

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ в Гостиничном комплексе «Лесная Рапсодия»

1. Общие положения.

- 1.1. Настоящие Правила предоставления услуг и порядок проживания в Гостиничном комплексе «Лесная Рапсодия» (далее по тексту – Гостиничный комплекс) разработаны в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992г. и «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 года № 1853.
- 1.2. Настоящие Правила действуют с 09 ноября 2021 года.
- 1.3. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:
«**Исполнитель**» - ООО «125 квартал», именуемое далее по тексту – гостиничный комплекс «Лесная Рапсодия», расположенный по адресу: Ленинградская область, Выборгский район, п. Ильичево, Линтульская аллея, д.8, оказывающий гостиничные услуги гражданам и юридическим лицам;
«**Потребитель**» (Гость) – гражданин или юридическое лицо, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги, оказываемые Исполнителем;
- 1.4. Настоящие Правила регулируют отношения между Гостиничным комплексом и Гостями, распространяются на всех без исключения граждан (гостей, потребителей, посетителей, клиентов), **проживающих и находящихся** на территории гостиничного комплекса «Лесная рапсодия».
- 1.5. Настоящие Правила обязательны для исполнения, в том числе при заказе услуг юридическими лицами для физических лиц, при заказе услуг для группы лиц, для организованных групп, при оказании услуг по подарочным сертификатам и др.
- 1.6. В случае заключения Договора на услуги проживания с физическим лицом путем принятия (акцепта) публичной оферты настоящие Правила являются неотъемлемой частью данной публичной оферты.
- 1.7. Администрация Гостиничного комплекса вправе в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила. Изменения в Правила вступают в силу с момента их размещения на информационном стенде гостиничного комплекса и (или) на сайте в сети Интернет - www.lrhhotel.ru или с даты, указанной в настоящих Правилах.
- 1.8. Гость обязуется самостоятельно ознакомиться с указанными изменениями к правилам **до момента оплаты услуги**. Настоящие Правила размещены на сайте в сети Интернет www.lrhhotel.ru и на информационном стенде Службы приема и размещения.

2. Бронирование.

- 2.1. Бронирование номера производится в течение 24 часов с момента получения заявки при наличии свободных мест. При бронировании, размещении или свободном поселении Гость выбирает категорию номера. Право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией гостиничного комплекса.
- 2.2. Гость вправе запросить услугу «Гарантия номера». При наличии номера на запрашиваемый период и оплате стоимости Администрация Гостиничного комплекса предоставляет номер. Стоимость услуги «Гарантия номера» устанавливается прейскурантом.
- 2.3. Гость может забронировать номер, оплатив его до заселения (гарантированное бронирование), либо забронировать номер без оплаты (негарантированное бронирование).
- 2.4. При негарантированном бронировании Гостиничный комплекс ожидает Гостя **до 19 часов 00 минут** по местному времени в день заезда, после чего бронь аннулируется.
- 2.5. При гарантированном бронировании гостиничный комплекс ожидает Гостя **до 16 часов 00 минут** дня, следующего за днем заезда.
 - В случае отказа от Гарантированного бронирования менее чем за одни сутки до дня заезда в низкий сезон;
 - за трое суток в высокий сезон,а также в случае опоздания или не заезда Гостя, с него (или Заказчика) взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за одни сутки. При опоздании более чем на одни сутки, гарантированное бронирование аннулируется.
- 2.6. В случае бронирования по специальным тарифам могут применяться особые условия аннуляции Гарантированного бронирования, которые определяются правилами специального тарифа.
- 2.7. Периоды высокого и низкого сезонов устанавливаются Администрацией Гостиничного комплекса.

3. Порядок оформления проживания и предоставления услуг.

- 3.1. Режим работы гостиничного комплекса, в т.ч. Службы приема и размещения - круглосуточно.
- 3.2. Режим работы ресторанов, водно-оздоровительного комплекса и пункта проката устанавливается отдельными правилами.
- 3.3. Администрация Гостиничного комплекса вправе:
 - ограничить предоставление услуг (в т.ч. в отдельных номерах) по техническим, погодным, эксплуатационным и др. причинам (аварийные ситуации оборудования, произошедшие не по вине Гостиничного комплекса, наступление обстоятельств непреодолимой силы, временное отключение соответствующими службами электроэнергии и др.);
 - вносить изменения в график (режим) работы Гостиничного комплекса, связанные с техническими, погодными и другими причинами, о чем указывается на соответствующих информационных стендах Службы приема и размещения.
- 3.4. Гости имеют возможность проживать в номерах/апартаментах и (или) находиться на территории Гостиничного комплекса при условии соблюдения настоящих Правил.
- 3.5. Стоимость проживания в номерах и апартаментах Гостиничного комплекса размещается на сайте www.lrhotel.ru и на информационной стойке Службы приема и размещения.
- 3.6. Заселение в гостиницу 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) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.
- 3.7. Сопровождающий ребенка родитель (иной законный представитель или сопровождающее взрослое лицо, под контролем которого находится ребенок) несет ответственность за соблюдение ребенком всех требований настоящих Правил.
- 3.8. Оплачивая проживание и (или) заселившись в номер, Гость подтверждает, что полностью ознакомлен и согласен с настоящими Правилами, ознакомил с настоящими Правилами ребенка и своих Гостей.
- 3.9. Расчетный час – 16.00 часов по московскому времени.
- 3.10. до 08 ноября 2021 года: Время проживания исчисляется сутками: время заселения - 19.00 текущих суток; время выезда - **17.00** последующих суток (по местному времени).
- 3.11. с 09 ноября 2021 года: Время проживания исчисляется сутками: время заселения - 19.00 текущих суток; время выезда - **16.00** последующих суток (по местному времени).
- 3.12. Максимальное число заселяемых Гостей в один номер определяется количеством спальных мест в номере соответствующей категории.
- 3.13. Администрация Гостиничного комплекса обеспечивает проживание Гостя в номере только в оплаченный период времени. При желании Гостя продлить срок проживания, Гостю необходимо сообщить об этом Администратору Службы приема и размещения не позднее, чем за 3 часа до окончания расчетного часа. Продление периода проживания производится за дополнительную плату, согласно действующему прейскуранту цен и только при отсутствии брони на данный номер.
- 3.14. Право на внеочередное обслуживание в гостиничном комплексе имеют:
 - Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы и лица, приравненные к ним;
 - инвалиды и участники Великой Отечественной Войны и лица, приравненные к ним;
 - другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации предоставлено право на внеочередное обслуживание на предприятиях бытового обслуживания.Внеочередное обслуживание предоставляется при предъявлении документа, подтверждающего это право.

4. Заселение.

- 4.1. Заселение в номер производится только после внесения Гостем предварительной оплаты за весь предполагаемый срок проживания. Оплата услуг производится Гостем наличными денежными средствами в кассу, платежной картой или путем перечисления денежных средств на расчетный счет.
- 4.2. Номер предоставляется по предъявлении Гостями:
 - гражданами РФ - паспорта или иного документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством РФ;
 - иностранными гражданами и лицами без гражданства:
 - 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.
- 4.3. В случае отсутствия у Гостя (гостей) паспорта или иного документа, удостоверяющего личность Гостя (Гостей), Администрация гостиничного комплекса вправе отказать в предоставлении услуг проживания.
- 4.4. Регистрационная карта, подписываемая при заселении Гостем, с одной стороны, и сотрудником Службы приема и размещения с другой, признается договором (далее – Договор) между Потребителем и Исполнителем.
- 4.5. При заселении гостей с 07.00 (ранний заезд) плата за номер за период от времени заселения до времени заезда взимается в размере 50% от базового тарифа для занимаемого номера. Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание 100% от базового тарифа для занимаемого номера.
- 4.6. Раннее размещение производится при наличии свободных номеров. Завтрак в день заселения без оплаты не предоставляется
- 4.7. Для организации безопасности проживания Администрацией Гостиничного комплекса установлен пропускной режим – проезд на автомобилях и других транспортных средствах в жилую зону осуществляется по пропускам в соответствии с Правилами проезда и нахождения транспортных средств гостей и поставщиков на территории гостиничного комплекса "Лесная Рапсодия". Правила проезда и нахождения транспортных средств гостей и поставщиков на территории гостиничного комплекса "Лесная Рапсодия" размещены на информационном стенде Службы приема и размещения.
- 4.8. При оформлении проживания Служба Приема и Размещения осуществляет регистрацию Гостя и выдает ключ (электронная карточка-ключ или механический ключ), обеспечивающий доступ в номер на оплаченный период проживания.
- 4.9. В случае необходимости, переселение гостя в другой номер производится с его согласия.
- 4.10. Подселение в номер, где уже проживает Гость, производится в его присутствии или с его согласия.
- 4.11. Лица, нарушающие общественный порядок или совершающие хулиганские действия, не заселяются.
- 4.12. Служба приема и размещения Гостиничного комплекса вправе не заселять лиц, находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения. При агрессивном поведении Гостя Администрация оставляет за собой право вызвать Полицию для разрешения спорных вопросов и соблюдения правил и норм поведения в общественных местах.
- 4.13. При проживании не более суток плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.
- 4.14. В случае отказа Гостя от проживания в течение 30 минут с момента заселения в номер, Гостю возвращается полная стоимость номера. Возврат денежных средств гостю производится при условии, если Гость не воспользовался номером.
В случае отказа Гостя от проживания по истечении 30 минут с момента заселения, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.
- 4.15. В случае невозможности предоставления забронированного номера соответствующей категории, Администрация Гостиничного комплекса вправе предоставить Гостю номер более высокой категории без дополнительной оплаты.
- 4.16. Не взимается плата за проживание детей в возрасте до **4 лет (включительно)** при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления отдельного спального места. При размещении детей 5 лет и старше взимается плата согласно тарифам. Гостиничный комплекс предлагает Гостям дополнительные услуги за плату согласно прейскуранту. Ознакомиться с перечнем можно на информационной стойке Службы приема и размещения.
- 4.17. В стоимость услуг проживания включено (предоставляется в распоряжение Гостей без дополнительной оплаты):
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении (кроме бандеролей и посылок);
 - побудка к определенному времени;
 - предоставление кипятка;
 - телефон, IP-телевидение,
 - чайник электрический, чайная посуда;
 - комплект посуды и столовых приборов в зависимости от выбранной категории;
 - на каждого гостя в соответствии с бронированием: махровый халат, одноразовая обувь, комплект полотенец, туалетные принадлежности;

- ежедневная текущая уборка номера;
- при длительном проживании смена постельного белья (один раз в три дня) и ежедневная смена полотенец;
- предоставление детской кровати и комплекта белья (по запросу);
- беспроводной Интернет (Wi-Fi) в номерах и общественных зонах;
- парковка личных автомобилей. Количество автомобилей, включенных в стоимость проживания, определяется категорией номера. Дополнительные автомобили паркуются на территории гостиничного комплекса с согласия Администрации Гостиничного комплекса с оплатой стоимости в соответствии с прейскурантом;
- справочно-информационные услуги;
- анимация в соответствии с графиком;
- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой.

5. Правила проживания.

5.1. При заселении Гостям необходимо ознакомиться с перечнем имущества, находящемся в номере, осмотреть имущество и при наличии несоответствия сообщить об этом администратору Службы приема и размещения.

5.2. Во время проживания Гости имеют ПРАВО:

- пользоваться парковкой в соответствии с оплаченной категорией номера. Парковка автомобилей, превышающих указанное количество, осуществляется на территории гостиничного комплекса при наличии мест и оплате в соответствии с Прейскурантом, утвержденном Администрацией.
- находиться и гулять по территории гостиничного комплекса и за его пределами;
- проживать с домашними животными при условии соблюдения правил проживания с животными, предусмотренных п. 6 настоящих Правил;
- пользоваться уличными детскими и спортивными площадками;
- обращаться к администратору Службы приема и размещения за разъяснениями настоящих Правил, по всем вопросам оказания услуг в соответствии с настоящими Правилами и помощью (оказание первой помощи, вызов скорой медицинской помощи, разрешение конфликтных и спорных ситуаций).

5.3. Гости ОБЯЗАНЫ:

- соблюдать чистоту в помещениях и на территории гостиничного комплекса. Запрещается выбрасывать мусор, бутылки и другие предметы из окон номера/апартаментов; выбрасывать в унитаз различного рода предметы, бытовой мусор, средства гигиены и т. д.;
- в случае возникновения любых неисправностей электрических бытовых приборов, инженерного и иного оборудования незамедлительно сообщить администратору Службы приема и размещения. Запрещается самостоятельно устранять неисправности;
- соблюдать правила пожарной безопасности, правила эксплуатации бытовых приборов, камина;
- соблюдать правила безопасности в лесу;
- соблюдать правила поведения на воде;
- пользоваться мангалами, расположенными у коттеджей, только в специально отведенных местах (площадках с песком). Для приготовления еды использовать ТОЛЬКО древесный уголь. Использование дров для камина и сухих веток, категорически ЗАПРЕЩАЕТСЯ;
- вести себя корректно по отношению к персоналу и другим Гостям;
- соблюдать тишину на территории гостиничного комплекса в ночное время с 21:00 до 08:00 часов;
- следить за сохранностью собственного имущества. Администрация гостиничного комплекса не несет ответственности за утерю ценных вещей Клиента, хранящихся не в сейфе;
- оплатить любой материальный ущерб, причиненный гостиничному комплексу, другим отдыхающим;
- бережно относиться к имуществу. В случае причинения ущерба, порчи или утраты имущества номера, причинения ущерба другим отдыхающим по вине Гостя и/или лиц, находящихся с ним на отдыхе, Гость обязан полностью компенсировать нанесенный ущерб в соответствии с действующим прейскурантом возмещения стоимости ущерба, а в случае отсутствия прейскуранта - в соответствии с рыночными ценами, действующими на момент причинения ущерба.

При отказе гостя от возмещения ущерба Администрация Гостиничного комплекса составляет соответствующий Акт о причинении ущерба;

- не бегать по лестнице, не оставлять малолетних детей без присмотра на лестнице;

- не оставлять в номере и на территории Гостиничного комплекса малолетних детей без присмотра при нахождении на территории и объектах Гостиничного комплекса «Лесная рапсодия», Гости несут полную ответственность за безопасность прибывших с ними детей;
 - в коттеджах не допускать детей к камину, электроприборам, к открытым окнам на втором этаже коттеджей;
 - при выезде не забывать свои личные вещи, ценности и документы;
 - сохранять до окончания оказания услуг документы об оплате услуг (кассовый чек, квитанция об оплате и т.д.);
 - **самостоятельно** ознакомиться до момента оплаты и начала пользования услугами с прейскурантом цен, с настоящими Правилами на информационном стенде Службы приема и размещения и (или) на сайте www.lrhhotel.ru;
 - неукоснительно соблюдать настоящие Правила.
- 5.4. Забытые Гостями вещи (документы) в номерах в случае их обнаружения обслуживающим персоналом помещаются на хранение и подлежат возврату Гостю по его требованию. Оставленные пищевые продукты не хранятся и подлежат немедленной утилизации. В случае неостребования Гостем забытых вещей в течение 2-х месяцев с даты их обнаружения Администрация вправе утилизировать указанные вещи. Забытые документы, в случае их неостребования Гостем в течение 2-х месяцев от даты обнаружения, подлежат передаче в организацию, выдавшую документ или передаются в ближайшее отделение полиции.
- 5.5. За хранение забытых габаритных вещей или вещей, требующих специальных условий хранения, Администрацией может устанавливаться отдельная плата, которая взимается с Гостя в момент возврата вещи.
- 5.6. Гостям ЗАПРЕЩЕНО:
- находиться в номерах в уличной грязной обуви;
 - превышать максимальное число заселяемых в один номер Гостей;
 - передавать ключи от номера посторонним лицам, оставлять двери номера открытыми в свое отсутствие;
 - передавать пропуск для проезда автомобиля на территорию Гостиничного комплекса через шлагбаум посторонним лицам, не имеющим в соответствии с настоящими Правилами права на проезд и парковку автомобиля на территории комплекса;
 - оставлять детей в возрасте до 14 лет без присмотра сопровождающих взрослых;
 - разводить костры и открытый огонь на территории Гостиничного комплекса, на береговой линии и водоохранной линии озера, в мангалах у домов для проживания отдыхающих;
 - курить, использовать системы нагревания табака, использовать вейпы в номерах и помещениях Гостиничного комплекса, а также в местах, не предназначенных для курения;
 - проносить и/или хранить и/или применять на территории гостиничного комплекса (в номерах, коттеджах) взрывчатые и легковоспламеняющиеся вещества (в том числе пиротехнические изделия, фейерверки, небесные фонарики и т.д.), оружие любого вида, отравляющие, токсичные, ядовитые, опасные химические вещества, газовые баллончики;
 - подключать и использовать бытовые электроприборы, электронагревательные приборы и прочее электрооборудование, не предусмотренные оснащением номера;
 - без причин пользоваться первичными средствами пожаротушения, находящимися в пожарных шкафах;
 - размещать на территории объявления, листовки, различные информационные материалы, графические изображения;
 - осуществлять нанесение любых изображений на стены, напольные покрытия в помещениях или на фасаде здания гостиничного комплекса, коттеджей и других сооружений;
 - парковать автомобили в местах, не предназначенных для парковки, согласно требованиям настоящих Правил, превышать предельно допустимое количество припаркованных автомобилей возле коттеджей в нарушение установленных требований настоящих Правил;
 - заезжать на газоны, передвигаться по территории гостиничного комплекса (вне дорожного покрытия) на квадроциклах/мотоциклах и иной самоходной технике;
 - производить мойку автотранспорта на территории гостиничного комплекса;
 - выносить имущество из номера / коттеджа (мебель, оборудование, полотенца, посуду и т.п.);
 - при проживании в нескольких коттеджах перемещать имущество одного коттеджа в другой (мебель, оборудование, полотенца, посуду и т.п.);
 - портить зеленые насаждения, вытаптывать газоны, вырубать деревья и кустарники на территории Гостиничного комплекса;
 - бросать мусор, отходы, окурки на территории Гостиничного комплекса в места, не отведенные для их складирования;

- игнорировать требования обслуживающего персонала Гостиничного комплекса, проявлять неуважение или грубость к обслуживающему персоналу и другим Гостям;
 - использовать территорию гостиничного комплекса без разрешения администрации для занятия коммерческой, рекламной и иной деятельностью, не зависимо от того, связано ли это с получением дохода;
 - использовать номера для проживанияGuestов сверх максимально возможного числа заселяемых в один номер соответствующей категории;
 - создавать помехи нормальному сну и отдыху других проживающих в ночное (время громкая работа аудио-, видеотехники, игра на музыкальных инструментах, пение, декларирование и крики);
 - наносить ущерб имуществу, помещениям, сооружениям и оборудованию гостиничного комплекса;
 - при проведении мероприятий самовольно, без согласования с Администрацией, устанавливать игровые аттракционы, рекламные щиты музыкальное, световое и иное оборудование;
 - при проведении мероприятий использовать дым-машины и любые пиротехнические изделия и фейерверки (в т.ч. концертную пиротехнику, горящие надписи, петарды, фонтаны, «холодные» фонтаны, батареи салютов, римские свечи, ракеты, огнепады, пальмовые салюты, сферические салюты, бураки, пиротехнические фигуры, веерные салюты, и любые другие указанные изделия);
 - при проведении мероприятия использовать собственное (арендованное) оборудование, не согласованное с Администрацией Гостиничного комплекса. Согласование производится не менее чем за 48 (Сорок восемь часов) до начала мероприятия. Согласование производится по составу, мощности и расположению оборудования на территории комплекса и/или в помещениях зданий комплекса;
 - использование оборудования, не имеющего обязательной сертификации или декларации соответствия, установленного законом РФ;
 - развешивать на строениях и деревьях электрические гирлянды, светильники, электрические удлинители и провода.
- 5.7. До начала пользования бытовыми электроприборами и оборудованием, установленным в номерах, Гостям необходимо ознакомиться с инструкциями по эксплуатации данных приборов (оборудования) в информационной Папке гостя. В случае невозможности включения или поломки электробытового прибора (оборудования) незамедлительно сообщить об этом администратору Службы приема и размещения.

ВНИМАНИЕ: апартаменты в коттеджах не оснащены системами кондиционирования.

6. Правила проживания с животными.

- 6.1. Под определение «домашнее животное» подпадают **взрослые** собаки мелких пород до 5 кг. Проживание с иными животными запрещено. Проживание со щенками запрещено.
- 6.2. **Категорически запрещается проживание с кошками в любых номерах и апартаментах.**
- 6.3. Допускается проживание с домашними животными в ограниченном количестве апартаментов коттеджей при условии, что численность животных не превышает двух единиц. Проживание с животными в номерах здания гостиничного комплекса запрещено.
- 6.4. За проживание с животными установлена дополнительная оплата в соответствии с прейскурантом, утвержденном Администрацией Гостиничного комплекса.
- 6.5. Проживание с домашними животными допускается только при наличии у владельцев домашнего животного справки от ветеринарного врача о состоянии питомца или предъявлении ветеринарного паспорта установленного образца с отметкой обо всех прививках.
- 6.6. Гость, проживающий с домашним животным, берет на себя обязательства по соблюдению санитарно- гигиенического режима в коттедже и на территории гостиничного комплекса:
- Гость обязан привезти с собой специальную подстилку для животного, специальную посуду для кормления, лоток для туалета. **Категорически запрещается** кормить домашних животных из посуды, находящейся в коттедже;
 - запрещается вычесывать домашних животных в коттеджах, мыть животных в душевых, использовать для вытирания полотенца и простыни, принадлежащие гостиничному комплексу;
 - выгул собак разрешается только в наморднике, на поводке, длина которого позволяет контролировать их поведение;
 - запрещается выгуливать собак на детских и спортивных площадках;
 - владелец домашнего животного обязан не допускать случаев нахождения своих питомцев на территории гостиничного комплекса без присмотра;

- гость обязан обеспечить отсутствие домашнего животного во время уборки апартаментов и/или при проведении ремонтных работ сотрудниками гостиничного комплекса;
 - гость обязан самостоятельно убирать за своими домашними животными экскременты во время их выгула на территории гостиничного комплекса;
 - запрещается находиться с домашними животными в ресторанах, гостиничном комплексе и других местах общего пользования.
- 6.7. Всю ответственность за уход, здоровье, питание, содержание, чистку, выгул домашнего животного несет хозяин.
- 6.8. Всю ответственность и расходы за порчу имущества коттеджа и гостиничного комплекса домашними животными несет хозяин питомца.
- 6.9. Все риски, связанные с поведением домашнего животного, несет хозяин питомца.
- 6.10. Администрация гостиничного комплекса оставляет за собой право в одностороннем порядке расторгнуть договор на проживание с Гостем в случае:
- нарушения Гостем правил проживания с домашними животными;
 - агрессивного, шумного, неадекватного поведения домашнего животного.
- 6.11. Администрация Гостиничного комплекса не несет ответственности за жизнь и здоровье домашних животных, за их утерю (потерю), за жизнь и здоровье животных, оставленных в номере при выезде и т.д.
- 6.12. При заселении с домашними животными Гость обязан внести страховой депозит. Размер депозита – 5 000 рублей за одно животное. После приемки апартаментов коттеджа сотрудником Службы горничных и при отсутствии каких-либо повреждений Гостю возвращается страховой депозит в полном размере. В случае обнаружения повреждений из страхового депозита удерживается сумма на возмещение расходов/утраченного имущества.
- 6.13. В случае выявления фактов проживания с любыми животными в любой категории номеров без оплаты стоимости и/или нарушении правил проживания с животными Гость оплачивает проживание в соответствии с прейскурантом с **применением повышающего коэффициента 5**.

7. Выезд из номера.

- 7.1. Перед выездом из номера Гостю не позднее, чем за 15 (пятнадцать) минут до времени выезда необходимо связаться с администратором Службы приема и размещения и сдать номер и находящееся в нем имущество в надлежащем состоянии.
- 7.2. При выезде из номера Гостям необходимо расставить на места предметы мебели, а в случае, если номер был украшен к какому-либо торжеству (шарики, гирлянды, поздравления и т.д.), необходимо самостоятельно убрать данные украшения.
- 7.3. При выезде из номера Гость обязан вернуть все пластиковые карты, ключи, полученные при заселении, администратору Службы приема и размещения. При выезде Гость должен оплатить дополнительно оказанные в период проживания услуги и стоимость поврежденного/утраченного имущества (в том числе, но не ограничиваясь этим, стоимость дубликатов ключей, предметов интерьера, экстерьера).
- 7.4. В случае задержки выезда Гостя из номера, Гость обязан оплатить стоимость продления проживания исходя из действующего на момент оказания услуг прейскуранта..
Если из-за несвоевременного выезда Гостя в номер невозможно заселить следующих Гостей, забронировавших данный номер, Гость также обязуется возместить Исполнителю все причиненные данной задержкой убытки, в т.ч. упущенную выгоду.
- 7.5. В случае выезда Гостя из номера ранее срока, возврат денежных средств осуществляется по письменному заявлению с указанием времени выезда. За первые сутки проживания Гостю деньги не возвращаются. Возврат производится тем же способом, что и была произведена оплата.
- 7.6. При задержке выезда Гостя за продление проживания взимается дополнительная плата:
- при задержке выезда Гостя в период с 16-00 до 18-00 – плата взимается в размере 3 000 (Трех тысяч) рублей;
 - при задержке выезда Гостя в период с 18-00 до 22-00 – плата взимается за половину суток по тарифу проживания;
 - при задержке выезда после 22-00 - оплата производится за полные сутки по тарифу проживания.
- 7.7. При невыезде Гостя и(или) в случае не сдачи Гостем номера в соответствии с настоящими Правилами и (или) в случае отсутствия Гостя в номере по истечении 30 (тридцати) минут с момента наступления его расчетного часа выезда, Администрация Гостиничного комплекса вправе создать комиссию и произвести опись находящегося в номере имущества, в т.ч. имущества Гостя.
Обнаруженные материальные ценности (имущество) Гостя направляются на ответственное хранение. При возврате Гостю вещей и ценностей, Гость обязан оплатить услуги по их выносу из номера (в случае габаритности или иных особенностей вещей), услуги по ответственному

хранению, а также время простоя номера, исходя из часовой стоимости продления проживания в номере в соответствии с прейскурантом цен.

При обнаружении при выезде гостя из номера фактов отсутствия (недостачи) материальных ценностей (имущества) комиссией составляется соответствующий акт для фиксации факта недостачи и возмещения возникшего ущерба.

8. Поведение Гостей Гостиничного комплекса не должно мешать третьим лицам, представлять угрозу безопасности их жизни и здоровью либо в той или иной форме ограничивать их свободу. За вышеуказанные действия Гости несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством РФ.
9. За преднамеренные противоправные действия, нарушение настоящих Правил, а также за умышленную порчу имущества номеров (гостиничного комплекса) и/или имущества третьих лиц, причинение вреда жизни и здоровью третьих лиц, посетители несут ответственность в соответствии с действующим российским законодательством, в т.ч. имущественную ответственность по возмещению стоимости причиненного материального ущерба, а также ответственность за причинение вреда жизни и здоровью Гостей.
10. По всем спорам, вопросам, претензиям и разногласиям, возникающим в ходе заселения и (или) проживания и (или) выезда из номеров, Гость вправе немедленно обращаться за их разрешением к Администрации Гостиничного комплекса. Если проблема не может быть решена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении. Все споры или разногласия разрешаются путем переговоров между сторонами, в том числе путем направления письменных претензий. Письменная претензия Гостя может быть заявлена непосредственно в день оказания некачественной услуги и рассмотрена принимающей стороной (Администрацией Гостиничного комплекса) с дачей письменного ответа заявителю в течение 30-ти дней с момента ее получения, если иные сроки рассмотрения и удовлетворения претензии потребителя не установлены действующим законодательством РФ, Договором с Гостем.
11. В случае невозможности разрешения разногласий по спорным вопросам путем переговоров, в том числе путем направления письменных претензий, они подлежат рассмотрению в суде в соответствии с законодательством РФ.
12. Администрация гостиничного комплекса оставляет за собой право отказать в пользовании услугами проживания любому посетителю, нарушающему требования настоящих Правил и иных обязательных правил поведения.
13. При отказе Гостя от оказания услуг в оплаченный период проживания Гость обязан возместить исполнителю фактически понесенные им расходы. При неявке Гостя к оплаченному времени проживания и при фактическом неиспользовании оплаченного периода проживания, стоимость оплаченных услуг Гостю не возвращается.
14. Администрация Гостиничного комплекса не несет ответственности за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Гостя, вследствие нарушения им настоящих Правил, а также действия обстоятельств непреодолимой силы, в том числе, но не ограничиваясь этим: природные стихийные бедствия (землетрясения, наводнения, снежные заносы и т.п.), беспорядки, гражданские войны, забастовки, решения компетентных государственных органов власти, аварийные ситуации (отключение электроэнергии, ремонтно-восстановительные работы и другие чрезвычайные работы и действия со стороны энергоснабжающих организаций) и т.д.
15. Администрация Гостиничного комплекса не несет ответственности за ненадлежащее исполнение (неисполнение) услуг вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, в том числе, но не ограничиваясь этим: природные стихийные бедствия (землетрясения, наводнения, снежные заносы и т.п.), беспорядки, гражданские войны, забастовки, решения компетентных государственных органов власти, аварийные ситуации (отключение электроэнергии, водоснабжения, газоснабжения, ремонтно-восстановительные работы и другие чрезвычайные работы и действия со стороны энергоснабжающих организаций) и т.д., а также по иным основаниям, предусмотренным законом.
16. Администрация Гостиничного комплекса имеет право свободного доступа в номер в присутствии проживающих Гостей с предварительным согласованием по телефону.
17. Администрация Гостиничного комплекса оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем для уборки, в случае возникновения задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем требований настоящих Правил и правил общественного порядка.