



Санкт-Петербург,
Большая Морская ул., д. 28/13
Saint-Petersburg,
28/13 Bolshaya Morskaya street.

+7 812 409 60 06

+7 921 409 60 00

www.helen-hotel.ru

Утверждено _____



_____ Матвеев Д.А.
ФИО/подпись

_____ дата

Вступает в силу _____

01.03.2026

_____ дата

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ «HELEN HOTEL»

1. Общие положения.

- 1.1. Настоящие Правила проживания (далее – «Правила») в гостинице «HELEN HOTEL» (далее – «Отель») разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 и Постановления Правительства РФ от 27.11.2025 №1912 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации» и регулируют отношения в области предоставления комплекса услуг по обеспечению временного проживания в гостинице.
- 1.2. Отель «HELEN HOTEL» является зарегистрированным торговым знаком, права на использование которого принадлежат Обществу с ограниченной ответственностью «ХЕЛЕН ГАРДЕН» (ОГРН 1227800097359, ИНН 7814811402).
- 1.3. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью договора публичной оферты, заключаемым Отелем с гостями путем подписания регистрационной карты при заселении в Отель, при подтверждении Отелем заявки, направленной заказчиком (потребителем), а также в случае совершения заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг, в том числе уплата заказчиком (потребителем) соответствующей суммы Отелю. Текст договора публичной оферты (далее – «договор») размещен на сайте Отеля www.helen-hotel.ru.
- 1.4. Приложения к настоящим Правилам являются их неотъемлемой частью.

2. Основные понятия

- 2.1. Отель / средство размещения – городской отель «HELEN HOTEL», расположенный по адресу: 190031, Санкт-Петербург, улица Большая Морская, д.28/13, в котором предоставляются гостиничные услуги;
- 2.2. Гостиничные услуги – комплекс услуг по обеспечению временного проживания физических лиц в Отеле, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Отелем. Состав услуг, входящих в гостиничные услуги, определяется требованиями, установленными Положением о классификации гостиниц, в зависимости от вида и категории гостиницы;
- 2.3. Услуги Отеля - услуги проживания, бытовые услуги, туристические и другие сопутствующие услуги, стоимость которых включена в стоимость проживания в Отеле, а также оказываемые Отелем на безвозмездной основе;
- 2.4. Дополнительные услуги Отеля – услуги общественного питания, бытовые услуги, туристические и другие сопутствующие услуги, оказываемые Гостям Отелем и третьими лицами на возмездной основе, стоимость которых не включена в стоимость проживания в Отеле;
- 2.5. Гость / потребитель – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести, либо заказывающее и/или приобретающее и/или использующее услуги для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, либо лицо, получающее услуги в Отеле в соответствии с заключенным гражданско-правовым договором между Отелем и третьими лицами (потребитель)



Санкт-Петербург,
Большая Морская ул., д. 28/13
Saint-Petersburg,
28/13 Bolshaya Morskaya street.

+7 812 409 60 06

+7 921 409 60 00

www.helen-hotel.ru

Утверждено



Мачихин Д.А.
ФИО/подпись

дата

Вступает в силу

01.03.2026

дата

- 2.6. Заказчик – физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в пользу Гостя;
 - 2.7. Бронирование – закрепление за потребителем номера (отдельного места в номере) в Отеле на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждение этой заявки со стороны Отеля.
 - 2.8. Менеджер по бронированию – это сотрудник отдела продаж и бронирования Отеля, обладающий полномочиями по решению вопросов, связанных с бронированием номеров для Гостей;
 - 2.9. Цена размещения (места в номере) – стоимость временного проживания в номере в Отеле и иных сопутствующих услуг, определенных Отелем, оказываемых за единую цену;
 - 2.10. Время выезда (расчетный час) – время, установленное Отелем для выезда Гостей из Отеля;
 - 2.11. Время заезда – время, установленное Отелем для заезда Гостей в Отель;
 - 2.12. Ранний заезд – заезд в Отель ранее установленного времени заезда;
 - 2.13. Поздний выезд – выезд из Отеля позже расчетного часа;
 - 2.14. Депозит – обеспечительный платеж, в соответствии со ст.381.1 Гражданского кодекса РФ, вносимый Гостем до момента размещения в Отеле и представляющий собой денежное обязательство, в том числе обязанность возместить убытки или уплатить неустойку, сумма которого засчитывается в счет исполнения соответствующих обязательств Гостя.
 - 2.15. Посетители – это лица, не проживающие в Отеле, но имеющие право по приглашению Гостя прибывать в его номере с 07.00 до 23.00 часов местного времени;
 - 2.16. Опоздание – размещение Гостя, имеющего забронированное место/номер в Отеле, позже установленного Правилами либо специально оговоренного с Отелем времени заселения, произошедшее не по вине Отеля.
 - 2.17. Прейскурант – утверждаемый Отелем перечень оказываемых Отелем гостиничных услуг с указанием цен на них.
3. **Сведения о форме, условиях и порядке бронирования и отмены гостиничных услуг**
 - 3.1. Отель осуществляет бронирование мест для проживания и иных гостиничных услуг путем принятия Менеджером по бронированию заявки Гостя/Заказчика по телефонам Отеля, через мессенджеры, по электронной почте booking@helen-hotel.ru, а также через заполнение формы на сайте Отеля www.helen-hotel.ru либо через сайты иных каналов бронирования.
 - 3.2. Для оформления заказа необходимо указать:
 - ✓ имена и фамилии Гостей;
 - ✓ количество Гостей;
 - ✓ даты и время заезда и выезда;
 - ✓ категорию номера;
 - ✓ форму оплаты;
 - ✓ способ гарантии;
 - ✓ контактную информацию (мобильный и/или городской телефоны, адрес электронной почты);
 - ✓ дополнительные пожелания.
 - 3.3. Отель применяет следующие виды бронирования: гарантированное и негарантированное.



Санкт-Петербург,
Большая Морская ул., д. 28/13
Saint-Petersburg,
28/13 Bolshaya Morskaya street.

+7 812 409 60 06

+7 921 409 60 00

www.helen-hotel.ru

Утверждено _____



_____ Мачихин Д.А.
ФИО/подпись

Вступает в силу _____

01.03.2026

дата

дата

3.3.1. Гарантированное бронирование:

- ✓ гарантированное бронирование производится по предварительному запросу Гостя/Заказчика с депозитом в размере 100% стоимости за весь период проживания в Отеле, или 100% стоимости за первые сутки проживания в Отеле с последующим внесением депозита в размере стоимости неоплаченного срока проживания при заезде, или предоставлением Гостем/Заказчиком данных банковской карты путем заполнения формы на сайте www.helen-hotel.ru для блокировки с согласия Гостя/Заказчика суммы депозита, либо возможности последующего списания неустойки в случае незаезда Гостя либо иного подтвержденного нарушения Правил.
- ✓ при гарантированном бронировании Отель ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда.
- ✓ аннуляция гарантированного бронирования по инициативе Гостя/Заказчика осуществляется посредством уведомления Отеля об отмене бронирования в письменном виде. Своевременными считаются уведомления, поданные в Отель в установленный срок до дня заезда. Если иное не оговорено дополнительно и (или) не указано в условиях бронирования, то при своевременной отмене бронирования Отель возвращает Гостю/Заказчику плату за услуги средства размещения в полном размере.
- ✓ в случае несвоевременного отказа Гостя от бронирования, опоздания или незаезда Гостя с него (с Заказчика) за счет внесенного депозита удерживается плата за простой номера/места в номере в размере установленной стоимости номера/места в номере за 1 (одни) сутки, после чего договор прекращается без уведомления Гостя/Заказчика, а дальнейшее предоставление услуг Отелем производится на общих основаниях при наличии возможности.
- ✓ в случае сокращения сроков проживания после заезда в Отель (без уведомления Отеля более, чем за 24 часа до новой предполагаемой даты выезда), Отель удерживает 1 сутки проживания за каждое бронирование в виде компенсации за отмененные услуги по размещению и/или простой номеров.

3.3.2. Негарантированное бронирование:

- ✓ негарантированное бронирование производится по предварительному запросу Гостя/Заказчика без внесения депозита.
- ✓ при негарантированном бронировании Отель ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда,
- ✓ аннуляция негарантированного бронирования по инициативе Гостя/Заказчика осуществляется посредством уведомления Отеля об отмене бронирования в письменном виде.
- ✓ в случае отказа Гостя от бронирования, опоздания или незаезда Гостя договор прекращается без уведомления Гостя/Заказчика, а дальнейшее предоставление услуг Отелем производится на общих основаниях при наличии возможности.
- ✓ в случае сокращения сроков проживания после заезда в Отель (без уведомления Отеля более, чем за 24 часа до новой предполагаемой даты выезда), Отель удерживает 1 сутки проживания за каждое бронирование в виде компенсации за отмененные услуги по размещению и/или простой номеров.



Санкт-Петербург,
Большая Морская ул., д. 28/13
Saint-Petersburg,
28/13 Bolshaya Morskaya street.

+7 812 409 60 06

+7 921 409 60 00

www.helen-hotel.ru

Утверждено



Вступает в силу

01.03.2026

- 3.4. При бронировании, размещении или при свободном поселении Гость/Заказчик выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за Отелем. При возможности Отелем учитываются пожелания Гостя/Заказчика относительно проживания в конкретном номере.
- 3.5. Бронирование считается подтвержденным только после получения Гостем/Заказчиком уведомления от Менеджера по бронированию о принятии к исполнению его заявки, а именно подтверждения бронирования с уникальным номером брони, содержащего сведения о сроках проживания, категории номера, цене номера и условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые Отелем.
- 3.6. Бронирование считается неподтвержденным после направления письменного или устного уведомления от Отеля с указанием причины отказа, либо в случае неполучения Гостем/Заказчиков в течение 24 часов, с момента направления запроса, подтверждения бронирования.
- 3.7. Отель в праве отказать в бронировании и (или) в заселении без предварительного бронирования, если на желаемую для Гостя/Заказчика дату в Отеле отсутствуют свободные номера.
- 3.8. Аннуляция бронирования вне зависимости от его вида (гарантированное / негарантированное) происходит по инициативе лица, осуществившего бронирование. Для этого соответствующему лицу необходимо обратиться к Менеджеру по бронированию по телефонам, через мессенджеры, по электронной почте booking@helen-hotel.ru либо направить запрос на отмену бронирования через тот канал продаж, где было оформлено бронирование.
- 3.9. Действительной признается только аннуляция с обязательным подтверждением Отелем получения соответствующего уведомления от Гостя/Заказчика (письменно или устно).
- 3.10. Отель оставляет за собой право устанавливать особые условия бронирования номеров по тарифам в период Специальных событий, в том числе иные, чем указано выше сроки для аннуляции бронирования. Производя бронирование по соответствующим тарифам, Гость соглашается с особыми условиями отмены такого бронирования.
- 3.11. Для изменения информации в подтвержденной заявке на бронирование Гостю/Заказчику необходимо обратиться к Менеджеру по бронированию по телефонам, через мессенджеры, по электронной почте booking@helen-hotel.ru либо направить запрос с просьбой о внесении изменений с указанием уникального номера брони через тот канал продаж, где было оформлено бронирование.
- 3.12. Изменения в подтвержденной заявке на бронирование считаются подтвержденными после отправления уведомления Гостем, осуществившим бронирование, с обязательным подтверждением Отелем получения данного уведомления. При этом Отель может отказать в просьбе о внесении изменений, если они невозможны.
- 3.13. Возврат денежных средств осуществляется в соответствии с условиями бронирования и его аннуляции после письменного обращения Гостя/Заказчика к Менеджеру по бронированию. При этом необходимо заполнить заявление на возврат с указанием номера заявки, данных лица, оплатившего услуги Отеля, фамилию и имя Гостя, сроки заявленного проживания.

4. Условия предоставления услуг средства размещения

- 4.1. Отель оказывает услуги по обеспечению временного проживания в Отеле Гостю и проживающим совместно с ним лицам, соответствующие обычно предъявляемым требованиям, согласно российскому законодательству и настоящим правилам на основании договора с Гостем. По истечении



Санкт-Петербург,
Большая Морская ул., д. 28/13
Saint-Petersburg,
28/13 Bolshaya Morskaya street.

+7 812 409 60 06

+7 921 409 60 00

www.helen-hotel.ru

Утверждено _____



_____ Д.А.
ФИО/подпись

Вступает в силу _____

01.03.2026

дата

дата

- определенного в договоре срока Гость и проживающие совместно с ним лица обязаны освободить занимаемый номер (место в номере).
- 4.2. Договор между Гостем и Отелем заключается в письменной форме до заселения в Отель при предъявлении Гостем документа, удостоверяющего его личность.
- 4.3. Отель вправе отказать в заключении договора и оказании гостиничных услуг Гостю, который не согласен соблюдать настоящие Правила.
- 4.4. Основанием для заключения договора является бронирование гостиничных услуг по заявке, исходящей от Гостя или Заказчика, или явка в Отель Гостя, который гостиничные услуги не бронировал, и его просьба об оказании гостиничных услуг.
- 4.5. Гость вправе в любое время отказаться от исполнения договора на оказание гостиничных услуг при условии оплаты Отелю фактически понесенных им расходов, возмещения причиненного ущерба и уплаты причитающихся штрафов.
- 4.6. Отель имеет право отказать в заселении в Отель в случаях:
- ✓ у Гостя отсутствуют документы, удостоверяющие личность; документы недействительны или просрочены; есть обоснованные подозрения на то, что документы фальшивые;
 - ✓ отсутствует оплата за номер в установленном порядке и в необходимом размере;
 - ✓ Гость отказывается соблюдать Правила проживания в Отеле;
 - ✓ Гость отказывается подписать договор на оказание услуг по обеспечению временного проживания в Отеле;
 - ✓ Гость не дает согласие на обработку персональных данных;
 - ✓ в иных случаях, когда заселение Гостя будет противоречить требованиям действующего законодательства и (или) создавать угрозу безопасности Гостям Отеля, или имуществу Отеля и/или третьих лиц.
- 4.7. Отель вправе приостановить оказание гостиничных услуг в случаях, если Гость и (или) совместно проживающие с ним лица:
- ✓ нарушает условия договора и настоящие Правила;
 - ✓ нарушает общественный покой и порядок;
 - ✓ угрожает безопасности, здоровью или имуществу других лиц;
 - ✓ причиняет ущерб имуществу Отеля;
 - ✓ уклоняется от оплаты или несвоевременно оплачивает гостиничные и иные услуги;
- 4.8. В случае невозможности предоставления Гостю забронированного им номера, с согласия Гостя Отель вправе произвести замену номера на равнозначный номер или номер более высокой категории без доплаты со стороны Гостя, или за свой счет разместить Гостя в равнозначном номере или номере более высокой категории в другом отеле г. Санкт-Петербурга, категории не ниже 4*

5. Порядок заселения Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации

- 5.1. Заселение потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:
- ✓ паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;



Санкт-Петербург,
Большая Морская ул., д. 28/13
Saint-Petersburg,
28/13 Bolshaya Morskaya street.

+7 812 409 60 06

+7 921 409 60 00

www.helen-hotel.ru

Утверждено



Мачихин Д.А.
ФИО/подпись

дата

Вступает в силу

01.03.2026

дата

- ✓ 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, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации,
 - ✓ временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
 - ✓ 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 выше заселение в средство размещения потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при предъявлении потребителем российского национального водительского удостоверения.
- 5.2. В случае использования Отелем единой биометрической системы, многофункционального сервиса обмена информацией или мобильного приложения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" заселение потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, в средство размещения также может осуществляться при условии идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы либо при условии представления таким потребителем сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, с использованием многофункционального сервиса обмена информацией либо с использованием мобильного приложения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".
- 5.3. 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".
- 6. Порядок заселения несовершеннолетних Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации**
- 6.1. Заселение в средство размещения несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, не достигшего 14-летнего возраста, а также несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста и не получившего паспорт гражданина Российской Федерации, осуществляется на основании свидетельства о рождении указанного несовершеннолетнего гражданина и документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким



Санкт-Петербург,
Большая Морская ул., д. 28/13
Saint-Petersburg,
28/13 Bolshaya Morskaya street.

+7 812 409 60 06

+7 921 409 60 00

www.helen-hotel.ru

Утверждено _____



Вступает в силу _____ 01.03.2026

- сопровождающим лицом (лицами) согласия родителей (законных представителей) этого несовершеннолетнего гражданина на заселение в средство размещения (далее - согласие)
- 6.2. В случае использования Отелем единой биометрической системы или многофункционального сервиса обмена информацией заселение осуществляется при выполнении одного из следующих условий: а) идентификация и (или) аутентификация такого несовершеннолетнего гражданина и находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия осуществляются с использованием единой биометрической системы; б) идентификация и (или) аутентификация такого несовершеннолетнего гражданина осуществляются с использованием единой биометрической системы и на основании документов, удостоверяющих личность, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия; в) представление посредством многофункционального сервиса обмена информацией или с использованием мобильного приложения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность, родителей (законных представителей) или сопровождающего г) представление сведений, содержащихся в свидетельстве о рождении такого несовершеннолетнего гражданина, посредством многофункционального сервиса обмена информацией и на основании документов, удостоверяющих личность, или документа, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия.
- 6.3. Заселение в средство размещения несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, и документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия. В отсутствие рядом с таким несовершеннолетним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) заселение этого несовершеннолетнего в средство размещения осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, при условии представления согласия.
- 6.4. В случае использования Отелем единой биометрической системы, многофункционального сервиса обмена информацией или мобильного приложения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" заселение несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, и находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) также может осуществляться при условии их идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы или при условии представления сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность, такого несовершеннолетнего гражданина и находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), посредством многофункционального сервиса обмена информацией или с использованием мобильного приложения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", а в отсутствие рядом с таким



Санкт-Петербург,
Большая Морская ул., д. 28/13
Saint-Petersburg,
28/13 Bolshaya Morskaya street.

+7 812 409 60 06

+7 921 409 60 00

www.helen-hotel.ru

Утверждено _____



Мачихин Д.А.
ФИО/подпись

Вступает в силу _____

01.03.2026

дата

дата

несовершеннолетним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) - при условии представления согласия.

7. Порядок заселения Гостей, являющихся иностранными гражданами или лицами без гражданства.

- 7.1. Заселение потребителя, являющегося иностранным гражданином или лицом без гражданства, осуществляется при условии предъявления таким потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:
- ✓ паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признаваемого 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;
 - ✓ временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.
- 7.2. Заселение в средство размещения иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, и находящихся вместе с ними родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия.
- 7.3. При размещении в Отеле иностранный гражданин (лицо без гражданства) помимо документа, удостоверяющего личность, обязан предоставить следующие документы:
- ✓ миграционную карту;
 - ✓ действующую визу;
 - ✓ сведения о прежнем миграционном учете по месту пребывания, если срок пересечения границы РФ превышает 7 (семь) суток (за исключением случаев, когда более длительный срок пребывания иностранного гражданина не предусмотрен законодательством РФ).
- 7.4. Срок проживания иностранного гражданина (лица без гражданства) в Отеле не может превышать сроком действия его визы, а в случае, прибытия в РФ в порядке, не требующем получения визы, не может превышать 90 (девяносто) суток, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ.
- 7.5. Отель, как принимающая сторона, не позднее дня, следующего за днем заселения в Отель Гостя, являющегося иностранным гражданином (лицом без гражданства), направляет в Управление Федеральной Миграционной Службы России по Санкт-Петербургу и Ленинградской области уведомление о прибытии данного лица для осуществления миграционного учета по месту пребывания в установленном порядке.
- 7.6. Постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в средстве размещения 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



Санкт-Петербург,
Большая Морская ул., д. 28/13
Saint-Petersburg,
28/13 Bolshaya Morskaya street.

+7 812 409 60 06

+7 921 409 60 00

www.helen-hotel.ru

Утверждено _____



Вступает в силу _____

01.03.2026

Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

8. Время заезда и выезда (расчетный час)

- 8.1. ОТЕЛЬ предназначен для временного проживания на срок, согласованный с Отелем. Предельный срок проживания в Отеле не ограничен.
- 8.2. Режим работы Отеля – круглосуточный
- 8.3. Время заезда Гостей в ОТЕЛЬ устанавливается в 14 часов текущих суток.
- 8.4. Время выезда Гостей из Отеля (расчетный час) устанавливается в 12 часов текущих суток по местному времени.
- 8.5. Минимальный срок проживания в Отеле составляет одни сутки. При проживании менее суток, плата взимается за сутки независимо от времени заезда и выезда.
- 8.6. ОТЕЛЬ оставляет за собой право устанавливать в период Специальных событий предельный (фиксированный минимальный или максимальный) срок проживания, одинаковый для всех Гостей. Предельный срок проживания указывается Отелем в условиях соответствующего тарифа. При фиксированном минимальном сроке проживания плата взимается за весь установленный минимальный срок проживания вне зависимости от времени заезда и выезда Гостя.
- 8.7. ОТЕЛЬ применяет следующие виды раннего заезда и позднего выезда: гарантированный и негарантированный.
- 8.8. Негарантированный ранний заезд / поздний выезд предоставляется за дополнительную плату только при наличии возможности на момент заселения / выселения Гостя из Отеля. В зависимости от времени фактического заезда / выезда взимается доплата в следующем размере:
 - ✓ заезд в период от 00:00 до 02:00 часов - в размере 100% стоимости номера.
 - ✓ заезд в период с 02:01 до 14:00 часов - в размере 50% стоимости номера.
 - ✓ отъезд в период от 12:00 до 18:00 часов - в размере 50% стоимости номера.
 - ✓ отъезд после 18:00 часов - в размере 100% стоимости номера.
- 8.9. Гарантированный ранний заезд / поздний отъезд предоставляется за дополнительную плату только при наличии возможности при условии предварительного бронирования данной услуги. В зависимости от времени заезда / выезда взимается доплата в следующем размере:
 - ✓ заезд в период от 0:00 до 08:00 часов - в размере 100% стоимости номера.
 - ✓ заезд в период с 08:01 до 14:00 часов - в размере 50% стоимости номера.
 - ✓ отъезд в период от 12:00 до 18:00 часов - в размере 50% стоимости номера.
 - ✓ отъезд после 18:00 часов - в размере 100% стоимости номера.
- 8.10. Правила раннего заезда не применяются ко вторым суткам гарантированного бронирования в Отеле в случае опоздания Гостя.
- 8.11. Ранний заезд и поздний выезд (как негарантированные, так и гарантированные) допускаются только при условии согласия и подтверждения этих услуг со стороны Отеля.

9. Оплата гостиничных услуг

- 9.1. Оплата услуг Отеля и дополнительных услуг может производиться Гостем / Заказчиком в рублях РФ наличными средствами или по безналичному расчету, в том числе с использованием банковских карт.



Санкт-Петербург,
Большая Морская ул., д. 28/13
Saint-Petersburg,
28/13 Bolshaya Morskaya street.

+7 812 409 60 06

+7 921 409 60 00

www.helen-hotel.ru

Утверждено



Мачихин Д.А.

ФИО/подпись

дата

Вступает в силу

01.03.2026

дата

- 9.2. Отелем установлена посуточная оплата, которая рассчитывается за сутки, определяемые в соответствии со временем заезда и выезда (расчетным часом) Отеля. Почасовой платы нет.
- 9.3. Оплата за проживание производится при заезде либо до заезда в Отель. Постоплата не допускается.
- 9.4. Оплата дополнительных услуг, в том числе междугородние и международные переговоры из номера, звонки в платные службы, услуги мини-бара и ресторана Отеля и иные дополнительные услуги, производится либо в момент их заказа, либо по факту их получения.
- 9.5. При продлении проживания (при наличии свободных мест в Отеле) Гость вносит депозит в размере полной стоимости проживания за продленный период. Минимальный срок продления проживания составляет половину суток стоимости номера согласно тарифам Отеля.
- 9.6. При безналичном переводе оплата за любые услуги Отеля должна поступить на расчетный счет Отеля не позднее, чем за сутки до даты заезда. В случае, если платеж произведен, а оплата не поступила в указанные сроки, необходимо направить копию платежного поручения на электронную почту booking@helen-hotel.ru. Если оплата безналичным переводом не произведена, по согласованию сторон возможно изменение формы оплаты на наличный расчет/банковской картой в Отеле при заселении, в противном случае Отель оставляет за собой право аннулировать бронирование и/или отказать Гостю в заселении.

10. Порядок размещения в отеле детей

- 10.1. Размещение детей 0 - 3,99 лет (3 года включительно) на имеющейся кровати в номере с родителями предлагается бесплатно. Если требуется установка детской кроватки для ребенка, то данная услуга предоставляется по запросу гостей бесплатно. Завтрак для детей до 3 лет включительно предлагается бесплатно (при условии бронирования родителями номера по тарифу с завтраком).
- 10.2. Размещение детей 4 - 7,99 лет (7 лет включительно) на имеющейся кровати в номере с родителями предлагается бесплатно. Если требуется предоставление дополнительного спального места (установка раскладушки или застил имеющегося в номере дивана) для ребенка, то данная услуга предоставляется по запросу гостей за доплату согласно Прейскуранту Отеля. Завтрак для детей этого возраста предлагается с 50% скидкой; доплата за завтрак за каждые сутки обязательна (при условии бронирования родителями номера по тарифу с завтраком).
- 10.3. Размещение детей 8 - 11,99 лет (11 лет включительно) на имеющейся кровати в номере с родителями предлагается бесплатно. Если требуется предоставление дополнительного спального места (установка раскладушки или застил имеющегося в номере дивана) для ребенка, то данная услуга предоставляется по запросу гостей за доплату согласно Прейскуранту Отеля. Завтрак для детей этого возраста предлагается по полной стоимости; доплата за завтрак за каждые сутки обязательна (при условии бронирования родителями номера по тарифу с завтраком).
- 10.4. Размещение детей старше 12 лет предлагается по тарифам для взрослых.
- 10.5. В ночное время с 22.00 до 06.00 часов запрещается нахождение несовершеннолетних лиц, проживающих в Отеле, в ресторанах, барах, общественных зонах Отеля без сопровождения взрослых.
- 10.6. Установка дополнительного места (установка раскладушки или застил имеющегося в номере дивана) для гостя любого возраста возможна в соответствии с вместимостью номеров и за дополнительную плату согласно Прейскуранта Отеля.



Санкт-Петербург,
Большая Морская ул., д. 28/13
Saint-Petersburg,
28/13 Bolshaya Morskaya street.

+7 812 409 60 06

+7 921 409 60 00

www.helen-hotel.ru

Утверждено



Мачихин Д.А.
ФИО/подпись

дата

Вступает в силу 01.03.2026

дата

11. Категории номеров Отеля и их вместимость

11.1. Вместимость номеров (основные места)

Категория номера	Кол-во мест в номере (на чел.)	Кол-во кроватей в номере	Тип кровати
Стандарт	2	1	Двуспальная
Классик	2	1 / 2	Двуспальная или две односпальные
Модерн	2	1 / 2	Двуспальная или две односпальные
Супериор	2	1 / 2	Двуспальная или две односпальные
Делюкс	2	1 / 2	Двуспальная или две односпальные
Люкс	2	1	Двуспальная

11.2. Вместимость номеров (сверх основных мест):

Категория номера	Кол-во детей до 11 лет включительно без предоставления отдельного места	Кол-во дополнительных мест (раскладная кровать / детская кроватка)
Стандарт	1	0
Классик	1	0
Модерн	1	0
Супериор	1	1
Делюкс	1	1
Люкс	1	2

11.3. Максимальное количество гостей в номере:

Категория номера	Стандарт	Классик	Модерн	Супериор	Делюкс	Люкс
максимальное количество гостей в номере	2 взрослых + 1 ребенок до 12 лет без места	2 взрослых + 1 ребенок до 12 лет без места	2 взрослых + 1 ребенок до 12 лет без места	2 взрослых + 1 ребенок до 12 лет без места + 3й взрослый или 1 ребенок до 12 лет с допом	2 взрослых + 1 ребенок до 12 лет без места + 3й взрослый или 1 ребенок до 12 лет с допом	2 взрослых + 1 ребенок до 12 лет без места + 3й взрослый или 1 ребенок до 12 лет с допом + 4й взрослый или 1 ребенок до 12 лет с допом
	3	3	3	4	4	5



Санкт-Петербург,
Большая Морская ул., д. 28/13
Saint-Petersburg,
28/13 Bolshaya Morskaya street.

+7 812 409 60 06

+7 921 409 60 00

www.helen-hotel.ru

Утверждено



Мачихин Д.А.

ФИО/подпись

Вступает в силу

01.03.2026

дата

дата

12. Услуги Отеля.

12.1. Перечень гостиничных услуг Отеля, входящих в цену размещения:

- ✓ проживание в выбранной категории номера;
- ✓ ежедневная уборка номера и смена полотенец;
- ✓ смена постельного белья один раз в три дня;
- ✓ предоставление набора гигиенических принадлежностей согласно категории номера;
- ✓ предоставление банного халат и тапочек;
- ✓ пользование гладильными принадлежностями в номере;
- ✓ круглосуточное хранение багажа в камере хранения;
- ✓ пользование сейфом и кондиционеров в номере;
- ✓ телевидение;
- ✓ пользование фонарем карманным электрическим;
- ✓ пользование чайной / кофейной станцией в номере;
- ✓ бесплатный доступ к сети Wi-Fi и доступ в Интернет в соответствии правилами и техническими возможностями провайдера, обеспечивающего доступ к данной услуге в Отеле;
- ✓ завтрак «Шведский стол» (по тарифу с завтраком);

12.2. Перечень гостиничных услуг Отеля, входящих в цену размещения, может изменяться Отелем в зависимости от условий тарифа проживания (дополнительный специальный тариф).

12.3. Отель вправе предоставлять иные услуги без дополнительной оплаты (привилегии) Гостям, являющимся участниками Программы лояльности Отеля. Условия предоставления дополнительных привилегий устанавливаются Отелем в Правилах Программы лояльности.

12.4. Отель по просьбе Гостя без дополнительной оплаты обеспечивает оказание следующих видов услуг:

- ✓ вызов скорой помощи;
- ✓ доступ и возможность пользования аптечкой;
- ✓ доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении;
- ✓ предоставление справочно-информационных услуг;
- ✓ побудка к определенному времени;
- ✓ дополнительные вешалки в номер;
- ✓ пользование зонтами;
- ✓ пользование машинкой для чистки обуви;
- ✓ поднос ручного багажа (при индивидуальном заезде Гостя).

12.5. Перечень гостиничных услуг Отеля, оказываемых по просьбе Гостя без дополнительной оплаты, может изменяться без предварительного уведомления Гостя.

12.6. Перечень платных услуг Отеля, не входящих в цену размещения и оказываемых за отдельную плату:

- ✓ услуги общественного питания в ресторанах Отеля;
- ✓ продукты и напитки мини-бара в номерах;
- ✓ услуги химчистки и прачечной;
- ✓ организация и проведение деловых и банкетных мероприятий;
- ✓ визовая поддержка;
- ✓ заказ такси;
- ✓ почтовые услуги;



Санкт-Петербург,
Большая Морская ул., д. 28/13
Saint-Petersburg,
28/13 Bolshaya Morskaya street.

+7 812 409 60 06

+7 921 409 60 00

www.helen-hotel.ru

Утверждено _____



Вступает в силу _____ 01.03.2026 _____

- ✓ продажа сувенирной продукции;
 - ✓ детский / свадебный / романтический и прочие пакеты услуг;
 - ✓ обслуживание в номерах (заказ блюд из ресторана в номер);
 - ✓ предоставление дополнительной кровати в номер (услуга может быть оказана не во всех категориях номеров);
 - ✓ организация экскурсий;
 - ✓ консьерж услуги;
 - ✓ бизнес-услуги;
 - ✓ организация праздников, оформление номера;
 - ✓ заказ и доставка цветов;
 - ✓ единократная дополнительная уборка номера;
 - ✓ размещение с животными (согласно правилам размещения с животными)
- 12.7. Перечень гостиничных услуг Отеля, не входящих в цену размещения, может изменяться без предварительного уведомления Гостя.
- 12.8. Дополнительные платные услуги за плату по желанию Гостя оказываются в соответствии с перечнем и прейскурантом цен на дополнительные услуги. Стоимость услуг, не включенных в цену размещения, указана в информационных листах и реестрах в соответствующих подразделениях (ресторанах, барах, номерах Отеля).

13. Права и обязанности Гостей Отеля

13.1. Гость и совместно с ним проживающие лица обязаны:

- ✓ соблюдать настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в Отеле, условия заключенного договора об оказании гостиничных услуг и иные локальные нормативные акты Отеля, доводимые до сведения Гостей путем размещения на сайте Отеля и на стойке Службы приема и размещения;
- ✓ своевременно оплачивать счета за оказанные услуги Отеля;
- ✓ соблюдать правила пожарной безопасности, а также правила пользования электроприборами, а также все Приложения к настоящим Правилам;
- ✓ при пожаре, угрозе возникновения или возникновении чрезвычайной ситуации прекратить всякую деятельность, выключить свет, электрические приборы и воду и следовать указаниям сотрудников охраны и персонала Отеля; согласно поэтажным планам эвакуации и указаниям сотрудников охраны и персонала Отеля покинуть здание Отеля используя основной, служебный и запасной выходы;
- ✓ соблюдать правила пользования лифтами (правила размещены в пассажирских лифтах);
- ✓ соблюдать установленные Отелем правила пользования дополнительными услугами;
- ✓ соблюдать общепринятые правила техники безопасности и выполнять указания персонала по соблюдению техники безопасности;
- ✓ соблюдать порядок заселения и проживания в Отеле Гостей с домашними животными;
- ✓ не пользоваться неисправными электроприборами;
- ✓ не использовать в Отеле пиротехнические и огнеопасные изделия;



Санкт-Петербург,
Большая Морская ул., д. 28/13
Saint-Petersburg,
28/13 Bolshaya Morskaya street.

+7 812 409 60 06

+7 921 409 60 00

www.helen-hotel.ru

Утверждено



Мачихин Д.А.

ФИО/подпись

Вступает в силу

01.03.2026

дата

дата

- ✓ не проникать в помещения, не предназначенные для оказания услуг, в технические помещения и зоны, закрытые для прохода и посещения;
- ✓ следовать информационным и предупредительным указателям;
- ✓ соблюдать санитарно-эпидемиологические правила;
- ✓ в целях личной безопасности и обеспечения сохранности имущества при выходе из номера закрыть окна; балконные двери; выключить электроосветительные приборы; закрыть водопроводные краны; выключить электробытовые приборы; закрыть входную дверь в номер.
- ✓ не допускать шумные игры детей Гостя и проживающих с ним лиц вне номера;
- ✓ в период нахождения в Отеле соблюдать морально-этические нормы, уважать право других лиц на отдых и воздерживаться в местах отдыха Гостей Отеля от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений, не оскорблять действиями и словами других Гостей и посетителей отеля, персонал Отеля и иных лиц.
- ✓ при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на такое заболевание Гость обязан немедленно пройти лабораторное обследование и медицинское наблюдение или лечение, и в случае, если он представляет опасность для окружающих, обязательную госпитализацию или изоляцию (ст. 33 ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999, № 52-ФЗ). Отказ Гостя предоставить документ из лечебного учреждения об отсутствии опасности для окружающих от инфекционного заболевания или подозрения на него, дает основание Отелю приостановить оказание гостиничных услуг.
- ✓ беречь имущество Отеля; в случае утраты или повреждения имущества Отеля возмещать ущерб в установленном порядке. Гость несет ответственность и возмещает реальный ущерб в случае нарушения обязательств по договору, а также в случае утраты или повреждения по его вине имущества средства размещения в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами. В случае утраты или повреждения имущества средства размещения по вине потребителя, являющегося несовершеннолетним гражданином Российской Федерации, не достигшим 14-летнего возраста, а также иностранным гражданином или лицом без гражданства, не достигшими 18-летнего возраста, ответственность несут их родители (законные представители)

13.2. Гость и совместно с ним проживающие лица вправе:

- ✓ пользоваться всеми услугами Отеля;
- ✓ получать полную и достоверную информацию о часах работы Отеля, стоимости и перечне оказываемых услуг Отеля, в том числе дополнительных;
- ✓ приглашать посетителей в свой номер с 07.00 до 23.00 часов. Если посетители остаются в номере Гостя после 23.00 часов, проживающему Гостю необходимо зарегистрировать посетителей в качестве Гостей в установленном Правилами порядке. Регистрация производится только при наличии документа, удостоверяющего личность);
- ✓ обращаться к сотрудникам Отеля по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости своевременно предъявлять претензии по качеству оказанных услуг;
- ✓ получать скидки и дополнительные привилегии, предоставляемые для участников Программы лояльности Отеля, на условиях данной программы лояльности, размещенной на сайте Отеля;



Санкт-Петербург,
Большая Морская ул., д. 28/13
Saint-Petersburg,
28/13 Bolshaya Morskaya street.

+7 812 409 60 06

+7 921 409 60 00

www.helen-hotel.ru

Утверждено _____



Вступает в силу _____ 01.03.2026

- ✓ Гость вправе указать о наличии у него или совместно проживающих с ним лиц аллергии с указанием аллергенов, а также иных медицинских противопоказаний на пользование услугами Отеля, или прием пищевых продуктов, для решения вопроса о возможности оказания услуг Отелем с учетом специальных предпочтений Гостя. При этом Отель в праве отказать Гостям с подобными запросами в размещении и не несет ответственности за причинение вреда жизни и здоровью Гостя и лиц с ним проживающих, возникшего в результате непредвиденной аллергической реакции, вызванной качественными пищевыми продуктами, веществами или материалами, используемыми в Отеле.
- 13.3. Гостям и совместно с ним проживающие лицам запрещается:
- ✓ оставлять в номере третьих лиц (не указанных при заселении) в свое отсутствие;
 - ✓ передавать третьим лицам ключ от номера и карту Гостя;
 - ✓ кататься в Отеле на велосипедах, самокатах, роликовых коньках, скейтбордах и т.п.;
 - ✓ переставлять и выносить мебель из номера;
 - ✓ курить на всей территории Отеля. В целях предотвращения вредного воздействия дыма на здоровье окружающих в Отеле запрещено курение/парение табака, курительных смесей, сигарет, в том числе электронных сигарет, вейпов, потребление кальянов и другой продукции, фактически приравненной к никотиносодержащей, на всей территории Отеля, в том числе в номерах, общественных зонах (холлах, лестничных пролетах, туалетах и т.д.) и помещениях общественного питания (ресторане, кафе, барах) в соответствии со ст. 12 Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;
 - ✓ нарушать покой других гостей Отеля, создавая шум;
 - ✓ находиться в общественных зонах и ресторане Отеля в халатах, купальных костюмах, спортивной одежде или домашней обуви;
 - ✓ приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы; гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию Отеля предоставить документы, удостоверяющие данное право (под оружием следует понимать средства, признаваемые таковыми в соответствии с федеральным законом РФ от 13.12.1996 г. №150-ФЗ «Об оружии»);
 - ✓ употреблять в общественных зонах Отеля, включая холлы на этажах и в ресторане принесенные с собой извне спиртные или иные напитки, а также продукты питания;
 - ✓ выносить из ресторана посуду и столовые приборы, продукты питания и напитки (за исключением специально приготовленных на вынос);
 - ✓ умышленно загрязнять территорию Отеля;
 - ✓ пользоваться в номере нагревательными приборами, не входящими в комплектацию номера;
 - ✓ оставлять на зарядке аккумуляторы (мобильного телефона, видеокамеры и т.п.) во время отсутствия Гостя в номере;
 - ✓ оставлять несовершеннолетних детей без присмотра;
 - ✓ находиться в общественных зонах на территории Отеля в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения.



Санкт-Петербург,
Большая Морская ул., д. 28/13
Saint-Petersburg,
28/13 Bolshaya Morskaya street.

+7 812 409 60 06

+7 921 409 60 00

www.helen-hotel.ru

Утверждено



Вступает в силу

01.03.2026

- ✓ иным образом нарушать Правила поведения в общественных зонах Отеля, размещенные на сайте Отеля.

14. Права и обязанности Отеля

14.1. ОТЕЛЬ ОБЯЗАН:

- ✓ своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям оплаченные услуги;
- ✓ информировать Гостей о предоставляемых услугах и дополнительных услугах Отеля, форме и порядке их оплаты;
- ✓ обеспечивать полное соответствие предоставляемых услуг Отеля санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам;
- ✓ обеспечивать конфиденциальность информации о Гостях Отеля;
- ✓ своевременно реагировать на просьбы Гостей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Отеля;
- ✓ отвечать за сохранность вещей Гостя в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- ✓ в случае обнаружения забытых вещей Гостями уведомить владельца вещей; ОТЕЛЬ хранит забытые вещи в течении полугода с момента выезда Гостей, после чего забытые вещи признаются бесхозными и ОТЕЛЬ может распорядиться ими по своему усмотрению; продукты, лекарства и иные скоропортящиеся вещи хранению не подлежат и уничтожаются ОТЕЛЕМ в течение суток с момента выезда Гостя;
- ✓ предоставлять по первому требованию Гостя книгу отзывов и предложений Отеля.
- ✓ своевременно информировать Гостя о том, что соблюдение его указаний и иные обстоятельства, зависящие от Гостя, могут снизить качество оказываемой услуги или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок.

14.2. ОТЕЛЬ ВПРАВЕ:

- ✓ требовать при размещении в Отеле от Гостя выполнение Правил проживания, а в случае невыполнения Гостем таких условий в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора оказания гостиничных услуг;
- ✓ направлять сотрудников в номер Гостя, а сотрудники Отеля вправе входить в номер Гостя, для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Гостем Правил;
- ✓ посетить номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящих Правил, правил общественного порядка, правил курения, тишины и покоя, порядка пользования электронагревательными приборами и для проверки возможного нахождения в номерах посторонних лиц позже 23 часов, а также для проверки комплектности мини-бара до выезда Гостя.
- ✓ в случае истечения срока проживания Гостя в Отеле и его отсутствия по месту проживания более 6 (шести) часов без оплаты самостоятельно освободить номер от вещей Гостя, создав комиссию и сделав опись имущества Гостя. В зависимости от сезона и загрузки Отеля, срок, по



Санкт-Петербург,
Большая Морская ул., д. 28/13
Saint-Petersburg,
28/13 Bolshaya Morskaya street.

+7 812 409 60 06

+7 921 409 60 00

www.helen-hotel.ru

Утверждено



Вступает в силу 01.03.2026

истечению которого создается указанная комиссия, может быть уменьшен до 2 (двух) часов (после расчетного часа).

- ✓ при нарушении Гостем Правил составить акт по данному нарушению;
- ✓ если Гость, несмотря на своевременное и обоснованное информирование Отелем, в разумный срок не изменит указаний о способе оказания услуги либо не устранил иные обстоятельства, которые могут снизить качество оказываемой услуги, отказаться от исполнения договора оказания гостиничных услуг и потребовать полного возмещения убытков.
- ✓ вести видеонаблюдение. Гости Отеля принимают к сведению и не возражают против использования на территории Отеля системы видеонаблюдения, за исключением общественных туалетных комнат и внутри номера Гостя, для обеспечения безопасности. Доступ к видео записям имеют только специально уполномоченные Отелем лица и представители правоохранительных органов.
- ✓ вести запись телефонных переговоров. Гости Отеля принимают к сведению и не возражают против записи телефонных разговоров Гостей с сотрудниками с целью улучшения обслуживания и обеспечения безопасности. Доступ к аудио записям имеют только специально уполномоченные Отелем лица и представители правоохранительных органов.
- ✓ В процессе бронирования или при заселении в Отель рассматривает запросы Потребителей о возможности предоставления гостиничных услуг с учетом специальных религиозных или философских правил, национальных обычаев, соблюдаемых Гостем, а также запросов гостей по специальному питанию для Гостей, придерживающихся специальной диеты (страдающих аллергией на пищевые продукты, не употребляющим продукты по религиозным, философским убеждениям, национальным обычаям, а также веганам, вегетарианцам и т.п.), но в праве отказать в размещении Гостей с подобными запросами.

14.3. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Отель и Гости Отеля руководствуются действующим законодательством РФ.

15. Ответственность сторон

- 15.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение настоящих Правил Отель и Гость несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.
- 15.2. Отель отвечает за сохранность вещей Гостя и лиц, с ним проживающих, в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.
- 15.3. Отель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей постояльца при условии, если они были приняты Отелем на хранение в общий сейф Отеля. Отель освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.
- 15.4. Отель не несет ответственности за сохранность ценных вещей, оставленных в ненадлежащем для них месте (не в индивидуальном сейфе в номере).
- 15.5. Отель не несет ответственность за качество отпускаемой электрической энергии, воды централизованных систем водоснабжения и других коммунальных услуг, и перерывы в электроснабжении, в подачи воды и других коммунальных услугах по вине организации,



Санкт-Петербург,
Большая Морская ул., д. 28/13
Saint-Petersburg,
28/13 Bolshaya Morskaya street.

+7 812 409 60 06

+7 921 409 60 00

www.helen-hotel.ru

Утверждено



Мачихин Д.А.

ФИО/подпись

Вступает в силу

01.03.2026

дата

дата

- обслуживающей электрические сети и оборудование, централизованные сети инженерно-технического обеспечения и предоставления коммунальных услуг
- 15.6. Вред, причиненный жизни или здоровью Гостя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению Отелем в соответствии с законодательством Российской Федерации.
 - 15.7. Отель не несет ответственности за неблагоприятные для здоровья Гостя и лиц с ним проживающих последствия, наступившие в результате употребления в пищу продуктов и напитков, которые не были приготовлены и/или приобретены у Отеля.
 - 15.8. Отель не несет ответственность за вред, связанный с любым ухудшением состояния здоровья Гостя, в том числе в результате острого заболевания, обострения хронического заболевания, получения травмы, а также в случае нарушении рекомендаций врача и т.п.;
 - 15.9. Гость несёт ответственность за любой причинённый Гостем вред жизни и здоровью людей, имуществу Отеля, а также имуществу физических и юридических лиц, находящихся в помещениях и на территории Отеля.
 - 15.10. В случае порчи, повреждения или утраты имущества Отеля, Гость должен незамедлительно возместить нанесенный им ущерб имуществу Отеля, либо имуществу физических и юридических лиц, находящихся в помещениях и на территории Отеля, в полном объеме, согласно Акту о причинении материального ущерба, который подписывается уполномоченными представителями сторон путем внесения наличных денежных средств в кассу Отеля, либо в течение 3 (трех) банковских дней на расчетный счет Отеля.
 - 15.11. В случае нарушения установленных в Отеле правил курения табака и курительных смесей, при обнаружении следов курения, запаха табака, срабатывания пожарной сигнализации на дым от курения, а также причинения иного ущерба, Отель вправе отказаться от Договора (или его части) в одностороннем порядке в соответствии с действующим законодательством. В этом случае Гостю возвращается ранее уплаченная сумма за неоказанные услуги с безусловным возмещением Отелю расходов на частичное или полное восстановление имущества, а также ущерба в связи с полной или частичной утратой имущества Отеля (предметов обихода), а также на расходы по ремонту и/или восстановлению должного состояния общественных зон (холл, лестничные пролеты, туалеты и т.д.), помещений общественного питания (ресторан, кафе, бары) и номера согласно действующих в Отеле тарифов во исполнение правил предоставления гостиничных услуг в РФ, положений § 1 главы 59 ГК РФ и ст. 15 ГК РФ. Также, Гость, допустивший курение табака, курительных смесей, а также использование электронных сигарет и парогенераторов в номерах обязан возместить расходы по проведению генеральной уборки в целях предотвращения вредного воздействия дыма на здоровье следующих проживающих в этом номере.
 - 15.12. Отель не несет ответственности перед Заказчиком в случае невозможности осуществления принятых на себя обязательств, вследствие недостоверности, недостаточности и несвоевременности сведений и документов, представленных Отелю Гостем/Заказчиком
 - 15.13. Отель не несет ответственность за вред, причиной которого стало нарушение Гостем установленного в Отеле общественного порядка, Правил проживания, Приложений к указанным Правилам, Правил пользования местами общего пользования в здании и на территории отеля, а также санитарных норм



Санкт-Петербург,
Большая Морская ул., д. 28/13
Saint-Petersburg,
28/13 Bolshaya Morskaya street.

+7 812 409 60 06

+7 921 409 60 00

www.helen-hotel.ru

Утверждено



Мачихин Д.А.

ФИО/подпись

дата

Вступает в силу

01.03.2026

дата

и правил. Отель не несет ответственности по возмещению ущерба Гостю в случае несоблюдения им вышеуказанных правил, норм и инструкций.

15.14. Отель и Гость не несут ответственности за частичное или неполное исполнение своих обязательств, предусмотренных настоящими правилами и договором на оказание гостиничных услуг, если наступили обстоятельства непреодолимой силы и, если эти обстоятельства непосредственно повлияли на исполнение Сторонами своих обязательств (в случае форс-мажора). Форс-мажорными обстоятельствами признаются: являются стихийные бедствия, природного и техногенного характера (землетрясения, наводнения, пожары и т.п.); общественные явления (забастовки и т.п.), которые нарушают нормальную работу транспорта, связи и прочего; террористические акты; решения и действия государственных органов (в том числе введение карантинных запретов, проведение антитеррористических мероприятий и т.д.)

16. Порядок разрешения споров.

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