

# Раздел сайта:

## Часто задаваемые вопросы

### Бронирование

- Оплачивается ли дополнительно услуга «ранний заезд»/«поздний выезд»?

Если Вы планируете заселиться в номер ранее 14:00 или выехать позже 12:00, Вам необходимо связаться с сотрудниками отдела бронирования и сообщить о своем намерении. Позже Вам будет отправлен счет на оплату данной услуги, который следует исполнить не позднее, чем за 2 суток до прибытия в отель и не позднее, чем за 24 до момента выезда.

- Как отменить бронирование?

Отменить бронирование можно, позвонив по телефону 8-495-917-19-19 в отдел бронирования. Если Вы бронировали номер через официальный сайт, на электронной почте, указанной при бронировании, есть письмо с подтверждением брони, там же можно найти ссылку на аннуляцию бронирования. Если же бронирование осуществлялось на других сайтах, обратитесь в службу поддержки.

### Заселение

- Какие документы нужны для заселения в гостиницу?

Оформление проживания Гостинице производится при предъявлении:

- Паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации.
- Паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации.
- Свидетельства о рождении – для лица, не достигшего четырнадцатилетнего возраста. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего

лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14 летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).

- Паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, – для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации.
- Временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации.
- Паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина.
- Документа, выданного иностранным государством и признанного 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.

В случае непредоставления оригинала документов, поименованных в настоящем разделе, Гостиница вправе отказать в предоставлении услуг.

## Номера и сервис

- Как работает система кондиционирования в гостинице «Эрмитаж»?

Мы используем централизованную систему вентиляции и кондиционирования.

- Есть ли сейф в номере?

Да, все номера гостиницы «Эрмитаж» оснащены сейфами.

- Есть ли в номере чайник, утюг?

Каждый номер оснащен чайной станцией, где есть все необходимое.

Гладильная комната находится на первом этаже, близ ресепшн.

- Есть ли фен в ванной комнате?

Да, во всех номерах есть фен.

- Есть ли в отеле WI-FI?

Есть. Вся территория гостиницы является зоной действия бесплатного беспроводного подключения к сети по технологии Wi-Fi.

## Проживание

- Можно ли проживать в отеле с животными?

Нет.

- Можно ли курить?

Нет. Курение в гостинице запрещено в соответствии с п. 5 и п.6 части 1 статьи 12 Федерального закона от 23.02.2013 N 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».

- Можно ли приглашать гостей?

Можно, но для этого необходимо заранее заказать пропуск и указать до какого времени гость может находиться в здании гостиницы.

## Дополнительные услуги

- Какие предоставляются дополнительные услуги?

В гостинице «Эрмитаж» есть тренажерный зал и сауна, услуга оплачивается отдельно.