

Правила проживания в отеле «Alean Residence Arkhyz 4*»

(порядок проживания, пребывания и предоставления услуг)

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 № 52-ФЗ, Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 21.09.2020 N 1514 "Об утверждении Правил бытового обслуживания населения", Постановлением Правительства РФ от 21.09.2020 N 1515 "Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания".

1. Основные понятия

«Отель» — имущественный комплекс отеля «Alean Residence Arkhyz 4*», расположенный по адресу 369152, Карачаево-Черкесская Республика, Зеленчукский район, село Архыз, посёлок Романтик, улица Горная, 33.

«Гость» (потребитель), **«Заказчик»**, **«Покупатель»** — гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а также юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее услуги в пользу потребителя.

«Правила отеля» — свод правил пользования инфраструктурой и услугами отеля, действующих на территории Отеля.

«Оказанная услуга» — определенное действие (совокупность действий), произведенное Отелем по исполнению принятых на себя обязательств в сфере предоставления гостиничных и сопутствующих им услуг, перечень которых утвержден Отелем в соответствии с нормативными актами, регламентирующими осуществление оказываемых видов деятельности.

«Неоказанная услуга» — неисполнение Отелем принятых на себя обязательств по предоставлению приобретенных услуг.

«Грубое нарушение правил проживания в отеле» — ситуация, при которой поведение Гостя отеля препятствует Отелю и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по предоставлению услуг и обеспечению отдыха Гостям или его (Гостя) действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала или Гостей, приводящие к порче либо уничтожению имущества отеля, либо Гостей отеля, а также он (Гость) нарушает нормы законодательства РФ и настоящего Положения.

«Карта гостя» — электронный браслет (выдается в конверте, на котором указаны Ф.И.О. Гостя, номер комнаты и период проживания), оформляемый Гостю отеля для возможности беспрепятственного прохода по территории отеля и получения оплаченных и предоставляемых Отелем услуг.

«Служба приема и размещения» — это служба Отеля, занимающаяся приемом, регистрацией приезжающих Гостей, распределением номеров, поселением и выпиской Гостей, и оказанием им дополнительных услуг.

«Публичная оферта» — это адресованное неограниченному кругу лиц предложение Отеля заключить договор оказания услуг.

«Бронирование» — резервирование номеров в Отеле, происходящее в результате ряда действий, совершаемых заказчиком в соответствии с правилами бронирования.

«Гарантированное бронирование» (частичная оплата (оплата бронирования в размере 30%) и полная оплата (оплата бронирования в полном размере) — вид бронирования, при котором Отель ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда.

«Предварительное бронирование» (неоплаченное бронирование) — вид бронирования, при котором Отель оставляет за собой право отменить бронирование без предварительного уведомления в случае отсутствия со стороны Гостя оплаты в течение 2 (двух) рабочих дней после направления Гостю счета/квитанции на оплату.

«Подтверждение бронирования» — документ, направляемый Отелем Гостю в подтверждение того, что Отель готов оказать Гостю услугу проживания при условии их своевременной оплаты.

«Незаезд» — незаездом признается неприбытие Гостя в Службу приема и размещения до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда.

«Опоздание» - опозданием признается заезд Гостя после установленного времени заезда и до расчетного часа дня, следующего за днем заезда.

«Аннуляция бронирования» — отмена Гостем гарантированного бронирования.

«Специальные предложения» — скидки, акции, а также иные мероприятия, направленные на временное формирование спроса на услуги Отеля.

2. Общие положения

2.1. Отель предназначен для временного проживанияGuestов на период, согласованный с Отелем. По истечении согласованного периода Гость освобождает номер.

2.2. Режим работы Alean Residence Arkhyz 4* - круглосуточно.

2.3. Правила проживания:

Размещение гостей производится по предварительному бронированию.

Размещение без предварительного бронирования производится только при наличии свободных номеров.

При бронировании Гость выбирает только категорию номера. Конкретный номер комнаты, принадлежащий к данной категории, присваивается автоматически, при заселении Гостя.

Расчетный час в отеле — 12:00 текущих суток по местному времени.

Время заезда с 15:00 текущих суток по местному времени.

Время выезда до 12:00 текущих суток по местному времени.

Услуга раннего заезда или позднего выезда предоставляется при наличии свободных номеров в день заезда или выезда за дополнительную оплату.

Ранний заезд:

- при заезде с 00:00 до 05:59 - оплата 50% стоимости текущих суток по прайсу;
- при заезде с 06:00 до 14:59 – почасовая оплата от стоимости текущих суток по прайсу.

Поздний выезд:

- с 12:00 до 24:00 - оплата 50% стоимости текущих суток по прайсу;
- после 24:00 - оплата 100% стоимости за 1 сутки по прайсу.

Продление периода проживания производится только при отсутствии брони на данный номер.

Допускается нахождение в номере лиц, приглашенных проживающими в отеле Гостями. Приглашенные Гости могут находиться на территории отеля с 09:00 до 23:00.

В случае утери / порчи электронного ключа-браслета взимается плата за ущерб в размере 1000 рублей за каждый электронный ключ.

2.4. Условия размещения на дополнительных местах:

- размещение детей до 12 лет на дополнительных местах - бесплатно;
- размещение на дополнительном месте (от 12 лет) - 20% от стоимости номера;
- размещение детей по тарифу «Место без места»: применение тарифа возможно только при поселении Гостей в отеле и обязательном информировании Гостя о снижении уровня комфортности в номере:
- ребенок 0–1 год по тарифу «Место без места» - бесплатно;
- ребенок от 1 до 3 лет по тарифу «Место без места» - 2 000 рублей / сутки;
- ребенок от 3 до 12 лет по тарифу «Место без места» - 4 000 рублей / сутки.

2.5. Перечень документов для оформления поселения в отель:

2.5.1. Поселение Гостя в отель осуществляется согласно Постановлению Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" при условии предъявления документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- 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;
- 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;
- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- 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 признаваемого 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.
- поселение в отель 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) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.
- поселение в отель 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 согласия законных представителей (одного из них).

2.5.2. Миграционный учет иностранных граждан и лиц без гражданства РФ осуществляется на основании ФЗРФ от 18.07.2006г № 109 «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ».

Перечень документов для постановки на миграционный учет:

- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- виза;
- миграционная карта;
- предыдущая регистрация (если с момента пересечения границы прошло более 7 суток);

2.5.3. Регистрационный учет граждан РФ осуществляется в соответствии с Законом РФ от 25.06.1993 N 5242-1 "О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации".

Перечень документов для постановки на регистрационный учет:

- 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;
- 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;
- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

2.5.4. Перечень рекомендуемых документов:

- подтверждение бронирования;
- медицинский страховой полис;
- ваучер для Гостей, прибывших от туристических фирм, помимо документов, названных выше, необходимо предъявить.

При отсутствии требуемых документов сотрудники службы приема и размещения отеля будут вынуждены отказать Гостям в заселении.

2.6. Порядок оплаты:

2.6.1. Для Гостей, проживающих в Отеле:

• Оплата дополнительных услуг производится наличными и безналичными денежными средствами.

• Дополнительные услуги начисляются на лицевой счет Гостя (электронный ключ) только при наличии депозита;

• В случае, когда стоимость услуг превышает сумму заблаговременно внесенных денежных средств, Гостю необходимо пополнить свой счет и продолжить пользоваться услугами.

• Окончательный расчет за пользование дополнительными услугами должен быть произведен Гостем до выезда из отеля. Незрасходованная сумма внесенных собственных денежных средств возвращается Гостю по окончании пребывания (или по требованию).

• Пополнение лицевого счета производится у администратора службы приема и размещения.

• Возврат незрасходованных денежных средств производится у администратора службы приема и размещения.

• Оплатить дополнительные услуги у администратора можно наличным и безналичным способом. Принимаются к оплате банковские карты: Visa, Master Card, Visa Electron, Mastercard Maestro, Mastercard Electronic, МИР.

Информация о дополнительных услугах и их стоимости находится на стойке службы приема и размещения, в номере Гостя или на месте ее оказания.

При имеющейся возможности в Отеле Гость имеет право заказать / забронировать услугу заблаговременно.

Гость имеет право аннулировать заказанную услугу. Под аннулированием услуг понимается отмена Гостем забронированной услуги (независимо от статуса оплаты) или неявка Гостя для получения услуги.

2.6.2. Аннуляция заблаговременно заказанной услуги производится на следующих условиях:

• Аннуляция трансфера:

– при аннуляции трансфера за 2 часа если расстояние до 50 км, до времени подачи машины и ранее денежные средства возвращаются в полном объеме, штрафные санкции не начисляются;

– при аннуляции трансфера за 12 часов если расстояние свыше 50 км, до времени подачи машины и ранее денежные средства возвращаются в полном объеме, штрафные санкции не начисляются;

– при аннуляции трансфера менее чем за 2 часа если расстояние до 50 км и менее чем за 12 часов если расстояние свыше 50 км, до времени подачи машины или при неявке Гостя взимается штраф в размере 100 % стоимости услуги.

• Аннуляция прочих услуг и услуг консьерж-сервиса:

– при аннуляции забронированных услуг за 2 часа до момента их оказания и ранее штрафные санкции не начисляются;

– при аннуляции забронированных услуг менее чем за 2 часа до времени их оказания.

или при неявке Гостя на услугу взимается штраф в размере 100 % стоимости услуги;

– если правила оказания каких-либо услуг (или условия договора) предусматривают иной алгоритм аннуляции услуг и применения штрафов (в том числе, когда услуга оказывается третьим

лицом), то применяются такие специальные правила.

В случае аннулирования Гостем заявки на оказание услуг по уважительным причинам (форс-мажорные обстоятельства), подтвержденных соответствующими документами, штрафные санкции не применяются, ранее внесенные в оплату денежные средства возвращаются Гостю в полном объеме.

При возврате денежных средств, независимо от времени аннуляции, Отель вправе удержать фактически понесенные расходы, в том числе комиссии банков (платежных систем) при осуществлении расчетов в безналичной форме.

Неявка Гостя к месту начала предоставления заказанных, забронированных и подтвержденных услуг (no show) считается односторонним отказом от каждой конкретной услуги, стоимость неиспользованных услуг не компенсируется. Изменение сроков оказания каждой из забронированных и подтвержденных услуг, возможно только по предварительному письменному согласованию с Отелем.

В случае отказа Гостя от части услуг, входящих в комплекс (пакет) услуг, Отель не производит перерасчет и уменьшение общей стоимости комплекса (пакета) услуг, а уплаченные денежные средства возврату не подлежат.

2.6.3. Плата за проживание, незаезд, опоздание и отмену гарантированного бронирования взимается на следующих условиях:

- Плата за проживание в отеле взимается в соответствии с расчетным часом – 12 часов текущих суток по местному времени.

- При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от времени заезда, бронь на номер предоставляется до расчетного часа.

- При гарантированном бронировании в случае опоздания, незаезда или отмены бронирования менее чем за 14 дней до даты заезда с Гостя (в соответствии с условиями договора публичной оферты возмездного оказания услуг, размещенного на официальном сайте Отеля по адресу <https://alean-residence-arkhыз.ru/documents/>, взимается плата в размере 30% от суммы бронирования за фактический простой номера, но не менее чем за сутки, если в Специальном предложении не установлены иные условия. За исключением случаев, когда опоздание или незаезд Гостя были вызваны независимыми от него причинами (уважительными причинами). К перечню уважительных причин относятся форс-мажорные обстоятельства. Факт возникновения уважительных причин должен быть подтвержден документально. При опоздании, в случае отсутствия связи с Гостем гарантированное бронирование аннулируется Отелем.

- Отмена гарантированного бронирования без взимания платы за фактический простой номера допускается при условии направления Покупателем уведомления об отмене забронированных услуг по электронной почте booking@aleancollection.ru за 14 (четырнадцать) дней до даты заезда. Условия отмены, указанные в Специальных предложениях, имеют превалярующее значение.

- При досрочном выезде до указанного в подтверждении бронирования срока неиспользованные средства за не оказанные услуги подлежат возврату в полном объеме.

2.7. Порядок и условия бронирования:

2.7.1. Гость оформляет бронирование любым из следующих способов:

- по телефону 8-800-250-00-30;
- путем размещения заявки в специальной форме бронирования, размещенной на официальном сайте Отеля по адресу: <https://booking.aleancollection.ru/>;
- по электронной почте: booking@aleancollection.ru;
- путем личного обращения в службу приема и размещения.

Заявка на бронирование должна содержать следующую информацию:

- ФИО Покупателя;
- ФИО Гостей, проживающих в номере;
- возраст детей на дату заезда (заполняется в случае, если Гости заезжают с детьми);
- даты заезда и выезда Гостя (группы Гостей);
- тип бронируемого номера;
- контактный номер Покупателя для связи;
- адрес электронной почты Покупателя.

2.7.2. Отель вправе отказать в удовлетворении заявки по причине непредставления Гостем информации, установленной п. 2.7.1 настоящих Правил, либо по причине отсутствия свободных номеров. В случае подтверждения заявки на бронирование Отель направляет Гостю сообщение о подтверждении бронирования и счет/квитанцию на оплату путем направления электронного сообщения на электронный адрес, указанный в заявке на бронирование.

Подтверждение бронирования готовится на основании заявки Гостя, по утвержденной Отелем форме. В подтверждении бронирования указывается следующая информация: номер бронирования, даты заезда/выезда, количество проживающих (детей, взрослых), количество забронированных номеров, количество дней, общая стоимость услуг, тариф, сведения о Госте, категории (виде) заказанного номера и о его цене, контактная информация, а также иные сведения, определяемые Отелем.

2.7.3. После получения Гостем Подтверждения бронирования и счета/квитанции на оплату Гость осуществляет оплату в размере и сроки, установленные в счете/квитанции на оплату.

2.7.4. Гарантированное бронирование считается состоявшимся в момент поступления полной/частичной оплаты на расчетный счет либо в кассу Отеля.

2.7.5. В случае если по условиям бронирования предоплата забронированных услуг составила менее 100% от их стоимости, окончательный расчет Гость обязан осуществить в день заезда. Стоимость оказываемых Гостю Услуг указывается в Подтверждении бронирования.

2.7.6. В случае отсутствия в сообщении о подтверждении бронирования указания на стоимость оказываемых Отелем услуг, оплата производится по ценам, указанным в прейскуранте Отеля, размещенном на стойке Службы приема и размещения либо на официальном Сайте.

2.7.7. В случае отсутствия оплаты в сроки, установленные в счете/квитанции, либо поступления денежных средств в неполном объеме Отель оставляет за собой право отменить бронирование без предварительного уведомления Гостя.

2.7.8. Для бронирований, осуществленных по тарифам Специальных предложений, условия оплаты, изменения и отмены могут отличаться. При этом условия оплаты, изменения и отмены, указанные в Специальных предложениях Отеля, имеют преваляющее значение перед условиями, изложенными в настоящих Правилах. Актуальная информация об условиях Специальных предложений указывается на Сайте Отеля в разделе «Акции».

2.7.9. При бронировании Покупателем — юридическим лицом, либо индивидуальным предпринимателем, размер и сроки внесения авансового платежа, и иные условия бронирования подлежат применению Отелем согласно договору с Заказчиком/Покупателем и могут отличаться от указанных в настоящих Правилах.

3. Перечень оказываемых услуг

3.1. В стоимость услуг входит только проживание в номере забронированной категории.

3.2. Перечень услуг за дополнительную плату:

- услуги консьерж-сервиса;
- услуги индивидуальной стирки, глажки;
- услуги арендаторов;
- парковка.

3.3. Перечень услуг без дополнительной платы:

- стойка для хранения лыжного снаряжения и сушиллка для горнолыжной обуви;
- вызов скорой медицинской помощи;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- комната для хранения багажа;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, швейный набор.

4. Обязанности Отеля

4.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять Гостям отеля оплаченные услуги.

4.2. Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях отеля.

4.3. Не проводить шумных мероприятий на территории отеля после 23.00, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ.

4.4. Своевременно реагировать на просьбы Гостей отеля в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры отеля, других недостатков оказанной услуги.

4.6. Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг санитарным нормам.

5. Обязанности Гостя

5.1. Проживание (если не оплачено заранее) должно быть полностью оплачено в момент заселения.

5.2. В период отдыха соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха Гостей от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других Гостей на отдых, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал.

5.3. Соблюдать правила пользования услугами отеля: правила пользования парковкой, правила размещения с домашними животными.

5.4. Соблюдать правила пожарной безопасности, правила техники безопасности на всех объектах отеля.

5.5. В период с 23.00 до 09.00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим Гостям.

5.6. В случае утраты электронного ключа Гость должен немедленно известить об этом администратора службы размещения для блокировки ключа и предотвращения причинения Гостю ущерба со стороны третьих лиц.

Гость несет ответственность за ущерб до момента уведомления администратора службы размещения об утрате электронного ключа.

5.7. Не повреждать имущество отеля. В случае повреждения или уничтожения имущества, до даты выезда, возместить отелю ущерб в соответствии с действующим законодательством, в размере, установленном прейскурантом, утвержденным Отелем, либо при отсутствии в прейскуранте поврежденного имущества, ущерб возмещается в соответствии с рыночной стоимостью поврежденного имущества, действующей на момент возмещения ущерба.

5.8. При выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на такое заболевание немедленно освободить номер в отеле (ст. 33 ФЗ №52 " О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения " от 30.03.99 г.).

5.9. Гость обязан предупредить администрацию Отеля об имеющихся заболеваниях, требующих специального ухода и/или обслуживания при оказании услуг в Отеле, включая, но не ограничиваясь: аллергия в любых проявлениях, проблемы опорно-двигательного аппарата, сердечно-сосудистые заболевания, расстройства центральной нервной системы и иные.

6. В Отеле запрещается

6.1. Курить в номерах, общественных зонах и иных не отведенных для этого местах.

6.2. Носить и хранить оружие, взрывчатые и легковоспламеняющиеся, едкие и ядовитые вещества. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право, по требованию администрации отеля. Под оружием следует понимать средства, указанные в законе РФ «Об оружии».

6.3. Хранить и не санкционированно использовать пиротехнические изделия и свечи.

6.4. Находиться на территории отеля лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на него.

6.5. Находиться и отдыхать на территории отеля с незарегистрированными животными.

7. О курении

7.1. Гости, проживающие в отеле, а также их посетители, обязаны соблюдать требования ФЗ от 23.02.2013 N 15-ФЗ (ред. от 31.12.2014) "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака". Курение табака осуществляется исключительно в специально отведенных местах на территории отеля, данные места обозначены соответствующими знаками, разрешающими курение.

7.2. Нарушение требования о запрете курения на территории отеля влечет за собой взыскание штрафа в соответствии с ФЗ от 23.02.2013 N 15-ФЗ (ред. от 31.12.2014) "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака".

7.3. В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 23.02.2013 года № 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака" запрещено курение табака на территории отеля, в том числе в номерах и на балконах. В случае нарушения указанного запрета, отелем взимается компенсация расходов на очистку номера от запаха табачного дыма согласно действующему прейскуранту.

8. Порядок пропускного режима и парковки личных автомобилей на территории

отеля

8.1. В случае если Гость прибыл в Отель на личной автомашине, транспортное средство может быть размещено на территории автомобильной парковки при условии наличия на ней свободных мест с учетом следующего:

- Отель не несет ответственности за сохранность автомобиля Гостя, находящегося на территории автомобильной парковки, в случае причинения вреда имуществу Гостя третьими лицами. Отель обязуется оказать максимальное содействие по установлению причин произошедшего (в том числе по предоставлению видеозаписи при наличии таковой);
- не допускается размещение (парковка) автомобилей у пожарных подъездов к зданиям Отеля, а также у главного входа в здание Отеля;
- категорически запрещается парковка автотранспортных средств на люках пожарной канализации (гидрантах);

9. Порядок урегулирования претензий. Ответственность. Ограничение ответственности

9.1. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, Гость Отеля должен стремиться к тому, чтобы решить проблемы. Если проблема не может быть решена на месте в разумные сроки, Гостю необходимо изложить свои пожелания в письменной форме. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензий. Если Гость по каким-либо причинам не смог довести свои претензии до представителей Отеля, Гость вправе изложить свои претензии по качеству оказываемых Услуг в письменной форме (с приложением соответствующих доказательств) и направить их заказным письмом по адресу: Карачаево-Черкесская Республика, Зеленчукский район, село Архыз, посёлок Романтик, улица Горная, 33. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении жалобы.

9.2. В случае возникновения жалоб со стороны Гостя Отель принимает все возможные меры для урегулирования конфликта.

9.3. Настоящие Правила имеют обязательную силу для Гостя и Отеля в течение всего срока проживания. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Отель и Гость руководствуются действующим законодательством РФ.

9.4. Книга отзывов и предложений находится у администратора службы приема и размещения на стойке с информацией для потребителей и может быть использована Гостем при желании. Претензия рассматривается не позднее 10 (десяти) дней со дня подачи жалобы.

9.5. Отель не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Отеля, а также в случаях причинения вреда здоровью Гостя по вине третьих лиц или самого Гостя.

9.6. Помимо ответственности, предусмотренной законодательством Российской Федерации, Гость обязан компенсировать нанесенный отелю материальный ущерб, связанный с повреждением и/или утратой имущества Отеля в размере, определяемом Отелем с учетом стоимости поврежденного и/или утраченного имущества, а также затрат на его восстановление и/или ремонт, и/или покупку. Кроме того, Гость обязан возместить отелю все убытки, причиненные таким повреждением и/или уничтожением имущества Отеля.

9.7. При оказании третьими лицами услуг на территории Отеля, все претензии по поводу качества оказания данных услуг, предъявляются Гостем в адрес третьих лиц.

9.8. Отель не несет ответственности перед Гостем за убыток, ущерб, затраты, расходы и другие поводы для компенсации, возникающие в результате данных Гостем неполных, неверных, неточных, неразборчивых, непоследовательных, неправильно оформленных распоряжений, позднего прибытия или неприбытия, а также по любой другой вине Гостя.

9.9. Отель не несет ответственности за вред, причиненный Отелем в результате оказания Услуг, в том числе за жизнь и здоровье Гостей и иных лиц, которым непосредственно будут оказываться Услуги, в связи с невыполнением Гостем обязанности информировать Отель о проблемах со здоровьем согласно статье 5.9 настоящих Правил.

9.10. Гость несет ответственность за предоставление Отелю ложной или недостоверной информации. Риск последствий предоставления такой информации в полном объеме несет Гость.

9.11. Отель не несет ответственности перед Гостем вследствие речительства (кроме обманного), косвенной гарантии, условия и т.п., за недополученную прибыль или непрямые, фактические или косвенные убытки, ущерб, затраты, расходы и другие иски (из- за небрежности Гостя, его сотрудников, представителей и пр.), возникшие в результате или в связи с

предоставлением услуг (включая задержку в оказании услуг или неоказание услуг) или их использования Гостем. При этом полная ответственность Отелем не превышает суммы оплаты, взимаемой Отелем за предоставление услуг, кроме случаев, отдельно оговоренных в настоящих Правилах.

9.12. Несоблюдение Правил и мер безопасности поведения (в т.ч. нахождение в месте оказания Услуг в алкогольном, наркотическом опьянении, употребление алкогольных, наркотических веществ во время предоставления Услуг дает право отелю отказать Гостю в предоставлении Услуг, что влечет за собой утрату права требовать предоставление Услуги.

9.13. Гости несут ответственность за потерю и порчу предоставленного на время оказания Услуг имущества, оборудования, снаряжения или инвентаря и обязаны возместить причиненный ущерб.

9.14. Отель не несет ответственности перед Гостем за косвенные убытки. Понятие «косвенные убытки» включает, но не ограничивается, потерю дохода, прибыли, ожидаемой экономии, деловой активности. Совокупная ответственность Отеля перед Гостем ограничивается возмещением Гостю или иным лицам прямого доказанного ущерба в размере, не превышающем суммы, фактически уплаченной Гостем за Услуги.

9.15. Отель не несет ответственности за сохранность оставленных или забытых в номере денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, драгоценностей и ценных вещей Заказчика, за исключением тех, что оставлены в сейфе в номере. В случае обнаружения забытых вещей Отель немедленно уведомляет об этом владельца вещей.

9.16. Отель оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

9.17. При отсутствии Гостя по месту проживания более 1 суток или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа, Отель вправе создать комиссию и сделать опись имущества Гостя, находящегося в номере, освободить номер и поместить имущество Гостя в место временного хранения. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов Отель берет на ответственное хранение.

9.18. Отель не несет ответственности перед Гостем за ненадлежащее исполнение или неисполнение своих обязательств в результате обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор): войны, наводнения, пожара, землетрясения и прочих стихийных бедствий, забастовок, изменений действующего законодательства или любые другие обстоятельства, на которые Отель не может реально воздействовать и которые не может разумно предвидеть, и при этом они не позволяют исполнить обязательства по настоящему договору, и возникновение которых не явилось прямым или косвенным результатом действия или бездействия Отеля, а также в связи с невыполнением поставщиками или субподрядчиками своих обязательств, вызванными, в том числе, но не ограничиваясь, техническими поломками или механическими повреждениями, перерывом или закрытием транспортного обеспечения, невыдачей или окончанием срока необходимых документов и т.д.

9.19. Отель не несет ответственность при аварийном отключении городскими коммунальными службами электрической энергии, тепловой энергии, водоснабжения.

10. Условия и последствия отказа в предоставлении услуг

10.1. Отель вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор (оферту), осуществить выселение Гостя в случаях нарушения Гостями порядка проживания, установленного настоящими Правилами, в том числе, но не ограничиваясь, в случаях:

- 10.1.1. несвоевременной оплаты услуг;
- 10.1.2. причинения материального ущерба Отелю;
- 10.1.3. нарушения правил безопасности (пожарной безопасности и т. п.), установленных настоящими Правилами и законодательством РФ;
- 10.1.4. по основаниям, установленным в ст. 33 ФЗ от 30.03.1999 г. №52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии человека».
- 10.1.5. нарушения условий, указанных в п. 5.2. и разделе 6 текущих правил;

10.2. В случае выявления представителями Отеля нарушений, установленных в пп. 10.1.1–

10.2.1. представители Отеля (комиссией с присутствием не менее 2 (двух) свидетелей) совместно с Гостем составляют Акт о фиксации нарушений. В случае отказа Гостя от подписания вышеуказанного Акта, об этом делается отметка в специальной графе Акта о фиксации нарушений.

Акт о фиксации нарушений является уведомлением об одностороннем расторжении договора.

10.3. В случае выявления среди Гостей лиц с подозрением на инфекционные заболевания, а также ситуаций, требующих расширенных индивидуальных лечебных и санитарно-противоэпидемических мероприятий, представляющих угрозу здоровью Гостям, лицам, пребывающим на территории Отеля и сотрудникам Отеля, Гостю предоставляются полные и всесторонние сведения о характере, степени тяжести и возможных осложнениях предполагаемого заболевания (либо заболевания представляемого несовершеннолетнего лица). После чего Гостю рекомендуется пройти обследование в инфекционной больнице (в зависимости от состояния Гостя). В случае добровольного согласия Гостя на прохождение обследования, Отель обязуется осуществить возврат денежных средств за неоказанные услуги. В случае, если после предоставления информации, Гость выразит отказ от госпитализации и лечения (медикаментозной коррекции), ему предлагается подписать официальный Отказ от добровольной госпитализации. В случае отказа Гостя от добровольной госпитализации и отказа от подписания документа Отказа от добровольной госпитализации, составляется Акт об отказе от подписания Отказа от добровольной госпитализации.

10.4. В течение 3 (трех) часов с момента составления Сторонами Акта о фиксации нарушений (п. 10.3), Отказа от добровольной госпитализации либо составления Акта об отказе от подписания Отказа от добровольной госпитализации Гость обязан освободить номер и осуществить выезд из Отеля.

10.5. В случае если по истечении указанного в п. 10.4 срока Гость не осуществит выезд из Отеля, то Отель вправе начать процесс принудительного выселения. В данном случае Администрация Отеля вправе привлечь к осуществлению процесса выселения правоохранительные органы, требовать возмещения убытков, причиненных таким отказом (включая, но не ограничиваясь: причинение вреда деловой репутации Отеля и иных всех возможных убытков). Отказ от добровольной госпитализации и/или отказ от добровольного выезда, а также нарушение Гостем Правил проживания и/или законодательства РФ расценивается Сторонами как односторонний отказ Гостя от услуг (п. 1. ст. 782 ГК РФ), в результате чего Отель вправе осуществить удержание денежных средств за оставшийся срок пребывания в качестве компенсации фактически понесенных им расходов.

11. Иные условия

11.1. В Отеле ведется миграционный учет иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ на основании ФЗРФ от 18.07.2006г №109 «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства», Законом РФ от 25.06.1993 N 5242-1 "О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации", в этой связи осуществляется обработка персональных данных, предоставленных Гостем отелю, в том числе передача персональных данных для обработки третьим лицам, для исполнения отелем обязательств, предусмотренных законом, в соответствии с заключенными отелем договорами, с соблюдением принципов и правил обработки персональных данных, предусмотренных законом, соблюдением конфиденциальности персональных данных и обеспечением безопасности персональных данных при их обработке».

11.2. Поскольку территория Отеля является публичным местом, Отель вправе осуществлять фото и видео съемку Гостя, 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 Отелем 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 Отелю, 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 Отелем.

11.3. Ради безопасности детей не оставляйте их без присмотра.

12. Правила проживания с домашними животными

Для обеспечения комфортного пребывания как владельцев животных, так и других Гостей, в Отеле установлены следующие правила:

- допускается размещение домашних питомцев весом до 10 кг. («домашнее животное» - породы собак и кошек весом до 10 кг).
- в одном номере допускается размещение не более двух животных.

При бронировании номера владелец должен предупредить о проживании животного в номере (порода, возраст, вес).

Стоимость пребывания в отеле одного питомца составляет 5000 рублей независимо от длительности проживания. Данные средства будут использованы в счет дополнительной генеральной уборки номера.

В Отеле запрещено проживание с дикими / экзотическими животными или животными, представляющими потенциальную опасность для жизни и здоровья человека.

В Отеле разрешено проживание с собаками-поводырями, обслуживающими нужды людей с ограниченными возможностями.

12.1. Регистрация

При поселении в Отель с домашними животными Владелец обязан ознакомиться с «Правилами проживания гостей с домашними животными» и поставить свою подпись, подтверждающую согласие с данными правилами.

Все животные, проживающие в Отеле, должны быть зарегистрированы. Если Гость не зарегистрировал животное в Службе приема и размещения, он оплачивает отелю штраф в размере 10 000 рублей.

Размещение с животным разрешается при наличии ветеринарного паспорта (форма паспорта и требования к его оформлению установлены Едиными ветеринарными (ветеринарно-санитарными) требованиями, предъявляемыми к товарам, подлежащим ветеринарному контролю (надзору), утвержденными Решением Комиссии таможенного союза от 18 июня 2010 г. № 317), который содержит данные о самом животном и о его владельце, а также сведения о проведении необходимых вакцинаций и о сделанных прививках, при этом дата прививки от бешенства должна быть не менее 30 дней и не более 12 месяцев до заезда.

При поселении с домашним животным, гость вносит депозит в размере 5000 рублей за каждое животное за возможные риски по ущербу имуществу Отеля. Депозит возвращается при отсутствии ущерба по окончании проживания в Отеле.

12.2. Правила пребывания животного в отеле

Гость должен иметь при себе специальный контейнер (переноску) для животного и подстилку/коврик для его сна.

Для кормления животного Гость должен привезти с собой специальную посуду. При необходимости возможно предоставление мисок для воды и еды. Гость должен уведомить об этом сотрудника службы приема и размещения при оформлении заезда в отель.

Гость, проживающий с животным, берет на себя полную ответственность по решению вопросов питания, чистки, выгула животного.

Гость, проживающий с животным, берет на себя обязательства по обеспечению соблюдения санитарно-гигиенического режима в гостиничном номере и на территории Отеля:

- на территории Отеля собаки должны находиться исключительно в наморднике и на поводке либо в специальной переноске, иные виды животных - в специальных переносках. Допускается нахождение декоративных пород (мелких) на поводке или на руках Владельца.

- владелец обязан иметь при себе специальный коврик или специальную клетку для домашнего животного.

- для оправления естественных надобностей животного, не требующих его выгула, гость обязан иметь с собой специальный лоток или иные специальные подстилки.

- допускается выгуливать на поводке без намордника только собак мелких пород, все остальные собаки должны быть только в намордниках и на поводке.

Запрещается:

- кормить домашних животных из посуды, принадлежащей Отелю, кроме специально предоставленной при заезде.

- сажать питомцев на диваны / кресла / столы в ресторанах и барах отеля, а также подходить с питомцами к буфетным линиям в ресторане / кафе.

- пользоваться гостиничными кроватями и креслами для отдыха животных.

- при отсутствии специальной клетки / переноски оставлять домашних животных без присмотра в гостиничном номере, холле, других местах общественного пользования Отеля, на территории Отеля.

- выгуливать домашних животных на территории Отеля, в том числе – на газонах.

- мыть домашних животных в душевых кабинах / ваннах номеров; использовать для гигиены животных полотенца, простыни и другие постельные гостиничные принадлежности, не предназначенные для питомцев.

- вычесывать домашних животных в номере Отеля и на ее территории.

- нахождение животного в бассейнах, термальном / банном комплексе отеля.

При выгуливании домашнего животного Гость обязан иметь средства для уборки продуктов жизнедеятельности домашнего животного и производить такую уборку.

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

Администрация Отеля оставляет за собой право расторгнуть договор: в случае нарушения «Правил проживания с домашними животными», агрессивного, неадекватного, шумного поведения домашнего животного, при создании неудобств домашним животным комфортному проживанию гостей и посетителей Отеля.

Отель не несёт ответственности за исчезновение животного из номера.

12.3. Табличка «Питомец в номере»

Пожалуйста, разместите табличку «Питомец в номере» на внешней стороне входной двери, когда животное находится в номере.

12.4. Уборка номера

Для безопасности и комфорта вашего питомца уборка номера будет производиться только в случае, если:

- животное не находится в номере;

- животное находится под вашим присмотром на поводке / в переноске.

12.5. Ущерб

Гость, проживающий с животным, несет полную ответственность за возможную порчу домашними животными имущества Отеля. В случае порчи имущества домашним животным владелец возмещает ущерб по Прейскуранту, действующему в Отеле на момент проживания владельца животного.

12.6. Процедура выселения

При выезде из номера позвоните в Службу приема и размещения (тел.: XXXX) для проверки номера на предмет возможных повреждений.

12.7. Ответственность

Ознакомившись с правилами, владелец животного освобождает от ответственности отель «Alean Residence Arkhyz 4*» от любых претензий или убытков, связанных с пребыванием питомца

в отеле, в том числе любых претензий третьих лиц. Владелец несёт полную ответственность за здоровье и комфорт третьих лиц, которые могут быть нарушены поведением животного.

13. Принятие (согласие) Гостем правил проживания

При ознакомлении с услугами Отеля до момента оплаты услуг Гость ознакомлен и согласен со всеми положениями, требованиями, ответственностью, отраженными в настоящих Правилах проживания (порядке проживания, пребывания и предоставления услуг в Alean Residence Arkhyz 4*).