

«УТВЕРЖДЕНЫ»

Генеральным директором

ООО «Лузан Холдинг»

Лузан К.В.

01.03.2026г.



ПРАВИЛА

проживания и пользования гостиничными услугами В ОТЕЛЕ «Виктория».

1. Общие положения:

1.1. Правила предоставления гостиничных услуг (далее – Правила) разработаны в соответствии с действующим российским законодательством, регламентирующим оказание услуг, в том числе в соответствии с Постановлением Правительства от 27.11.2025г. № 1912 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в РФ» и регулируют отношения между гражданами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и/или использующими услуги отеля «Виктория» (далее – Отель).

1.2. Настоящие Правила устанавливают порядок заселения, проживания и выселения, а также особенности предоставления дополнительных услуг Заказчику/Потребителю (далее – Гость) в отеле «Виктория» расположенного по адресу: 197375, г Санкт-Петербург, вн.тер.г. муниципальный округ Коломяги, ул. Афанасьевская, соор. 16/1. Отелю присвоена категория «ТРИ ЗВЕЗДЫ», согласно решению № 0479 от 27.10.2023. Номер реестровой записи С782024007654 от 28.08.2025г., присвоенный Отелю в Едином реестре объектов классификации в сфере туристкой индустрий. (ИНН 7814697626, ОГРН 1177847237292).

1.3. Администрация отеля вправе в любое время в одностороннем порядке вносить изменения в Правила в Отеле. Такие изменения и/или дополнения вступают в силу с даты утверждения и выхода Приказа, и размещаются на стойке Администратора отеля.

1.4. Отель предназначен для временного проживания и предоставления дополнительных услуг согласно вышеперечисленным Правилам.

1.5. Отель обеспечивает круглосуточное обслуживание Гостей, прибывающих в Отель и убывающих из Отеля.

2. Бронирование отеля и дополнительных услуг:

2.1. Гость вправе заключить договор на оказание гостиничных услуг (бронирование номеров/мест/услуг) с Отелем путем составления документа, подписанного двумя сторонами, на основании письменной заявки Гостя по установленной Отелем форме, направляемой по электронной почте, а также размещения соответствующих заявок на официальном сайте отеля, либо сайтах иных каналов, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от Гостя. Гость может забронировать номер/услугу в Отеле, оплатив бронирование до заселения/до начала оказания услуг. С условиями договора Гость может ознакомиться на официальном сайте отеля.

2.2. Договор считается заключенным в случае совершения Гостем действий, направленных на получение услуг (в том числе оплата Гостем соответствующей суммы Отелю).

2.3. Бронирование отеля – бронирование номера или блока номеров в Отеле, подтвержденное путем внесения предоплаты. Размер предоплаты определяется условиями тарифа, по которому забронирован номер или блок номеров.

2.3.1. Бронирование сохраняется на протяжении первых суток размещения (до 12.00 дня, следующего за днем запланированного заезда).

2.3.2. При неприбытии или несвоевременном отказе Гостя бронирование номеров или блока номеров аннулируется. Отель удерживает с гостя плату за номер в размере установленной стоимости номера/блока номеров за 1 (одни) сутки, в том числе за счет внесенного депозита.

2.4. Бронирование услуг – предварительный заказ Гостем или Заказчиком услуги в Отеле на условиях, определенных заявкой заказчика (потребителя) (далее - заявка), и подтверждение этой заявки со стороны исполнителя;

2.4.1. Забронированный период по дополнительным услугам не может быть меньше, чем минимально установленный период на данную услугу. За каждый неполный час оплата взимается как за полный. Моментом начала предоставления услуги считается время бронирования (если бронирование осуществлялось) или время произведения оплаты (если не было предварительного бронирования).

2.4.2. Предоставление дополнительных услуг регламентируется Условиями бронирования и аннуляции услуг сети отелей «К-Визит».

2.5. Предоплата при бронировании производится любым способом наличной или безналичной оплаты. Платеж считается произведенным в случае поступления денежных средств на расчетный счет Отеля.

2.6. Оплата проживания, дополнительных услуг и ресурсов, предоставляемых в Отеле, осуществляется за наличный или безналичный расчет, а также банковскими картами. Стоимость места в номере, номера, блока номеров, стоимость дополнительных услуг и ресурсов, а также форма и срок оплаты устанавливаются Отелем по утвержденному прейскуранту, опубликованному на официальном сайте Отеля, а также размещенном на стойке ресепшена отеля.

2.7. Исполнитель (Отель) вправе отказать в заключении договора и оказании гостиничных услуг Гостю, который не согласен соблюдать настоящие Правила.

2.8. При выезде Гостя из номера, ранее оплаченного (забронированного) времени Гостю производится возврат денежных средств за неиспользованное время проживания с учетом условий аннуляции, выбранного при бронировании или заселении тарифа.

3. Порядок оформления:

3.1. Договор между Гостем и Исполнителем (Отелем) 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,

- 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;
- к) временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации
- л) документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время;

В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных в пункте 3.1 настоящих Правил, заселение Гостя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при предъявлении российского национального водительского удостоверения.

3.2. Размещение иностранных граждан (лиц без гражданства) в Отеле осуществляется на основании Федерального закона от 18.07.2006 N 109-ФЗ (ред. от 31.07.2025) "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 28.01.2026) и Постановления Правительства РФ от 15.01.2007 N 9 (ред. от 26.01.2026) "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

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

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

3.5. Отель оставляет за собой право отказать в предоставлении услуг Гостю, не предъявившему оригинал документа, удостоверяющего личность или другие необходимые для заселения документы.

3.6. При заселении обязательным условием является ознакомление Гостя с Правилами. Подписывая анкету, Гость подтверждает, что ознакомлен и согласен с установленными Отелем Правилами.

3.7. Предоставляя документы, указанные в п.3.1, Гость выражает свое согласие на осуществление Отелем обработки (сбора, систематизации, накопления, хранения, уточнения (обновления, изменения) и использования персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ (ред. от 24.06.2025) «О персональных данных». Указанные Гостем персональные данные предоставляются в целях исполнения договора. Согласие предоставляется Гостем с момента подачи заявки на бронирование (заселения, подписи под Правилами, подпись анкеты). Гостю гарантируется конфиденциальность данных,

предоставленных им с целью бронирования гостиничных услуг, в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ и Политикой обработки персональных данных Отеля.

3.8. Отель обязуется прекратить обработку персональных данных при отзыве Гостем согласия на обработку персональных данных, а также при направлении требования о прекращении обработки персональных данных, для чего Гость может обратиться к Администрации Отеля.

4. Правила проживания:

4.1. На основании п. 29 Постановления Правительства от 27.11.2025г. № 1912 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в РФ» Отелем установлена посуточная оплата проживания.

4.2. Отелем установлен расчетный час – 12.00 часов по московскому времени. Заселение в отель производится после 15.00 часов по московскому времени дня заезда.

4.3. При проживании менее 24 часов плата взимается за полные сутки до расчетного часа 12:00 по московскому времени независимо от времени заселения.

4.4. Ранний заезд в отель с 9:00 до 15:00 часов по московскому времени не гарантирован, но возможен при условии, что выбранный/забронированный номер свободен и готов к заселению. При негарантированном раннем заезде в период с 9:00 до 15:00 часов по московскому времени дня заселения дополнительная плата не взимается.

4.4.1. Гарантированный ранний заезд (ранее 15:00 часов по московскому времени) осуществляется при оплате 50% стоимости предыдущих суток. При оплате гарантированного раннего заезда заселение в Отель доступно не ранее 03:00 часов текущих суток по московскому времени.

4.5. В случае задержки выезда Гостя после расчетного часа плата за продление проживания взимается в следующем порядке:

- продление проживания на 12 часов – взимается 50% стоимости номера за текущие сутки согласно тарифу проживания;

- продление проживания более 12 часов – взимается 100% стоимости номера за текущие сутки согласно тарифу проживания;

Продление проживания после расчетного часа оплаченного периода производится при наличии возможности продления.

4.6. При отсутствии Гостя по месту проживания более 1 часа после расчетного часа без оплаты или при обнаружении забытых вещей Отель создает комиссию, составляет акт, производит опись и изъятие имущества, находящегося в номере, которое сдается в камеру хранения.

4.7. В случае обнаружения забытых вещей Отель принимает меры по возврату их владельцу. Если владелец не найден или не запрашивает имущество, то забытые вещи подлежат утилизации по истечении 2-х недель со дня обнаружения. Вскрытые индивидуальные косметические средства, продукты питания и предметы индивидуального пользования (зубные щетки, расчески, нижнее белье, носки и т.п.) не подлежат длительному хранению, соответственно могут быть утилизированы сразу.

4.8. При размещении детей до 5 лет включительно на основном спальном месте вместе с родителями (усыновителями, опекунами или официальными представителями) без предоставления дополнительного спального места, оплата за проживание ребенка не взимается. Без дополнительной оплаты в номере допускается размещение не более двух детей до 5 лет включительно, кроме номеров категории 1-местный Стандарт. В номерах категории 1-местный

Стандарт размещение детей до 5 лет включительно без предоставления дополнительного спального места не допускается.

4.8.1. Размещение детей в возрасте от 6 до 12 лет на основном спальном месте предоставляется без дополнительной оплаты.

4.8.2. Размещение ребенка от 6 до 12 лет, при условии размещения с родителями (усыновителями, опекунами или официальными представителями) в одном номере, возможно с обязательным предоставлением дополнительного спального места. Оплата за дополнительное место взимается согласно тарифу, соответствующему категории номера.

4.9. Приглашенные Гостем лица (далее – Посетитель) допускаются в номер с 08:00 до 23:00 по московскому времени только после согласования с Отелем и регистрации. Без согласования с Отелем посторонние лица на территорию Отеля не допускаются. Гость обязан встретить и проводить Посетителей.

4.10. В случае если Посетитель остается после 23:00 по местному времени, то Гостю, проживающему в Отеле, необходимо зарегистрировать Посетителя на стойке Администратора Отеля и внести оплату за предоставление дополнительного места (согласно тарифу). Гость, ответственный за номер, является поручителем перед Отелем за исполнение обязательств по оплате оказанных Отелем товаров и услуг, заказанных Посетителем, проживающими с Гостем в одном номере, а также за все материальные потери, штрафы.

4.11. Количество Гостей и Посетителей не может превышать максимальную вместимость номера (с учетом дополнительных мест).

4.12. Размещение с домашними животными/птицами в отеле запрещено.

4.13. Администрация Отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем при наличии технических проблем в номере, задымления, пожара, затопления, а также в случаях нарушения Гостем или его Посетителем настоящих Правил, общественного порядка, при подозрительном шуме в номере, а также если оплаченный период проживания закончился (в случае если Гость не выезжает и не открывает дверь).

5. Порядок проживания:

5.1. Администратор следит за соблюдением порядка проживания в Отеле, дает Гостям разъяснения относительно Правил, принимает жалобы от них на действия персонала и других посетителей, нарушающих общественный порядок.

5.2. Услуга «Завтрак» предоставляется один раз в период с 07:00 до 11:00.

5.3. С целью обеспечения в Отеле общественного порядка, сохранности имущества, соблюдения правил пожарной безопасности и безопасности Гостей,

в Отеле запрещается:

- оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие, передавать карту гостя или ключ от номера лицам, не зарегистрированным в Отеле;
- выносить белье, полотенца и инвентарь из номера;
- проявлять агрессию по отношению к другим Гостям и сотрудникам отеля;
- выбрасывать мусор и бутылки из окон отеля;
- оставлять беспорядок, разбросанный мусор на территории отеля;
- пользоваться в номерах нештатными, т.е. не предусмотренными оснащением номера, электронагревательными приборами, удлинителями, переходниками и пр.;

- хранить и приносить в номер огнеопасные и легковоспламеняющиеся материалы, сильнодействующие ядовитые вещества, крупногабаритные вещи, оружие и наркотические средства;
- использовать фейерверки, петарды и другую пиротехнику, и взрывчатые вещества вблизи Отеля, номеров и других помещениях Отеля;
- использовать в Отеле и на территории Отеля хлопушки с конфетти, серпантинном и другими наполнителями, рассыпным конфетти и серпантинном, бисером, синтетическими спреями и прочими товарами для праздника, способными оставить после себя мелкий трудно собираемый мусор;
- курить в номерах (в том числе электронные сигареты и системы нагревания табака), холлах, на территории Отеля и других местах, не предназначенных для курения согласно Федерального закона от 23.02.2013 N 15-ФЗ (ред. от 29.12.2025) "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции". Курение возможно только в специально отведенных вне здания Отеля местах, обозначенных знаком «Место для курения». В случае нарушения данного правила с нарушителя взимается материальная компенсация за дополнительную уборку помещения в размере 2000 руб. за каждый случай нарушения;
- портить имущество Отеля, приводить в ненадлежащее состояние интерьер и отделку помещения и территории Отеля. В случае нарушения данного правила с нарушителя взимается оплата за причиненный ущерб по прејскуранту, либо согласно составленному акту о порче имущества;
- аморальное поведение (действия, которые нарушают общепринятые нормы морали и нравственности, противоречат общепринятым представлениям о разумном и достойном поведении, как-то: насилие, оскорбление, хулиганство, чрезмерное употребление спиртных напитков, грубость по отношению к другим, недостойное поведение в общественных местах и т.д.);
- нарушать покой и тишину в период времени: будни с 22:00 до 08:00 по московскому времени, выходные и праздничные дни с 22:00 до 12:00 согласно Закону Санкт-Петербурга от 31.05.2010 N 273-70 (ред. от 26.01.2026) "Об административных правонарушениях в Санкт-Петербурге" (принят ЗС СПб 12.05.2010);
- выносить любые продукты питания (в том числе оставшиеся после приёма пищи), напитки и посуду из зала «Венеция», где проходят завтраки, обеды и ужины для гостей Отеля.

5.5. Гость обязан:

- соблюдать законы Санкт-Петербурга и Российской Федерации;
- соблюдать настоящие Правила, правила техники безопасности и пожарной безопасности, установленные в Отеле;
- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля. в случае повреждения имущества Отеля возместить причиненный ущерб;
- соблюдать общественный порядок в Отеле;
- при выходе из номера закрывать водопроводные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер, сдать ключ Администратору, получить карту Гостя;
- при выезде из Отеля произвести полный расчет за предоставленные платные услуги, оповестить дежурного Администратора о своем выезде, сдать ключ горничной и дожидаться приема номера.

Выезд из Отеля осуществляется с уведомлением службы приема и размещения, с обязательной процедурой сдачи номера представителю хозяйственной службы Отеля;

5.6. Отель обязан производить ежедневную уборку номеров. Смена постельного белья производится через 3 дня, смена полотенец производится ежедневно.

5.7. В случае нарушения общественного порядка, аморальном поведении или совершении хулиганских действий Гостями или их Посетителями Администрация Отеля имеет право привлечь правоохранительные органы к принятию мер по отношению к нарушителю.

5.8. Отель не несет ответственность за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения), а также за телевизионную профилактику.

5.9. Отель не несет ответственность за сохранность денежных средств, иных валютных ценностей, ценных предметов, не сданных на хранение.

5.10. Отель вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных и дополнительных услуг в одностороннем порядке, либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения Гостем или его Посетителем Правил, несвоевременной оплатой услуг Отеля, причинения материального ущерба имуществу Отеля.

5.11. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, Стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. При этом Администрацией отеля принимаются все возможные меры по устранению заявленных претензий.

5.12. Книга отзывов и предложений находится у дежурного Администратора и выдается по первому требованию Гостя (кроме требований лицами, находящимися в состоянии алкогольного или наркотического опьянения). Обоснованные требования и жалобы рассматриваются Администрацией Отеля незамедлительно.

5.13. Все вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, регулируются договором либо действующим законодательством Российской Федерации: Постановлением Правительства от 27.11.2025г. № 1912 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в РФ», Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 28.12.2025, с изм. от 17.02.2026) "О защите прав потребителей".