



## ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ОТЕЛЯ ЗАГОРОДНОГО КЛУБА «ТЕРИЙОКИ»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1, Постановлением Правительства Российской Федерации «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 18 ноября 2020 г. N 1853 и иными федеральными и региональными нормативно-правовыми актами, регулирующими деятельность гостиниц.

1.2. Режим работы Отеля - круглосуточный. Режим работы ресторанов и СПА комплекса Загородного клуба «Терийоки» устанавливается отдельными правилами.

1.3. Заезд Гостя в Отель осуществляется при предъявлении Гостем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- 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;
- документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства.

1.4. 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) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

1.5. 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 нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).

1.6. 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".

1.7. Постановка Гостей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

## 2. Порядок оплаты услуг Отеля

2.1. Перед размещением Гость вносит 100% предоплату за весь период проживания в Отеле.

2.2. Оплата за проживание и услуги, предоставляемые Отелем, осуществляется по ценам, установленным прейскурантом, действующим в Отеле.

2.3. Оплата за проживание взимается в соответствии с установленным расчетным часом. Расчетный час - 12.00 часов текущих суток по московскому времени.

2.4. Гарантированное время размещения в Отеле – 14.00 текущих суток. При заезде до 14:00 без предварительного бронирования и согласования гарантированного раннего размещения с отделом продаж Отеля, размещение может быть предоставлено при наличии свободных и чистых номеров. Завтрак в день заселения предоставляется за отельную плату.

2.5. В Отеле установлено время выезда - 12:00. Поздний выезд из номера может быть предоставлен при наличии объективной возможности и при отсутствии на номер подтвержденной брони в пользу третьих лиц. Расчет происходит по следующему принципу:

- поздний выезд до 23:00 – доплата 50% базового тарифа для занимаемого номера;

- поздний выезд после 23:00 – доплата 100% базового тарифа для занимаемого номера.

2.6. При необходимости продления проживания в Отеле, Гость может обратиться к Администратору службы приема и размещения не менее чем за 24 часа до расчетного часа. Продление проживания осуществляется при наличии свободных мест в Отеле и по ценам, установленным прейскурантом, действующим в отеле.

2.7. Дополнительные услуги предоставляются Гостям за отдельную плату. Информация о перечне и стоимости дополнительных услуг предоставляется Администратором службы приема и размещения.

2.8. Отель предоставляет возможность бесплатного размещения совместно с двумя взрослыми в одном номере на дополнительном месте одного ребенка в возрасте до 5 лет включительно.

2.9. Отель может предоставить дополнительную раскладную кровать за дополнительную плату, в соответствии с действующим прейскурантом.

2.10. Отель предоставляет Гостям без дополнительной платы следующие виды услуг:

а) вызов скорой помощи;

б) пользование медицинской аптечкой;

в) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;

г) побудка к определенному времени;

д) предоставление кипятка.

2.11. При проживании Гостя в Отеле более 2-х суток, во всех категориях номеров смена постельного белья производится на третьи сутки с даты заезда, смена полотенец производится ежедневно. По просьбе Гостя может осуществляться досрочная смена постельного белья за дополнительную оплату.

2.12. Уборка номера производится каждый день.

2.13. При выезде из Отеля Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги, сдает ключ от номера Администратору службы приема и размещения.

2.14. В случае сокращения сроков проживания гость уведомляет Отель не менее, чем за 24 часа (за 72 часа в период высокого сезона) до фактической даты выезда, в противном случае Отель имеет право удержать штраф в размере стоимости одних суток проживания (в период высокого сезона за все ранее забронированные сутки).

2.15. По просьбе проживающих и с согласия Отеля допускается нахождение в номере посторонних лиц с 08:00 до 23:00. Посетителю необходимо предъявить Администратору стойки приема и размещения документ, удостоверяющий личность. При отсутствии запроса на предоставление дополнительных услуг для посетителя оплата за его нахождение в номере в установленные часы не взимается. В случае пребывания посетителя в номере в период с 23:00 до 08:00, посетитель подлежит регистрации в отеле как проживающий за дополнительную плату. Оплата взимается в соответствии с ценами, установленными Преискурантом, действующим в Отеле.

### **3. Правила оплаты услуг Загородного Клуба «Терийоки» с помощью банковской карты**

3.1. Для выбора оплаты товара с помощью банковской карты на соответствующей странице сайта Отеля необходимо нажать кнопку «Оплата банковской картой». Оплата происходит через авторизационный сервер Процессингового центра Банка с использованием Банковских кредитных карт следующих платежных систем:

- VISA International;
- MasterCard World Wide.
- Платежная система МИР

### **3.2. Описание процесса передачи данных**

Для оплаты покупки Вы будете перенаправлены на платежный шлюз ПАО «СБЕРБАНК» для ввода реквизитов Вашей карты. Пожалуйста, приготовьте Вашу пластиковую карту заранее. Соединение с платежным шлюзом и передача информации осуществляется в защищенном режиме с использованием протокола шифрования SSL.

В случае если Ваш банк поддерживает технологию безопасного проведения интернет-платежей Verified By Visa, MasterCard Secure Code или MirAccept для проведения платежа также может потребоваться ввод специального пароля. Способы и возможность получения паролей для совершения интернет-платежей Вы можете уточнить в банке, выпустившем карту.

Сайт Отеля <https://yct.su> поддерживает 258-битное шифрование. Конфиденциальность сообщаемой персональной информации обеспечивается ПАО «Сбербанк». Введенная информация не будет предоставлена третьим лицам за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ. Проведение платежей по банковским картам осуществляется в строгом соответствии с требованиями платежных систем Visa Int. и MasterCard Europe Sprl, АО "НСПК".

### **3.3. Описание процесса оплаты**

При выборе формы оплаты с помощью пластиковой карты проведение платежа по заказу производится непосредственно после его оформления. После завершения оформления заказа в нашем магазине, Вы должны будете нажать на кнопку «Оплата банковской картой», при этом система переключит Вас на страницу авторизационного сервера, где Вам будет предложено ввести данные пластиковой карты, инициировать ее авторизацию, после чего вернуться в наш магазин кнопкой «Вернуться в магазин». После того, как Вы возвращаетесь в наш магазин, система уведомит Вас о результатах авторизации. В случае подтверждения авторизации Ваш заказ будет автоматически выполняться в соответствии с заданными Вами условиями. В случае отказа в авторизации карты Вы сможете повторить процедуру оплаты.

### **3.4. При аннулировании заказа**

При аннулировании оплаченного заказа сумма не возвращается, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ.

## **4. Обязанности Гостя**

4.1. В случае утраты или повреждения имущества Отеля возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется по ценам преискуранта Отеля.

4.2. Соблюдать чистоту и порядок, не допускать порчи и/или повреждения имущества Отеля.

4.3. Соблюдать тишину с 22.00 до 08.00.

- 4.4. Соблюдать правила пожарной безопасности (раздел 7 настоящих Правил).
- 4.5. Покидая номер, закрыть водопроводные краны, окна, выключить свет и электроприборы
- 4.6. По истечении оплаченного срока проживания – покинуть номер и освободить его от своих вещей.

#### **5. Гостю запрещается:**

- 5.1. Передавать посторонним лицам ключ от номера;
- 5.2. Находиться в Отеле (в том числе проживать в номере) с животными без предварительного согласования с Отелем;
- 5.3. Вносить на территорию Отеля в Отеле взрывчатые, токсичные материалы, оружие, боеприпасы;
- 5.4. Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.
- 5.5. Переставлять и передвигать мебель.
- 5.6. Курение на всей территории и во всех помещениях Загородного Клуба «Терийоки» запрещено. При нарушении данного запрета гость обязан возместить отелю причиненный ущерб (в том числе - усиленная уборка, химчистка), а также уплатить штраф в размере стоимости проживания в номере за каждый день его простоя на период уборки, химчистки, проветривания.
- 5.7. Нарушать покой других гостей, в том числе - слушать громкую музыку, играть на музыкальных инструментах, петь, танцевать, громко разговаривать, позволять детям бегать и прыгать в номере, в коридорах и других помещениях.
- 5.8. Допускать нахождение в номере лиц, не проживающим в Отеле, в период с 23.00 до 08.00.
- 5.9. Употреблять алкогольные напитки вне специально отведенных для этого мест;
- 5.10. Находиться в общественных зонах Отеля, СПА комплекса в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также употреблять алкогольные напитки и любые напитки в стеклянной таре на территории СПА комплекса и других не предназначенных для этого общественных зон Отеля.
- 5.11. Проживать в Отеле, находиться на территории СПА комплекса несовершеннолетним лицам без сопровождения родителей или иных законных представителей, или без их нотариально удостоверенного письменного разрешения.

#### **6. Обязанности Отеля**

- 6.1. Оказывать Гостю услуги проживания, питания, услуги СПА-комплекса, иные услуги Загородного клуба «Терийоки» при условии предварительной оплаты гостем таких услуг и соблюдения Гостем настоящих Правил;
- 6.2. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Отелем, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере либо на стойке приема и размещения Отеля.
- 6.3. Незамедлительно рассматривать требования и жалобыGuestов и принимать соответствующие меры по их разрешению.

#### **7. Дополнительная информация об условиях проживания**

- 7.1. Отель имеет право отказать в предоставлении услуг в случае нарушения Гостем настоящих Правил, а также в случае отсутствия полной и своевременной оплаты услуг.
- 7.2. Любые претензии, связанные с ненадлежащим оказанием услуг Загородного Клуба «Терийоки», подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.
- 7.3. В случае истечения срока проживания Гостя в Отеле и при отсутствии Гостя в занимаемом номере после 14:00 (если проживание не продлено и не оплачено в срок), все вещи, забытые в номере, помещаются на хранение. Отель незамедлительно информирует Гостя обо всех забытых им вещах по телефону или иным доступным способом. Отель хранит забытые вещи до момента их востребования, но не более 30 (тридцати) календарных дней, после чего забытые вещи утилизируются. Пищевые продукты, напитки, оставленные в номере, и требующие хранения в холодильнике, утилизируются. Отель не несет ответственности за сохранность имущества, требующего особых условий хранения.

7.4. Отель отвечает перед Гостем за утрату, недостачу или повреждение его вещей, внесенных в Отель, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей. Внесенной в Отель считается вещь, вверенная работникам Отеля, либо вещь, помещенная в гостиничном номере или ином предназначенном для этого месте. Отель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были приняты Отелем на хранение либо были помещены Гостем в предоставленный ему Отелем индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении Отеля. Отель 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. Правила противопожарной безопасности**

8.1. В Отеле запрещается: - пользоваться собственными электронагревательными приборами (кофейниками, утюгами, кипятильниками и т.п.); - накрывать включенные торшеры и настольные лампы какими-либо предметами; - курить в любых помещениях и на территории Отеля; - разжигать огонь, без разрешения Отеля пользоваться любыми нагревательными приборами; - проносить, хранить в Отеле взрывоопасные и самовоспламеняющиеся жидкости, газы и иные вещества.

8.2. Уходя из номера, Гости обязаны выключить телевизор, радиоприёмник, кондиционер, лампы освещения.

8.3. В случае пожара в номере Гостю необходимо: - немедленно сообщить о случившемся в пожарную часть по телефону «01» (с мобильного телефона 112) и администратору Отеля; - если ликвидировать очаг горения своими силами не представляется возможным, следует выйти из номера и закрыть дверь, не запирая ее на замок; - покинуть опасную зону и действовать по указанию администрации и пожарной охраны.

8.4. В случае пожара вне номера Гостю необходимо: - немедленно сообщить о случившемся в пожарную часть по телефону «01» (с мобильного телефона 112) и администратору Отеля по номеру «0»; - покинуть свой номер, закрыв окна и двери, а затем выйти из здания, следуя планам эвакуации, размещенным на стенах коридоров Отеля; - если коридоры и лестничные клетки сильно задымлены и покинуть помещение нельзя, закрыть щели и вентиляционные отверстия смоченными водой полотенцами и постельными принадлежностями. - сообщить администрации Отеля и/или пожарной охране о своем местонахождении. - с прибытием к месту происшествия пожарных подойти к окну и подать знак о своем местонахождении.

## **9. Политика конфиденциальности и обработки персональных данных**

9.1. Обработка персональных данных заказчиков и потребителей услуг Загородного Клуба «Терийоки» (далее – «Гость», или «Гости») может осуществляться с помощью средств автоматизации и/или без использования средств автоматизации в соответствии с действующим законодательством РФ.

9.2. При оформлении бронирования лицо дает согласие на обработку своих персональных данных, указанных при бронировании на сайте Отеля, по телефонам Отеля, пересланных по электронной почте Отеля, и/или сообщенных (предоставленных) Отелю иным способом.

9.3. Согласие на обработку персональных данных действует с момента бронирования и до момента его отзыва. Согласие на обработку персональных данных может быть отозвано Гостем при подаче письменного заявления, направленного в Отель по электронной почте [hotel@yct.su](mailto:hotel@yct.su), [book@yct.su](mailto:book@yct.su), или по почте на адрес: 197720, Санкт-Петербург, г. Зеленогорск, ул. Гаванная, д. 1, лит. А, пом. 2Н.

9.4. Обработка персональных данных Гостя прекращается в течение 2 месяцев с момента получения Отелем письменного заявления Гостя и/или в случае достижения цели обработки и уничтожается в срок и на условиях, установленных законом, если не предусмотрено иное.

9.5. Гость даёт согласие ООО «Терийоки» (197720, Санкт-Петербург, г. Зеленогорск, ул. Гаванная, д. 1, лит. А, пом. 2Н) на обработку своих персональных данных, а именно: фамилии, имени, отчества, контактного телефона, адреса электронной почты, данных карты, с которой производится безналичный расчет, а также всех персональных данных, которые необходимы для связи с Гостем и оформления договора на оказание услуг.

9.6. В целях исполнения обязательств по договору Гость предоставляет ООО «Терийоки» право осуществлять любые действия (операции) со своими персональными данными без ограничения: сбор, запись, учет, систематизацию, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, накопление, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение, использование в статистических целях.

9.7. Персональные данные запрашиваются с целью предоставления Гостю запрошенных услуг, либо ответа на запросы Гостя. Данные отображаются в подтверждении бронирования, отчетной и бухгалтерской документации. Такие данные, как адрес электронной почты, используются для получения отзывов о качестве сервиса средства размещения. Настоящее согласие предоставляется клиентом для осуществления любых, не противоречащих законодательству Российской Федерации действий в отношении персональных данных, направленных на достижение указанных в пользовательском соглашении целей, в том числе бронирования, онлайн-бронирование Гостем выбранного номера (номеров) в Отеле, в том числе – дополнительных услуг Отеля (например, услуги СПА комплекса, услуги питания и другие), составления отчетной, налоговой и бухгалтерской документации, получение отзывов о качестве оказания услуг, предоставленных Гостю.

9.8. В случае предоставления Гостю рекламных и маркетинговых материалов ему так же предоставляется возможность отказа от получения таких материалов в будущем.

9.9. Для удаления информации о Лице из контактных списков, необходимо обращаться по следующему адресу: АО «Отель Гельвеция» (197720, Санкт-Петербург, г. Зеленогорск, ул. Гаванная, д. 1, лит. А, пом. 2Н) или по e-mail: [hotel@yct.su](mailto:hotel@yct.su), [book@yct.su](mailto:book@yct.su)

## **10. Наши реквизиты и контакты**

### 9.1. Реквизиты:

Общество с ограниченной ответственностью «Терийоки»

ОГРН 1157847058379

ИНН 7843002741 КПП 784301001

ОКПО 01047086

ОКАТО 40281509000

197720, Санкт-Петербург, г. Зеленогорск, ул. Гаванная, д.1, лит. А, пом. 2Н

р/счет 40702810355070003043

СЕВЕРО- ЗАПАДНЫЙ БАНК ПАО СБЕРБАНК, Г.САНКТ-ПЕТЕРБУРГ

Кор.счет 30101810500000000653, БИК 044030653

### 9.2. Контакты:

+7 (812) 611 03 00 (Круглосуточно)

[hotel@yct.su](mailto:hotel@yct.su)

Для бронирования номеров:

+7 (812) 611 03 02 (с 9:00 до 21:00)

[book@yct.su](mailto:book@yct.su)