

Правила проживания и пользования гостиничными услугами в отеле «Аллан»

Настоящие Правила проживания в отеле «Аллан (далее Отель) разработаны в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановление Правительства РФ от 27 ноября 2025 г. N 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации» и иными нормативно-правовыми документами, регулирующими правоотношения в сфере оказания гостиничных и дополнительных услуг.

Настоящие Правила устанавливают порядок заселения, проживания и предоставления гостиничных услуг в отеле «Аллан» и обязательны для исполнения при заказе гостиничных услуг любыми лицами, в том числе при заказе гостиничных услуг юридическими лицами для физических лиц и др. по адресу: 191119, г. Санкт-Петербург, ул. Разъезжая, д. 44, литр К, ИНН 781121355987, ОГРН 315784700138681.

Заключение договора предоставления гостиничных услуг осуществляется путем присоединения к настоящим Правилам предоставления гостиничных услуг, условия которых становятся обязательными для исполнения Сторонами, в том числе Гостем.

Гость обязуется самостоятельно ознакомиться с настоящими Правилами до момента оплаты гостиничных услуг. Настоящие Правила размещены на стойке ресепшена, на сайте: <https://allan-hotel.ru>

ссылка в сети "Интернет" на запись об Отеле в реестре классифицированных средств размещения - <https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/b8ba2701-c608-11ef-92da-23a935e92cc0/about-resort>

1. Отель предназначен для временного проживания Гостей на срок, согласованный с администрацией отеля. По истечении согласованного срока проживания, не позднее расчётного часа, Гость обязан освободить номер и вывезти свои вещи.
2. Режим работы отеля — круглосуточный.
3. Расчётный час (время выезда из гостиницы) - 12:00 по местному времени.
4. Заселение Гостей в гостиницу осуществляется с 14.00 часов дня по местному времени.
5. Если Гость отказывается от размещения до дня заезда, ему возвращается полная оплата.
6. При несвоевременном уведомлении об отказе или не заезде с Гостя взимается плата за номер, но не более чем за сутки.
7. Отель осуществляет оформление проживания, регистрацию и обслуживание Гостей, прибывающих в отель и убывающих из отеля круглосуточно.
8. Оказание услуг размещения в отеле осуществляется после предъявления Гостем документа, удостоверяющего личность, оформленного в установленном порядке, позволяющего осуществить регистрационный учет, и внесения авансового платежа в размере полной стоимости гостиничных услуг за весь период проживания в отеле.

Надлежащим предъявлением документа, удостоверяющего личность, является предъявление оригинала или нотариально-заверенной копии.

К документам, удостоверяющим личность, позволяющим осуществить регистрационный учет относятся:

Для граждан Российской Федерации:

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации,
- документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время. *Данным документом, удостоверяющим личность, могут воспользоваться только действующие военнослужащие при предъявлении удостоверения личности военнослужащего РФ, военного билета, содержащих сведения о прохождении службы по контракту или мобилизации либо предоставлении справки об участии в СВО.*
- временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации (форма 2П);
- российское национальное водительское удостоверение, в случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, перечисленных выше.

В настоящий момент отель **не осуществляет** размещение Гостей с использованием единой биометрической системы, многофункционального сервиса обмена информацией (МАХ) или мобильного приложения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)"

9. Заселение несовершеннолетних детей в возрасте до 14 лет с их законными представителями (родителями, усыновителями, опекунами) производится на основании свидетельства о рождении несовершеннолетнего и документа, удостоверяющего личность и полномочия законного представителя.

Оформление в отель несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, или достигшего 14-летнего возраста, не получившего паспорт гражданина РФ, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящегося сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) письменного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Оформление в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность и документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ним законных представителей или находящегося сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) письменного согласия законных представителей (одного из них).

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

К лицам, заменяющим родителей, относятся законные представители несовершеннолетнего, а также совершеннолетние родственники и иные лица, сопровождающие несовершеннолетнего с согласия и по поручению его родителей (законных представителей), при условии предоставления письменного согласия законных представителей (одного из них).

В случае, если несовершеннолетние лица находятся без сопровождения родителей (усыновителей, опекунов), или в случае, если сопровождающее их лицо (лица) не могут предоставить сотруднику отеля оригинал документа, удостоверяющего его полномочия на сопровождение несовершеннолетнего, отель вправе отказать такому несовершеннолетнему и неуполномоченному сопровождающему его лицу (лицам) в регистрации и размещении в отеле, даже в случае оплаченного бронирования.

10. Иностранным гражданам необходимо предъявить при заселении следующие документы:

Иностранец, прибывший в РФ в порядке, не требующем получения визы:

- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Федерального закона № 115-ФЗ от 25.07.02 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);
- миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты.

Срок временного пребывания в РФ иностранного гражданина, прибывшего в РФ в порядке, не требующем получения визы, не может превышать девяносто суток, за исключением случаев, предусмотренных Федеральным законом № 115-ФЗ от 25.07.02 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ». В данных случаях, иностранец обязан предъявить документы, подтверждающие продление срока пребывания в РФ (разрешение на работу, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.)

Иностранец, прибывший в РФ в порядке, требующем получения визы:

- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Федерального закона № 115-ФЗ от 25.07.02г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);
- миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты;
- документ, подтверждающий право на пребывание (проживание) в Российской Федерации (виза, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.) (Постановление от 15.01.2007 г. N 9 О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ)

Срок временного пребывания иностранного гражданина в РФ в порядке, требующем получения

визы, определяется сроком действия выданной ему визы, за исключением случаев, предусмотренных Федеральным законом (ст.ст.5, 5.1. Федерального закона № 115-ФЗ от 25.07.02г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»).

Лицо без гражданства предъявляет один из документов:

- документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешение на временное проживание;
- вид на жительство;
- временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.)

Заселение в отель иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании вышеуказанных документов, удостоверяющих личность иностранного гражданина или лица без гражданства, и находящихся вместе с ними родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия.

11. Ответственность за выбор документа, удостоверяющего личность, и подтверждения Гостем своего правового статуса (категории) для надлежащего заселения в отель, а также последствия не подтверждения своего правового статуса возлагается на Гостя.

12. Гость обязан заполнить карту гостя с подробным оформлением всех имеющихся в ней пунктов в соответствии с данными документа, удостоверяющего личность, подписать собственноручно и указать дату заполнения. Проставление Гостем в карте гостя своей подписи означает подтверждение достоверности изложенных о себе сведений и согласие с правилами проживания.

Карта регистрации Гостя - документ, подтверждающий волеизъявление на присоединение к договору предоставления гостиничных услуг, порядок заключения, исполнения и прекращения которого содержится в настоящих Правилах, а также согласие Гостя/Заказчика на соблюдение требований настоящих Правил.

13. Отель вправе не приступать к предоставлению гостиничных услуг в случаях непредъявления Гостем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, не предоставлении документов, необходимых для заселения несовершеннолетних, и/или не внесения авансового платежа в размере полной стоимости гостиничных услуг за весь период проживания в отеле.

Не выполнение Гостем правил поведения, установленных в период режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации, является основанием для приостановления оказания гостиничных услуг.

Приостановление договорных отношений автоматически не продлевает срок предоставления гостиничных услуг в отеле.

14. Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в отеле осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства

в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации".

15. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в отеле и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

16. В целях оказания гостиничных услуг и исполнения законодательства Российской Федерации о регистрации граждан по месту пребывания и о миграционном учете, Гостиница вправе передавать персональные данные Гостя в соответствующие правоохранительные органы РФ.

17. Плата за проживание и услуги в отеле, включая залоговые платежи, осуществляется по ценам, согласно утвержденному руководством отеля прейскуранту. Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления по договору бронирования или с использованием расчетных (кредитных) карт.

18. Дети до исполнения шести лет проживают с родителями бесплатно без предоставления дополнительного места.

19. При бронировании, размещении или свободном поселении (без бронирования) Гость выбирает категорию номера. Право предоставления конкретного номера из выбранной Гостем категории остается за отелем. Также отель имеет право на замену гостиничных услуг (в т.ч. номера проживания).

20. Общее количество проживающих Гостей в номере не должно превышать количество мест в номере, исключение составляет проживание детей до 6 лет.

21. Гостиница оставляет за собой право приостановить предоставление гостиничных услуг лицам, находящимся предположительно в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также лицам, проявляющим неадекватное поведение (совершающим поступки, которые идут в разрез с общепринятыми нормами морали и нравственности, могут нанести вред обществу или человеку) и проинформировать об этом правоохранительные органы.

22. Бронирование номеров производится Исполнителем на основании заявки Заказчика. Заявка принимается Исполнителем к исполнению, при условии наличия в отеле необходимого количества свободных (незабронированных) номеров в период, указанный в заявке, если заявка содержит: название отеля, сведения о Заказчике; сведения о количестве и категории бронируемых номеров, типе размещения (двухместное, одноместное); имя, фамилию и сведения о документе, удостоверяющем личность, Гостя; количестве детей и их возраст; даты и предполагаемое время заезда и выезда, сведения о способе и предоставлении гарантии оплаты, а также перечень услуг, которые обязуется оплатить Заказчик.

23. Бронирование услуг проживания в отеле осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования посредством телефонной, электронной почты, через официальный сайт отеля или системы бронирования посредников.

24. Бронирование осуществляется круглосуточно, до запланированного заезда Гостя, на срок не менее суток.

25. Отель применяет бронирование, предусматривающее ожидание Гостя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда, и в случае не заезда Гостя исполнитель вправе отказаться от исполнения договора.

26. Если Заказчик/Гость уведомляет об отказе от договора до дня заезда (т.е. не позднее дня предшествующего заезду), исполнитель возвращает заказчику/гостю плату за гостиничные услуги в полном размере.

27. В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора (в день заезда) Заказчиком/Гостем, опоздания или не заезда Гостя с него или с Заказчика взимается плата за номер, но не более чем за сутки.

28. Не заездом признается не обращение Гостя в отель до расчетного часа выезда дня (т.е. до 12.00), следующего за днем запланированного заезда.

29. Гарантией предоставления услуг проживания в отеле является полная либо частичная оплата Гостем/Заказчиком забронированных услуг согласно порядку, условиям и в сроки, установленные выбранным тарифом. В случае неосуществления гостем в установленные сроки платежа Заказчик/Гость признается утратившим интерес договору, и договор считается расторгнутым в одностороннем внесудебном порядке по инициативе Заказчика/Гостя.

30. В отеле устанавливается посуточная оплата проживания. При размещении без предварительного бронирования и (или) проживании не более суток - с Гостя взимается плата за сутки. Почасовая оплата проживания в отеле не предусмотрена.

31. Заезд в отель и выезд из отеля Гостя осуществляется с учетом времени заезда и выезда (расчетного часа), установленных в отеле, размещение в отеле осуществляется в порядке живой очереди. Гостю может быть отказано в раннем заезде, либо при наличии свободных номеров гостиничные услуги могут быть предоставлены с условием оплаты Гостем раннего заезда в соответствии с тарифной политикой отеля. При наличии свободных номеров размещение в отеле может осуществляться до расчетного времени начала обслуживания без взимания дополнительной платы, но не ранее чем с 13:00. При наличии свободных номеров Гостю может быть предоставлено льготное время выезда без дополнительной оплаты, но не позже 15:00.

32. В случае раннего заезда или позднего выезда Гость оплачивает половину суток проживания в номере, более 12 часов от расчетного часа – стоимость номера за полные сутки проживания.

33. В случае сокращения сроков проживания, Гость должен предупредить об этом администратора отеля не менее чем за сутки до даты отъезда. В этом случае отель делает возврат денежных средств Гостю за неиспользованные сутки.

34. При продлении проживания в случае наличия свободных мест в отеле Гость оплачивает полную стоимость проживания за продленный период. Продлить проживание можно на половину суток стоимости номера согласно тарифам отеля.

35. В случае отсутствия Гостя в номере по истечении срока проживания (если проживание не продлено и не оплачено в срок) более 3 часов Администрация отеля вправе принять решение о создании комиссии и произвести опись имущества Гостя, оставленного в номере. Имущество может быть перенесено в другое помещение по решению администрации отеля. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов Администрация отеля помещает в сейф отеля.

36. Гостям предоставляются следующие виды бесплатных услуг:

- побудка к определенному времени;

- доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении;
- пользование тонометром;
- бесплатный интернет;
- предоставление фена и утюга;
- вызов скорой медицинской помощи;
- вызов такси;
- пользование медицинской аптечкой

37. В отеле запрещается размещение с домашними животными.

38. При выезде из отеля ключи от номера Гость обязан сдавать на ресепшен. В случае утери ключей администратор отеля выдает новые ключи стоимостью согласно действующему прейскуранту.

39. Приглашенные Гостем посторонние лица могут находиться в номерном фонде отеля с 08:00 до 23:00 только при согласии Гостя. Пребывание приглашенных лиц с 23:00 до 08:00 разрешается только при их регистрации в отеле в установленном порядке и оплате проживания в соответствии с действующим Прейскурантом.

40. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в общественных помещениях отеля «Аллан» системы видеонаблюдения. Результаты видеонаблюдения могут быть предоставлены отелем в государственные правоохранительные и контролирующие организации по их письменному запросу, без уведомления и получения предварительного согласия со стороны Гостя.

41. Отель оставляет за собой право приостановить предоставление гостиничных услуг лицам, находящимся предположительно в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также лицам, проявляющим неадекватное поведение (совершающим поступки, которые идут в разрез с общепринятыми нормами морали и нравственности, могут нанести вред обществу или человеку) и проинформировать об этом правоохранительные органы.

42. Гость обязан:

- соблюдать настоящие Правила предоставления гостиничных услуг;
- соблюдать установленный отелем порядок проживания;
- соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в отеле (не шуметь, громко не разговаривать, не включать громко ТВ);
- соблюдать правила пожарной безопасности;
- покидая номер, закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и другие электроприборы;
- в случае возгорания или затопления в номере немедленно сообщить об этом администратору отеля;
- по истечении оплаченного срока проживания освободить номер;
- в случае повреждения или утраты имущества отеля возмещать стоимость нанесенного ущерба по Прейскуранту отеля, в соответствии с актом, выставляемым администрацией отеля, а также нести ответственность за нарушения, допущенные приглашенными гостями;
- для пресечения противоправных действий, устранения угрозы личной или общественной

безопасности своевременно обращаться в правоохранительные органы и оповещать администрацию отеля.

43. В отеле запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера;
- в отеле запрещается курить. В случае если отелем будет установлен факт курения Гостем в номере, Гость обязан оплатить чистку номера от запаха дыма в размере 10 000 (десяти тысяч) рублей. Факт курения в номере подтверждается актом, составленным сотрудниками отеля в составе утвержденной комиссии, в присутствии Гостя. В случае отказа Гостя от подписания акта либо отказа участвовать в составлении акта, в акте проставляется соответствующая отметка.
- находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- держать в номере домашних животных, птиц и иных питомцев. В случае установления данного факта, отель имеет право взыскать с Гостя штраф в размере 1 000 (Одна тысяча руб.) и стоимость генеральной уборки номера в размере 3000 (Три тысячи руб.) рублей;
- пользоваться нагревательными приборами, кипятильниками, иными электрическими приборами за исключением приборов, установленных в номере и/или предоставленных Администрацией отеля, в случае установления данного факта, отель имеет право взыскать с Гостя штраф в размере 3 000 (Три тысячи руб.) за каждый установленный случай;
- переставлять и передвигать предметы мебели без согласования с Администрацией отеля, в случае установления данного факта Гость обязан привести номер в исходное состояние;
- выносить из номера любое принадлежащее отелю имущество, в случае установления некомплектности или недостачи имущества отель вправе требовать возмещение стоимости данного имущества;
- нарушать общественный порядок и покой других Гостей (кричать, включать громко музыку, топтать, стучать по батареям отопления, стенам и т.д.), в случае установления данного факта, отель имеет право взыскать с Гостя штраф в размере 5 000 (Пять тысяч рублей) за каждый случай;
- проносить на территорию отеля или хранить в номере любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, а также токсичные и взрывчатые материалы, а также иные запрещенные предметы и вещества, данные обстоятельства будут являться основанием для приостановления оказания гостиничных услуг;
- совершать действия, направленные на повреждение элементов гостиничного комплекса, которые могут привести их в негодное для эксплуатации состояние, либо в состояние, угрожающее жизни и здоровью людей, в случае установления данного факта, отель имеет право взыскать с Гостя штраф в размере 5 000 (Пять тысяч рублей) за каждый случай;
- При причинении отелю ущерба вследствие нарушения Гостем или приглашенными им лицами настоящих Правил Гость, обязан возместить отелю убытки в размере реального ущерба, определяемого в соответствии с действующим законодательством.
- В случае загрязнения номера либо общественной зоны отеля продуктами биологической деятельности человеческого организма различного характера Гость дополнительно оплачивает стоимость специальной обработки номера, либо общественной зоны в размере 6 000 (Шесть тысяч рублей).

44. **Обязанность отеля**

- обеспечивать заявленное отелем качество предоставляемых услуг;
- предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых отелем, форме и порядке их оплаты, размещать информацию на Стойке размещения и на официальном сайте отеля;
- предоставлять по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится на ресепшене;
- не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия Гостя.
- обеспечивать замену полотенец – один раз в 3 дня, замена белья – один раз в 5 дней. По просьбе Гостя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец за дополнительную плату, согласно действующему Прейскуранту;

45. Отель не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).

46. Отель вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания, либо выселить гостя, в случае нарушения Гостем и/или приглашенными им лицами настоящих правил проживания, несвоевременной оплаты услуг отеля, причинения материального ущерба отелю и/или третьим лицам, находящимся на территории отеля.

47. Гость несет ответственность в порядке, установленном законом РФ за нанесение материального ущерба имуществу отеля в размере, установленном прейскурантом, утвержденным в отеле на момент предъявления требования, а также за ущерб, причиненный жизни, здоровью персонала, нарушение правил о запрете курения. Ущерб возмещается на месте, до выезда гостя из отеля.

48. Администрация отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящих правил проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами, а также в случаях, если есть основания полагать, что гостю необходима скорая медицинская помощь.

49. В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, вещи находятся на хранение в отеле в течение 3 месяцев, ценные вещи, а также денежные средства хранятся в отеле 6 месяцев с момента обнаружения забытых вещей. Отель самостоятельно объявляет вещь ценной. За хранение забытых вещей плата не взимается. По истечении установленного срока хранения забытые Гостем вещи считаются не востребованными и подлежат утилизации в соответствии с порядком, установленным локальными нормативными актами отеля.

50. Настоящие правила распространяются на всех Гостей, которым предоставляются услуги, в том числе и по договорам, заключенным с юридическими лицами (корпоративные клиенты) в той части, в которой не противоречат условиям заключенных договоров.

51. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

52. **Возврат денежных средств** в случае отказа от бронирования, изменения бронирования, не заезда в отель производится только в российских рублях, тем же способом и методом, которым производилась оплата, либо на банковские реквизиты (рублевые счета Российских банков) Гостя/Заказчика, производившего платеж (в т.ч. в случае утери/закрытии ранее действующих

банковских карт). Для идентификации владельца банковской карты при возврате денежных средств, оплаченных через интернет-эквайринг/торговый эквайринг отеля, Гость производивший платеж прикладывает к заявлению реквизиты банковской карты, с которой была произведена оплата.

53. В случае выезда Гостя из номера ранее забронированного или оплаченного срока возврат денег осуществляется по письменному заявлению Гостя, с указанием времени выезда. При сокращении срока проживания, производится перерасчет стоимости путевки/предоставления мест проживания в зависимости от фактического срока проживания. К заявлению Гость должен приложить ксерокопию паспорта и документ, подтверждающий оплату (платежное поручение, банковская выписка и пр.) и реквизиты банковской карты, с которой была произведена оплата.

54. Операция по возврату денежных средств производится в течение десяти дней с момента получения заявления о возврате денежных средств. Срок возврата денежных средств зависит от срока проведения операции Банком и может составлять до 30 календарных дней.

55. В соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в случае возврата денежных средств за бронирование, которое было оплачено банковской картой, денежные средства будут возвращены Гостю на карту, использованную при оплате, выдача наличными и перевод на другие реквизиты невозможен.

56. Для возврата денежных средств за услуги отеля, оплаченных Гостем через туристическую фирму, агентство бронирования и пр., Гость должен обратиться в организацию, принявшую оплату.

57. Гости отеля являются субъектами персональных данных согласно Федеральному Закону от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». Указанные лица, предоставляя отелю свои персональные данные, подтверждают их достоверность.