

документа, удостоверяющего личность, перечень которых установлен действующими Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, с личной подписью.

Гость не возражает против получения информации о привилегиях и специальных предложениях Отеля.

2.5. При заключении договора Гость подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами, размещенными в Службе приема и размещения и на официальном сайте Отеля <http://allure-arkhyz.ru>.

2.6. Бронирование номера в Отеле осуществляется путем гарантированного бронирования. Гарантированное бронирование осуществляется по предварительному запросу Гостя через сайт Отеля, систему онлайн-бронирования, по телефону или электронной почте, путем внесения предварительной оплаты в размере, установленном Отелем. Внесение предварительной оплаты гарантирует Гостю наличие номера с 14:00 дня заезда до расчетного часа дня, следующего за днем заезда. В случае незаезда Гостя при гарантированном бронировании Отель вправе удержать плату за фактический простой номера, но не более стоимости первых суток проживания.

2.7. При отмене гарантированного бронирования до даты заезда предварительная оплата подлежит возврату в полном объеме, если иные условия возврата не были доведены до сведения Гостя при бронировании. При отмене бронирования в день заезда либо не заезде Гостя Отель вправе удержать плату за фактический простой номера, но не более стоимости первых суток проживания. Возврат денежных средств осуществляется способом, которым была произведена оплата, в течение 15 рабочих дней.

2.8. При бронировании размещения Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остаётся за Службой приёма и размещения Отеля.

2.9. Бронирование считается подтверждённым после письменного подтверждения от Службы бронирования Отеля по электронной почте и получения уникального номера брони.

2.10. Бронирование раннего заезда или позднего выезда предоставляется при наличии свободных номеров в день заезда или выезда за дополнительную оплату (почасовая) и на усмотрение администрации Отеля.

3. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

3.1. Размещение Гостя в Отеле осуществляется только после внесения полной оплаты, либо предварительной оплаты услуг, размер которой устанавливается Отелем в зависимости от выбранного тарифа и сезона. При заселении Гость обязан предоставить сотруднику Службы приема и размещения документ, удостоверяющий личность (паспорт или свидетельство о рождении для детей) на всех проживающих, согласно перечню, установленному действующими Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Остаток стоимости проживания оплачивается при заселении, если это предусмотрено условиями бронирования.

3.2. При поселении Гостя в Отель без предварительного бронирования:

- Если заезд осуществляется после 00:01, а выезд до 12:00 текущих суток, поселение осуществляется на текущие гостиничные сутки (с 14:00 предыдущих суток до 12:00 текущих суток). Оплата взимается за сутки независимо от времени заезда; бронь на номер предоставляется до расчетного часа.
- Если заезд осуществляется после 00:01, а выезд после 12:00 текущих суток, поселение осуществляется со следующих гостиничных суток (с 14:00 текущих суток до 12:00 следующих суток). С гостя взимается доплата за половину стоимости суток проживания.

- За заезд с 06:00 до 12:00 взимается почасовая оплата, рассчитываемая пропорционально стоимости суток проживания.

3.3. Регистрация граждан Российской Федерации по месту пребывания в Отеле осуществляется в соответствии с действующими Правилами регистрации граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства, утверждёнными Постановлением Правительства РФ №713 от 17.07.1995 г. При регистрации администрация Отеля принимает документы, удостоверяющие личность (паспорт, свидетельство о рождении для детей).

3.4. Служебные и водительские удостоверения не являются документами, удостоверяющими личность для целей регистрации граждан РФ (Приказ ФМС России от 11.09.2012 №288).

3.5. Постановка на учет и снятие с учета иностранных граждан и лиц без гражданства осуществляется в соответствии с:

- Законом РФ №115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» от 25.07.2002;

- Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства, утверждёнными постановлением Правительства РФ от 15.01.2007 №9;

- Административным регламентом Федеральной миграционной службы РФ (Приказ ФМС России №364 от 29.08.2013).

Для постановки на учет принимаются:

- 1) Паспорт иностранного гражданина или иной документ, удостоверяющий личность, признанный РФ;
- 2) Миграционная карта с отметкой о въезде или отметкой органа миграции о выдаче;
- 3) Виза (для граждан стран с визовым режимом);
- 4) Документы о предыдущей регистрации (если с момента пересечения границы прошло более 7 суток).

3.6. При отсутствии необходимых документов сотрудники Службы приема и размещения имеют право отказать в заселении.

4. ПОСЕЛЕНИЕ ДЕТЕЙ

4.1. За проживание в Отеле детей, возраст которых на момент регистрации поселения в Отель составляет до 5 (пяти) лет включительно (без предоставления места) плата не взимается.

4.2. В Отеле разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях в случае:

- если такие лица находятся под письменным разрешением родителей, опекунов или попечителей несовершеннолетнего;
- при необходимости, с письменного разрешения органа опеки и попечительства (в случаях, предусмотренных законодательством).

Основание: ст. 63 Гражданского кодекса РФ (совершеннолетние несут ответственность за действия несовершеннолетних), а также Федеральный закон №48-ФЗ «Об опеке и попечительстве» от 24.04.2008.

4.3. В случае нарушения правил поселения, в том числе совместного проживания несовершеннолетних с лицами, достигшими 18 лет, ответственность за последствия действий проживающих лиц возлагается на сопровождающее совершеннолетнее лицо. Администрация Отеля не несет ответственности за действия посторонних лиц, за которыми не установлена законная ответственность.

4.4. Регистрация в Отеле граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании:

- 1) Документов, удостоверяющих личность родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;
- 2) Документов, удостоверяющих полномочия сопровождающего лица (если сопровождает не родитель);
- 3) Свидетельств о рождении несовершеннолетних.

При заезде групп несовершеннолетних с сопровождающим лицом необходимо предоставить письменное согласие родителей на каждого ребёнка.

4.5. Сопровождающее лицо, достигшее 18 лет, несет полную ответственность за поведение и безопасность детей на территории Отеля, включая все зоны проживания, бассейн, банный комплекс и прочие помещения. Администрация Отеля не несет ответственности за любые действия, происшествия или травмы, связанные с детьми, если за ними не установлен законный надзор взрослых.

5. ОПЛАТА ПРОЖИВАНИЯ

5.1. Оплата услуг в Отеле осуществляется в рублях Российской Федерации.

5.2. Оплата услуг в Отеле производится:

- наличными денежными средствами;
- банковскими картами (Visa, Mastercard, Visa Electron, Mastercard Electronic, Mastercard Maestro, МИР и др., действующими на территории РФ);
- по безналичному расчёту банковским переводом;
- при бронировании и оплате через официальный сайт Отеля с использованием системы интернет-эквайринга.

5.3. Оплата услуг Отеля по банковской карте может быть произведена:

- держателем карты за услуги Отеля, оказанные лично ему;
- держателем карты за услуги Отеля, оказанные третьему лицу, при предъявлении держателем карты ксерокопии паспорта и заполнении «Согласия на оплату услуг Отеля по банковской карте» установленной в Отеле формы;
- лицом, которому право проведения платёжных операций по карте было передано держателем карты, при обязательном введении им ПИН-кода карты. В случае, если в настройках карты отключена опция запроса ПИН-кода, оплата по карте может быть принята только в присутствии держателя карты.

5.4. Плата за размещение в Отеле взимается в соответствии с единым расчётным часом – с 14:00 текущих суток по местному времени. Гостиничными сутками считается размещение с 14:00 текущих суток по местному времени до 12:00 следующих суток по местному времени.

При заезде после 14:00 оплата за размещение взимается в полном размере за сутки, как если бы заезд был в 14:00.

Ранний заезд (до 14:00) и поздний выезд (после 12:00) возможны при наличии свободных номеров и за дополнительную почасовую оплату, рассчитываемую пропорционально стоимости суток проживания.

5.5. По истечении оплаченного срока проживания Гость обязан:

- освободить номер не позднее 12:00;
- либо продлить срок проживания при наличии свободных номеров и после оплаты дополнительных суток.

В случае несвоевременного освобождения номера Отель вправе:

- произвести выселение Гостя;

– взыскивать с Гостя плату за фактическое использование номера по тарифам Отеля за фактическое время проживания.

5.6. Внесённая гостем предоплата засчитывается в счёт оплаты проживания. Остаток стоимости проживания подлежит оплате при заселении. В случае нарушения настоящих Правил проживания, условий договора или действующего законодательства Отель вправе потребовать оплаты оказанных услуг и/или возмещения причинённого ущерба в полном объёме в порядке, предусмотренном законом.

6. ПРОДЛЕНИЕ СРОКА ПРОЖИВАНИЯ

6.1. При необходимости продления номера Гость может обратиться в Службу приема и размещения Отеля. При наличии свободных мест в Отеле срок проживания может быть продлен.

6.2. Продление пребывания с 12:00 до 23:00 осуществляется за почасовую оплату, рассчитываемую пропорционально стоимости суток проживания.

6.3. Продление пребывания после 23:00 и до расчетного часа следующих суток оплачивается как одни полные гостиничные сутки по действующему прейскуранту.

7. ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

7.1. Возврат денежных средств производится в случаях и на условиях, предусмотренных настоящими Правилами проживания, договором оказания гостиничных услуг, Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (Постановление Правительства РФ от 27.11.2025 № 1912) и действующим законодательством РФ, в том числе ГК РФ и Законом РФ «О защите прав потребителей».

7.2. Если Гость сокращает пребывание по собственной инициативе, возврат производится за фактически неиспользованные сутки, при условии уведомления администрации Отеля **не позднее чем за одни сутки до выезда**; в противном случае удерживается стоимость одних суток проживания, если иное не предусмотрено тарифом или договором.

7.3. По правилам Отеля возврат денежных средств производится в той же форме, в которой производилась оплата услуг Отеля.

7.4. При отмене бронирования до дня заезда Отель возвращает гостю внесённые денежные средства в полном объёме. В случае отмены бронирования в день заезда, опоздания или незаезда Отель вправе удержать плату за проживание не более стоимости одних суток проживания.

7.5. Для возврата денежных средств, оплаченных Гостем с использованием интернет-эквайринга или банковским переводом на расчетный счет, Гость должен обратиться в Службу приема и размещения с заявлением, в котором указывается общий период запланированного проживания, период фактического проживания, форма, дата и размер оплаты, сумма, подлежащая возврату, реквизиты, по которым необходимо произвести возврат денежных средств и причину возврата. К заявлению Гость должен приложить ксерокопию паспорта и документ, подтверждающий оплату (платежное поручение, банковская выписка и пр.). Возврат денежных средств, в данном случае, производится в течение 15 рабочих дней на указанные Гостем реквизиты.

7.6. Для возврата денежных средств за услуги гостиницы, оплаченных Гостем через туристическую фирму, агентство бронирования и пр., Гость должен обратиться в организацию, принявшую оплату.

8. УСЛУГИ ОТЕЛЯ, ВКЛЮЧЕННЫЕ В СТОИМОСТЬ:

8.1. В стоимость проживания в Отеле включены основные услуги, обеспечивающие комфортное пребывание Гостей, в том числе:

- пользование номерами и мебелью, включая базовую бытовую технику;
- доступ к телевизионным и коммуникационным сервисам;
- пользование общественными помещениями Отеля (бассейн, лыжная комната и пр.);
- предоставление средств личной гигиены, халатов и тапочек;
- экстренные услуги (вызов скорой помощи, доступ к аптечке и т.п.);
- дополнительные услуги по запросу, входящие в стандартный комплект проживания.

Примечание: подробный перечень услуг, включённых в стоимость, может уточняться на официальном сайте Отеля или при бронировании.

9. УСЛУГИ ОТЕЛЯ ЗА ДОПОЛНИТЕЛЬНУЮ ПЛАТУ:

9.1. К услугам Отеля, предоставляемым за дополнительную плату, относятся:

- Организация корпоративных и частных мероприятий;
- Туристические услуги;
- Заказ цветов;
- Копирование и распечатка документов;
- Услуги прачечной и химчистки;
- Мини-бар в номерах;
- Пользование открытым подогреваемым бассейном для лиц, не проживающих в Отеле;
- Русская баня на дровах;
- Бильярдная зона;
- Форелевое хозяйство;
- Мангалные беседки;
- Аренда принадлежностей для барбекю (шампура, сетки и пр.).

9.2. Все услуги предоставляются по актуальному прейскуранту Отеля и при наличии технической возможности.

9.3. Оплата услуг производится по выбору Гостя, в соответствии с правилами оплаты, действующими в Отеле (наличный расчёт, банковская карта, безналичный перевод).

9.4. Отель оставляет за собой право изменять перечень, стоимость и условия предоставления услуг за дополнительную плату без нарушения условий бронирования, при этом изменения публикуются на официальном сайте Отеля и доводятся до сведения Гостей.

10. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ ОТЕЛЯ

10.1. Гости вправе:

10.1.1. Пользоваться услугами Отеля в соответствии с выбранным тарифом, включёнными в стоимость проживания услугами и услугами, предоставляемыми за дополнительную плату.

10.1.2. Получать полную и достоверную информацию о часах работы Отеля, стоимости и перечне оказываемых услуг и дополнительных услуг, согласно официальному прейскуранту Отеля, опубликованному на сайте Отеля или предоставляемому сотрудниками Службы приема и размещения, а также оформлять предварительный заказ услуг.

10.1.3. Приглашать посетителей в свой номер с 08:00 до 22:00 часов. Если посетители остаются в номере Гостя после 22:00 часов, проживающий Гость обязан зарегистрировать посетителей в Службе приема и размещения и, при необходимости, произвести доплату за размещение на дополнительном месте.

10.1.4. В случае неисполнения Гостем обязанности по регистрации посетителя в Службе приема и размещения, ответственность за действия посетителя в полном объеме несет Гость.

10.1.5. Обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг, оставлять отзывы и предложения в Книге отзывов и предложений, а также на официальном сайте и в социальных сетях.

10.2. Гости обязаны:

10.2.1. Соблюдать настоящие Правила проживания и предоставления услуг Отелем

10.2.2. Уважать права и интересы других гостей Отеля, а также персонала, не создавать помех для отдыха и работы.

10.2.3. Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления алкогольных напитков и нецензурной брани в общественных зонах Отеля. Нарушение данных правил может стать основанием для предупреждения или досрочного выселения без возврата средств.

10.2.4. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Отеля и регламент их работы.

10.2.5. Оплачивать услуги Отеля в полном объёме и в сроки, установленные настоящими Правилами и договором на оказание гостиничных услуг.

10.2.6. Беречь имущество Отеля. В случае утраты, повреждения или порчи имущества гость возмещает ущерб в соответствии с действующим законодательством РФ и утверждённым Прейскурантом на утрату и повреждение имущества. Ответственность юридических лиц возлагается на лицо, подписавшее договор на оказание услуг.

10.2.7. Соблюдать правила пожарной безопасности, инструкцию по пользованию электроприборами и меры по обеспечению безопасности жизни и здоровья в номере и на территории Отеля (Постановление Правительства РФ № 390 от 25.04.2012).

10.2.8. Своевременно сдавать номер в соответствии с установленным расчетным часом ответственному лицу, утверждённому Отелем, и при возможности присутствовать при проверке состояния номера. В случае выявления повреждений или недостатков оформляется акт, и гость возмещает причинённый ущерб в порядке, предусмотренном Прейскурантом и действующим законодательством.

10.2.9. Соблюдать санитарные и гигиенические нормы: использовать бельё, полотенца и предметы гигиены по назначению, не загрязнять территорию и мусорные контейнеры, не использовать помещения и оборудование Отеля не по назначению.

10.2.10. Соблюдать правила пользования бассейном, банным комплексом и другими объектами инфраструктуры: допуск детей только под присмотром взрослых; строго соблюдать график работы, требования гигиены и инструкции.

10.2.11. Соблюдать правила безопасности и охраны имущества: не открывать двери посторонним, не вмешиваться в противопожарное оборудование, не хранить легковоспламеняющиеся или опасные вещества

10.2.12. Соблюдать установленный в Отеле «режим тишины».

11. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ

11.1. Отель обязан:

11.1.1. Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям услуги, предусмотренные договором оказания гостиничных услуг, настоящими Правилами проживания и тарифами Отеля.

11.1.2. Информировать Гостей об услугах и дополнительных услугах Отеля, о форме, порядке и сроках их оплаты, а также о тарифах и возможных ограничениях, включая сезонные условия.

11.1.3. Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг Отеля санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам.

11.1.4. Обеспечить конфиденциальность персональных данных и информации о Гостях Отеля, в том числе в соответствии с Федеральным законом № 152-ФЗ «О персональных данных».

11.1.5. Своевременно реагировать на обращения Гостей, устранять аварийные ситуации, поломки и неисправности в номерах. В случае невозможности устранения проблемы в кратчайшие сроки, предложить Гостю другой номер не ниже оплаченной категории.

11.1.6. Отель несет ответственность за утрату, недостачу или повреждение вещей Гостя, внесенных в Отель, в соответствии с законодательством Российской Федерации. Внесенной в Отель считается вещь, вверенная работникам Отеля либо помещенная Гостем в номер Отеля или ином специально предназначенном месте. Отель не несет ответственности за утрату денежных средств, валютных ценностей, ценных бумаг, ювелирных изделий и иных особо ценных вещей, если они не были переданы Отелю на хранение. Отель не осуществляет оценку стоимости вещей и не несет ответственности за их заявленную стоимость.

11.1.7. Отель несет ответственность за утрату денежных средств, валютных ценностей, ценных бумаг и иных драгоценных вещей Гостя при условии, что они были переданы Отелю на хранение либо помещены Гостем в предоставленный Отелем индивидуальный сейф. Указанное правило применяется независимо от места расположения сейфа (в номере Гостя или в ином помещении Отеля). Отель освобождается от ответственности за сохранность содержимого сейфа, если докажет, что доступ к сейфу без ведома Гостя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы. Отель не осуществляет проверку содержимого сейфа и не несет ответственности за заявленную Гостем стоимость находящихся в нем вещей.

11.1.8. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Отеля. В противном случае Отель освобождается от ответственности за сохранность вещей.

11.1.9. В случае обнаружения забытых вещей Гостями, немедленно уведомить об этом владельца вещей.

11.1.10. Отель информирует Гостей, что в целях безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях Отеля за исключением номеров, туалетных и душевых кабин и раздевалок.

11.1.11. Не проводить шумных мероприятий на территории Отеля после 22:00 ч., за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ.

11.1.12. Вещи, забытые Гостем, подлежат описи и учету в журнале забытых вещей.

Администрация Отеля обязана уведомить Гостя о находке по контактным данным, указанным при регистрации. Забытые вещи хранятся в Отеле в течение **3 месяцев** с момента обнаружения. По истечении этого срока Отель вправе:

- Передать вещи в органы социальной защиты или благотворительные организации;

- Утилизировать или продать вещи, если их сохранение невозможно или они имеют низкую стоимость;

- При хранении и пересылке за пределы Отеля возможны расходы, которые могут быть предъявлены Гостю.

Примечание: Отель освобождается от ответственности за сохранность забытых вещей после истечения установленного срока хранения или в случае, если Гость не предоставил актуальные контактные данные для уведомления.

11.2. Отель вправе:

11.2.1. Сотрудники Отеля (горничные) вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья; сотрудники инженерной службы Отеля (электрик/сантехник) для проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Гостем настоящих правил.

11.2.2. В случае истечения срока проживания Гостя в Отеле и его отсутствия по месту проживания более 1 часа без оплаты, самостоятельно освободить номер от вещей Гостя, создав комиссию из представителей Службы приема и размещения и Службы безопасности Отеля и сделав опись имущества Гостя.

11.2.3. Запись телефонных разговоров и иных коммуникаций с целью контроля качества услуг разрешена только в соответствии с Ф3-152 «О персональных данных».

11.2.4. При грубом нарушении Гостем настоящих Правил, Отель имеет право создать комиссию из представителей Службы приема и размещения и Службы безопасности Отеля и составить акт по данному нарушению и в случае необходимости пригласить сотрудников органов внутренних дел для выяснения всех обстоятельств.

11.2.5. В случае нарушения Гостем условий договора, злоупотребления алкоголем или нарушений общественного порядка, Отель вправе:

– оформить акт о нарушении и вызвать представителей органов внутренних дел при необходимости;

– досрочно прекратить предоставление услуг проживания с предложением альтернативного размещения в пределах доступных мест;

– возложить на Гостя ответственность за документально подтвержденные расходы, понесенные Отелем в связи с нарушением.

11.2.6. Отель не несет ответственности за последствия для здоровья Гостей при употреблении продуктов и напитков, приобретенных вне территории Отеля.

11.2.7. Поскольку территория Отеля является публичным местом, Исполнитель вправе осуществлять фото- и видеосъемку Гостя и Посетителя Отеля, его супруга (супруги), его сына (дочери) и иного лица, пребывающего в Отеле совместно с ним, законным представителем которого он является (далее – Гражданин), которая проводится в местах, открытых для свободного посещения или на публичных мероприятиях, проводимых Отелем, на котором было зафиксировано изображение Гражданина, с дальнейшим использованием, редактированием и распространением Исполнителем изображения Гражданина, в том числе в рекламных целях Отеля, размещения на официальном сайте и в официальных группах в социальных сетях. В том числе такие права предоставляются Исполнителю, если при проведении в местах, открытых для свободного посещения, или на публичных мероприятиях, проводимых Отелем, Гражданин выразил явное согласие на фиксацию своего изображения, также при фиксации изображения Гражданина на коллективном снимке. Гражданин выражает свое согласие на осуществление всех вышеуказанных действий Исполнителем.

11.2.8. Отель не несет ответственности за сохранность автотранспортных средств, находящихся на территории Отеля, а также предметов и оборудования, находящихся внутри автомобиля (салоне и багажнике) или закрепленных снаружи на багажниках автотранспортных средств.

12. В ОТЕЛЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

12.1. Осуществлять профессиональную фото- и видеосъемку в служебных и закрытых для общего доступа помещениях Отеля без письменного разрешения администрации.

12.2. Журналисты с действующей пресс-картой имеют право проводить фото- и видеосъемку только в зонах общественного доступа Отеля (холлы, общественные рестораны, открытые зоны), с предварительным уведомлением администрации.

12.3. Передавать третьим лицам ключ от номера и карту Гостя во избежание хищений.

12.4. В соответствии с требованиями Федерального закона от 23.02.2013 г. № 15-ФЗт «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курить внутри помещений Отеля, в том числе номерах, балконах, а также в иных помещениях Отеля.

12.5. Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы; гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию Отеля предоставить документы, удостоверяющие данное право.

12.6. Во избежание нарушения норм общественного порядка, употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в фойе, холлах на этажах, ресторане, общественных зонах (бассейн, лаундж-шатер, открытые веранды и детские площадки).

12.7. Выносить из ресторана Отеля посуду и столовые приборы, продукты питания и напитки.

12.8. Умышленно загрязнять территорию Отеля.

12.9. Выбрасывать из окон различные предметы, мусор, бутылки и т.п.

12.10. Гостям запрещается пребывание незарегистрированных посетителей в номерах после 22:00 без оформления в Службе приема.

12.11. Оставлять несовершеннолетних детей без присмотра в общественных зонах Отеля.

12.12. В случае грубого нарушения правил поведения или правил пожарной безопасности со стороны Гостя администрация имеет право отказать Гостю в дальнейшем пребывании в Отеле с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением, при необходимости, сотрудников соответствующих органов.

12.13. Отель оставляет за собой право не предоставлять услуги проживания лицам, которые находятся в состоянии алкогольного, наркотического или психотропного опьянения, создают угрозу безопасности или нарушают общественный порядок, с обязательным составлением акта и, при необходимости, уведомлением соответствующих органов. Досрочное выселение на улицу запрещено.

13. РАЗМЕЩЕНИЕ С ДОМАШНИМИ ЖИВОТНЫМИ

13.1. В отеле разрешается размещение домашних животных только в номерах типа «Домик». Номерной фонд главного корпуса не предназначен для размещения животных. Гостям рекомендуется заранее бронировать подходящую категорию проживания.

13.2. Размещение животных весом до 5 кг включительно осуществляется бесплатно при обязательной регистрации животного. Размещение животных весом более 5 кг возможно только по предварительному согласованию с администрацией Отеля.

13.3. При размещении с животным взимается депозит в размере 3 000 (три тысячи) рублей за сохранность имущества Отеля и соблюдение санитарных норм. После выезда проводится осмотр номера. При отсутствии повреждений депозит возвращается в полном объеме.

13.4. Чтобы обеспечить Ваше комфортабельное пребывание в отеле, а также комфортабельное пребываниеGuestей, которые придут после Вас, ознакомьтесь, пожалуйста, со следующими правилами:

13.4.1. Владелец должен предъявить ветеринарный паспорт, ветеринарное свидетельство (сертификат) на животное. В случае отсутствия вышеуказанных документов, Отель вправе отказать в поселении.

13.4.2. Все домашние животные, проживающие в Отеле, должны быть зарегистрированы.

13.4.3. Всю ответственность за действия животного в полном объеме несет его владелец.

13.4.4. Владелец животного должен держать его на поводке и в наморднике или в клетке.

13.4.5. Животное должно быть чистым и легкоуправляемым.

13.4.6. Владелец не должен оставлять животное без присмотра во время пребывания в Отеле.

13.4.7. Владелец должен обеспечить отсутствие животного в номере во время проведения уборки.

13.4.8. Любое нарушение животным режима тишины, такое, например, как громкий лай, должно пресекаться владельцем и быть сведено к минимуму.

13.4.9. Животным запрещается находиться в ресторанах, барах и общественных зонах (бассейн, баня).

13.4.10. Питание, миски, подстилки и пр. для животного Отелем не предоставляются;

13.4.11. Запрещается использовать постельное бельё, полотенца и посуду Отеля для животных.

13.4.12. Отель оставляет за собой право, в случае агрессивного поведения животного по отношению к сотрудникам или Гостям Отеля, выселить владельца животного.

13.4.13. Владелец животного несет материальную ответственность за: убытки, причиненные Отелю животным, включая порчу мебели, стен, ковровых покрытий и прочие; ущерб, причиненный животным другим Гостям либо персоналу Отеля. При этом создается комиссия из представителей Службы приема и размещения и Службы безопасности Отеля и составляется акт и рассчитывается сумма, подлежащая возмещению, в соответствии с Прейскурантом на порчу имущества Отеля.

14. ЛЬГОТЫ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ НА РАЗМЕЩЕНИЕ В ОТЕЛЕ

14.1. При наличии свободных номеров Отель предоставляет приоритетное размещение следующим категориям граждан при предъявлении подтверждающих документов:

- Героям Российской Федерации и Героям Советского Союза;
- участникам Великой Отечественной войны;
- участникам специальной военной операции;
- инвалидам I, II и III групп;
- лицам, сопровождающим инвалидов.

- 14.2. Приоритетное размещение может включать:
- первоочередное оформление заселения;
 - приоритет при выборе доступной категории номера;
 - приоритет при раннем заезде (при наличии готового номера);
 - приоритет при позднем выезде (при наличии возможности);
 - приоритетное рассмотрение индивидуальных пожеланий Гостя.
- 14.3. Предоставление приоритетов осуществляется при наличии возможности и не является обязанностью Отеля в случае отсутствия свободных номеров или технической невозможности их предоставления.
- 14.4. Отель предоставляет скидку в размере 10% на проживание в честь Дня рождения Гостя. Действует в День рождения, а также в течение 3 (трёх) дней до и 3 (трёх) дней после даты рождения. Предоставляется при прямом бронировании по телефону, электронной почте или на стойке приема и размещения. Скидка распространяется на один номер, в котором проживает именинник. Для получения скидки Гость обязан предъявить паспорт или иной документ, подтверждающий дату рождения.
- 14.5. Отель предоставляет скидку в размере 10% на проживание молодожёнам. Скидка действует в течение 1 (одного) месяца со дня регистрации брака. Предоставляется при прямом бронировании по телефону, электронной почте или на стойке приема и размещения. Для получения скидки необходимо предъявить оригинал или копию свидетельства о заключении брака.
- 14.6. Общие условия предоставления скидок и льгот:
- 14.6.1. Скидки и специальные предложения не суммируются между собой, если иное не предусмотрено Отелем.
- 14.6.2. Скидки действуют только при прямом бронировании и могут не распространяться на специальные тарифы и предложения третьих лиц.
- 14.6.3. Отель вправе изменять условия предоставления скидок и специальных предложений с предварительным размещением информации на официальном сайте Отеля.

15. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

15.1. В случае возникновения спорных вопросов по качеству предоставляемых услуг Гость вправе обратиться к сотрудникам Службы приема и размещения, старшему администратору либо руководству Отеля. В ночное время обращение принимается дежурным администратором или иным ответственным сотрудником Отеля.

15.2. При невозможности урегулирования ситуации на месте Гость вправе направить письменную претензию одним из следующих способов:

- путем внесения записи в книгу отзывов и предложений;
- путем подачи письменного заявления администрации Отеля;
- путем направления обращения на электронную почту Отеля.

15.3. Отель рассматривает письменную претензию Гостя в сроки, установленные действующим законодательством Российской Федерации.

15.4. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Отель и Гость руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

15.5. Отель освобождается от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по предоставлению услуг, если такое неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), а также действий (бездействия) Гостя либо третьих лиц.

ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ БАССЕЙНА

1. Гости, проживающие в отеле, посещают бассейн бесплатно. Дети до 14 лет допускаются к посещению бассейна только в сопровождении взрослых. Ответственность за безопасность детей несут сопровождающие их лица (родители или законные представители).

Дети до 5 лет допускаются в воду только в сопровождении взрослых и с использованием индивидуальных средств безопасности (жилеты, нарукавники). Ответственность за безопасность детей несут сопровождающие лица.

2. Форма одежды для посещения бассейна: купальный костюм, сменная обувь. Дети должны быть в спасательных жилетах или нарукавниках – одеть на них и не разрешать снимать во время купания.

3. Перед посещением бассейна посетитель обязан соблюдать правила личной гигиены и принять душ с использованием средств личной гигиены.

4. В БАССЕЙНЕ ЗАПРЕЩЕНО:

- нырять в длину и глубину, использовать любые упражнения, связанные с задержкой дыхания;
- приносить огнестрельное и холодное оружие, колюще-режущие предметы, предметы из стекла, взрывчатые, легковоспламеняющиеся, отравляющие и токсичные вещества, а также газовые баллончики;
- отправлять естественные надобности в чашу бассейна;
- находиться в нетрезвом состоянии, в состоянии наркотического опьянения, курить;
- бегать по бортику бассейна, прыгать с бортика бассейна в воду;
- проносить бьющиеся предметы в зону бассейна;
- проносить свои напитки и продукты питания;
- осуществлять прием пищи и напитков в не отведенных для этого местах;
- находиться лицам, имеющим медицинские противопоказания (инфекционные заболевания кожи, открытые раны, трудности с дыханием, расстройство вестибулярного аппарата и т.д.);
- оставлять в воде плавательные принадлежности (круги, жилеты и т.д.) и другие посторонние предметы;
- входить в служебные и технические помещения;
- находиться с домашними животными.

5. Отель не несет ответственности за травмы и повреждения, возникшие вследствие несоблюдения посетителями настоящих Правил, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

6. Посетители бассейна обязаны соблюдать и поддерживать общественный порядок и общепринятые нормы поведения, вести себя уважительно по отношению к другим посетителям, обслуживающему персоналу, не допускать действий, создающих опасность для окружающих.

7. В случае утраты или повреждения имущества бассейна, душа, раздевалки посетитель возмещает причиненный ущерб в полном объеме.

8. Отель не несет ответственности за личные вещи посетителей, оставленные без присмотра, за исключением случаев передачи вещей на хранение сотрудникам Отеля.

9. Администрация вправе отказать посетителю в дальнейшем посещении бассейна. В случае причинения ущерба имуществу Отеля посетитель возмещает его в установленном размере согласно прейскуранту.

10. Посещение бассейна осуществляется на условиях самостоятельной оценки посетителем состояния своего здоровья. При наличии медицинских противопоказаний ответственность за возможные последствия несет посетитель.

ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ БАННОГО КОМПЛЕКСА

1. Гость может посетить банный комплекс только после предварительной записи и полной оплаты сеанса в соответствии с действующим прейскурантом.
2. **ДЕТИ ДО 18 ЛЕТ ДОЛЖНЫ НАХОДИТЬСЯ В БАННОМ КОМПЛЕКСЕ ТОЛЬКО В СОПРОВОЖДЕНИИ ВЗРОСЛЫХ!** Все Гости при пользовании услугами в банном комплексе **НЕСУТ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА СЕБЯ И СВОИХ ДЕТЕЙ.**
3. Полотенца, тапочки, халаты и гигиенические принадлежности включены в стоимость за пользование банным комплексом.
4. Минимальное время пользования – 2 часа.
5. Комплекс рассчитан на посещение 10-12 человек максимум.
6. Гость обязан соблюдать и поддерживать общественный порядок и общепринятые нормы поведения, вести себя уважительно по отношению к другим посетителям, обслуживающему персоналу, лицам, ответственным за соблюдение порядка.
7. Гость несет ответственность за сохранность и порчу имущества или оборудования. В случае порчи составляется акт, и Гость оплачивает полную стоимость испорченного имущества или оборудования Администратору, а также может взиматься оплата в размере примерной стоимости ремонта.
8. Гость обязан соблюдать чистоту и порядок, использовать сменную обувь для соблюдения гигиены и безопасности.
9. Администрация Отеля не несет ответственности за личные вещи Гостя (драгоценности, часы, деньги и т.д.) во время посещения банного комплекса, если вещи не сданы на хранение сотрудникам
10. Время переодевания входит в стоимость оплаченного сеанса.
11. Гость обязан покинуть банный комплекс по окончании оплаченного сеанса. Доплата за превышение времени взимается согласно прейскуранту. Продление возможно при наличии свободного времени и полной оплаты дополнительного сеанса.
12. В БАННОМ КОМПЛЕКСЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:
 - находиться в состоянии алкогольного и наркотического опьянения;
 - проносить огнестрельное, газовое, пневматическое и холодное оружие, колюще-режущие предметы, а также взрывчатые и легковоспламеняющиеся, токсичные и сильно пахнущие вещества;
 - самостоятельно включать или выключать парную;
 - после принятия душа оставлять его включенным;
 - оставлять детей в парной без сопровождения взрослых;
 - посещение сауны для Гостей с противопоказаниями: злокачественные новообразования как на мягких, так и на костных тканях, острая фаза воспалительных процессов, заболевания сердца, эпилепсия и т.д.;
 - прыгать в купель с бортика, ступенек;
 - заливать печку водой сверх нормы;
 - пользоваться купелью в мыле;
 - сливать воду в купели;
 - распылять в парной аэрозольные жидкости;

- использовать банный комплекс в целях личной гигиены (бриться, стирать личные вещи, использовать веник и т.д.). Не разрешается использовать парную для сушки полотенец и личных вещей.
 - курить, распивать спиртные напитки и есть в парной (разрешается только в комнате отдыха);
 - бросать туалетную бумагу и мусор в унитаза.
13. За травмы и несчастные случаи, связанные с нарушением правил пользования сауной, администрация ответственности не несет.
14. В случае ненадлежащего поведения Гостя и отказа выполнить требования обслуживающего персонала об освобождении помещения банного комплекса Администратор вправе вызвать службу безопасности, либо привлечь полицию.
15. Гость дает согласие на соблюдение правил и несет полную ответственность за их нарушение в соответствии с настоящими Правилами и действующим законодательством РФ
16. Недобросовестным и нарушающим настоящие правила Гостям администрация вправе отказать в последующих посещениях банного комплекса без объяснения причины отказа.
17. При нарушении правил поведения и пользования банным комплексом, а также вынужденном удалении посетителя из сауны, денежное возмещение за неиспользованное время не производится.
18. Выкручивать лампочки, разбирать розетки и другие электроприборы, засовывать в них токопроводящие предметы. Играть с огнем, жечь бумагу и другие воспламеняющиеся материалы. т.к. это может привести к пожару и срабатыванию пожарной сигнализации. Ходить с бьющимися предметами по банному комплексу (стаканами, бутылками и т.п.).
19. Несоблюдение настоящих правил считается грубым нарушением. В случае причинения ущерба имуществу банного комплекса или другим гостям, посетитель обязан возместить нанесённый ущерб в соответствии с прецедентом. Повторное или систематическое нарушение правил даёт администрации право отказать посетителю в дальнейшем посещении банного комплекса.

ПОРЯДОК УЧЕТА, ХРАНЕНИЯ НАЙДЕННЫХ И ЗАБЫТЫХ ВЕЩЕЙ В ОТЕЛЕ «АЛЛЮР»

Общие положения

1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, а также Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1853, и определяет порядок учета, хранения и возврата забытых вещей.
2. «Потребитель» / «Постоялец» / «Гость» - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.
3. «Исполнитель» - ООО «АЛЛЮР» (Отель «Аллюр»), находящееся по адресу: 369152, РФ, КЧР, Зеленчукский р-н, пос. Архыз, ул. Горная, 6.
4. Вещи, обнаруженные после расчетного часа выезда из Отеля, признаются забытыми и передаются на хранение Исполнителю. При обнаружении забытых вещей составляется внутренний акт с описанием вещи, ее состояния и места обнаружения.
5. Исполнитель уведомляет Потребителя о найденных вещах по предоставленным контактным данным. Возврат забытых вещей осуществляется:
 - лично Потребителю;
 - либо путем отправки по адресу, указанному Потребителем, за счет Потребителя. Исполнитель не несет ответственности за сохранность вещей при их передаче третьим лицам (службам доставки).
6. Забытые вещи хранятся Исполнителем в течение 3х (трех) месяцев. По истечении установленного выше срока хранения, забытые постояльцем вещи считаются невостребованными и подлежат утилизации в соответствии с настоящим Порядком.
7. Исполнитель не осуществляет оценку стоимости забытых вещей и не несет ответственности за их заявленную стоимость.

Порядок регистрации забытых вещей

8. Все найденные вещи подлежат регистрации (учету) в журнале регистрации забытых вещей.
9. При регистрации составляется акт, в котором указываются:
 - дата и место обнаружения вещи;
 - описание вещи;
 - ее состояние (в том числе наличие повреждений или признаков износа).После регистрации вещи помещаются в специальные пакеты, к которым прикрепляется акт.
10. В отношении вещей, найденных в общественных местах Отеля, владельцев которых невозможно установить, в журнале регистрации забытых вещей об этом делается специальная отметка.

Сроки и порядок хранения забытых вещей

11. Ценные вещи (денежные средства, банковские карты, ювелирные изделия, документы, удостоверяющие личность, и иные аналогичные предметы) подлежат отдельному хранению. Такие вещи упаковываются, регистрируются и передаются в сейф Отеля под ответственность уполномоченного сотрудника. Срок хранения указанных вещей составляет 1 (один) год.

Исполнитель не проверяет подлинность, комплектность и фактическую ценность таких вещей и не несет ответственности за их содержимое, за исключением случаев утраты по вине Исполнителя.

12. Продукты питания, алкогольная продукция, парфюмерия, косметические средства и иные аналогичные товары подлежат хранению с учетом срока их годности, но не более 3 (трех) месяцев. По истечении срока хранения такие вещи подлежат утилизации.
13. Предметы индивидуального пользования (в том числе зубные щетки, расчески, нижнее белье и аналогичные вещи) регистрируются и подлежат хранению в течение 7 (семи) календарных дней. По истечении указанного срока такие вещи подлежат утилизации без дополнительного уведомления Потребителя.
14. Одежда, обувь и иные текстильные изделия подлежат хранению в течение 3 (трех) месяцев. По истечении указанного срока такие вещи считаются невостребованными и подлежат утилизации либо передаче на благотворительные цели по усмотрению Исполнителя.

Возврат забытой вещи, владелец которой известен

15. Возврат забытой вещи осуществляется при условии подтверждения права собственности на вещь. Гость обязан предоставить описание вещи, а при необходимости — дополнительные доказательства (фотографии, документы и иные сведения). Возврат особо ценных вещей (денежные средства, банковские карты, ювелирные изделия, документы) осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Факт возврата фиксируется актом передачи и отметкой в журнале учета забытых вещей.
16. В случае невозможности личного получения вещи Гость вправе уполномочить третье лицо на ее получение при наличии надлежаще оформленной доверенности. Допускается направление заявления на возврат вещи в электронной форме с указанием данных доверенного лица, при условии последующего подтверждения личности получателя. Исполнитель вправе отказать в выдаче вещи в случае сомнений в правомерности получения или недостаточности предоставленных данных.

Возврат забытой вещи, владелец которой неизвестен

17. Выдача вещи, владелец которой ранее не был установлен, осуществляется при обращении лица, заявляющего право на вещь. Указанное лицо обязано предоставить описание вещи, а при необходимости — дополнительные доказательства (фотографии, документы и иные сведения). Ответственный сотрудник устанавливает личность обратившегося лица по документу, удостоверяющему личность, и принимает решение о возможности выдачи вещи.
18. После выдачи вещи составляется акт передачи, а также делается соответствующая отметка в журнале учета забытых вещей.
19. В случае невозможности личного получения вещи ее выдача третьему лицу осуществляется при наличии надлежаще оформленной доверенности.

Утилизация (уничтожение) забытых вещей

20. Утилизация (уничтожение) забытых вещей осуществляется по истечении установленного срока хранения по решению комиссии в составе уполномоченных сотрудников Отеля. Факт утилизации оформляется актом, в котором указывается перечень утилизируемых вещей. Утилизация может осуществляться путем уничтожения либо передачи вещей на благотворительные цели по усмотрению Исполнителя. Указанные действия осуществляются без дополнительного уведомления Потребителя.

к Порядку учета, хранения и утилизации (уничтожения)
забытых вещей в отеле «АЛЛИОР»

от _____

(Ф.И.О. потребителя полностью)

адрес: _____

Паспортные данные: _____

телефон: _____

адрес электронной почты: _____

ТРЕБОВАНИЕ

потребителя о возврате забытой вещи

Я, _____

(Ф.И.О. полностью)

проживал(а) в Отеле «АЛЛИОР» в период с " __ " _____ г. по " __ " _____ г.,
номер _____. Сообщаю, что после выезда мной были забыты следующие вещи:

(наименование, описание, отличительные признаки)

Подтверждаю, что указанные вещи принадлежат мне и прошу осуществить возврат следующим способом:

лично

через представителя

отправка по адресу: _____

Расходы по доставке обязуюсь оплатить.

Настоящим даю согласие на обработку моих персональных данных в целях возврата забытых вещей.

Подтверждаю достоверность предоставленных сведений.

С условиями возврата ознакомлен(а).

Подпись: _____ / _____

Дата: " __ " _____ г.

АКТ
о найденной (забытой) вещи

№ _____

Дата: " __ " _____ г.

Место обнаружения:

номер/домик _____

общественная зона (указать): _____

Время обнаружения: _____

Описание вещи:

Состояние вещи:

без видимых повреждений

имеются повреждения (описать): _____

Признаки износа / загрязнения:

Особые примечания:

ФИО и должность сотрудника, обнаружившего вещь:

ФИО и должность лица, принявшего вещь на хранение:

Подписи:

Сотрудник: _____ / _____

Ответственный: _____ / _____