

Правила проживания в загородном отеле «Skazka Lodge» (ранее «Заповедная Сказка») утверждены генеральным директором отеля «Skazka Lodge»

ИП Стегно В.В.

« _____ » _____ 2021 г.

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ЗАГОРОДНОМ ОТЕЛЕ «SKAZKA LODGE»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (утв. постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085 и Законом РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей".

1.2. Настоящие Правила регулируют отношения между Отелем и Гостями (гражданами РФ, иностранными гражданами, юридическими лицами) при осуществлении гостиничного обслуживания.

1.3. Гостиничным обслуживанием являются услуги по предоставлению (бронированию) номеров для временного проживанияGuests, а также дополнительные услуги. Полную информацию об Услугах Отеля Гость может получить на стойке размещения Отеля у администратора Отеля, по адресу: 361605, Россия, Кабардино-Балкарская республика, Эльбрусский район, пос. Терскол, поляна Чегет, Отель «Skazka Lodge», ранее «Заповедная Сказка», а также по телефону: **U**

1.4. Настоящие Правила проживания в Отеле, а также правила пожарной безопасности, правила пользования электроприборами и информация об оказываемых услугах размещены для сведенияGuests на стойке размещения и в номерах Отеля, а также на официальном сайте <https://skazkalodge.com/>

1.5. Отель вправе заключать договор на бронирование мест в Отеле путем составления единого двустороннего документа, а также путем принятия акцепта публичной оферты путем направления заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от Гостя, либо оплаты услуг Отеля по выставленному счету.

1.6. Гость, осуществляющий бронирование номера или заключивший договор на оказание услуг Отеля, обязан довести информацию, содержащуюся в настоящих Правилах, до сведения проживающих с ним в одном номереGuests.

При этом исполнение настоящих Правил **ОБЯЗАТЕЛЬНО** для каждого Гостя. Ответственность за несоблюдение настоящих Правил, за ущерб, нанесенный имуществу Отеля, несет Гость, осуществивший бронирование номера или заключивший договор на оказание услуг Отеля.

2. ПОРЯДОК РАЗМЕЩЕНИЯ ГОСТЕЙ

2.1. Отель предназначен для временного проживанияGuestов в течение срока, согласованного с администрацией Отеля. По истечении согласованного срока проживания Гости обязаны освободить номер по требованию администрации Отеля.

Лица, желающие продлить, по истечении согласованного срока, проживание в Отеле должны уведомить об этом портье (администратора) не менее чем за 12 часов до часа выезда и оплатить дополнительное время проживания на территории Отеля. В случае, если на время продления проживания номер забронирован иным лицом, Отель оставляет за собой право отказать в продлении времени проживания либо предложить иной свободный номер.

2.2. Договор на предоставление услуг заключается, а также размещениеGuestов осуществляется при предъявленииGuestами паспорта. Гости, не достигшие 14-летнего возраста, оформляются на основании Свидетельства о рождении. Гости, прибывшие от туристических фирм, помимо документов, названных выше, предъявляют путевку либо ваучер.

При оформлении проживания Отель выдает информационный счет и чек, в котором указываются следующие данные:

- наименование организации, оказывающей гостиничные услуги;
- фамилию, имя, отчество Guestа;
- сведения о предоставляемом номере;
- цену номера;
- период проживания в гостинице.

2.3. При заселении каждый Guest Отеля предоставляет паспорт либо иной документ, удостоверяющий личность guestа, и подписывает Анкету guestа.

Подпись Guestа в Анкете означает согласие Guestа с настоящими Правилами проживания в Отеле, а также согласие на обработку персональных данных (фамилию, имя, отчество, пол, дату рождения, адрес места жительства, контактный телефон).

Ответственный за номер знакомится с настоящими Правилами на стойке размещения (или в номере) и доводит информацию до Guestов, совместно проживающих с ним в номере.

Портье (администратор) регистрирует Guestа в программе. По окончании регистрации выдается карта Guestа, которая дает право на размещение и передвижение по территории Отеля и на получение ключа от номера.

2.4. Guest Отеля вправе пригласить на территорию Отеля лиц с правом проживания в номере Guestа, а также без права проживания.

В случае проживания в номере Guestа приглашенные лица Guestов Отеля заполняют Анкету Guestа и регистрируются у портье, после чего получают карту Guestа и оплачивают проживание согласно действующим тарифам Отеля.

В случае если лица приглашены Guestом Отеля без права проживания, они обязаны покинуть номер Guestа до 23.00 часов текущего дня, территорию отеля приглашенные лица обязаны покинуть не позднее 00-00 часов (сразу же после закрытия мест досуга и отдыха).

При этом регистрация приглашенных лиц и взимание с них платы за проживание не производится. В этом случае материальную ответственность перед отелем за действия приглашенного лица, причинившие ущерб имуществу отеля, несет Гость.

2.5. Перевод из одного номера в другой может производиться по просьбе Гостя или по производственной необходимости, создавшейся в Отеле. Разрешение на перевод оформляется портье (администратором), и в карту Гостя вносятся изменения.

2.6. Отель оставляет за собой право отказать в размещении Гостей, находящихся в состоянии алкогольного, токсического и наркотического опьянения, а также в случаях, установленных пп. 5 п.5.2. настоящих Правил.

2.7. Отель не несет ответственности за работу городских коммуникаций (отключение света, воды, тепла и прочее). В случае возникновения подобных ситуаций, администрация отеля предпримет все необходимые действия* для соблюдения интересов Гостя.

**Под необходимыми действиями в интересах гостя подразумеваются действия администрации отеля (ответственных лиц) по скорейшему разрешению сложившейся ситуации – обращение в коммунальные службы с целью выяснения причин неполадки и сроков ее устранения, возможность подключения автономных альтернативных источников энергоресурсов, снабжение гостей свечами, фонариками, нагрев воды и т.п.*

3. ПЛАТА ЗА ПРОЖИВАНИЕ В ОТЕЛЕ

3.1. Плата за проживание в Отеле согласно заявке на бронирование (договору), в том числе за дополнительное время проживания в Отеле, взимается в момент заезда Гостей за весь период проживания, по утвержденному прейскуранту Отеля, в соответствии с установленной системой единого расчетного часа. После внесения платы за проживание, бронирование номера считается гарантированным.

Единый расчетный час выезда устанавливается в 14.00 часов дня по местному времени (если иное не указано в договоре).

Оплата за проживание и услуги Отеля осуществляется по свободным рыночным ценам, установленным администрацией Отеля на определенный период.

3.2. Заселение в Отель производится с 14:00. При наличии свободных номеров в Отеле допускается заселение Гостя и его сопровождающих в Отель до 14:00.

В случае если гостю необходимо гарантированное заселение до расчетного часа заезда, бронирование номеров осуществляется с предшествующих суток, при этом плата взимается в следующем порядке:

- при заселении с 00:00 до 12:00 – плата в размере 50% от стоимости размещения за сутки (включая завтрак);
- при заселении с 12:00 до 14:00 – плата в размере 25% от стоимости размещения за сутки.

Без предварительного бронирования заселение Гостя и его сопровождающих в Отель до 12:00 при наличии свободных номеров производится при осуществлении Гостем дополнительной оплаты в размере, аналогичном оплате при гарантированном заселении до расчетного часа заезда.

3.3. В случае задержки выезда Гостя и его сопровождающих плата за проживание взимается в следующем порядке:

- с 14:00 до 18:00 - плата в размере 20% от стоимости размещения за сутки;
- с 18:00 до 24:00 - плата в размере 50% от стоимости размещения за сутки;
- после 24:00 – полная стоимость размещения за сутки.

3.4. При проживании в Отеле не более суток (24 часов в течение 1 календарного дня) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

3.5. В случае сокращения сроков проживания менее чем за 24 часа до расчетного часа выезда, Отель удерживает из полученной предоплаты стоимость 1 суток проживания.

3.6. В течение всего периода проживания в Отеле Гостю предоставляется кредит на услуги Отеля, размер которого не должен превышать 3 000 (Три тысячи) рублей. В случае если данный лимит превышен, Отель вправе задержать Гостя на территории Отеля до момента погашения задолженности.

3.7. По согласованию с администрацией Отеля, один проживающий Гость может занимать номер любой вместимости с полной оплатой номера.

3.8. По просьбе Гостей Отеля в номерах могут предоставляться дополнительные места с оплатой в соответствии с утвержденным прейскурантом Отеля.

3.9. При заселении с детьми плата за 1 дополнительное место для ребенка в возрасте до 6 лет не взимается.

3.10. В Отеле действует безналичная и наличная система оплаты Услуг.

3.11. Оплата Услуг, товаров на территории Отеля может осуществляться как наличными денежными средствами, так и банковскими картами: Visa, MasterCard, Dinners Club, JCB, American Express, China UnionPay, Cirrus Maestro, Золотая Корона.

При оплате Услуг юридическими лицами используется безналичная форма расчетов, а также оплата наличными с соблюдением требований действующего законодательства.

3.12. Все претензии к качеству услуг должны быть заявлены в ходе оказания (продажи) Услуги либо сразу после их оказания (продажи) в соответствии с настоящими Правилами.

3.13. При обнаружении утраты, недостачи или повреждения своих вещей Гость обязан немедленно заявить об этом администрации Отеля.

3.14. При отсутствии Гостя по месту проживания больше двух часов после его расчетного часа без оплаты, или обнаружении забытых в номере вещей Гостя, администрация отеля принимает все меры, чтобы связаться с Гостем. В случае, если это не представляется возможным, администрация отеля создает комиссию, производит описание имущества, находящегося в его номере и (или) сейфе и принимает вещи на ответственное хранение. Администрация отеля информирует владельца о необходимости забрать свои вещи. В случае, если отель несет определенные затраты, связанные с хранением вещей Гостя, последний обязан произвести оплату за услуги по ответственному хранению.

4. БРОНИРОВАНИЕ МЕСТ В ОТЕЛЕ

4.1. Бронирование мест в Отеле может быть негарантированным (неоплаченным) или гарантированным (оплаченным).

4.2. Бронирование является негарантированным в случае внесения оплаты Гостем в момент заселения в гостиницу.

Срок действия негарантированной брони заканчивается в 20:00 часов дня заезда, после чего Отель вправе снять бронь такого номера.

4.3. Бронирование является гарантированным в случае внесения аванса в размере стоимости забронированных услуг до момента заселения в гостиницу.

Гарантированная (оплаченная) бронь сохраняется до момента подтвержденного времени выезда брони.

В случае изменения в сторону уменьшения, либо аннулирования брони, Гость обязан оплатить отелю неустойку в следующих размерах:

- при отмене бронирования 1-5 номеров за 24 часа до даты заезда и менее – 100% стоимости 1 суток размещения в соответствующей категории номера;
- при отмене группового бронирования более 5 номеров одновременно за 3 рабочих дня до даты заезда и менее – 100% от суммы отмененного заказа;
- при сокращении сроков размещения за 1 рабочий день и менее до даты заезда в отель – 100% стоимости 1 суток размещения в соответствующей категории номера;
- при сокращении сроков размещения во время проживания – 100% за 1 сутки проживания в соответствующей категории номера.

В случае если гарантированное бронирование было сделано от компании/турагента на основании действующего договора на размещение, то стоимость суток размещения за незаезд или отмену бронирования менее чем за 24 часа до расчетного часа заезда гостя оплачивает компания/турагент на основании выставленного Отелем счета.

4.4. В тех случаях, когда намеченные сроки размещения Гостей Отеля, подлежащих размещению, изменяются, Гость обязан сообщить об этом администрации Отеля не менее чем за

1 календарный день (при количестве Гостей не более 5 человек) и за 3 календарных дня (при количестве Гостей свыше 5 человек) до окончания предполагаемого срока размещения.

5. ПРАВА СТОРОН

5.1. Гость Отеля имеет право:

- 1) пользоваться всеми услугами Отеля в порядке, установленном настоящими Правилами;
- 2) получать информацию о часах работы, стоимости, перечне услуг, оказываемых Отелем, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета у сотрудников службы размещения Отеля и делать его промежуточную или полную оплату;
- 3) приглашать на территорию Отеля лиц (приглашенных Гостей Отеля) в порядке, установленном настоящими Правилами;
- 4) обращаться к сотрудникам службы размещения по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости своевременно составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг.

5.2. Администрация Отеля имеет право:

- 1) в день выезда Гостя получить оплату за оказанные Услуги в полном объеме;
- 2) отказать Гостю в предоставлении каких-либо Услуг в случае проявления со стороны Гостя в отношении персонала или других Гостей Отеля агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имуществу других лиц;
- 3) отказать Гостю в дальнейшем пребывании на территории Отеля, в случае грубого нарушения настоящих Правил проживания, без компенсации за проживание с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением, при необходимости, сотрудников правоохранительных органов;

Под понятием "**грубое нарушение правил проживания в отеле**" следует понимать ситуацию, при которой:

- **поведение гостя и/или его действия препятствуют администрации отеля и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха гостей отеля;**
- **поведение гостя и/или его действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала;**
- **поведение гостя и/или его действия угрожают жизни и здоровью персонала и гостей отеля;**
- **поведение гостя и/или его действия нарушают нормы действия законодательства РФ.**

4) **взимать с Гостя штраф за нанесенный им ущерб имуществу Отеля во время своего пребывания, согласно действующему прейскуранту цен.**

5) отказать в размещении Гостю в следующих случаях:

1) если ранее Гостем были нарушены:

- правила проживания в загородном отеле «**Skazka Lodge**», ранее «Заповедная Сказка»;
- правила пользования имуществом отеля;
- правила пользования услугами, предоставляемыми на территории отеля;
- правила пожарной безопасности;

2) если ранее Гостем не была произведена своевременная и полная оплата услуг, оказанных на территории отеля;

3) **в случае отказа Гостя поставить в анкете свою подпись, подтверждающую факт ознакомления и согласия Гостя с документами, определяющими порядок проживания в отеле.**

6. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

6.1. Гость обязан:

- на момент совершения бронирования (вне зависимости от источника бронирования) внимательно ознакомиться с настоящими правилами проживания в загородном отеле Skazka Lodge, ранее «Заповедная Сказка» и совершая бронирования в Отеле, принять и соблюдать эти правила в полной мере;
- в период пребывания на территории Отеля соблюдать морально-этические нормы поведения, воздерживаться в местах массового отдыха Гостей от чрезмерного употребления алкогольных напитков, курения табачных и не табачных изделий, и нецензурных выражений;
- **НЕ КУРИТЬ (любые табакосодержащие изделия, электронные сигареты, вейпы, IQOS, и т. д.) внутри номера, внутри Отеля, внутри Ресторана, и вблизи мест отдыха гостей Отеля на территории Отеля;**
- уважать право других Гостей на отдых, не оскорблять своими действиями и словами обслуживающий персонал;
- бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля, соблюдая чистоту и порядок;
- хранить ценные вещи в специально отведенном в номере месте для хранения (сейфе). За вещи, оставленные в общественных зонах отеля без присмотра, администрация Отеля ответственности не несет;
- покидая номер, закрыть все водозаборные краны, выключить свет и телевизор, и все электронные приборы, закрыть дверь номера;
- в соответствии с законодательством Российской Федерации, возместить ущерб Отелю в случае утраты или повреждения имущества Отеля, а также нести ответственность за иные нарушения. Компенсация за испорченное имущество Отеля осуществляется Гостем не позднее дня выезда с территории Отеля, по расценкам, утвержденным администрацией Отеля;

- соблюдать настоящие Правила проживания, а также правила пользования дополнительными услугами, оказываемыми на территории отеля, и правила пожарной безопасности;
- в период с 23.00 до 09.00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим Гостям Отеля;
- при выезде полностью оплатить оказанные Отелем услуги, в том числе оплатить счета за пользование мини-баром и за другие услуги, предоставленные Отелем Гостю за отдельную плату. В случае отказа Гостя оплатить сумму задолженности за оказанные услуги Отель оставляет за собой право обратиться за защитой своих прав в правоохранительные органы;
- освободить номер не позже расчетного часа (12.00) и отдать ключи на стойку регистрации администратору Отеля. При наступлении расчетного часа электронные ключи от номера блокируются; новый ключ выдается при условии оплаты за продление проживания;
- уведомить сотрудников службы размещения о своем выезде из Отеля для осуществления осмотра номера на предмет сохранности имущества Отеля.

6.2. Администрация Отеля обязана:

- своевременно и в полном объеме предоставлять Гостю оплаченные услуги;
- обеспечить полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качества предлагаемых услуг Отеля;
- обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Отеля;
- не проводить шумных мероприятий на территории Отеля после 23.00, за исключением согласованных заранее мероприятий;
- своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры Отеля;
- настоящие Правила проживания, перечень дополнительных услуг, утвержденных для данного Отеля, разместить в холле Отеля в доступном для ознакомления месте и на сайте <https://skazkalodge.com/>
- книгу отзывов и предложений разместить на стойке размещения и выдавать проживающим Гостям по их требованию;
- предоставлять Гостю без дополнительной оплаты следующие виды услуг:
 - вызов скорой помощи;
 - пользование медицинской аптечкой;
 - доставку в номер корреспонденции по ее получении;
 - предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

7. НА ТЕРРИТОРИИ ОТЕЛЯ ЗАПРЕЩЕНО

7.1. КУРИТЬ (любые табакосодержащие изделия, электронные сигареты, вейпы, IQOS, и т. д.) внутри номера, внутри Отеля, внутри Ресторана, и вблизи мест отдыха гостей Отеля на территории Отеля;

7.2. Оставлять в номере, в свое отсутствие, посторонних лиц, а также передавать им карту Гостя и ключ от номера, выносить ключ от номера за территорию Отеля.

7.3. Хранить в номере ядовитые, взрывчатые, легковоспламеняющиеся, пожароопасные вещества.

7.4. Иметь при себе и хранить в номере холодное, огнестрельное и иное оружие, запрещенное гражданскому обороту на территории РФ.

7.5. Вести себя аморально, оскорблять честь и достоинство обслуживающего персонала.

7.6. Находиться на территории Отеля с домашними животными.

7.7. Перемещаться из одного номера в другой через балкон или окно.

7.8. Выносить из ресторанов и баров Отеля, в том числе в период работы в режиме «шведский стол», продукты питания, напитки и посуду. Вынос продуктов разрешен в одноразовой посуде с разрешения администрации Отеля в случаях болезни кого-либо из Гостей.

7.9. Проносить и употреблять в барах и ресторанах Отеля алкогольные напитки и продукты питания, приобретенные за территорией Отеля.

7.10. Проносить и употреблять напитки в стеклянной таре на территории спортивных и оздоровительных зон Отеля.

7.11. Разводить костры на земле (не на мангале) и пользоваться пиротехникой;

7.12. Пользоваться в номерах личными электронагревательными приборами (в т.ч. утюгами, электроплитками, кипятильниками и проч.).

7.13. Отель является зоной, свободной от курения. Курить разрешается только в специально отведенных местах: на крыльце Отеля, на лавочке рядом с круглым столом напротив главного входа в первый корпус Отеля, на специально отведенных пикниковых площадках возле мангала. Вышеуказанные места отмечены специальным знаком, информирующим посетителей, что это зона для курящих. **В случае обнаружения запаха табака в номере персоналом отеля, с Гостя взимается штраф в соответствии с установленным преискурантом, в размере 5 000 (пять тысяч) рублей.**

7.14. Осуществлять эксплуатацию радиоуправляемых летательных аппаратов, беспилотных воздушных судов (квадрокоптеры, дроны, самолеты, вертолеты и др.), в том числе с использованием последних для фото-видеосъемки зданий, строений, сооружений, инфраструктуры расположенных на территории Отеля (во исполнении ФЗ № 35 от 06 марта 2006 г., «О противодействии терроризму»).

7.15. Осуществлять фото-видеосъемку зданий Отеля и любых их конструктивных элементов, а также, строений относящихся к Отельному комплексу, без предварительного официального письменного согласования с администрацией Отеля и письменного разрешения собственника строений.

8. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

8.1. Защита прав Гостей Отеля осуществляется в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

8.2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, Гость обращается на стойку размещения. Если претензия не может быть решена на месте, то Гостю необходимо изложить свои пожелания в письменной форме и зарегистрировать их на рецепции сразу после возникновения спорной ситуации. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензии.

8.3. В случае невозможности устранения спорных ситуаций (в том числе связанных с порчей имущества Отеля) составляется акт в 2-х экземплярах с указанием замечаний, который подписывается Гостем Отеля и уполномоченным лицом со стороны Отеля (в том числе работниками стойки размещения, дежурным менеджером Отеля). В случае нарушения Гостями согласованных сроков проживания и положений настоящих Правил, администрации Отеля предоставляется право выселять нарушителей без компенсации неиспользованных оплаченных дней проживания, либо с компенсацией за вычетом стоимости фактически оказанных услуг и понесенных убытков. Если стоимость предварительной оплаты за проживание недостаточна для покрытия фактически оказанных услуг и понесенных отелем убытков, Гость обязан произвести соответствующую оплату.