

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ «ЦАРСКАЯ ОХОТА»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав Потребителей» от 07.02.1992 N 2300-1, Постановлением Правительства Российской Федерации «Об утверждении Правил предоставления Гостиничных услуг в Российской Федерации» от 18.11.2020 г. N 1853 и иными федеральными и региональными нормативно-правовыми актами, регулирующими деятельность Отеля.

1.2. С Правилами проживания Гости могут ознакомиться:

- в информационной папке в номере Отеля;
- на сайте Отеля <https://ohotka.su/> в разделе «Об Отеле».

1.3. С Постановлением Правительства Российской Федерации «Об утверждении Правил предоставления Гостиничных услуг в Российской Федерации» от 18.11.2020 г. N 1853, Правилами противопожарной безопасности согласно Постановлению Правительства №390 «О противопожарном режиме» и иными нормативными регламентирующими документами гости могут ознакомиться в помещении Отеля, предназначенном для оформления проживания

1.4. В настоящие Правила могут вноситься дополнения и изменения.

1.5. В случае задолженности Гостя по оплате услуг (проживание, дополнительные услуги), не возмещенного материального ущерба, причиненного Отелю при проживании ранее, а также при отсутствии документов, обязательных к предъявлению при заселении Отель вправе отказать в размещении гражданам.

2. Бронирование

2.1. Исполнитель предоставляет на сайте <https://ohotka.su/> всю необходимую и достоверную информацию об Отеле и услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора, а также Правила проживания в Отеле, Правила бронирования и оплаты, Договор, Политику обработки персональных данных и конфиденциальности, Правила противопожарной безопасности, Правила прохода по подвесному мосту (далее - Правила и Договор).

Правила и Договор являются официальным публичным предложением - офертой Исполнителя и содержат все существенные условия предоставления услуг.

Использование системы онлайн бронирования на сайте, совершение Гостем иных действий по выполнению условий, содержащихся в оферте, считается акцептом (п. 3 ст. 438 Гражданского Кодекса РФ) по невозвратному тарифу и оказанию услуг временного проживания в номерах Отеле и означает, что Гость до момента бронирования ознакомлен и в полной мере безоговорочно принимает условия Правил и Договора.

На основании Письма Госстроя РФ от 16.02.2001 № ВР-738/12 ОТЕЛЬ вправе самостоятельно определять порядок бронирования мест в Отеле.

2.2. Первоочередное право на размещение в Отеле имеют Гости с гарантированным (подтвержденным и оплаченным) бронированием номера.

2.3. Исполнитель принимает заявки на бронирование посредством электронной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от конкретного потребителя или посредством телефонной связи:

- контакты для электронной связи: ohota-04@mail.ru
- контакты для телефонной связи: +7 913 990 0025, +7 983 329 0065

2.4. При бронировании на сайте Отеля Заказчик производит поиск, бронирование и оплату номеров самостоятельно, при этом Заказчик не приступает к оформлению Заказа, предварительно не ознакомившись с Договором и Правилами, и признает, что в случае использования системы онлайн бронирования на сайте он в полной мере и безоговорочно принимает условия Договора и Правил.

2.5. При гарантированном бронировании ОТЕЛЬ ожидает гостя до 11:00 дня, следующего за днём запланированного заезда. В случае отказа от бронирования менее чем:

- за трое суток до дня заезда в Низкий сезон,
- за десять суток до дня заезда в Высокий сезон,

а также опоздания или не заезда Гостя с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.

2.6. При негарантированном бронировании ОТЕЛЬ ожидает гостя в течение 2 (двух) часов после заявленного времени прибытия в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

2.5. В случае предварительного гарантированного (оплаченного) бронирования при заезде Гостя до расчетного часа (с 00:00 до 11:00) оплачивается 50% стоимости проживания.

3. Размещение

3.1. ОТЕЛЬ предназначен для временного проживанияGuestов в в теплое время года на срок, указанный в заявке на бронирование или заявленный Гостем при размещении, если поселение осуществляется без предварительного уведомления. Иностранцы граждане могут быть размещены на срок действия визы и миграционной карты.

По истечении согласованного срока проживающий гражданин обязан освободить номер.

3.2. При необходимости продления срока проживания необходимо сообщить об этом администратору службы приема и размещения Отеля не позднее, чем за 3 часа до расчетного часа – 11 часов по местному времени. Продление проживания производится при условии, что номер, в котором проживает Гость, не забронирован другим Гостем.

3.3. Номер в Отеле предоставляется по предъявлении ваучера (в случае бронирования через турагентство или через системы онлайн бронирования), платежного поручения или иного платежного документа, подтверждающего оплату забронированного номера, а также при наличии свободных номеров в момент оплаты на месте оказания услуг и документа, удостоверяющего 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;
- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- 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;
- 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

К предъявлению подлежит такое количество документов, удостоверяющих личность, сколько Гостей будет проживать в номере. При отсутствии вышеуказанных документов работник службы приема и размещения вправе отказать в заселении.

3.4. Общее количество проживающих гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере. По согласованию с администрацией в номерах определенной категории может быть предоставлена возможность размещения на дополнительных местах с оплатой по действующему тарифу.

3.5. Время заезда Гостя в номер Отеля - 14:00 по местному времени.

При наличии свободных номеров допускается размещение гостя до 14:00 без дополнительной оплаты, но не ранее чем за 2 часа.

При размещении Гостя с 00:00 до установленного расчетного часа (11:00) плата за размещение взимается в том случае, когда Гость желает гарантированно заселиться в номер по предварительному гарантированному (оплаченному) бронированию:

- 00:00 до 11:00 оплачивается 50% суточной стоимости номера

Раннее размещение возможно только при наличии свободного номера той категории, которую Гость забронировал. В случае если имеется свободным номер более высокой категории, Гость вправе быть размещен в нем только в случае оплаты разницы стоимости номера забронированной категории и предоставленного номера более высокой категории.

3.6. В соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета Отель регистрирует Гостей, являющихся гражданами РФ. Регистрация граждан до 14 лет осуществляется на основании документов родителей или близких родственников, а также свидетельства о рождении.

Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Отеле и снятие их с учета осуществляется в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ. Для иностранных граждан эта услуга является платной.

3.7. Расчетный час в Отеле - 11 часов по местному времени. Время заезда – 14 часов 14:00 по местному времени (Москва +4 часа)

4. Оплата

4.1. Плата за проживание в Отеле взимается согласно действующих Тарифов в Отеле. Тарифы являются посуточными. Информация о Тарифах, утверждаемых руководителем Отеля, находится у администратора и на сайте <https://ohotka.su/>

При заселении оплачивается стоимость услуг проживания за весь период.

4.2. Плата за проживание в Отеле взимается в соответствии с расчетным часом - 11:00 часов текущих суток по местному времени. В случае задержки выезда Гостя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- с 11:00 до 18:00 оплачивается 50% суточной стоимости номера
- с 18:00 до 24:00 оплачивается 100% суточной стоимости номера

При проживании не более суток, но свыше 12 часов, плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

4.3. Оплата за проживание в Отеле может производиться

- при заселении
- банковской картой
- по безналичному расчету

При оплате в службе приема и размещения Отеля платежи принимаются наличными рублевыми средствами или посредством POS-терминала оплаты по банковской карте (в условиях горной местности возможны кратковременные перебои в работе терминала - ближайший банкомат находится на расстоянии 25 км от Отеля). Отель принимает к оплате карты платежных систем МИР, Visa, Master Card.

4.4. За проживание ребенка в возрасте до 5 лет (подразумевается, что ребенку не исполнилось 5 лет) без предоставления отдельного места оплата не взимается при предъявлении документов подтверждающих возраст. За проживание детей от 5 до 14 лет (четырнадцать) лет включительно берется оплата за дополнительное место согласно действующим в Отеле Тарифам.

4.5. При выезде из Отеля гость производит окончательный расчет за предоставленные основные и дополнительные услуги и сдает ключ от номера администратору службы приема и размещения.

5. Порядок проживания

5.1. Отель предоставляет своим Гостям без дополнительной платы следующие услуги:

- круглосуточная парковка
- чайная станция в номере (зеленый, черный чай, сахар)
- бутилированная вода 0,5 л (по количеству основных места)
- спутниковое телевидение
- доступ к Wi-Fi
- побудка к определенному времени;
- комплекс посуды и столовых приборов (по количеству основных мест в номерах)
- вызов такси;
- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по мере ее получения;
- информационные услуги (услуги, оказываемые на объектах, расположенных на территории туристического комплекса, экскурсионные услуги и их стоимость)
- предоставление питьевой воды, иголок, ниток, утюга, гладильной доски

5.2. Деньги, ценные бумаги, драгоценности, необходимо оставлять в сейфе службы приема и размещения. При условии соблюдения настоящего правила, администрация гарантирует проживающим сохранность личных вещей.

5.3. Исполнитель не несет ответственности за невозможность обслуживания Гостей по объективным причинам, включая аварийное отключение электроэнергии, воды, нарушение работы линий связи, интернета, неисправность оборудования и т. п.

5.4. Уборка номера производится ежедневно по требованию Гостя с заменой туалетных принадлежностей и полотенец с 08:00 до 20:00 по местному времени. Замена постельного белья производится не реже, чем один раз в три дня и при каждом заезде/выезде.

5.5. В течение проживания сотрудники Отеля при необходимости ежедневно пополняют чайную станцию (чай черный/зеленый, сахар).

5.6. При обнаружении забытых Гостем вещей в номере администрация принимает меры к возврату их владельцу. Если это сделать не удалось Отель обеспечивает сохранность вещей до передачи их гостю или его доверенному лицу в течение трех месяцев.

5.7. Книга отзывов и предложений находится у администратора на стойке приема и размещения, и выдается по первой просьбе / первому требованию. Заявления и жалобы принимаются Отелем в письменной форме и рассматриваются в установленном Законом порядке.

5.8. Ключ от номера при выезде Гостю необходимо сдавать дежурному администратору на ресепшн (служба приема и размещения).

5.9. На территории Отеля может проводиться фотосъемка. Если Гость не желает, чтобы его фотографии появились на сайте, в социальных сетях и/или территории Отеля - он обязан предупредить дежурного администратора на ресепшн.

5.10. На территории Отеля ведется съемка камерами видеонаблюдения для обеспечения порядка и безопасности.

6. Права и обязанности Гостей

6.1. Гость имеет право:

- запросить информацию о порядке получения бесплатных услуг в Отеле;
- запросить перечень дополнительных услуг и действующих на них цен;
- производить предварительный заказ услуг
- пригласить посетителей в свой номер с 09:00 до 23:00 по местному времени. при этом посетителям, не проживающим в Отеле, выдается временный браслет. Если посетители остаются в номере Гостя после 23:00, проживающему Гостю необходимо зарегистрировать посетителей в службе приема и размещения и оплатить дополнительное место по действующему Тарифу. Количество человек в номере (в том числе приглашенных) должно соответствовать количеству размещаемых Гостей в этой категории номера. При несоблюдении данного пункта Правил - пребывание приглашенных может быть ограничено по времени или прервано
- потребовать устранить недостатки, если ему предоставлена некачественная услуга, или уменьшения цены за некачественную услугу;
- оставить отзыв о пребывании в Отеле, оценив все использованные им услуги.

6.2. Гость обязан:

- своевременно и в полном объеме оплатить все предоставленные ему услуги до выезда из Отеля, в том числе дополнительные платные услуги;
- соблюдать установленные Отелем Правила и определенный порядок проживания;
- соблюдать чистоту в номере и на территории Отеля
- строго соблюдать Правила противопожарной безопасности согласно Постановлению Правительства №390 «О противопожарном режиме», не допускать возникновения очагов пожара, в случае возгорания в номере немедленно сообщить об этом любому сотруднику Отеля и действовать согласно инструкции
- уважать права других Гостей Отеля
- соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Отеля
- соблюдать общественный порядок в Отеле и в номере, не допускать громкое звучание музыки, не создавать шум и не беспокоить других гостей с 23:00 до 10:00 по местному времени;
- в случае обнаружения аварии электросетей, водоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Отеля немедленно сообщить об этом администратору службы приема и размещения;
- при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы (в том числе включенные зарядные устройства), закрыть номер;
- беречь имущество Отеля, в случае утраты или повреждения имущества - Гость обязан возместить убытки в полном объеме, путем внесения денежных средств в размере, необходимом для покрытия убытков, включая стоимость имущества, расходов на его закупку, доставку и установку. В случае если имуществу Отеля, нанесен какой-либо ущерб, сотрудник службы приема и размещения составляет Акт порчи имущества с указанием стоимости этого имущества, расходов на его закупку, доставку и установку в соответствии с прейскурантом.
- сдавать деньги, ценные бумаги и драгоценности на ответственное хранение в

- службу приема и размещения гостей;
- соблюдать установленный расчетный час при выезде
 - при выезде из Отеля Гость обязан обратиться в службу приема и размещения для сдачи номера. Под сдачей номера понимается: сдача номера горничной, сдача ключей, оплата дополнительных услуг
 - в случае выявления у Гостя симптомов респираторных вирусных инфекций, установления диагноза новой коронавирусной инфекции COVID-19 возместить обоснованные и документально подтвержденные расходы Отеля на переселение в специализированное лечебное учреждение, проживание, питание, лечение, содержание в обсерваторе или самоизоляции и т.д. Гостя в период лечения.

6.3. Запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие, а также передавать им ключ от номера;
- передавать ключ от номера третьим лицам
- оставлять в номере несовершеннолетних в свое отсутствие, оставлять на территории детей без присмотра (Отель находится на двух берегах реки Катунь, подход к реке не огорожен)
- хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером 100*100*100 см должны храниться в комнате для багажа Отеля в целях обеспечения личной безопасности Гостя, удобства проведения уборки в номере)
- переставлять и передвигать мебель
- держать в номере животных (собак, кошек, птиц, рептилий и т.п.)
- без согласования с администрацией подключать привезенные с собой дополнительные устройства, бытовые и электроприборы;
- курить в номерах, кафе, на территории и в помещениях Отеля, в том числе кальян и электронные сигареты (согласно Федерального закона от 23.02.2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака») - на территории есть специально оборудованные места для курения;
- разводить костры за пределами специально отведенных для этого мест (расположение необходимо уточнить у дежурного администратора)
- приносить на территорию Отеля оружие (огнестрельное, холодное, метательное, пневматическое, газовое, сигнальное оружие и боеприпасы) и взрывчатые, наркотические, психотропные, токсические вещества, а также иное оружие, вещества, устройства и предметы, которые могут представлять угрозу для жизни и здоровья находящихся на территории Отеля граждан, имущества Отеля и обеспечения общественной безопасности;
- использовать на территории Отеля бенгальские огни, хлопушки, фейерверки и прочие пиротехнические изделия (территория Отеля расположена в сосновом лесу 1 категории с особым режимом природопользования)
- купаться в реке Катунь, выходить в зимнее время на лед
- осуществлять профессиональную фото/видеосъемку без письменного разрешения Руководителя Отеля
- нарушать покой другихGuestов, создавая шум
- выносить из кафе посуду и столовые приборы, продукты питания и напитки
- умышленно загрязнять территорию Отеля, выбрасывать из окон различные предметы, окурки и т.п.
- пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере
- пребывать в номере после 23:00 незарегистрированным посетителям, не проживающим в Отеле

7. Права и обязанности администрации Отеля

7.1. Отель имеет право:

- входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, энергоснабжения
- посещать номер без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем общественного порядка или порядка пользования бытовыми приборами
- переселить гостя в равнозначный номер в случае обнаружения необходимости произвести в его номере экстренный ремонт или проведения мероприятий по устранению причин, препятствующих его нормальному использованию;
- в случае невозможности предоставить гостю номер в Отеле - переселить его по согласованию с ним в другой Отель не ниже по уровню;
- в случае выявления у Гостя симптомов респираторных вирусных инфекций, установления диагноза новой коронавирусной инфекции COVID-19 переселить Гостя в специализированную организацию для прохождения лечения
- выселить гостя в случае нарушения им Правил пожарной безопасности, грубого нарушения правил поведения и настоящих правил, несвоевременной оплаты предоставленных услуг или проявления в отношении персонала или других Гостей агрессии и других действий, угрожающих их безопасности или здоровью, составив акт по данным нарушениям и при необходимости пригласив сотрудников органов внутренних дел для выяснения всех обстоятельств
- поместить вещи, оставленные гостем в номере, подлежащем освобождению в связи с истечением оплаченного срока проживания, в камеру хранения, создав комиссию и сделав опись имущества Гостя;
- проводить телефонный опрос о качестве предоставляемых услуг
- Отель оставляет за собой право не предоставлять услуги лицам, находящимся в алкогольном, наркотическом опьянении или под действием психотропных препаратов

7.2. Отель обязан:

- своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям оплаченные услуги, в том числе комплектность и исправность оборудования в номерах, а также качество подготовки номера к заселению;
- информировать Гостей 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 и посетителях Отеля
- своевременно реагировать на просьбы Гостей, принимая меры по устранению недостатков в номерах Отеля в кратчайшие сроки
- в случае выявления недостатков в номере, угрожающих безопасности гостя, срочно переселить его в другой равнозначный номер или в номер более высокой категории;
- в случае переселения гостя в другой Отель предоставить бесплатно автомобиль для его транспортировки в этот Отель;
- хранить забытые гостем вещи в течение 3 месяцев, а ценные вещи и деньги в течение 1 года с момента составления акта о забытых вещах;
- не проводить шумных мероприятий на открытых площадках после 23:00.

Благодарим Вас за выбор Отеля «Царская охота».

Мы будем рады помочь Вам в решении любых возникающих вопросов.

С уважением, Команда Отеля «Царская охота». Приятного Вам отдыха!