



## **Правила проживания в отеле «Алтай Вилладж Телецкое»**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- Режим работы отеля – круглосуточный.
- Настоящие Правила размещены на официальном сайте отеля «Алтай Вилладж Телецкое» (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;
- отель вправе отказать в размещении Гостям, сканы документов которых не были проверены службой безопасности.
- подтверждение бронирования дополнительных услуг отеля осуществляется после заселения в отель.

### **3. УСЛУГИ ОТЕЛЯ:**

- В Отеле предоставляются услуги, стоимость которых включена в стоимость проживания:
  - размещение в номере соответствующей категории;
  - 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 игловок, ниток, чайного набора, кофе, кофемашины;
  - предоставление гладильной доски и утюга;
  - пользование аквадермальным комплексом: 8:00 – 22:00;
  - посещение соляной комнаты: 8:00 – 22:00;
  - посещение фитнес-зала: с 8:00 – 22:00;
  - охраняемая автомобильная парковка;
  - размещение с домашними животными весом до 8 килограмм;
  - налоги и сборы.
- 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 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;
- соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере;
- соблюдать требования техники безопасности, при нахождении 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;
- при размещении в Отеле с домашними питомцами:



- обеспечить наличие у животного действующего ветеринарного паспорта;
- иметь при себе переноску, коврик, клетку, корм и гигиенические пакеты;
- осуществлять выгул питомцев в зеленой зоне на поводке, т.к. свободный выгул по территории отеля запрещен;
- не посещать с питомцем без специальной переноски общие зоны отеля (рестораны, SPA и фитнеса);
- не допускать нахождение животных без присмотра в шале более чем на один 1 час, а также во время уборки номера.

## 5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ

### ➤ Отель обязан:

- своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям оплаченные услуги;
- информироватьGuestей 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 Guestей, 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, но не ниже оплаченной категории);
- нести ответственность за комплектность и исправность оборудования в номерах, а также за качество подготовки номера к заселению;
- отвечать за сохранность вещей Guestя, за исключением денежных средств, валютных ценностей, ценных бумаг, драгоценных вещей, оставленных вне индивидуального сейфа в номере;
- информировать Guestей, что в целях безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях Отеля (за исключением номеров, туалетных и душевых кабин);
- предоставить по первому требованию Guestя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Службе приёма и размещения Отеля;
- в случае обнаружения забытых вещей Guestями, немедленно уведомить об этом владельца вещей. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, 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 Операционного директора отеля;
- оставлять в номере посторонних лиц в своё отсутствие;
- размещение с домашними животными весом более 8 килограмм;
- оставлять в номере не совершеннолетних 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;
- 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 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;
- умышленно загрязнять территорию Отеля;
- выбрасывать из окон различные предметы, окурки и т.п.;
- 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 опьянении или под действием психотропных препаратов.**