

СОГЛАСОВАНО

Заместитель Директора
ООО «КЕСКО-Балтия»

Т.С. Биккулова

«1» октября 2025 г.



Гостиница «Ибис Санкт – Петербург Центр»

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ И ПОЛЬЗОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫМИ УСЛУГАМИ

Добро пожаловать в гостиницу «Ибис Санкт – Петербург Центр»! Искренне надеемся, что доброжелательная атмосфера, уютные номера Гостиницы, гостеприимство персонала помогут Вам успешно отдыхать и вести дела. Разрешите предоставить Вам информацию о Гостинице, Правилах проживания и пользования гостиничными услугами.

Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

«Гостиница» - гостиница «Ибис Санкт – Петербург Центр», расположенная по адресу: Санкт-Петербург, Лиговский проспект, д.54, литера А, принадлежащая Исполнителю на праве собственности, предназначенная для предоставления услуг временного проживания физических лиц (гостей), а также оказания им иных дополнительных услуг;

«Гость» - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее и/или использующее гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

«Исполнитель» - ООО «КЕСКО-Балтия», предоставляющее Гостю гостиничные услуги;

«Заказчик» - физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее – «Договор») в пользу Гостя;

Гостиничные услуги - комплекс услуг по предоставлению физическим лицам мест для временного проживания в Гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем.

Дополнительные услуги – в контексте настоящих Правил признаются услуги, не включенные в гостиничные услуги, в том числе, но не ограничиваясь: транспортные, экскурсионные, спортивные и т.д., которые могут быть оказаны Гостю по его запросу Исполнителем за дополнительную плату по прейскуранту, утвержденному Исполнителем.

«Бронирование» - закрепление за Гостем номера (места в номере) в Гостинице и на условиях, определенных заявкой Заказчика или Гостя и подтверждением этой заявки со стороны Исполнителя.

«Гарантированное бронирование» - вид бронирования, при котором Исполнитель ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. Гарантированным считается подтвержденное бронирование в случае:

- если оплата за услуги Исполнителя поступила на счет Исполнителя до 18:00 час. за 1 (один) день до заезда Гостя;
- если банковская карта Заказчика преавторизована на сумму, покрывающую стоимость услуг Исполнителя;

В случае непоступления оплаты за проживание на счет Исполнителя до 18:00 час. за 1 (один) день до заезда Гостя и/или отсутствия преавторизации банковской карты Заказчика на сумму, покрывающую стоимость услуг Исполнителя гарантированное бронирование становится негарантированным и может быть отменено с 18:00 час. за день до заезда, если иное не оговорено при бронировании. Затем номер поступает в открытую продажу.

«Негарантированное бронирование» - бронирование, при котором оплата за услуги Исполнителя производится в момент заселения Гостя. При этом Исполнитель обязан сохранить номер за Гостем до 18:00 час. за день до заезда, если иное не оговорено при бронировании. Затем номер поступает в открытую продажу.

«Официальный сайт гостиниц» <https://ibishotelspb.ru>.

I. Общие положения:

1.1 Настоящие Правила проживания и пользования гостиничными услугами в Гостинице, разработаны в соответствии с Постановлением Правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 18.11.2020 N 1853 и Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 года №2300-1 и иными нормативно-правовыми актами и регулируют правоотношения между Исполнителем Заказчиком и Гостями по предоставлению гостиничных и иных дополнительных и сопутствующих услуг в Гостинице.

1.2 Гостиница соответствует категории *** (три звезды) в соответствии со свидетельством о присвоении категории гостинице, выданным аккредитованной организацией по классификации гостиниц и иных средств размещения, гостиница внесена в реестр классифицированных средств размещения (номер реестровой записи - С782024007799), ссылка на запись в реестре: <https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/597bc971-c607-11ef-92da-97578fd53935/about-resort>.

1.3 Сферой туроператорской деятельности Гостиницы является международный въездной и внутренний туризм.

1.4 Режим работы Гостиницы: круглосуточный, круглогодичный.

1.5 Ресторан Гостиницы работает на завтраки в формате «шведский стол» с 7:00 час. до 10:00 час. по будним дням, по выходным и нерабочим праздничным дням - с 7:00 час. до 11:00 час.

1.6. Ресторан Гостиницы обслуживает Гостей по основному меню 7 (семь) дней в неделю с 11:00 час. до 22 :00 час. (последний заказ принимается в 21.30 час.) и по меню бизнес-ланча 5 (пять) дней в неделю с понедельника по пятницу с 12:00 час. до 16:00 час.

1.7 В Баре Гостиницы по предварительному заказу можно получить услугу раннего завтрака в формате индивидуального накрытия или ланч-бокса с 4:00 час. до 7:00 час. и услугу позднего завтрака с 10:00 час. до 12:00 час. Актуальная стоимость завтрака указывается в момент бронирования номера на официальных сайтах Гостиницы.

1.8. Бар Гостиницы работает 7 (семь) дней в неделю круглосуточно. В период с 08:00 час. до 23:00 час. обслуживание осуществляется в рамках основного барного меню. В период с 23.00 час. до 08:00 час. обслуживание осуществляется в рамках ночного меню и ограниченного ассортимента напитков и блюд.

1.9. На время высокой загрузки Гостиницы, либо аренды зала ресторана под проводимые мероприятия Исполнитель вправе изменить время и режим работы ресторана и бара, при этом разместить информацию об изменениях в доступном для Гостей месте.

1.10. Исполнитель обеспечивает соответствие качества предоставляемых услуг требованиям действующих в РФ нормативных актов.

II. Правила бронирования и оформления проживания:

2.1. Бронирование гостиничных услуг осуществляется непосредственно при заезде в Гостиницу, по телефону +7(812)622 -01-00, +7(812)622-03-45, по эл. почте hotel@lsrgroup.ru, на сайте ibishotelspb.ru, а также на различных агрегаторах гостиничных услуг.

2.2. Заявка на бронирование должна содержать следующую информацию:

- фамилии, имена и отчества Гостей, планирующих проживание в номере;
- возраст детей на дату заезда (заполняется в случае, если Гости выезжают с детьми);
- даты и время заезда и выезда;
- тип бронируемого номера;
- наименование тарифа;
- номер телефона для связи;
- адрес электронной почты;
- данные банковской карты для гарантии бронирования.

2.3. Исполнитель в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента получения заявки на бронирование подтверждает Гостю бронирование, либо отказывает в бронировании. В случае подтверждения заявки на бронирование Исполнитель направляет Гостю документ подтверждения бронирования и счет на оплату. В случае отсутствия возможности забронировать номер, Исполнитель уведомляет Гостя об этом одним из способов, указанных в п 2.1. настоящих Правил.

2.4. При гарантированном бронировании забронированный номер сохраняется за Гостем до 12:00 час. дня по местному времени, следующего за днем запланированного заезда Гостя (поздний заезд). При гарантированном бронировании, в случае несвоевременного изменения или отказа от бронирования (отмены, опоздания или незаезда) с Гостя или Заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. Под несвоевременным отказом от бронирования при этом признается отказ Гостя или Заказчика, полученный после 18 ч. дня, предшествующего дню запланированного заезда Гостя.

Исполнитель вправе устанавливать специальные тарифы, условия которых предусматривают 100% предоплату проживания и отсутствие возврата денежных средств (полная или частичная невозвратность) в случае добровольного отказа Гостя от бронирования, изменения дат проживания, не заезда или досрочного выезда (далее – «Невозвратные тарифы»). Условия Невозвратного тарифа (включая полную сумму предоплаты, подлежащую удержанию) доводятся до сведения Гостя/Заказчика в момент бронирования до момента его подтверждения и оплаты. Факт оплаты бронирования по Невозвратному тарифу означает полное и безоговорочное согласие Гостя/Заказчика с указанными условиями.

2.5. В случае негарантированного бронирования Исполнитель обязан сохранить номер за Гостем до 18:00 час. за один день до заезда, если иное не оговорено при бронировании. Затем номер поступает в открытую продажу.

2.6. Исполнитель обязуется зарегистрировать Гостя по месту пребывания при заезде в Гостиницу в случаях, установленных законодательством. Регистрация осуществляется в соответствии с нормативными актами Российской Федерации. За оказание помощи в заполнении Уведомления о прибытии иностранного гражданина в место пребывания (далее – «Уведомление») и доставки Уведомления в Федеральную миграционную службу (далее – «УФМС») посредством отправки Уведомления с использованием программного обеспечения ЭЛПОСТ, установленного в Гостинице для регистрации и передачи данных в УФМС, взимается плата в соответствии с тарифами Гостиницы

2.7. При заселении Гость должен предъявить сотруднику отдела приема и размещения, один из документов, удостоверяющих личность в соответствии с пунктом № 18 Правил предоставления гостиничных услуг, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1853:

- а) внутренний паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- б) паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- в) свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста (заселение возможно только при сопровождении и наличии согласия на поездку от родителей)
- г) паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- д) паспорт иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- е) документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- ж) разрешение на временное проживание лица без гражданства;
- з) вид на жительство лица без гражданства;
- и) временное удостоверение личности лица без гражданства в Российской Федерации;
- к) согласие законного представителя на проживание несовершеннолетнего в Гостинице.

Дополнительно Исполнителем могут запрашиваться иные обязательные для предоставления Гостем документы, необходимые для заселения в том числе в периоды неблагоприятной санитарно-эпидемиологической обстановки.

В случае непредставления документов, перечисленных в настоящем пункте, Исполнитель вправе отказать в предоставлении Услуг.

При оформлении проживания гость – иностранный гражданин (лицо без гражданства) предоставляет документ, удостоверяющий личность, визу (при ее наличии, в том числе, при наличии визы, не вклеенной в документ иностранного гражданина, удостоверяющий личность), миграционную карту (для временно пребывающего в Российской Федерации иностранного гражданина) и (или) вид на жительство либо разрешение на временное проживание (для постоянно либо временно проживающего в Российской Федерации иностранного гражданина). В случае прибытия в новое место пребывания дополнительно предъявляется отрывная часть уведомления о прибытии по прежнему месту пребывания в Российской Федерации.

2.8. При заселении Исполнитель и Гость заполняют регистрационную карту установленного образца, одновременно являющуюся договором об оказании гостиничных услуг, подписываемых двумя сторонами: Исполнителем и Гостем. Один экземпляр регистрационной карты по запросу передается Гостю в бумажном виде либо направляется на почту Гостя в виде электронной копии. Подписывая регистрационную карту, Гость соглашается с настоящими Правилами, а также со всеми иными действующими в Гостинице правилами и нормами, размещенными на официальном сайте Гостиницы и иным наглядным и доступным способом.

2.9. Время заселения в Гостиницу: 15:00 час., если нет свободных номеров. Если свободные номера есть, Гость может быть заселен ранее указанного времени. Время выезда (расчетный час): 12:00 час.

2.10. Размещение Гостя производится только после полной оплаты стоимости услуг.

2.11. В исключительных случаях, Исполнитель может предложить Гостю размещение, отличное от того, которое было заранее оговорено и подтверждено обеими сторонами, если предложенный вариант размещения будет аналогичен варианту размещения в соответствии с предварительно подтвержденным бронированием.

2.12. Продление проживания после расчетного часа производится при наличии свободных номеров соответствующей категории или предоставляется возможность переселения в другой номер по актуальной стоимости на момент запроса продления.

2.13. Исполнитель предоставляет бесплатный завтрак для детей до 6 лет, а также 50% от стоимости завтрака детям в возрасте от 6 до 12 лет.

2.14. Бронирование номеров осуществляется исключительно для конкретных Гостей, которые будут в них проживать. Заказчик обязан при бронировании предоставить полные данные (ФИО) всех Гостей для каждого номера в соответствии с п. 2.2. настоящих Правил. Исполнитель вправе отказать в заселении в номера, по которым не предоставлены данные всех проживающих.

2.15. Гости имеют право проживать в Гостинице только в рамках забронированного и оплаченного периода. Если время отъезда Гостя не оговорено заранее, Гость обязан произвести полный расчет за все предоставленные Гостиницей услуги не позднее 12.00 час. в последний день своего пребывания в Гостинице. Гость обязан освободить номер к 12:00 час. Если Исполнитель заранее резервировал номер на следующего Гостя, а проживающий Гость не освободил номер или отсутствует в Гостинице к расчетному часу, Исполнитель имеет право при участии комиссии из 3-х человек собрать вещи проживающего Гостя и поместить их на хранение в специально отведенное место для обеспечения возможности освобождения номера, осуществления уборки номера и последующего предоставления номера следующему Гостю по актуальному бронированию.

III. Правила оплаты услуг гостиницы:

3.1. Плата за проживание в Гостинице взимается посуточно в соответствии с единым расчетным часом (12:00) текущих суток по местному времени г. Санкт-Петербурга.

3.2. В случае необходимости бронирования предыдущих до даты заезда суток с целью гарантии заселения Гостя утром в дату заезда в Гостиницу, плата за проживание взимается как за полные сутки.

3.3. При негарантированном размещении при наличии свободных номеров в Гостинице до расчетного часа:

с 00:00 час. до 03:00 часов плата за проживание взимается в размере полной стоимости суток проживания, с 03:00 час. до 15:00 часов плата за проживание взимается в размере 50% от стоимости проживания в сутки.

3.4. В случае задержки выезда Гостя плата за проживание взимается за полные сутки.

3.5 При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за полные сутки независимо от расчетного часа.

3.6. Цены на номера не включают стоимость расходов на еду, напитки или другое обслуживание. Любые дополнительные услуги (аренда парковочных мест, услуги химчистки/стирки белья и иные услуги) Гость обязан оплатить по выставленному счету к номеру комнаты Гостя.

3.7. Гости обязаны (если иное не оговорено заранее) оплатить размещение по ценам, действительным на момент заселения в полном размере.

3.8. Гости обязаны (если иное не оговорено заранее) оплатить дополнительные услуги по ценам, действительным, на момент выставления счета. При совершении телефонных звонков за пределы Гостиницы вносится депозит в минимальном размере 500 рублей, при неиспользовании депозита остаток возвращается.

3.9. Счета за услуги выставляются в рублях РФ. Счета могут быть оплачены наличными рублями в кассу Гостиницы, либо действующей банковской картой. Банковская карта будет преавторизована на сумму, покрывающую расходы. Чеки в качестве оплаты не принимаются. Оплата услуг Гостиницы может быть осуществлена с использованием ваучеров, сертификатов или иных документов, предоставляющих право на комплиментарное (бесплатное) или частично оплачиваемое проживание, выпущенных Гостиницей. Условия использования таких ваучеров (срок действия, категория номера, необходимость предварительного бронирования, включенные услуги) определяются содержанием самого ваучера и доводятся до сведения Гостя до момента его применения.

3.10. Гости, являющиеся участниками программы лояльности, имеют право на получение скидок на Услуги Гостиницы, в соответствии с условиями программы лояльности;

3.11. Исполнитель предоставляет бесплатное проживание детей до 6 лет в номере с родителями или иными уполномоченными лицами.

3.12. Исполнитель предоставляет Гостю счет и фискальный чек ККМ.

IV. Правила безопасности:

4.1. Исполнитель рекомендует Гостям хранить все ценные вещи в сейфе Гостиницы.

4.2. Исполнитель рекомендует Гостям держать дверь номера закрытой на замок, в случае отсутствия в номере.

4.3. Исполнитель отвечает за сохранность вещей Гостя за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей. Исполнитель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, что они были сданы на хранение в сейфовую ячейку на ресепшн, либо помещены в сейф в номере Гостиницы.

4.4. При обнаружении забытых вещей, Исполнитель принимает меры по их сохранению и возврату, при обращении владельца. Срок хранения забытых вещей составляет 3 месяца начиная с даты выселения, в дальнейшем забытая вещь утилизируется.

4.5. Гости имеют возможность оставлять личный автомобиль в подземной парковке на территории Гостиницы после предоставления соответствующих документов в соответствии с Правилами предоставления парковки и оплаты почасовой/посуточной стоимости парковки. Время въезда и выезда соответствует времени пользования номером и ограничивается временными рамками: въезд – после 15:00, выезд – до 12:00.

4.6. В целях безопасности при возникновении чрезвычайных ситуаций Гостям необходимо ознакомиться с планом эвакуации (размещенным в коридорах и каждом гостиничном номере).

V. Гости имеют Право:

5.1. Свободно перемещаться по гостевым зонам Гостиницы.

- 5.2. Принимать посетителей (не являющихся Гостями Гостиницы) в лобби, в баре и ресторане. Все посещения в номере разрешены с 09:00 до 22:00. При проведении посетителя в номер после 22:00 требуется предоставление паспорта посетителя на ресепшн для регистрации. В случае задержки в номере Гостя посетителя свыше времени, определенного настоящими Правилами, Исполнитель оставляет за собой право предложить приглашенному лицу покинуть Гостиницу, либо оплатить проживание в соответствии с действующим прейскурантом Гостиницы.
- 5.3. Бесплатно пользоваться услугами WI-FI на территории Гостиницы.
- 5.4. Обращаться с предложением по улучшению работы Гостиницы. Жалобы и/или предложения Гостей, подлежат обязательному рассмотрению руководством Исполнителя и/или соответствующих служб.
- 5.5. Привозить в Гостиницу домашних животных¹, а именно - кошек или собак весом до 50 кг. Проживание с другими видами домашних животных требует предварительного согласования с руководством Гостиницы. Гость обязуется не оставлять домашнее животное без присмотра на территории Гостиницы, в том числе в номере. Гость обязуется внести депозит в размере 5000 (пяти тысяч) руб. в качестве гарантии на случай причинения домашним животным материального ущерба. При этом Гость соглашается оплатить дополнительную уборку номера, в котором пребывают/пребывали домашние животные. Дополнительная уборка оплачивается по тарифам, действующим на момент пребывания Гостя с домашним животным (домашними животными) в Гостинице. Уборка номера производится только в присутствии хозяина домашнего животного, либо при отсутствии питомца в номере, требуется предварительное информирование о необходимости уборки.

V. Обязанности Гостей:

- 6.1. При выходе из номера выключить в номере и ванной комнате воду, свет. Отключить фанкойл, телевизор и другие электроприборы, закрыть окна и дверь.
- 6.2. Соблюдать тишину в ночное время с 22:00 час. до 08:00 час. в будние дни и с 22:00 час. до 12:00 час. в выходные и праздничные дни, соблюдать общественный порядок в номере и других помещениях Гостиницы, не беспокоить других Гостей Гостиницы.
- 6.3. Возместить ущерб, в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы, произошедших по их вине или по вине их посетителей.
- 6.4. Исключить распространение инфекционных заболеваний при проживании в Гостинице. При возникновении инфекционного заболевания, а также при появлении недомогания, симптомов, напоминающих инфекционное заболевание, необходимо оставаться в номере и незамедлительно связаться с администрацией Гостиницы для информирования о состоянии здоровья, а также обратиться в медицинское учреждение для обследования, дальнейшей госпитализации, изоляции, лечения.
- 6.5. Допускать в занимаемый номер представителей Исполнителя для осмотра технического и санитарного состояния номера, оборудования, находящегося в нем для выполнения необходимых ремонтных работ, в случае срабатывания датчика пожарной сигнализации, затопления; в случае нарушения общественного порядка: нахождения в алкогольном, наркотическом, токсическом состоянии.
- 6.6. Гость обязан самостоятельно ознакомиться с информацией о наиболее распространенных аллергенах, входящих в состав блюд и напитков, в меню/прейскуранте ресторана и, учитывая имеющиеся у него аллергические реакции на пищевые продукты, перед заказом каждого блюда/напитка лично уточнять у официанта актуальный и полный состав выбранного блюда, а также возможность его приготовления с учетом наличия у Гостя, имеющихся у него аллергических реакций на пищевые продукты.
- 6.7. Соблюдать правила противопожарной безопасности.
- 6.8. При обнаружении признаков аварийного состояния сантехнического, электротехнического и прочего оборудования немедленно сообщить любому сотруднику Гостиницы.
- 6.9. Не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-, теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Гостиницы.

VII. Гостям запрещается:

- 7.1. Менять месторасположение мебели в номере, делать изменения в линии электропроводки, производить любые другие изменения или установки в номере без согласования с руководством Исполнителя.
- 7.2. Использовать личные электроприборы, кроме электроприборов для личной гигиены Гостя (например: бритва, фен для сушки волос) а также зарядных устройств для мобильных - телефонов, ноутбуков.
- 7.3. Передавать посетителям/посторонним лицам ключ от номера Гостиницы.
- 7.4. Вносить и использовать на территории Гостиницы газовые баллоны, электроннагревательные приборы, воспламеняющиеся жидкости, огнестрельное и иные виды оружия, прочие опасные предметы.
- 7.5. Стирать в номере одежду. При необходимости стирки Гость может воспользоваться услугами прачечной.
- 7.6. Употреблять в ресторане и баре Гостиницы еду, которая была приобретена за пределами Гостиницы. Употреблять в ресторане и баре Гостиницы напитки, которые были приобретены за пределами Гостиницы без оплаты пробкового сбора 500 руб. за 1 тару алкогольного напитка и 150 руб. за 1 тару безалкогольного напитка независимо от размера тары.
- 7.7. Курить на территории Гостиницы, в том числе электронные сигареты. В случае установления персоналом Гостиницы фактов курения, в том числе электронных сигарет, Гостем в номере(номерах) и/или иных помещениях Гостиницы, Гость обязан оплатить дополнительную уборку номера(номеров) и/или иных помещений Гостиницы по тарифам на уборку номера(номеров) и/или иных помещений Гостиницы, действующим на момент пребывания Гостя в Гостинице согласно прейскуранту на материальный ущерб, размещенном в «Уголке потребителя» или на сайте Гостиницы.
- 7.8. Проживать в Гостинице малолетним лицам (до 14 лет) без сопровождения родителей или других уполномоченных лиц.
- 7.9. Приносить и употреблять алкогольные напитки лицам, не достигшим 18-ти летнего возраста.
- 7.10. Находиться в общественных зонах Гостиницы без одежды, в нижнем белье, в купальных костюмах, в грязной одежде.

VIII. Дополнительные правила:

- 8.1. Исполнитель оказывает Гостю без дополнительной оплаты следующие виды услуг:
- вызов скорой помощи, других специальных служб;
 - пользование медицинской аптечкой без предоставления лекарственных средств;
 - побудка к определенному времени;
 - предоставление кипятка, иглолок, ниток, одного комплекта пластиковой посуды и пластиковых столовых приборов;
- 8.2. В случае заболевания Гостя или получения им травмы Исполнитель по просьбе Гостя предоставляет поддержку в плане оказания услуги по вызову медицинской помощи.
- 8.3. Для обеспечения безопасности детей Гостям рекомендуется не оставлять детей до 14 лет в номере и на территории Гостиницы без присмотра взрослых.
- 8.4. Обслуживание в ресторане и баре Гостиницы осуществляется исключительно в рамках утвержденного Гостиницей меню. Предоставление блюд и напитков по запросу Гостя (из продуктов Гостиницы, но не входящих в утвержденное меню), остается на усмотрение Исполнителя.
- 8.5. Исполнитель оставляет за собой право разрешения выноса в номера посуды и столовых приборов (не входящих в количество, оговоренное в п.8.1. настоящих Правил) с территории ресторана или бара Гостиницы.
- 8.6. Исполнитель не несет ответственности за здоровье Гостей в случае употребления ими некачественной пищевой продукции и напитков, приобретенных вне Гостиницы, либо в случае употребления пищевой продукции и напитков, вынесенных из ресторана (бара) Гостиницы с нарушением сроков и правил хранения.
- 8.7. Гостиница не несет ответственности за вред, причиненный здоровью Гостя в случае, если Гость в нарушение п.6.6. настоящих Правил, проигнорировал предоставленные в меню/прейскуранте сведения о наличии возможных аллергенов в блюдах/напитках и/или не воспользовался возможностью уточнить информацию о наличии аллергенов в выбранном им блюде/напитке у сотрудников ресторана/бара.
- 8.8. Гость принимает к сведению и не возражает против использования в помещениях Гостиницы, за исключением номеров и туалетов, систем видео и аудио наблюдения.
- 8.9. На территории Гостиницы предоставляются Консьерж-услуги (по запросу).
- 8.10. Гости обязаны изучить и соблюдать положения настоящих Правил, а также иных правил, размещенных на официальных сайтах Гостиницы.
- 8.11. Гостиница вправе отказать Гостю в проживании в Гостинице и в предоставлении ему гостиничных услуг (в одностороннем порядке расторгнуть договор на оказание Услуг), а также выселить Гостя до окончания забронированного периода в следующих случаях:
- нарушение настоящих Правил;
 - нарушение правил пожарной безопасности;
 - нахождение Гостя в алкогольном и (или) наркотическом опьянении;
 - несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные гостиничные услуги;
 - проявление со стороны Гостя в отношении персонала Гостиницы и других лиц агрессии (в том числе оскорблений гостей и сотрудников Гостиницы, использования нецензурной лексики) и (или) совершение действий, угрожающих безопасности имуществу Гостиницы и здоровью и (или) имуществу других лиц.
- 8.12. В случае выявления Исполнителем нарушений, установленных в п. 8.11., Исполнитель (комиссионно с присутствием не менее 3 (трех) свидетелей) совместно с Гостем составляющий соответствующий акт о нарушениях. В случае отказа Гостя от подписания вышеуказанного акта об этом делается отметка в специальной графе в акте о нарушениях. Акт о нарушениях является одновременно документом-уведомлением об одностороннем расторжении договора об оказании Услуг.
- 8.13. Гостиница вправе вести запись телефонных разговоров Гостя с сотрудниками Гостиницы с целью повышения качества обслуживания, оказания гостиничных услуг и разрешения претензий.
- 8.14. Гостиница оставляет за собой право доступа в номер без предварительного согласования с Гостем в случае возникновения аварийной ситуации, а также в случае нарушения Гостем настоящих Правил, общественного порядка.

По всем дополнительным вопросам Гости могут обратиться на стойку приема и размещения.

Искренне надеемся, что у Вас сохранятся только теплые воспоминания о Гостинице, и мы еще не раз встретимся с Вами!



PROVED BY
General Manager OF
KESCO-Baltiia LLC
T.S. Bikkulova

« 2025



AFFIRMED BY
Director of
KESCO-Baltiia LLC

S.A. Begoulev

2025 г.

Hotel «Ibis St. Petersburg Centre» REGULATIONS ON HOTEL ACCOMMODATION AND USE OF HOTEL SERVICES

Welcome to the hotel «Ibis St. Petersburg Centre»!

We sincerely hope that the friendly atmosphere, comfortable rooms, and the hospitality of our staff will help You enjoy your stay and to do your business successfully. Let us provide You with the information on the Hotel Regulations on accommodation and use of hotel services:

“Hotel” – the “Ibis St. Petersburg Centre” hotel located at the address: St. Petersburg, Ligovsky Prospect, h.54, lit. A, , owned by the Executor and intended for providing temporary accommodation services to individuals (Consumers), as well as for offering additional services.

“Consumer” – an individual intending to order or purchase, or ordering, purchasing and/or using hotel services exclusively for personal and other needs not related to entrepreneurial activity.

“Executor” – KESCO-Baltiia LLC rendering hotel services for Consumers.

“Customer” – an individual or legal entity intending to order or purchase, or ordering or purchasing hotel services under the Hotel Service Agreement (hereinafter – the “Agreement”) for the benefit of the Consumer.

“Hotel services” – a set of services for providing individuals with temporary accommodation in the Hotel, including related services, the list of which is determined by the Service Provider.

“Additional services” – in the context of the regulations on Hotel there are services, which are not included in hotel services, such as but not limited to transportation, sightseeing, sports, etc., which may be provided to the Consumer upon request by the Executor for an additional fee according to the price list approved by the Service Provider.

“Booking” – reserving a room (or a bed in a room) for the Consumer in the Hotel under the conditions defined in the Customer’s or Consumer’s request and confirmed by the Service Provider.

“Guaranteed booking/reservation” – a type of reservation upon which the Executor waiting for a Consumer until checkout time following after a scheduled check-in day. The reservation is considered as guaranteed in case if:

- payment for the services has been received by the Executor no later than 18:00 pm (local time) one (1) day before the Consumer’s arrival;
- The Customer’s bankcard has been pre-authorized for an amount covering the cost of services.

If payment is not received by the Executor by 18:00 one (1) day before the Consumer’s arrival and/or the Customer’s bankcard is not pre-authorized, the guaranteed booking becomes non-guaranteed and may be cancelled from 18:00 on the day prior to arrival, unless otherwise agreed at the time of booking. After cancellation, the room becomes available for open sale.

“Non-guaranteed booking/reservation” – reservation upon which payment for the Executor’s services is to be made in the moment of check-in of a Consumer. At that the Executor is obliged to keep the room for a Consumer until 18.00 pm one day prior to check-in date, unless otherwise is agreed upon reservation. There after the room goes on open sale.

“Official hotel website” – <https://ibishotelspb.ru>.

I. General rules

1.1. These Rules of Accommodation and Use of Hotel Services are developed in accordance with the Decree of the Government of the Russian Federation No. 1853 of November 18, 2020 “On approval of the rules for the provision of hotel services in the Russian Federation”, the Law of the Russian Federation No. 2300-I of February 7, 1992 “On Consumer Rights Protection”, and other regulatory acts. They govern the legal relations between the Service Provider, the Customer, and Consumers regarding the provision of hotel and related services.

1.2. The Hotel is conforms as *** (three stars) in accordance with the certificate of hotel category assigning issued by the accredited organization. The hotel is included in the Register of Classified Accommodation Facilities (registration number C782024007799). Link to the register entry: <https://tourism.fsa.gov.ru/resorts/hotels/597bc971-c607-11ef-92da-97578fd53935/about-resort>.

1.3. The Hotel operates in the sphere of international inbound and domestic tourism.

1.4. The Hotel operates 24/7, year-round.

1.5. The Hotel Restaurant serves breakfast in buffet style: weekdays – from 07:00 am to 10:00 am ; weekends and public holidays – from 07:00 am to 11:00 am.

1.6. The Hotel Restaurant serves Consumers with the main menu seven (7) days a week from 11:00 am to 22:00 am (last order at 21:30pm) and with the business lunch menu five (5) days a week (Monday–Friday) from 12:00 to 16:00 pm.

1.7. In the Hotel Bar, upon prior request, Consumers may order an early breakfast (individual serving or lunch box) from 04:00 am to 07:00 am, or a late breakfast from 10:00 to 12:00. The current price of breakfast is indicated at the time of booking on the official hotel websites.

1.8. The Hotel Bar operates 24/7. From 08:00 am to 23:00 am service is provided according to the main bar menu. From 23:00 am to 08:00 am, service is limited to the night menu and a reduced selection of drinks and dishes.

1.9. During periods of high occupancy or when the restaurant hall is rented for events, the Executor has the right to change the restaurant and bar operating hours, posting the relevant information in an accessible place for Consumers.

1.10. The Executor ensures that the quality of services provided meets the requirements of applicable laws and regulations of the Russian Federation.

II. Booking and Check-in Procedures

2.1. Reservation of hotel services is carried out directly at arrival in Hotel,, by phone at +7 (812) 622-01-00 or +7 (812) 622-03-45, on an e-mail at hotel@lsrgroup.ru, on the website ibishotelspb.ru, as well as through various hotel booking aggregators.

2.2. A booking request must include the following information:

- full names of the Consumers planning to stay in the room;
- the ages of children on the date of arrival (if applicable);
- dates and time of arrival and departure;
- room type requested;
- rate;
- contact phone number;
- e-mail address;
- bankcard details to guarantee the booking.

2.3. Within 24 (twenty-four) hours from receiving the booking request, the Executor shall either confirm the booking or refuse it. In case of confirmation, the Executors send the Consumer a booking confirmation and an invoice for payment. If the booking cannot be made, the Executor notifies the Consumer through one of the channels indicated in paragraph 2.1 of these Rules.

2.4. For guaranteed bookings, the reserved room is held for the Consumer until 12:00 (local time) on the day following the planned arrival date (late arrival). If a guaranteed booking is not modified or canceled in time (cancellation, late arrival, or no-show), the Consumer or Customer will be charged for one night’s stay, but not more than one day. A late cancellation is considered a cancellation received after 18:00 on the day prior to the planned arrival.

The Executor has the right to set special rates requiring 100% prepayment for accommodation with no refund (fully or partially non-refundable) in case of voluntary cancellation, change of stay dates, no-show, or early departure (hereinafter – “Non-Refundable Rates”). The terms of such rates (including the full amount of prepayment withheld) are communicated to the Consumer/Customer at the time of booking before confirmation and payment. Payment of the booking under a Non-Refundable Rate constitutes full and unconditional acceptance of these terms by the Consumer/Customer.

2.5. For non-guaranteed bookings, the Executor shall hold the room for the Consumer until 18:00 on the day prior of arrival, unless otherwise agreed at the time of booking. After this time, the room becomes available for open sale.

2.6. The Executor undertakes to register the Consumer at the place of stay upon arrival in the Hotel in cases stipulated by law. Registration is carried out in accordance with the regulatory acts of the Russian Federation.

For assistance in filling out the Notification of Arrival of a Foreign Citizen at the Place of Stay (hereinafter – “Notification”) and delivering it to the Federal Migration Service (hereinafter – “FMS”) via the ELPOST software installed in the Hotel for registration and transfer of data to the FMS, a fee is charged in accordance with the Hotel’s tariffs.

2.7. Upon check-in, the Consumer is obliged to present the identity documents listed in paragraph 18 of the Rules for the Provision of Hotel Services (approved by Decree of the Government of the Russian Federation No. 1853 of November 18, 2020):

- a) internal passport of a citizen of the Russian Federation (valid within the Russian Federation);
- b) USSR passport (valid until replaced with a Russian Federation passport within the prescribed period);
- c) birth certificate – for person under 14 years old (check-in is possible only with accompanying parents and with parental consent for travel);
- d) passport proving the identity of the citizen of the Russian Federation out of the Russian Federation – for the person permanently residing out of the Russian Federation;
- e) passport of a foreign citizen or other document established by a federal law or international treaties of the Russian Federation as proof of identity;
- f) a document issued by a foreign state and recognized as proof of identity of a stateless person under an international treaty of the Russian Federation;

- g) temporary residence permits for a stateless person;
- h) residence permit for a stateless person;
- i) temporary identity card of a stateless person in the Russian Federation.

g) consent of the legal representative for the minor to stay in a hotel

The Executor may additionally request other mandatory documents required for check-in, including during periods of adverse sanitary or epidemiological conditions.

If the documents listed in this paragraph are not provided, the Executor has the right to refuse accommodation.

When checking in, a foreign citizen (or stateless person) must provide an identity document, visa (if applicable, including visas not pasted into the identity document), migration card (for temporarily staying foreigners in the Russian Federation), and/or residence permit or temporary residence permit (for permanent or temporary residents in the Russian Federation). Upon arrival at a new place of stay, the detachable part of the previous registration notification must also be presented.

2.8. Upon check-in, the Executor and the Consumer complete a registration card of the established form, which simultaneously serves as the accommodation contract. Both parties sign it: the Executor and the Consumer. One copy of the registration card is provided to the Consumer upon request in paper form or sent by e-mail as an electronic copy. By signing the registration card, the Consumer agrees to these Rules as well as to all other rules and regulations in effect in the Hotel, posted on the official hotel website or otherwise made available.

2.9. Check-in time in the Hotel: from 15:00 pm, unless rooms are available earlier. Checkout time (standard checkout hour): 12:00 pm.

2.10. Consumers are accommodated only after full payment of the services.

2.11. In exceptional cases, the Executor may offer the Consumer accommodation other than the one agreed and confirmed earlier, provided the alternative is equivalent to the original booking.

2.12. Extension of stay after checkout time is possible subject to room availability in the relevant category or by relocating the Consumer to another room at the current rate at the time of extension request.

2.13. The Executor offers free breakfast for children under 6 years old and a 50% discount on breakfast for children aged 6 to 12.

2.14. Room bookings are made strictly for the specific Consumers who will be staying. The Customer is obliged to provide the full details (full name) of all Consumers for each room in accordance with paragraph 2.2 of these Rules. The Executor has the right to refuse accommodation if Consumer details are not provided.

2.15. Consumers may stay in the Hotel only within the booked and paid period. If the departure time is not set in advance, the Consumer must settle all accounts for services no later than 12:00 pm on the last day of stay and vacate the room by 12:00 pm.

If the Executor has already reserved the room for another Consumer and the current Consumer has not vacated the room or is absent at checkout time, the Executor has the right, with a commission of three (3) staff members, to collect the Consumer's belongings and place them in a designated storage area. This ensures the room is vacated, cleaned, and made available for the next Consumer with a valid booking.

III. Payment for Hotel Services

3.1. Payment for accommodation in the Hotel is to be charged per day in checkout time (12:00 pm) of the current day, local time in St. Petersburg.

3.2. If the Consumer requires a room to be reserved for the night preceding the scheduled arrival date in order to guarantee early check-in, payment will be charged as for a full night's stay.

3.3. For non-guaranteed stays, subject to room availability before checkout time, charges apply as follows:

from 00:00 am to 03:00am – payment for full day;

from 03:00 am to 15:00 pm –, payment for 50% of the day

3.4. In case of delayed checkout, the Consumer will be charged for a full additional night.

3.5. For stays of less than 24 hours, payment is still charged for a full night, regardless of the checkout hour.

3.6. Room rates do not include the cost of meals, drinks, or other services. Any additional services (parking, laundry/dry-cleaning, and other services) obliged be paid for by the Consumer according to the bill charged to the Consumer's room.

3.7. Consumers obliged (unless otherwise agreed in advance) pay for accommodation in full at the rates valid at the time of check-in.

3.8. Consumers obliged (unless otherwise agreed in advance) pay for additional services at the rates valid at the time the invoice is issued. For external telephone calls, a deposit of at least 500 rubles is required. If unused, the balance is refunded.

3.9. Invoices are issued in Russian rubles. Payment may be made in cash (RUB) in the Hotel cashier or by valid bankcard. The bankcard will be pre-authorized for an amount covering expenses. Receipts are not accepted as payment. Hotel services may also be paid for using vouchers, certificates, or other documents issued by the Hotel that provide complimentary or partially paid accommodation. The conditions of use of such vouchers (validity period, room category, need for prior booking, included services) are defined in the voucher itself and communicated to the Consumer prior to use.

3.10. Consumers participating in the loyalty program are entitled to discounts on Hotel services in accordance with the terms of the loyalty program.

3.11. The Executor offers free accommodation for children under 6 years old when sharing a room with parents or other authorized persons.

3.12. The Executor issues the Consumer an invoice and a fiscal receipt from the cash register.

IV. Safety Rules

4.1. The Executor recommends that Consumers store all valuables in the Hotel safe.

4.2. The Executor recommends keeping room doors locked in case of absence in the room.

4.3. The Executors responsible for the safekeeping of the Consumer's belongings, except for money, currency valuables, securities, and other precious items. The Executors liable for the loss of money, currency valuables, securities, and other precious items only if they were deposited in the reception safe deposit box or placed in the in safe room.

4.4. If lost items had been found, the Executor shall take measures to preserve and return them upon request of the owner. Lost items are stored for three (3) months from the date of checkout; thereafter, the items are subject to disposal.

4.5. Consumers may park their personal vehicles in the underground parking located on the Hotel premises after providing the necessary documents in accordance with the Parking Rules and by paying the applicable hourly/daily parking fee. Entry and exit times correspond to the Consumer's room stay and are limited to: entry – after 15:00 pm, exit – before 12:00 pm.

4.6. For safety purposes in case of emergency, Consumers must familiarize themselves with the evacuation plan displayed in hallways and in each hotel room.

V. Consumers' Rights

5.1. Consumers have the right to move freely within the Consumer-accessible areas of the Hotel.

5.2. Consumers can invite visitors (non-residents) in the lobby, bar, and restaurant. All visits in rooms are allowed from 09:00 am to 22:00 am. For visits after 22:00am, the visitor's passport must be presented at the reception for registration. If the visitor remains in the room beyond the permitted time, the Executor reserves the right to request the visitor to leave the Hotel or charge for accommodation according to the Hotel's current price list.

5.3. Consumers may use WI-FI services free of charge throughout the Hotel premises.

5.4. Consumers may make suggestions for improving Hotel operations. Complaints and/or proposals are subject to mandatory review by the Hotel management and/or relevant departments.

5.5. Consumers may bring pets (cats or dogs weighing up to 50 kg) into the Hotel. Accommodation with other types of pets requires prior approval from Hotel management. The Consumer undertakes not to leave the pet unattended on Hotel premises, including in the room. The Consumer obliged to provide a deposit of 5,000 (five thousand) rubles as a guarantee against possible damage caused by the pet. In addition, the Consumer agrees to pay for extra cleaning of the room where the pet is/was staying. The cost of additional cleaning is charged according to the rates valid at the time of stay. Room cleaning is carried out only in the presence of the pet's owner or when the pet is not in the room, in which case prior notice must be given for cleaning arrangements.

VI. Consumers' Obligations

6.1. When leaving the room, Consumers obliged turn off the water and lights in the room and bathroom, switch off the fan coil unit, TV, and other electrical appliances, and close the windows and the door.

6.2. Consumers obliged observe quiet hours from 22:00 am to 08:00 am on weekdays and from 22:00am to 12:00 pm on weekends and public holidays, maintain public order in the room and other Hotel premises, and avoid disturbing other Consumers.

6.3. Consumers obliged compensate for any loss or damage to Hotel property caused by them or their visitors.

6.4. Consumers obliged prevent the spread of infectious diseases during their stay. If an infectious disease arises, or if symptoms resembling an infectious disease appear, the Consumer obliged to remain in the room and immediately inform Hotel management of their health condition, as well as seek medical attention for examination, hospitalization, isolation, or treatment.

6.5. Consumers obliged to allow the Hotel representatives to enter the room to check its technical and sanitary condition, to carry out necessary repairs, in case of fire alarm activation, flooding, or violation of public order (including being in a state of alcohol, drug, or toxic intoxication).

6.6. Consumers obliged independently familiarize themselves with information on the most common allergens in the dishes and beverages listed on the restaurant's menu/price list, and, taking into account their own food allergies, must personally confirm with the waiter the full composition of each selected dish/beverage and the possibility of preparing it with consideration of their allergies before ordering.

6.7. Consumers obliged comply with fire safety rules.

6.8. Consumers obliged immediately inform any Hotel staff member upon detecting signs of malfunction or emergency conditions of plumbing, electrical, or other equipment.

6.9. Consumers obliged not create conditions that may lead to accidents or malfunctions in the Hotel's power grid, water and heating supply systems, or other technical and engineering systems and equipment.

VII. Prohibited Actions for Consumers

- 7.1. Rearranging furniture in the room, altering electrical wiring, or making any other modifications or installations in the room without the Executor's approval.
- 7.2. Use individual electric accessories except for personal hygiene devices (such as an electric shaver or hair dryer) and chargers for mobile phones, laptops, and similar devices.
- 7.3. Give room keys to visitors/third persons.
- 7.4. Bringing onto Hotel premises and using gas cylinders, heating devices, flammable liquids, firearms, or other types of weapons, as well as other hazardous items.
- 7.5. Launder clothes in the room. Consumers can use laundry services if laundry is required.
- 7.6. Consuming food purchased outside the Hotel in the restaurant or bar. Consuming beverages purchased outside the Hotel in the restaurant or bar is also prohibited unless a corkage fee is paid: 500 rubles per container of alcoholic beverages and 150 rubles per container of non-alcoholic beverages, regardless of container size.
- 7.7. Smoking (including electronic cigarettes) anywhere on the Hotel territory. If the Hotel staff detect smoking, including the use of electronic cigarettes, in the Consumer's room(s) or other on other Hotel territory, the Consumer are obliged to pay for additional cleaning of the room(s) and/or premises at the rates effective at the time of stay, as specified in the Hotel's damage price list available in the "Consumer Information Corner" or on the Hotel's website.
- 7.8. Stay in the Hotel for minors (under 14 years old) without parents or other responsible persons.
- 7.9. Bringing or consuming alcoholic beverages by persons under the age of 18.
- 7.10. Appearing in public areas of the Hotel without clothing, in underwear, in swimwear, or in dirty clothing.

VIII. Additional Rules

- 8.1. The Executor renders the following services without any charge:
 - a) ambulance call, call of other special services;
 - b) use of a first-aid kit without providing medicines;
 - c) wake-up call service;
 - d) providing of boiling water, needles, threads, one set of plastic tableware and cutlery.
 - 8.2. In case of illness or injury of the Consumer, the Executor can supply support on call of medical treatment.
 - 8.3. To ensure child safety, Consumers are advised not to leave children under 14 years old in the room or on Hotel premises without adult supervision.
 - 8.4. Restaurant and bar services are to be executed only within the menu approved by the Hotel. Providing meals and beverages upon the Consumer's request (from Hotel products but not included in the approved menu) remains at the discretion of the Executor.
 - 8.5. The Executor reserves the right to regulate the removal of tableware and cutlery (other than those specified in paragraph 8.1 of these Rules) from the restaurant or bar to the rooms.
 - 8.6. The Executors not responsible for the health of Consumers in case they consume low-quality food or beverages purchased outside the Hotel, or if food and beverages taken out of the restaurant/bar are consumed after improper storage or expiration.
 - 8.7. The Hotel is not liable for harm to the Consumer's health if the Consumer, contrary to paragraph 6.6 of these Rules, ignored the information about possible allergens in dishes/beverages provided in the menu/price list and/or failed to clarify allergen content with restaurant/bar staff.
 - 8.8. The Consumer acknowledges and agrees to the use of video and audio surveillance systems in Hotel premises, except in rooms and restrooms.
 - 8.9. Concierge services are available upon request.
 - 8.10. Consumers obliged study and comply with these Rules, as well as other regulations posted on the Hotel's official websites.
 - 8.11. The Hotel reserves the right to refuse accommodation or to unilaterally terminate the Service Agreement and evict the Consumer before the end of the booked period in the following cases:
 - breaking of these Rules;
 - breaking of fire safety rules;
 - presence of the Consumer in alcoholic and (or) narcotic intoxication;
 - failure to pay for accommodation and hotel services on time;
 - aggressive behavior toward Hotel staff or other people (including insults, use of obscene language) and/or actions threatening the safety of Hotel property or the health/property of others.
 - 8.12. In case of violations listed in paragraph 8.11, the Service Provider, together with the Consumer and in the presence of at least three (3) witnesses, prepares a report of violations. If the Consumer refuses to sign the report, this is noted in the designated section of the document. The violation report also serves as notice of unilateral termination of the Service Agreement.
 - 8.13. The Hotel reserves the right to record telephone conversations between Consumers and Hotel staff for the purpose of improving service quality, providing hotel services, and resolving complaints.
 - 8.14. The Hotel reserves the right to access a Consumer's room without prior consent in the event of an emergency situation or if the Consumer violates these Rules or public order.
- For all additional inquiries, Consumers may contact the reception desk.

We sincerely you will keep only warm memories of your staying in the Hotel, and we hope see you again!!