



ALTAY VILLAGE
ГЕЛЕТСКОЕ

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
Общества с ограниченной ответственностью «Алтай Вилладж»

З. Р. Гокадзе

Правила проживания в отеле «Алтай Вилладж»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- Режим работы отеля – круглосуточный.
- Настоящие Правила размещены на официальном сайте отеля «Алтай Вилладж» (далее по тексту – Отель), <http://altayvillage.com/>.

2. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

Договор на размещение Гостя в Отеле заключается только при следующих условиях:

- согласия Гостя с настоящими Правилами проживания в отеле, действующими Прейскурантами и прочими Правилами отеля;
- предоставление перед бронированием номеров в отеле работнику службы бронирования документов на всех гостей:
 - паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ;
 - паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина РФ, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ;
 - свидетельство о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста и документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица(лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица(лиц);
 - паспорта, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ – для лица, постоянно проживающего за пределами РФ;
 - паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
 - документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
 - разрешения на временное проживание лица без гражданства;
 - вида на жительство лица без гражданства;
- при отсутствии вышеуказанных документов работник службы бронирования вправе отказать в бронировании;



- по итогам проверки документов службой безопасности отеля в размещении может быть отказано, без объяснения причин;
- внесении Гостем 100% оплаты за весь период проживания в Отеле;
- при заселении предоставление всеми Гостями оригиналов документов, сканы которых были отправлены перед бронированием;
- подтверждение бронирования дополнительных услуг отеля осуществляется после заселения в отель.

Гости Отеля, партнеры, персонал, который приглашают проживающие гости, прибывающие в Отель без проживания, также должны предоставить документы (скан паспорта) на проверку службы безопасности, срок рассмотрения документов до 48 часов. В случае отсутствия согласования службы безопасности, Отель оставляет за собой право в отказе посещения территории Отеля.

3. УСЛУГИ ОТЕЛЯ:

- В Отеле предоставляются услуги, стоимость которых включена в стоимость проживания:
 - размещение в номере соответствующей категории;
 - завтрак À la carte в ресторане «Озеро»;
 - услуги VIP консьержа;
 - уборка номеров;
 - вызов «скорой помощи»;
 - пользование медицинской аптечкой;
 - доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении;
 - утренняя побудка;
 - Wi-Fi интернет в номерах отеля и общественных зонах;
 - просмотр бесплатных TV-каналов;
 - сейф в номере;
 - теннисный корт;
 - услуги проката;
 - услуги игровой комнаты;
 - предоставление иголок, ниток, чайного набора, кофе, кофемашины;
 - предоставление гладильной доски и утюга;
 - пользование бассейном: 8:00 – 22:00;
 - посещение фитнес-зала: с 8:00 – 22:00;
 - посещение ик-кабины: с 8:00 – 22:00;
 - охраняемая автомобильная парковка.
- В Отеле предоставляются дополнительные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания:



- услуги питания;
- организация свадеб, дней рождений, праздничных мероприятий и пр.;
- организация конференций, семинаров, тренингов;
- услуги оздоровительного центра;
- посещение и аренда бани;
- аренда зоны барбекю;
- аренда Аила и караоке;
- туристические и экскурсионные услуги;
- продажа товаров и сувениров;
- швартовка и стоянка катеров (не для гостей отеля и ресторана);
- стоянка вертолетов (не для гостей отеля и ресторана);

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ ОТЕЛЯ

➤ **Гости вправе:**

- пользоваться всеми услугами Отеля: как включенными в стоимость проживания, так и услугами за дополнительную плату;
- получать полную и достоверную информацию о часах работы Отеля, стоимости и перечне оказываемых услуг и дополнительных услуг, производить предварительный заказ услуг. Подтверждение услуг осуществляется после заезда в отель;
- обращаться к сотрудникам Службы приёма и размещения по вопросам качества оказанных услуг, оставлять отзывы и предложения в Книге отзывов и предложений, которая находится в Службе приёма и размещения.

➤ **Гости обязаны:**

- соблюдать Правила проживания и оказания услуг, в том числе Правила посещения СПА-центра и бассейна, Правила посещения детского клуба;
- уважать права другихGuestов отеля;
- уважительно относиться и обращаться к персоналу отеля;
- соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах отеля;
- соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Отеля и регламент их работы;
- оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объёме до выезда из Отеля, в т.ч. дополнительные платные услуги;
- беречь имущество Отеля. В случае утраты или повреждения имущества Гость возмещает ущерб путём оплаты денежных средств Отелю. Размер ущерба при утрате и/или порче имущества Отеля по вине Гостя, определяется исходя из рыночной стоимости повреждённого или утраченного имущества, на день причинения ущерба, с учетом логистических затрат;
- соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере;



- соблюдать требования техники безопасности, при нахождении в номере, на территории отеля и на прогулках;
- закрывать воду в санузле, закрывать окна, выключать свет и электроприборы;
- освобождать номер по истечении оплаченного срока проживания;
- сдать Службе приёма и размещения ключ-карту от номера при выезде из Отеля;
- парковать транспорт в строго отведенных местах на территории отеля.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ

➤ Отель обязан:

- своевременно, качественно и в полном объёме предоставлять Гостям оплаченные услуги;
- информироватьGuestов о предоставляемых услугах и дополнительных услугах отеля, форме и порядке их оплаты;
- обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг Отеля санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам;
- обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Отеля, за исключением случаев предоставления данных гостя в ФМС или по запросу компетентных органов;
- своевременно реагировать на просьбы Гостя, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Отеля в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, администрация предлагает Гостю другой номер, аналогичной или более высокой категории, а при отсутствии таких категорий – категорию ниже с компенсацией разницы в цене номера);
- нести ответственность за комплектность и исправность оборудования в номерах, а также за качество подготовки номера к заселению;
- отвечать за сохранность вещей Гостя, за исключением денежных средств, валютных ценностей, ценных бумаг, драгоценных вещей, оставленных вне индивидуального сейфа в номере;
- информироватьGuestов, что в целях безопасности ведется видеонаблюдение на территории Отеля (за исключением номеров, туалетных и душевых кабин);
- предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Службе приёма и размещения Отеля;
- в случае обнаружения забытых вещей Гостями, немедленно уведомить об этом владельца вещей. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, или никто не обратился по факту утери вещи в течение месяца с момента обнаружения, отель хранит эту вещь не более полугода в службе гостиничного хозяйства в комнате забытых вещей.

➤ Отель вправе:

- вправе предоставлять сотрудникам Отеля доступ в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Гостем настоящих Правил.



- в случае истечения срока проживания Гостя в Отеле и его отсутствия по месту проживания более 6 часов без оплаты, самостоятельно освободить номер от вещей Гостя, создав комиссию и сделав опись имущества Гостя;
- не предоставлять услуги бассейна, бани 2-4 дня в месяц в связи с проведением профилактических работ. Стоимость услуг Отеля в этом случае перерасчету не подлежит;
- аннулировать подтвержденное бронирование и договор на размещение до момента заселения Гостя, при отсутствии технической возможности для размещения;
- составить акт при грубом нарушении Гостем настоящих Правил и, в случае необходимости, пригласить сотрудников органов внутренних дел для выяснения всех обстоятельств;
- досрочно выселить Гостя, если последний злоупотребляет алкоголем и нарушает правила общественного порядка;
- отказать Гостю в бронировании в случае, если ранее Гостем допускались нарушения настоящих Правил.

6. В ОТЕЛЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- осуществлять профессиональную фото/видеосъемку без письменного разрешения службы безопасности отеля (допускается согласование в электронной форме);
- оставлять в номере посторонних лиц в своё отсутствие;
- размещение с домашними животными;
- оставлять в номере несовершеннолетних детей в своё отсутствие;
- передавать третьим лицам ключ от номера;
- хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 100x100x100 см должны храниться в комнате для багажа Отеля, в целях обеспечения удобства проведения уборки в номере, а также личной безопасности Гостей);
- переставлять и передвигать мебель в номерах, производить вмешательство в технические системы Отеля (электроснабжение, водоснабжение, сетевое и противопожарное оборудование);
- самостоятельно разводить на территории Отеля костры вне специально оборудованных для этого мест и в отсутствие сопровождающего сотрудника Отеля;
- курить в номерах, а также в иных помещениях Отеля, не предназначенных для курения, в том числе кальян и электронные сигареты;
- нарушать покой других гостей отеля, создавая шум;
- приносить, провозить и хранить оружие, взрывчатые, пиротехнические изделия 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 и обеспечить безопасное хранение оружия;
- загрязнять территорию, нарушать целостность территории и сооружений на территории Отеля;
- выбрасывать из окон различные предметы, окурки и т.п.;



ALTAY VILLAGE
TELETSKOE

- пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.

В случае грубого нарушения правил проживания в отеле 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.

Отель оставляет за собой право не предоставлять услуги лицам, находящимся в алкогольном, наркотическом, токсическом опьянении или под действием психотропных препаратов.