ввезенные на территорию Российской Федерации из других государств), потомство таких животных (в том числе их гибриды).

**Домашние животные** – животные, проживание с которыми разрешено в Отеле и которые находятся на содержании гражданина, под его временным или постоянным надзором.

**Опасные собаки** - собаки определенных пород, их гибриды и иные собаки, представляющие потенциальную опасность для жизни и здоровья человека и включенные в перечень потенциально опасных собак, утвержденный Правительством Российской Федерации.

3. В Отеле разрешается проживание граждан со следующими домашними животными:

- с собаками весом до 10 кг, за исключением опасных собак;

- со служебными собаками - поводырями, т.е. со специально подготовленными собаками, используемыми в целях обслуживания людей с ограниченными возможностями;

Возможность размещения граждан с другими видами домашних животных, а также с собаками весом более 10 кг предварительно согласовывается с администрацией Отеля.

Проживание граждан с дикими животными в Отеле не разрешается.

4. Порядок заселения и проживания в Отеле граждан с домашними животными.

4.1. Гражданин, пожелавший проживать в Отеле с домашним животным, заявляет об этом при бронировании проживания и сообщает сведения о своем домашнем животном (о виде, породе, возрасте, размере животного). В случае, если владелец животного до заезда в Отель не сообщил соответствующую информацию, или его домашнее животное не отвечает установленным правилам проживания, администрация Отеля вправе отказать гражданину в проживании в Отеле с домашним животным.

4.2. Услуга по размещению с домашними животными оплачивается дополнительно, а также вносится депозит.

В день выезда сотрудники Отеля проверяют номер на предмет поврежденного имущества Отеля и, если имущество не повреждено, депозит в полном размере возвращается.

4.3. Перед заселением в Отель гражданин обязан предъявить документы на свое домашнее животное (ветеринарный паспорт животного, справки о наличии у животного всех необходимых прививок, проведение необходимые противопаразитарные процедур, выполненных не позднее, чем за 10 дней до заселения в Отель; надлежаще оформленные документы на собак - поводырей).

4.4. Владелец домашнего животного при заселении в Отель обязан ознакомиться с Правилами размещения граждан с домашними животными в Отеле и расписаться в ознакомлении с этими правилами.

4.5. Проживая в Отеле с домашними животными, граждане обязаны соблюдать настоящие правила и другие правила обращения с домашними животными, установленные законодательством.

4.6. Граждане, проживающие в Отеле с домашними животными, обязаны соблюдать права и законные интересы других лиц, проживающих или посещающих Отель, следить за поведением своего животного и не допускать, чтобы их лай и/или крики нарушали покой других постояльцев.

4.7. Владелец домашнего животного обязан лично обеспечивать питание, чистку и выгул

своего животного; иметь личную посуду для организации кормления своего питомца, а также собственный коврик (подстилку, сумку), где животное сможет отдыхать в ночное время.

4.8. Текущая уборка или ремонтные работы в номере производится только в отсутствие в номере домашнего животного.

4.9. Передвижение владельцев домашних животных в Отеле должно осуществляться при условии обязательного обеспечения безопасности граждан и сохранности имущества других лиц.

Выводить домашних животных из номеров в общественные помещения и на территорию Отеля разрешается только на поводке, а собак, имеющих высоту в холке более сорока сантиметров, на поводке и в наморднике.

Допускается переноска домашних животных на руках или в специальной сумке (контейнере).

4.10. Владелец домашних животных обязан обеспечивать уборку продуктов жизнедеятельности своего животного в номере, общественных зонах и на территории Отеля.

### **5. Гражданам, проживающим в Отеле с домашними животными, запрещается:**

5.1. Проживать в Отеле с домашними животными без разрешения администрации Отеля.

5.2. Допускать жестокое обращение с домашними животными, в том числе истязание животного голодом, жаждой, побоями и иными действиями.

5.3. Использование домашних животных в Отеле в культурно-развлекательных целях, а также в предпринимательской деятельности.

5.4. Натравливать домашних животных на людей или на других животных.

5.5. Передвижение по Отелю с собаками, имеющих высоту в холке более сорока сантиметров, лицам, не достигшим четырнадцатилетнего возраста, без сопровождения взрослых.

5.6. Передвижение по Отелю с домашними животными гражданам, находящимися в состоянии опьянения.

5.7. Оставлять в Отеле домашних животных без присмотра.

5.8. Использовать посуду Отеля для кормления домашних животных.

5.9. Мыть домашних животных в душевых кабинах или раковинах номеров, использовать для сушки их шерсти полотенца и простыни, принадлежащие Отелю, вычесывать домашних животных на балконах, в коридорах и иных общественных зонах Отеля.

5.10. Посещать с домашними животными в Отеле предприятия общественного питания.

6. Ответственность граждан за нарушения Правила размещения граждан с домашними животными в Отеле.

6.1. Граждане, проживающие в Отеле с домашними животными, принимают на себя обязательства по обеспечению соблюдения санитарно-гигиенического режима в номере, на территории и в общественных помещениях Отеля.

6.2. Граждане несут полную ответственность за ущерб, причиненный их домашними животными имуществу Отеля. Причиненный домашними животными ущерб владелец возмещает ущерб по Прейскуранту, действующему в Отеле.

6.3. В случае нарушения гражданами, проживающими в Отеле, настоящих правил, агрессивного, шумного поведения их домашнего животного, создающего неудобства другим гостям и посетителям Отеля, Администрация Отеля вправе:

- приостановить оказание владельцу домашнего животного услуг по временному проживанию и других гостиничных услуг до устранения допущенных нарушений «Правил размещения граждан с домашними животными в Отеле,

- либо в одностороннем порядке отказаться от дальнейшего оказания гостиничных услуг (расторгнуть договор предоставления гостиничных услуг в одностороннем порядке).

### ПЕРЕЧЕНЬ

**категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот,  
предоставляемых при предоставлении гостиничных услуг  
в отеле «Деметра Арт Отель» в соответствии с законами  
и иными нормативными правовыми актами**

В отеле «Деметра Арт Отель» установлены льготы в форме права бронирования и внеочередного получения мест в Отеле

Право на получение указанных льгот при предоставлении гостиничных услуг имеют следующие категории потребителей:

1. Герои Советского Союза
2. Герои Социалистического Труда
3. Герои Российской Федерации
4. Герои труда Российской Федерации
5. Полные кавалеры ордена Славы
6. Полные кавалеры ордена Трудовой Славы
7. Инвалиды войны
8. Участники Великой отечественной войны
9. Инвалиды I и II групп
10. Судьи при направлении в служебные командировки
11. Судебные приставы, направленный в служебную командировку
12. Сотрудник полиции, следующий к новому месту службы или направленный в служебную командировку
13. Сотрудники Прокуратуры и Следственного комитета, направляемые в служебные командировки
14. Сотрудники уголовно-исполнительной системы, следующие к новому месту службы или направленные в служебную командировку
15. Военнослужащие, проходящие военную службу по контракту, направляемые в служебную командировку
16. Сотрудники федеральной противопожарной службы, следующие к новому месту службы или направленные в служебную командировку
17. Сотрудники таможенного органа, следующие к новому месту службы или направленные в служебную командировку
18. Работники Государственной налоговой службы, направленные в служебную командировку
19. Лица начальствующего состава органов федеральной фельдъегерской связи, направленные в служебную командировку.