



Правила проживания и поведения на территории отеля ACADEMIA Особняк TEPLOFF

1. Настоящие правила проживания в отеле (далее - Правила) распространяются на всех без исключения граждан (гостей, потребителей, посетителей, клиентов), проживающих в отеле, а также на лиц, находящихся на территории отеля.

1.1. Настоящие Правила включают в себя:

- правила эффективного и безопасного пользования услугами временного размещения и проживания в отеле (далее – услуги);
- правила поведения и проживания в отеле (номерах отеля);
- необходимую и достоверную информацию о потенциально опасных и вредных свойствах услуг, способных в дальнейшем, неблагоприятно воздействовать на здоровье потребителя;
- иную полную и достоверную информацию об исполнителе услуг, услугах и все существенные условия оказания услуг.

2. Организацией-исполнителем услуг Общество с ограниченной ответственностью «Академия» (ОГРН 1217800018347, ИНН 7801694681, юридический адрес: 190004, Санкт-Петербург г., проспект Большой В.О, дом 9/6, литера А, помещ. 7-Н) (далее по тексту настоящих Правил – администрация отеля, исполнитель, организация- исполнитель услуг).

2.1. График (режим) работы отеля, в том числе Службы размещения: круглосуточно.

2.1.1. График (режим) работы отеля устанавливается администрацией отеля самостоятельно, при этом администрация отеля вправе:

- по своему усмотрению открывать и/или закрывать для пользования посетителями отель или ограничить предоставление услуг (в т.ч. в отдельных номерах отеля) по технологическим, техническим, погодным, эксплуатационным, организационным и др. причинам (аварийные ситуации оборудования и программного обеспечения, произошедшие не по вине исполнителя, наступление обстоятельств непреодолимой силы, временное отключение соответствующими службами электроэнергии и др.);

- вносить изменения в график (режим) работы отеля, связанные с технологическими, техническими, организационными, погодными и другими причинами, о чем указывается на соответствующих информационных стендах Службы размещения, отеля и/или на сайте отеля.

3. Гости имеют возможность проживать в номерах отеля и (или) находиться на территории отеля, при условии соблюдения настоящих Правил.

4. Стоимость проживания в номерах отеля, необходимости почасового продления проживания, указана на информационном стенде Службы размещения в соответствии с действующим прейскурантом цен организации-исполнителя. Во избежание недоразумений рекомендуем уточнять цены на проживание в Службе размещения, а также сохранять кассовый чек об оплате проживания в отеле до окончания проживания. При проживании менее суток, плата за проживание взимается за сутки, независимо от времени заселения/выселения.

4.1. Заселение в номера отеля детей в возрасте до 14 лет осуществляется только в сопровождении взрослого лица с оплаченной стоимостью проживания. Сопровождающий ребенка родитель (иной законный представитель или сопровождающее взрослое лицо, под контролем которого находится ребенок) несет ответственность за соблюдение ребенком всех требований настоящих Правил. До момента заселения, а также во время проживания администрация вправе затребовать, а гость обязан предъявить документ, подтверждающий статус законного представителя ребенка.

5. Оплачивая проживание в отеле и/или заселившись в отель, Заказчик, являющийся физическим лицом, подтверждает, что полностью ознакомлен и безоговорочно согласен с настоящими Правилами, иными правилами, ссылка на которые приведена в настоящих Правилах, ознакомил с указанными документами ребенка и своих Гостей.

Заказчик, являющийся юридическим лицом, оплачивая проживание в отеле, и приступая к исполнению обязательств по договору, предметом которого является размещение и проживание в отеле ACADEMIA Особняк TEPLOFF, подтверждает, что полностью ознакомлен и безоговорочно согласен с настоящими Правилами, иными правилами, ссылка на которые приведена в настоящих Правилах, ознакомил с указанными документами своих гостей, иных третьих лиц, которым фактически услуги будут оказаны и гарантирует их ознакомление и полное согласие с настоящими Правилами, правилами противопожарной безопасности, правилами пользования электробытовыми приборами и иными правилами, размещенными на информационном стенде (стойке) на Службы размещения, на сайте в сети Интернет – www.academia.spb.ru, а также в самих номерах отеля в книге гостя.

6. Время проживания в отеле исчисляется сутками: время заселения в отель - 14.00 текущих суток; время выезда из отеля - 12.00 последующих суток (по местному времени).

7. Максимальное число заселяемых Гостей в один номер отеля определяется количеством спальных мест в номере отеля. Возможность предоставления дополнительного спального места уточняется заранее у службы приема и размещения и оплачивается по прейскуранту установленных цен.

Исключение по количеству максимального числа заселяемых гостей составляют дети возрастом до 5 лет при условии их проживания без предоставления отдельного спального места.

Гости вправе воспользоваться размещением ребенка в детской кроватке без дополнительной оплаты при наличии детской кроватки (уточняется заранее).

8. Заселение в номер отеля производится только после внесения Гостем предварительной оплаты услуг за весь предполагаемый срок проживания в номере отеля. Оплата услуг производится Гостем наличными денежными средствами в кассу организации-исполнителя услуг, а также банковской картой или в безналичном порядке на расчетный счет организации-исполнителя услуг, при этом Заказчик, являющийся физическим лицом, не требует от Исполнителя предоставление счета-фактуры.

8.1. Администрация отеля обеспечивает возможность проживания Гостя в номере отеля только в оплаченный период времени. При желании Гостя продлить срок проживания, Гостю необходимо сообщить об этом Администратору не позднее, чем за 2 часа до окончания расчетного часа. Продление периода проживания производится за дополнительную плату, согласно действующему прейскуранту цен исполнителя на дополнительные услуги и только при отсутствии брони на данный номер отеля.

9. Заселение в отель:

9.1. При заселении в отель каждый из Гостей предъявляет в Службе размещения отеля паспорт или иной документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством РФ, а также подписывает Регистрационную карточку Гостя по установленной форме. В случае отсутствия у Гостя (гостей) паспорта или иного документа, удостоверяющего личность Гостя (Гостей), администрация отеля вправе отказать потребителю в предоставлении услуг проживания в отеле.

9.2. В случае, если Клиентом заключен письменный договор оказания услуг проживания в отеле с третьим лицом (агентом, поверенным и пр.), уполномоченным организацией-исполнителем услуг на подписание такого договора с клиентом, настоящие Правила являются неотъемлемой частью указанного договора.

9.3. При заселении в номер отеля Гость должен ознакомиться с настоящими Правилами, правилами противопожарной безопасности и правилами пользования электробытовыми приборами, и иными информационными материалами (прейскурантами цен, перечнем дополнительных услуг и т.д.), размещенными на информационном стенде (стойке) в помещении Службы размещения, на сайте в сети Интернет – www.academia.spb.ru, а также в самих номерах отеля в информационной папке гостя.

9.4. После подписания Регистрационной карточки Гостя и оплаты проживания, Гость получает у дежурного администратора пластиковую карту (ключ) от номера отеля.

9.5. При заселении в номер отеля Гостям необходимо ознакомиться с перечнем имущества, находящемся в номере отеля, осмотреть имущество и при наличии несоответствия фактически имеющегося имущества в номере отеля немедленно сообщить об этом администратору отеля.

10. Проживание в номере отеля:

10.1. Во время проживания в отеле Гости имеют ПРАВО:

- находиться и гулять по территории отеля;
- проживать с домашними животными (кошками и собаками), при условии соблюдения правил проживания с животными, предусмотренных п. 10.6. настоящих Правил;
- обращаться к администратору отеля за разъяснениями настоящих Правил, по всем вопросам оказания услуг в соответствии с настоящими Правилами и помощью (оказание первой помощи, вызов скорой медицинской помощи, разрешение конфликтных и спорных ситуаций);
- пользоваться дополнительными услугами третьих лиц, оказываемых на территории отеля.

10.2. Гости ОБЯЗАНЫ:

- соблюдать чистоту: выбрасывать мусор в мусорные ведра, расположенные в номере;
- в случае возникновения любых неисправностей электрических бытовых приборов, инженерного и иного оборудования номера отеля незамедлительно сообщить об этом администрации отеля;
- соблюдать правила пожарной безопасности, правила и инструкции использования бытовых приборов;
- вести себя корректно по отношению к персоналу и другим Гостям;
- соблюдать тишину на территории отеля в ночное время с 23:00 до 07:00 часов;
- в случае если в номере остаются незарегистрированные гости, основной гость оплачивает их проживание на дополнительном месте по установленному прейскуранту;
- следить за сохранностью собственного имущества: ценные вещи хранить в сейфе, расположенном в шкафу. Администрация отеля не несет ответственности за утерю ценных вещей Клиента, оставленных в ином, отличном от сейфа месте;
- оплатить любой материальный ущерб, причиненный отелю, другим отдыхающим;
- сообщать администратору отеля о возникновении на территории отеля каких-либо нарушений, обнаружении оставленных вещей и подозрительных лицах;
- бережно относиться к имуществу отеля. В случае причинения ущерба отелю, порчи или утраты имущества (далее – ущерб) отеля, причинения ущерба другим отдыхающим по вине Гостя и/или лиц, находящихся с ним на отдыхе, составляется Акт о фиксации причинения ущерба порчи и/или утраты имущества (далее – Акт о фиксации причинения ущерба), в котором фиксируются объем и размер причиненного ущерба, в порядке, предусмотренном п.11 настоящих Правил. Порча либо утрата ценностей, не указанных в Прейскуранте порчи имущества, в данном случае стоимость утраченного имущества или имущества не подлежащего восстановлению, равна стоимости идентичного нового имущества, на момент составления Акта о фиксации причинения ущерба, а стоимость испорченного имущества равна остаточной стоимости этого имущества, увеличенного на стоимость расходов, необходимых для его восстановления, в том числе, но не ограничиваясь, транспортными расходами.

Заказчик обязан полностью возместить причиненный ущерб. Ущерб возмещается Заказчиком в полном объеме в течение 3 (Трех) календарных дней с момента составления Акта о фиксации причинения ущерба путем внесения наличных денежных средств в кассу Исполнителя либо перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя;

- при пользовании лестницами в отеле: не бегать по лестнице, не допускать оставления малолетних детей без присмотра на лестнице, не толкаться, не допускать столкновения с другими гостями, идущими по лестнице, не прыгать по ступенькам, смотреть под ноги; не ставить ноги на край ступени, не осуществлять спуск или катание по лестнице на различные рода предметах;

- не оставлять в номере отеля без присмотра малолетних детей, не допускать детей к электроприборам, пиротехническим изделиям, легковоспламеняющимся и взрывчатым веществам, к открытым окнам на втором этаже;

- покидая номер отеля, плотно закрыть дверь, окна, краны, выключить все электроприборы, погасить свет. Дверь должна быть закрыта до характерного щелчка, в противном случае Администрация не несет ответственности за сохранность имущества Гостей, находящегося в номере отеля;

- немедленно подать сигнал обслуживающему персоналу или другим посетителям о необходимости оказания первой помощи;
- при выезде из номера отеля не забывать свои личные вещи, ценности и документы;
- сохранять до окончания оказания услуг документы об оплате услуг (кассовый чек);
- самостоятельно и подробно ознакомиться до момента оплаты и начала пользования услугами с прейскурантом цен на услуги, с настоящими Правилами, Правилами поведения на территории отеля, а также с другими необходимыми информационными материалами, размещенными на стендах отеля и (или) на сайте в сети Интернет - www.academia.spb.ru;
- неукоснительно соблюдать настоящие Правила, правила противопожарной безопасности и правила пользования электробытовыми приборами.

10.2.1. Забытые Гостями вещи (документы) в номере отеля или на территории отеля, в случае их обнаружения обслуживающим персоналом отеля, помещаются на хранение и подлежат возврату Гостю по его требованию. Оставленные в номере отеля пищевые продукты на хранение не помещаются и подлежат немедленной утилизации. В случае не востребования Гостем забытых вещей в течение 2-х месяцев с даты их обнаружения администрация отеля вправе утилизировать указанные вещи. Забытые документы, в

случае их не востребования Гостем в течение 2-х месяцев с даты обнаружения, подлежат передаче в организацию, выдавшую документ или передаются в ближайшее отделение полиции.

За хранение забытых габаритных вещей или вещей, требующих специальных условий хранения, администрацией отеля может устанавливаться отдельная плата, которая взимается с Гостя в момент возврата вещи.

10.3. Гостям ЗАПРЕЩЕНО:

- находиться в номере отеля в уличной грязной обуви;
- превышать максимальное число заселяемых в один номер гостей;
- находиться на территории отеля в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
- передавать ключи от номера отеля посторонним лицам, оставлять двери номера отеля открытыми в свое отсутствие;
- оставлять детей в возрасте до 14 лет без присмотра сопровождающих взрослых;
- курить внутри номеров отелей и помещений отеля в местах, не предназначенных для курения. В случае нарушения настоящего пункта, составляется Акт о фиксации действий и/или их последствий, в порядке, предусмотренном п. 11 Правил. Заказчик на основании Акта о фиксации действий и/или их последствий обязан выплатить организации-исполнителю услуг штраф в размере **5 000 (пять тысяч) рублей** за каждый факт фиксации действий, при окончании проживания до момента выезда из номера отеля;
- проносить и/или хранить и/или применять на территории отеля (в номерах отеля) взрывчатые и легковоспламеняющиеся вещества (в том числе пиротехнические изделия, фейерверки, небесные фонарики и т.д.), оружие любого вида, отравляющие, токсичные, ядовитые, опасные химические и пахучие вещества, газовые баллончики;
- устанавливать, подключать и использовать бытовые приборы, электронагревательные приборы и оборудование, не предусмотренные оснащением отеля, не имеющие технических паспортов (свидетельств), не отвечающие требованиям безопасности и эксплуатации, санитарно – гигиеническим нормативам;
- размещать на территории отеля объявления, листовки, различные информационные материалы, графические изображения;
- размещать на внешних стенах, крыше, окнах отеля рекламные материалы, флаги и прочую атрибутику;
- осуществлять нанесение любых изображений на стены, напольные покрытия в помещениях или на фасаде отеля;
- выполнять работы, являющиеся источниками повышенных уровней шума, вибрации, загрязнения воздуха, нарушающих условия проживания другихGuestей;
- захламление, загрязнение и затопление помещений отеля;
- выносить на улицу имущество отеля (мебель, оборудование, полотенца, посуду и т.п.);
- при аренде нескольких номеров отеля перемещать имущество одного номера отеля в другой (мебель, оборудование, полотенца, посуду и т.п.)
- бросать мусор, отходы, окурки на территории отеля в места, не отведенные для их складирования;
- игнорировать требования обслуживающего персонала отеля, проявлять неуважение или грубость к обслуживающему персоналу и другим Гостям отеля;
- самостоятельно осуществлять ремонт электробытовой техники отеля;
- использовать территорию отеля без разрешения администрации для занятия коммерческой, рекламной и иной деятельностью, не зависимо от того, связано ли это с получением дохода;
- сдавать номера отеля третьим лицам в аренду, безвозмездное пользование, по договору найма или по договору оказания услуг проживания, использовать номер отеля для проживания гостей сверх максимально возможного числа заселяемых в один номер отеля гостей;
- в ночное время допускать громкую работу аудиотехники, видеотехники, радиоприемников других звуковоспроизводящих устройств, а также устройств звукоусиления, в том числе установленных на транспортных средствах, игру на музыкальных инструментах, пение, декларирование, крики, свист, шум, создающие помехи нормальному сну и отдыху других проживающих. В случае нарушения настоящего пункта, и совершения действий, повлекших нарушение тишины и покоя других проживающих в ночное время, составляется Акт о фиксации действий и/или их последствий, в порядке, предусмотренном п. 11 Правил. Заказчик на основании Акта о фиксации действий и/или их последствий обязан выплатить организации-исполнителю услуг штраф в размере **5 000 (восемь тысяч) рублей** за каждый факт фиксации действий, при окончании проживания до момента выезда из номера отеля;
- наносить ущерб имуществу, помещениям, сооружениям и оборудованию отеля;
- КАТЕГОРИЧЕСКИ ЗАПРЕЩАЕТСЯ выбрасывать в унитаз различного рода предметы, бытовой мусор, гигиенические принадлежности, средства контрацепции и т.д.

10.3. Проносить и/или хранить и/или применять на территории отеля (в номерах отеля) взрывчатые вещества, легковоспламеняющиеся вещества (в т.ч. свечи) не допускается. В случае нарушения настоящего пункта, и совершения действий, указанных в настоящем пункте, составляется Акт о фиксации действий и/или их последствий, в порядке, предусмотренном п. 11 Правил. Заказчик на основании Акта о фиксации действий и/или их последствий обязан выплатить организации-исполнителю услуг штраф в размере **5 000 (пять тысяч) рублей** за каждый факт фиксации действий, при окончании проживания до момента выезда из номера отеля;

10.4. До начала пользования бытовыми электроприборами и оборудованием, установленным в номерах отеля, Гостям необходимо ознакомиться с инструкциями по эксплуатации данных приборов (оборудования), размещенными в номерах отеля в книге гостя. В случае невозможности включения или поломки электробытового прибора (оборудования) необходимо немедленно сообщить об этом администрации отеля.

10.5. В стоимость услуг проживания в номерах отеля всех типов включено (предоставляется в распоряжении Гостей без дополнительной платы):

- пользование и подключение к сети Интернет (Wi-Fi) в номере отеля – защищенная сеть (при необходимости пароль для подключения к сети необходимо получить у Администратора отеля);
- пользование индивидуальным сейфом для хранения ценных вещей и документов в номере отеля;
- иные услуги в соответствии с прейскурантом цен исполнителя, действующим в день оплаты услуг, в отношении которых прямо указано, что их стоимость включена в стоимость проживания в отеле.

10.5.1. Перечень дополнительных платных услуг, оказываемых за дополнительную плату на территории отеля и не включенных в стоимость проживания в номерах отеля, устанавливается администрацией отеля и(или) третьими лицами – организациями исполнителями данных дополнительных услуг. Данный перечень и стоимость дополнительных услуг доводятся до сведения гостей путем размещения информационных материалов на Службе размещения отеля, а также путем размещения в специальной информационной книге гостя, находящейся в каждом номере отеля.

10.6. Порядок проживания в номерах отеля (нахождение на территории отеля) с домашними животными:

10.7.1. Под определение «Домашнее животное» подпадают различные породы собак и кошек. За проживание с домашними животными в номерах отеля установлена дополнительная плата в размере, установленном прейскурантом, утвержденном Администрацией отеля.

10.7.2. Проживание в номере отеля с кошками и собаками допускается только при наличии у владельцев домашнего животного справки от ветеринарного врача о состоянии питомца или предъявлении ветеринарного паспорта установленного образца с отметками о всех прививках.

10.7.4. Гость, проживающий с домашним животным, берет на себя обязательство по соблюдению санитарно-гигиенического режима в отеле и на территории отеля:

- Гость обязан привезти с собой специальную подстилку для животных, специальную посуду для кормления, лоток для туалета (для кошек и мелких пород собак);
- запрещается вычесывать домашних животных в отеле, мыть животных в душевых, использовать для вытирания полотенца и простыни, принадлежащие Отелю, кормить животных из посуды, находящейся в номерах отеля;
- владелец домашнего животного обязан не допускать случаев нахождения своих питомцев на территории отеля без присмотра;
- Гость обязан обеспечить отсутствие домашнего животного во время уборки номера отеля или при проведении ремонтных работ сотрудниками отеля;
- Гость обязан самостоятельно убирать за своими домашними животным экскременты во время их выгула на территории отеля.

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

10.7.6. Всю ответственность и расходы за порчу имущества отеля домашними животными несет хозяин питомца.

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

10.7.8. Администрация отеля оставляет за собой право в одностороннем порядке расторгнуть договор на проживание в отеле с гостем, в случае:

- нарушения Гостем правил проживания с домашними животными;
- агрессивного, шумного поведения домашнего животного.

10.7. Администрация отеля не несет ответственности за жизнь и здоровье домашних животных, за их утерю (потерю), за оставление их в номере отеля при выезде и т.д.

11. Выезд из отеля:

11.1. При выезде из номера отеля Гостям необходимо расставить на места предметы мебели, а в случае когда номер отеля был украшен к какому-либо торжеству (шарики, гирлянды, поздравления), необходимо самостоятельно убрать данные украшения.

11.2. При выезде из номера отеля Гость обязан вернуть все пластиковые карты (ключи), полученные при заселении, администратору отеля. При выезде из номера отеля Гость также должен оплатить наличными в кассе либо посредством банковской карты дополнительно оказанные в ходе проживания услуги и стоимость поврежденного/утраченного имущества отеля (в том числе, но не ограничиваясь этим, стоимость дубликатов ключей, предметов интерьера, экстерьера) на основании составленного администрацией отеля акта о повреждении/утрате имущества.

11.3. В случае задержки выезда Гостя из номера отеля, Гость обязан оплатить стоимость продления проживания в номере отеля, исходя из действующего на момент оказания услуг прейскуранта цен на продление проживания в отеле. Если из-за несвоевременного выезда Гостя в номер отеля невозможно заселить следующих клиентов, забронировавших данный номер отеля, Гость также обязуется возместить исполнителю все причиненные данной задержкой убытки, в т.ч. упущенную выгоду.

11.4. При невыезде Гостя и(или) в случае не сдачи Гостем номера отеля в соответствии с п. 11.1 и п. 11.2 настоящих Правил и (или) в случае отсутствия Гостя в номере отеля по истечении 1 (одного) часа с момента наступления его расчетного часа выезда (п. 6 настоящих Правил), Администрация отеля вправе создать комиссию и произвести опись находящегося в номере отеля имущества, в т.ч. имущества Гостя. Обнаруженные материальные ценности (имущество) Гостя направляются на ответственное хранение. При возврате Гостю вещей и ценностей, Гость обязан оплатить услуги по их выносу из номера отеля (в случае габаритности или иных особенностей вещей), услуги по ответственному хранению, а также время простоя номера отеля, исходя из часовой стоимости продления проживания в отеле в соответствии с прейскурантом цен организации-исполнителя услуг.

При обнаружении во время проживания и/или после выезда Гостя из номера отеля фактов отсутствия (недостачи) материальных ценностей (имущества) отеля, причинения ущерба материальным ценностям, составляется Акт о фиксации причинения ущерба, порчи и/или утраты имущества при оказании услуг размещения и проживания. Данный акт подлежит составлению в присутствии Заказчика, либо его представителя, то есть лица, которому оказана услуга фактически (Гость), полномочия которого явствуют из обстановки. В случае несогласия с фактами и данными, изложенными в Акте, Заказчик, его представитель вправе изложить возражения, замечания, при отсутствии которых, Заказчик полностью согласен с данными, указанными в Акте. В случае отказа представителя Заказчика (Гостя) от подписания Акта либо немотивированного отказа от его подписания, настоящими Правилами установлено, что Заказчик согласен и подтверждает факты, указанные в Акте и дает свое согласие на уплату ущерба. Ущерб возмещается Заказчиком в полном объеме в течение 3 (Трех) календарных дней с момента составления Акта о фиксации причинения ущерба, порчи и/или утраты имущества при оказании услуг размещения и проживания.

12. Поведение Гостей отеля не должно мешать третьим лицам, представлять угрозу безопасности их жизни и здоровью либо в той или иной форме ограничивать их свободу. За вышеуказанные действия Гости несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством РФ.

12.1. За преднамеренные противоправные действия, нарушение настоящих Правил, а также за умышленную порчу имущества отеля и/или третьих лиц, причинение вреда жизни и здоровью третьих лиц, посетители несут ответственность в соответствии с действующим российским законодательством, в т.ч. имущественную ответственность по возмещению стоимости причиненного материального ущерба, а также ответственность за причинение вреда жизни и здоровью Гостей.

12.2. За преднамеренные противоправные действия, нарушение настоящих Правил (в т.ч. действий, указанных в п. 10.3 Правил) составляется соответствующий Акт о фиксации действий и/или их последствий. Данный акт подлежит составлению в присутствии Заказчика, либо его представителя, то есть лица, которому оказана услуга фактически (Гость), полномочия которого явствуют из обстановки. В случае несогласия с фактами и данными, изложенными в Акте, Заказчик, его представитель вправе изложить возражения, замечания, при отсутствии которых, Заказчик, его представитель полностью согласен с данными, указанными в Акте. В случае отказа от подписания Акта либо немотивированного отказа от его подписания, настоящими Правилами установлено, что Заказчик согласен и подтверждает факты, указанные в Акте и дает свое согласие на уплату штрафа.

13. По всем спорам, вопросам, претензиям и разногласиям, возникающим в ходе заселения и (или) проживания в номерах отеля и (или) выезда из номеров отеля, Гость вправе немедленно обращаться за их разрешением к администрации отеля. Если проблема не может быть решена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении. Все споры или разногласия разрешаются путем переговоров между сторонами, в том числе путем направления письменных претензий. Письменная претензия клиента может быть заявлена непосредственно в день оказания некачественной услуги и рассмотрена принимающей стороной (администрацией отеля) с дачей письменного ответа заявителю в течение 30-ти дней с момента ее получения, если иные сроки рассмотрения и удовлетворения претензии потребителя не установлены действующим законодательством РФ, Договором с гостем.

13.1. В случае невозможности разрешения разногласий по спорным вопросам путем переговоров, в том числе путем направления письменных претензий, они подлежат рассмотрению в суде в соответствии с законодательством РФ.

14. Настоящие Правила обязательны для исполнения, в том числе при заказе услуг юридическим лицам (индивидуальным предпринимателям) для физических лиц, при заказе услуг для группы лиц, для организованных спортивных групп, при оказании услуг по предоплатным сертификатам, по подарочным сертификатам и др, а также при оплате услуг организациям-посредникам, реализующим услуги по агентским и иным договорам.

14.1. Администрация отеля вправе в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила. Указанные изменения в Правила вступают в силу с момента их размещения на информационных стендах отеля и (или) на сайте в сети Интернет - www.academia.spb.ru. Посетитель обязуется самостоятельно ознакомиться с указанными изменениями к правилам до момента оплаты услуги.

14.2. Услуги, оказываемые в соответствии с настоящими Правилами, обязательной сертификации и лицензированию не подлежат.

15. Администрация отеля, являясь законным владельцем имущества отеля, оставляет за собой право отказать в пользовании услугами проживания на территории отеля любому посетителю, нарушающему требования настоящих Правил и иных обязательных правил поведения, в т.ч. с удалением посетителя с территории отеля, без возврата стоимости оплаченных услуг, взыскиваемой в счет оплаты фактических расходов исполнителя и в счет полного возмещения убытков исполнителя.

16. При отказе Гостя от оказания услуг в оплаченный период проживания Гость обязан возместить исполнителю фактически понесенные им расходы. При неявке Гостя к оплаченному времени проживания в отеле и при фактическом неиспользовании оплаченного периода проживания, стоимость оплаченных услуг Гостю не возвращается. В случае если гость при гарантированном бронировании со 100% предоплатой за 1 сутки проживания, не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда и не изменил бронирование за 24 часа до предполагаемого дня заезда, предоплата за 1 сутки проживания не подлежит возврату.

17. Администрация отеля не несет ответственности за неиспользование Гостем по его инициативе или вине оплаченных услуг отеля, за сохранность ценных вещей, документов, пластиковых карт, имущества и денег посетителей, оставленных на территории отеля (в номере отеля, за исключением оставленных в сейфе номера отеля), за последствия, связанные с нарушением посетителем настоящих Правил и иных обязательных правил, действующих на территории отеля, за ущерб, причиненный посетителю действиями третьих лиц, а также за состояние здоровья посетителей и потенциальные несчастные случаи на территории отеля (травмы, ушибы, и т.д.), возникшие во время нахождения на территории отеля не по вине исполнителя услуг.

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

19. Администрация отеля не несет ответственность в случае нарушения тишины и покоя проживающих гостей, в том числе в ночное время, в случае проведения работ по погрузке и вывозу снега, а также вследствие осуществления действий, которые направлены на предотвращение правонарушений, предотвращение и ликвидацию последствий аварий, стихийных бедствий, иных чрезвычайных ситуаций, проведение неотложных работ, связанных с обеспечением личной и общественной безопасности гостей.

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

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

К настоящим Правилам прилагается и является его неотъемлемой частью Прейскурант порчи имущества, прейскурант на дополнительные услуги.

Прейскурант порчи имущества

Мебель	Стоимость, руб
Банкетка	7500
Бра	18000
Вешалка деревянная	250
Вешалка с 5 крючками 900x1700мм	12000
Гладильная доска	7500
Гостиничное основание с бортиком	14500
Зеркало во весь рост	2500
Изголовье	36000
Картина над кроватью	24000
Коврики прикроватные	4000
Комод с 3 ящиками	20500
Комплект штора+тюль	Штора 18000 руб., Тюль 6000 руб.
Шторы блэкаут	18000
Мусорное ведро черное	1200
Корзина для кухни	1200
Кухонный гарнитур	120000
Люстра на штанге	24000
Матрас 900x2000 мм	12000
Мебельный сейф	12000
Обеденный стол	24000
Подсветка для зеркал	6000
Подушка 30x50 см	1800
Пуф круглый	7200
Смеситель для раковины кухонный	12000
Стул к кухонному столу	10500
Тумба с ящиком	12000
Фильтр для воды	7500
Фонарь	600
Шкаф 2-створчатый с карнизом и покоем с вешалкой	43500
Шкаф 2-створчатый с карнизом и покоем с полками	43500
Техника	
Встраиваемая вытяжка	12000
Кронштейн	2500
Микроволновая печь	14500
Посудомоечная машина	36000
Стеклокерамическая панель	12000
Стиральная машина	36000
Телевизор Диагональ 32	36000
Телевизор Диагональ 43	48000
Фен	6000
Холодильник	36000
Чайник	3600
Утюг	3600
Сантехника	
Ванна отдельностоящая на ножках	48000
Гигиеническая лейка	3600
Душевая стойка	12000
Раковина большая	24000
Сиденье для унитаза	6000
Смеситель для ванны	12000
Смеситель для раковины	14400
Термостат	12000
Унитаз подвесной	18000
Наполнение сан.узлов	
Тумба под раковину 1200x500мм	30000
Зеркало в раме 90*70 см	12000
Ершик	2400
Держатель туалетной бумаги	2400
Диспенсер для жидкого мыла душевые	1800
Диспенсер для мыла	1200

Стакан для зубных щеток	1200
Мыльница	1200
Полка настенная с бортиком к ванным	3600
Полка в душевые	2400
Ведро для мусора с педалькой	1800
Зеркало косметическое настенное	2400
Наволочка 50x70см	600
Полотенце махровое 50x100 см	900
Одеяло 172x205 см	3600
Одеяло 200x220 см	3600
Простыня 170x275 см	1800
Пододеяльник 200x220 см	2400
Пододеяльник 180x215 см	2400
Халат с вышивкой	3000
Подушка 50x70 см	1200
Полотенце махровое 70x140 см	1200
Коврик махровый 50x70 см	600
Простыня 260x275 см	1800
Кухонная утварь	
3 ножа + подставка	2400
Ваза	400
Дуршлаг	600
Кастрюля	2500
Ковш	2000
Кружка	250
Кухонное полотенце	400
Кухонные приборы	600
Пресс для чеснока	600
Разделочная доска	900
Сахарница	250
Сковородка	3000
Солонка	500
Стакан	250
Тарелка плоская/глубокая	250
Терка	250
Чайная ложка/вилка/чайная ложка/нож	250
Штопор	600
Бокал	250
Лобби	
Барная стойка	80000
Журнальный стол к креслам	10500
Кресло	17000
Стул	14500
Пуф	7000
Торшер	13500
Барные стулья	12000
Стеллаж со стеклом	41000
Стеллаж со стеклом малый	18000
Диван	65000
Телевизор+кронштейн	45000
Стол стеклянный	17500
Картина	36000
Люстра	36000
Стопка	400
Стакан высокий	500
Стакан	400
Бокал	900
Чайная пара	700
Кофейная пара	600
Штора	9000
Тюль	7500

ПРИЛОЖЕНИЕ 2
к Правилам проживания в отеле
на территории отеля ACADEMIA Особняк TEPLOFF

Дополнительные услуги отеля в низкий сезон (Январь – апрель, Октябрь - Декабрь)

Дополнительное место	1500р за гостя/сутки
Поздний выезд	До 18:00 – цена равна половине суточной стоимости номера. После 18:00 цена равна суточной стоимости номера
Ранний заезд	Услуга раннего заезда после 10:00 - цена равна половине суточной стоимости номера. До 10:00 - цена равна суточной стоимости
Размещение с домашними животными	1500 руб./сут. + 5000р залог
Меню подушек	Комплементарная услуга
Завтрак	900 руб. с человека
Комплексный обед	1200 руб. за гостя
Комплексный ужин	1200 руб. за гостя
Украшение номера "Приятный сюрприз"	4500 руб.
Украшение номера "Романтический вечер на двоих"	6500 руб.
Украшение номера "Сердечное randevu"	8500 руб.
Украшение номера "Детский день рождения"	4500 руб.
Украшение номера "День рождения мечты"	6750 руб.
Организация трансфера	Аэропорт – от 2650 руб., Вокзал – от 2200 руб.

Стоимость и наполнение услуг может изменяться администрацией отеля в одностороннем порядке с предварительным информированием гостей.

Дополнительные услуги отеля в высокий сезон (Май – Сентябрь)

Дополнительное место	1500р за гостя/сутки
Поздний выезд	До 18:00 – цена равна половине суточной стоимости номера. После 18:00 цена равна суточной стоимости номера
Ранний заезд	Услуга раннего заезда после 10:00 - цена равна половине суточной стоимости номера. До 10:00 - цена равна суточной стоимости
Размещение с домашними животными	1500 руб./сут. + 5000р залог
Меню подушек	Комплементарная услуга
Завтрак	900 руб. с человека
Комплексный обед	1200 руб. за гостя
Комплексный ужин	1200 руб. за гостя
Украшение номера "Приятный сюрприз"	2900 руб.
Украшение номера "Приятный сюрприз"	4500 руб.
Украшение номера "Романтический вечер на двоих"	6500 руб.
Украшение номера "Сердечное randevu"	8500 руб.
Украшение номера "Детский день рождения"	4500 руб.
Украшение номера "День рождения мечты"	6750 руб.
Организация трансфера	Аэропорт – от 2650 руб., Вокзал – от 2200 руб.

Стоимость и наполнение услуг может изменяться администрацией отеля в одностороннем порядке с предварительным информированием гостей.