

УТВЕРЖДЕНЫ  
Приказом Генерального директора  
ООО «ПСК Инвест»  
от «28» апреля 2023 г. № 2

## ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПОЛЬЗОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫМИ УСЛУГАМИ ООО «ПСК ИНВЕСТ»

Настоящие правила (в дальнейшем именуемые «Правила») разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1853 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и другими нормативно-правовыми актами, действующими на территории Российской Федерации, регулирующими правоотношения в области предоставления гостиничных услуг.

### 1. Терминология и определения, используемые в Правилах

- 1.1. «Отель» - Апартамент-отель «Кировский Аvenir», категория - 3 \* (3 звезды), расположенный по адресу: 198096, г. Санкт-Петербург, дор. на Турухтанные острова д. 5, корп. 1
- 1.2. «Администрация» - администрация Апартамент-отеля «Кировский Аvenir».
- 1.3. «Гость» - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги Апартамент-отеля «Кировский Аvenir», и (или) использующее гостиничные услуги для личных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а также любое иное физическое лицо, находящееся на территории Апартамент-отеля «Кировский Аvenir» и не являющееся сотрудником или контрагентом Отеля.
- 1.4. «Заказчик» - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничную услугу в пользу Гостя.
- 1.5. «Расчетный час» - время, установленное Отелем для заезда и выезда Гостей.
- 1.6. «Прейскурант» - документ, содержащий перечень и стоимость имущества и оказываемых Отелем услуг. Прейскурант устанавливается Отелем и размещается на стойке приема и размещения гостей, а также в отделе продаж.  
  
«Гарантированное бронирование» - вид бронирования, при котором Отель ожидает гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Гостя с него или с Заказчика взимается плата за весь оплаченный период бронирования.
- 1.7. «Негарантированное бронирование» - вид бронирования, при котором Отель ожидает гостя до 18:00 дня предполагаемого заезда, после чего вправе отменить бронирование.

### КОМПЛЕКС АПАРТАМЕНТОВ «AVENIR KIROVSKY»

ООО «ПСК Инвест»

ИНН 7810757458 КПП 781301001 ОГРН 1197847107050

Юр. адрес: 197022, Санкт-Петербург, наб. Реки Карповки д. 39 лит Б, пом. 2-Н, оф. 8

Факт. адрес: 198096, г. Санкт-Петербург, дор. На Турухтанные острова д.5, корп.1

р/с: 40702810655000004699 СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ БАНК ПАО СБЕРБАНК К/С: 30101810500000000653

1.8. «Режим тишины» - период времени с 21:00 до 09:00 и с 13:00 до 15:00, в течение которого на территории Отеля запрещено совершать действия, создающие повышенный шум и вибрации, а также использовать телевизоры, аудио и иные громкоговорящие устройства без уменьшения уровня громкости звука до степени, не нарушающей покоя другихGuestей.

## 2. Общие положения

2.1. Настоящие Правила регулируют отношения между Гостем и Отелем в сфере предоставления гостиничных услуг в Апарта-отеле «Кировский Аvenir».

2.2. Под гостиничными услугами в настоящих Правилах понимается комплекс услуг по обеспечению временного проживания Гостя в Отеле, а также предоставление дополнительных услуг.

2.3. Право на оказание Апарта-отелем «Кировский Аvenir» гостиничных услуг подтверждается Свидетельством о присвоении гостинице категории 3 звезды № 77/АА-77/171-2023 выданного 28.04.2023 г. Москва ООО «ИНЭКС». Срок действия свидетельства – до 27.04.2026 года.

2.4. Отель предназначен для временного проживания Guestей на срок, согласованный с Администрацией. По истечении согласованного срока проживания, не позднее установленного Расчетного часа, Guestь обязан освободить номер.

2.5. Режим работы Отеля – круглосуточный.

2.6. Расчетный час в отеле:

- время заезда – 14:00 по местному времени;
- время выезда 12:00 по местному времени.

2.7. Перечень услуг, входящих в цену номера, определяется категорией номера и устанавливается Преискурантами.

2.8. В Отеле установлена посуточная оплата проживания (почасовая оплата проживания не предусмотрена).

При проживании не более суток плата взимается за полные сутки независимо от расчетного часа.

2.9. Оплата гостиничных услуг должна быть произведена заказчиком услуг до начала предоставления услуг (если иное не предусмотрено дополнительным соглашением сторон).

2.10. Оплата за предоставление гостиничных услуг осуществляется в рублях РФ, наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления или с использованием банковских карт, принимаемых к оплате.

2.11. В случае отказа Guestем от услуг плата за проживание взимается в соответствии с порядком проживания, установленном в гостинице, а именно:

- Сумма возвращается полностью, если отказ от услуг составляет более 72 часов до наступления даты начала предоставления услуг.

### **КОМПЛЕКС АПАРТАМЕНТОВ «AVENIR KIROVSKY»**

ООО «ПСК Инвест»

ИНН 7810757458 КПП 781301001 ОГРН 1197847107050

Юр. адрес: 197022, Санкт-Петербург, наб. Реки Карповки д. 39 лит Б, пом. 2-Н, оф. 8

Факт. адрес: 198096, г. Санкт-Петербург, дор. На Турухтанные острова д.5, корп.1

р/с: 40702810655000004699 СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ БАНК ПАО СБЕРБАНК К/С: 30101810500000000653

- Сумма оплаты удерживается полностью в случае отказа от услуг менее чем за 72 часа до начала оказания услуг.
- В случае отказа от услуг во время проживания Гостя (сокращение срока проживания) Отель вправе удержать стоимость 3 суток с момента уведомления Гостем о сокращении проживания.

2.12. Заказчики, являющиеся юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями, могут осуществлять оплату гостиничных услуг путем перечисления денежных средств на расчетный счет Отеля согласно заключенным с Отелем договорам.

2.13. Гостиничные услуги предоставляются Отелем на основании договора, заключаемого в письменной форме.

Договор, заключаемый с Гостем или Заказчиком - физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором.

2.14. Предельный срок проживания в Отеле граждан РФ не устанавливается, для иностранных граждан – согласно нормам действующего законодательства РФ о пребывании иностранных граждан на территории РФ.

2.15. Посещение проживающих в Отеле Гостей третьими лицами разрешается только с обоюдного согласия Отеля и проживающего Гостя. Посетители могут находиться в номере с 08 часов до 23 часов текущих суток. Пребывание Посетителей в номере после 23 часов оплачивается дополнительно и требует регистрации на стойке приема и размещения с предъявлением документа, удостоверяющего личность Посетителя.

2.16. Ценные вещи и документы необходимо хранить в индивидуальном сейфе. Отель не несет ответственности за оставленные без надлежащего присмотра вещи и документы.

2.17. Общее количество проживающих в номере должно соответствовать количеству мест в номере.

2.18. По окончании оплаченного периода проживания Гость обязан освободить номер до 12 часов.

При выезде из Отеля Гостю надлежит обратиться на стойку приема и размещения гостей для прохождения процедуры сдачи-приемки номера, которая может занять 10-15 минут и включает в себя:

- беглый осмотр номера на предмет целостности имущества, находящегося в нем;
- сверку окончательного расчета за предоставленные гостиничные услуги;
- сдачу ключа от номера сотруднику Отеля.

2.19. В случае выезда после 12 часов оплата за оказание гостиничных услуг взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа - половина стоимости суток проживания;
- от 6 до 12 часов после расчетного часа – стоимость полных суток проживания;

**КОМПЛЕКС АПАРТАМЕНТОВ «AVENIR KIROVSKY»**

ООО «ПСК Инвест»

ИНН 7810757458 КПП 781301001 ОГРН 1197847107050

Юр. адрес: 197022, Санкт-Петербург, наб. Реки Карповки д. 39 лит Б, пом. 2-Н, оф. 8

Факт. адрес: 198096, г. Санкт-Петербург, дор. На Турухтанские острова д.5, корп.1

р/с: 40702810655000004699 СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ БАНК ПАО СБЕРБАНК К/С: 30101810500000000653

- 2.20. При желании продлить срок проживания Гостю надлежит обратиться на стойку приема и размещения гостей не позднее, чем за 2 часа до окончания расчетного часа. Продление периода проживания производится только при условии отсутствия брони на данный номер. При наличии свободных номеров Гостю может быть предоставлен другой номер.
- 2.21. Допуск курьеров в здание Отеля ограничен. Сотрудники служб доставки (курьеры) имеют право находиться в здании только в пределах главного холла Отеля, расположенного на первом этаже. Проход курьеров внутрь здания (к лифтам, на этажи, в апартаменты и т.д.) – строго запрещен.
- 2.22. Гости, имеющие намерение воспользоваться услугами курьеров (служб доставки), обязаны самостоятельно встретить курьера и осуществить забор привезенных вещей/продуктов в главном холле Отеля. Служба приема и размещения, а также служба охраны не имеет права принимать на хранение и не несет ответственности за оставленные вещи/продукты/посылки от службы доставки.
- 2.23. Настоящие правила доводятся до сведения потребителей путем размещения на стойке приема и размещения гостей, в отделе продаж, а также на сайте <https://avenirapart.com>.
3. Порядок бронирования номеров, оформления проживания, заселения и оплаты услуг в Отеле
- 3.1. Бронирование номеров осуществляется в рамках действующего законодательства от имени юридических и физических лиц в письменной форме (в том числе посредством электронной почты) или в устной форме (непосредственно у стойки приема и размещения гостей или по телефону), а также путем заполнения заявки на сайте Отеля или партнеров Отеля.
- 3.2. Информация о действующих ценах на номера Отеля публикуется на сайте Отеля, сайтах партнеров Отеля, а также на стойке приема и размещения Гостей.
- 3.3. Плата за размещение в Отеле взимается в соответствии с утвержденным Прейскурантом, действующим на момент оказания услуг.
- 3.4. Информация, содержащаяся в данных Правилах, а также размещенная на сайте Отеля <https://avenirapart.com> является публичной офертой в силу п. 2 ст. 437 ГК РФ. Подача лицом заявки (в любой из перечисленных выше форм) является выражением намерения заключить договор на условиях, изложенных в оферте. Оплата счета, выставленного администрацией Отеля, является в соответствии со ст. 438 ГК РФ полным и безоговорочным акцептом условий договора, изложенных в оферте, в том числе условий об ответственности за нарушение обязательств, действующих на дату выставления счета.
- 3.5. Заселение в Отель осуществляется при условии предъявления Гостем документа, удостоверяющего его личность, в том числе: паспорта гражданина РФ; свидетельства о рождении – для лиц, не достигших 14-летнего возраста; паспорта иностранного гражданина, либо иного документа, установленного законом

**КОМПЛЕКС АПАРТАМЕНТОВ «AVENIR KIROVSKY»**

ООО «ПСК Инвест»

ИНН 7810757458 КПП 781301001 ОГРН 1197847107050

Юр. адрес: 197022, Санкт-Петербург, наб. Реки Карповки д. 39 лит Б, пом. 2-Н, оф. 8

Факт. адрес: 198096, г. Санкт-Петербург, дор. На Турухтанные острова д.5, корп.1

р/с: 40702810655000004699 СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ БАНК ПАО СБЕРБАНК К/С: 30101810500000000653

или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

- 3.6. Заселение в Отель несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.
- 3.7. Заселение в Отель несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного их них).
- 3.8. При заселении в Отель Гость заполняет договор оказания гостиничных услуг установленного образца и дает свое согласие на обработку его персональных данных и их передачу Администрацией третьим лицам в соответствии с действующим законодательством РФ.
- 3.9. Администрация Отеля обеспечивает конфиденциальность персональных данных Гостя и гарантирует, что передача персональных данных третьим лицам будет осуществляться только в целях исполнения обязанностей, возложенных законодательством Российской Федерации на Отель.
- 3.10. 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».
- Постановка Гостей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в Отеле и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».
- 3.11. Размещение в Отеле производится при внесении Заказчиком или Гостем предоплаты за проживание в размере не менее чем за 1 (одни) сутки проживания.

**КОМПЛЕКС АПАРТАМЕНТОВ «AVENIR KIROVSKY»**

ООО «ПСК Инвест»

ИНН 7810757458 КПП 781301001 ОГРН 1197847107050

Юр. адрес: 197022, Санкт-Петербург, наб. Реки Карповки д. 39 лит Б, пом. 2-Н, оф. 8

Факт. адрес: 198096, г. Санкт-Петербург, дор. На Турухтанные острова д.5, корп.1

р/с: 40702810655000004699 СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ БАНК ПАО СБЕРБАНК К/С: 30101810500000000653

- 3.12. В случае, когда забронирован номер с предоплатой, но заезда в согласованные сроки не было, Отель вправе оставить себе суммы внесенной предоплаты и аннулировать бронь.
- 3.13. За проживание детей в возрасте до 4 (четырёх) лет включительно без предоставления места плата не взимается. За размещение детей старше 5 (пяти) лет с предоставлением места плата взимается в размере стоимости места согласно Прейскуранту.
- 3.14. Замена номера соответствующей категории на аналогичный номер может быть произведена Отелем только при наличии свободных номеров данной категории. Замена номера является правом, а не обязанностью Отеля.
- 3.15. Гость и/или Заказчик, имеющий намерение пользоваться услугами Отеля в долгосрочном периоде (более 30 календарных дней подряд) вправе обратиться к администрации Отеля с просьбой о заключении договора на индивидуальных условиях.

#### 4. Права и обязанности Гостя и Отеля

4.1. Отель предоставляет проживающему Гостю без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка;
- wi-fi интернет

Отель предоставляет Гостям дополнительные услуги, перечень и стоимость которых определяется Прейскурантами.

4.2. Отель обязуется:

- 4.2.1. Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Отеля;
- 4.2.2. своевременно реагировать на просьбы Гостя об устранении неудобств, поломок в номерном фонде;
- 4.2.3. предпринять меры к возврату владельцам забытых в Отеле вещей в случае обнаружения таковых. Если владелец не найден, забытые вещи хранятся в Отеле до их востребования владельцем, но не более 3 месяцев; Срок хранения продуктов питания и иных скоропортящихся вещей составляет 1 (один) календарный день.
- 4.2.4. по требованию Гостя выдать книгу отзывов и предложений;

**КОМПЛЕКС АПАРТАМЕНТОВ «AVENIR KIROVSKY»**

ООО «ПСК Инвест»

ИНН 7810757458 КПП 781301001 ОГРН 1197847107050

Юр. адрес: 197022, Санкт-Петербург, наб. Реки Карповки д. 39 лит Б, пом. 2-Н, оф. 8

Факт. адрес: 198096, г. Санкт-Петербург, дор. На Турухтанские острова д.5, корп.1

р/с: 40702810655000004699 СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ БАНК ПАО СБЕРБАНК К/С: 30101810500000000653

#### 4.3. Отель вправе:

- 4.3.1. в случае нарушения Гостем условий договора о предоставлении гостиничных услуг и/или настоящих правил, прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке;
- 4.3.2. произвести замену предоставленного Гостю номера и требовать ранее занимаемого Гостем номера в случае выявления необходимости осуществления в номере экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих нормальному (качественному и безопасному) использованию номера;
- 4.3.3. расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке, либо отказать в продлении срока проживания, в случае нарушения Гостем настоящих Правил;

#### 4.4. Гости обязаны:

- 4.4.1. при заезде в номер незамедлительно уведомить администрацию Отеля о недостатках номера или имущества, которым он оснащен, если они будут обнаружены;
- 4.4.2. соблюдать настоящие Правила;
- 4.4.3. соблюдать права и законные интересы иныхGuestей, проживающих и/или пользующихся помещениями в Отеле, и сотрудников Отеля;
- 4.4.4. соблюдать Режим тишины, установленный в Отеле;
- 4.4.5. в полном объеме возместить стоимость ущерба, причиненного имуществу Отеля. Размер ущерба определяется по ценам, указанным в прейскуранте Отеля;
- 4.4.6. соблюдать чистоту и порядок в номере и местах общего пользования, а также общественный порядок в Отеле;
- 4.4.7. строго соблюдать правила пожарной безопасности;
- 4.4.8. уходя из номера закрыть окна, выключить воду и электроприборы, закрыть номер;
- 4.4.9. использовать имущество Отеля в строгом соответствии с его назначением;
- 4.4.10. использовать номер с учетом соблюдения установленных ограничений по мощности электрической нагрузки – не более 3 кВт (без учета установленного стандартного освещения);
- 4.4.11. своевременно и в полном объеме оплачивать услуги Отеля;
- 4.4.12. нести ответственность за действия приглашенных им к себе в номер посетителей.

**КОМПЛЕКС АПАРТАМЕНТОВ «AVENIR KIROVSKY»**

ООО «ПСК Инвест»

ИНН 7810757458 КПП 781301001 ОГРН 1197847107050

Юр. адрес: 197022, Санкт-Петербург, наб. Реки Карповки д. 39 лит Б, пом. 2-Н, оф. 8

Факт. адрес: 198096, г. Санкт-Петербург, дор. На Турухтанские острова д.5, корп.1

р/с: 40702810655000004699 СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ БАНК ПАО СБЕРБАНК К/С: 30101810500000000653



4.5. Гостям Отеля запрещается:

- 4.5.1. оставлять без присмотра (даже временно) какое-либо имущество (вещи) в местах общего пользования (холлах, коридорах, на лестницах, в лифтах и т.д.);
- 4.5.2. курить на всей территории Отеля (в том числе в номерах, местах общего пользования).

В случае выявления факта курения Отель имеет право взыскать с Гостя **сумму дополнительной уборки номера** (использование дополнительных хим. средств, при необходимости – хим. чистка текстильных изделий и т.д., а также проветривание номера в течение суток), **которая составляет 5000 (пять тысяч) рублей.**

- 4.5.3. выносить мебель, посуду, оборудование и иное имущества Отеля из номера, а также перемещать данное имущество между номерами в случае коллективной брони;
- 4.5.4. вносить в здание Отеля, а также хранить в номерах легко воспламеняющиеся и взрывоопасные средства, а также вещества с интенсивным запахом;
- 4.5.5. засорять раковину посторонними предметами (в том числе отходами продуктов питания);
- 4.5.6. бросать в канализацию посторонние предметы;
- 4.5.7. сбрасывать какие-либо предметы из окон;
- 4.5.8. входить в служебные и прочие технические помещения;
- 4.5.9. использовать ненормативную лексику, обращаться в грубой форме к сотрудникам и/или иным гостям Отеля;
- 4.5.10. находиться в местах общего пользования в состоянии алкогольного или наркотического, токсического опьянения;
- 4.5.11. оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие, а также передавать посторонним лицам ключ от номера;
- 4.5.12. приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, токсичные, едкие, ядовитые, наркотические вещества и материалы, огнестрельное оружие и иные, представляющие угрозу здоровью и жизни граждан, опасные предметы.
- 4.5.13. использовать свечи и пиротехнические средства (фейерверки, бенгальские огни, петарды и т.д.), использовать открытый огонь;
- 4.5.14. производить обмен или продажу вещей на территории мест общего пользования Отеля, а также заниматься какой-либо предпринимательской деятельностью.

**КОМПЛЕКС АПАРТАМЕНТОВ «AVENIR KIROVSKY»**

ООО «ПСК Инвест»

ИНН 7810757458 КПП 781301001 ОГРН 1197847107050

Юр. адрес: 197022, Санкт-Петербург, наб. Реки Карповки д. 39 лит Б, пом. 2-Н, оф. 8

Факт. адрес: 198096, г. Санкт-Петербург, дор. На Турухтанские острова д.5, корп.1

р/с: 40702810655000004699 СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ БАНК ПАО СБЕРБАНК К/С: 30101810500000000653



- 4.5.15. Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, в том числе при исполнении служебных обязанностей.
- 4.5.16. Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в местах общего пользования Отеля;
- 4.5.17. Запрещается доступ и пребывание в Отеле лицам с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям, малолетним детям без сопровождения взрослых, посетителей с животными, если проживание животного в отеле не согласовано с Администрацией. Ответственными за поведение несовершеннолетних граждан и соблюдение ими настоящих Правил являются их родители или иные сопровождающие лица.
- 4.6. Администрация Отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, для текущей уборки номера, а также в случае нарушения Гостем настоящих Правил, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.
- 4.7. В случае нарушения Гостем настоящих Правил, причинения Гостем материального ущерба Отелю, Администрация Отеля оставляет за собой право расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке и досрочно выселить Гостя без компенсации неиспользованных оплаченных дней проживания или отказать в продлении срока проживания.
- 4.8. В случае грубого нарушения настоящих Правил, правил поведения или требований безопасности со стороны Гостя, Администрация Отеля вправе отказать ему в дальнейшем пребывании в Отеле.
- 4.9. В случае утраты или повреждения имущества Отеля Гость возмещает стоимость нанесенного ущерба. Размер ущерба определяется на основании Прейскуранта Отеля.
- 4.10. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость обязуется изложить свои претензии в письменном виде и передать Администрации Отеля. Невыполнение данного требования может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензии.
- 4.11. В случае появления претензии Гостя к качеству оказанных услуг, претензии рассматриваются Администрацией Отеля при наличии письменного заявления с указанием данных паспорта, адреса и контактного телефона Гостя, в течение 5 рабочих дней с момента предъявления.
- 4.12. Размещение с домашними животными допускается только при наличии:
- Необходимых принадлежностей для животного: переноска, ошейник, намордник, лоток и т.п

**КОМПЛЕКС АПАРТАМЕНТОВ «AVENIR KIROVSKY»**

ООО «ПСК Инвест»

ИНН 7810757458 КПП 781301001 ОГРН 1197847107050

Юр. адрес: 197022, Санкт-Петербург, наб. Реки Карповки д. 39 лит Б, пом. 2-Н, оф. 8

Факт. адрес: 198096, г. Санкт-Петербург, дор. На Турухтанские острова д.5, корп.1

р/с: 40702810655000004699 СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ БАНК ПАО СБЕРБАНК К/С: 30101810500000000653

- Международного ветеринарного паспорта с данными о питомце и с информацией о сделанных прививках (дата прививки от бешенства должна быть не менее 30 дней и не более 12 месяцев до заезда)

Администрация Отеля имеет право отказать в размещении животных без объяснения причин.

При размещении с животными в отеле действуют специальные тарифы на проживание.

4.13. Книга отзывов и предложений находится на стойке ресепшен и выдается по первому требованию Гостя. Требования и жалобы рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня их подачи.

**КОМПЛЕКС АПАРТАМЕНТОВ «AVENIR KIROVSKY»**

ООО «ПСК Инвест»

ИНН 7810757458 КПП 781301001 ОГРН 1197847107050

Юр. адрес: 197022, Санкт-Петербург, наб. Реки Карповки д. 39 лит Б, пом. 2-Н, оф. 8

Факт. адрес: 198096, г. Санкт-Петербург, дор. На Турухтанные острова д.5, корп.1

р/с: 40702810655000004699 СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ БАНК ПАО СБЕРБАНК К/С: 30101810500000000653