



ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ АРТ ВИЛЛАДЖ КЛАБ

1. Размещение гостей в отеле

Размещение гостя осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 г. N 1085 (далее по тексту именуемые – «Правила»), 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, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с 5 международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина; документа, выданного иностранным государством и признанного 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.

Несовершеннолетние лица размещаются в Отеле исключительно с родителями или лицами их заменяющими (опекуны и пр.).

Командированные граждане при поселении в Отеле обязаны предъявить доверенность от работодателя для получения Счет-фактуры и Акта выполненных работ на имя работодателя независимо от формы оплаты за проживание (наличный или безналичный расчет).

Предоставление дополнительных мест возможно согласно вместимости номеров, именно:

- Standard Village – 2 основных места
- Standard – 2 основных места
- Standard Chalet – 2 основных места и 1 дополнительное место
- Studio – 2 основных места и 1 дополнительное место
- Apartment – 2 основных места и 2 дополнительных места
- Junior Suite – 2 основных места и 2 дополнительных места
- Duplex – 2 основных места и 2 дополнительных места
- Luxe – 4 основных места и 2 дополнительных места
- De Luxe – 2 основных места и 2 дополнительных места
- De Luxe Chalet – 2 основных места и 2 дополнительных места
- Villa – 8 или 10 основных мест и 2 дополнительных места

Дети с 0 до 2 лет включительно размещаются вместе с родителями бесплатно без предоставления дополнительного спального места. Детский манеж предоставляется за дополнительную плату 500 руб./сутки (при наличии).

Взрослые и дети с 3-х лет размещаются на отдельных местах за дополнительную плату согласно действующему Прейскуранту.

При размещении в отеле необходимо внести страховой депозит за номер в размере 5 000руб., за виллу 15 000 руб.

2. Порядок оплаты

Плата за услуги, предоставляемые Отелем, осуществляется по ценам, установленным Прейскурантом, утвержденным Генеральным директором Отеля или другим уполномоченным лицом. Предоставление услуг отелем производится при условиях 100% предоплаты.

Плата за проживание взимается в соответствии с установленным расчетным часом. При бронировании с необходимостью раннего заезда (с 11:00) Гость оплачивает дополнительно 50% стоимости номера на день заселения; при раннем заезде с 00:00 до 11:00 – гость оплачивает 100% стоимости предыдущих суток проживания в номере выбранной категории. Услуга может быть предоставлена только при наличии мест и требует согласования с администрацией Отеля.

При бронировании с необходимостью позднего выезда (до 21:00) Гость оплачивает дополнительно 50% стоимости номера от предыдущих суток проживания; при позднем выезде (после 21.00) – гость оплачивает 100% стоимости следующих суток проживания в номере выбранной категории. Услуга может быть предоставлена только при наличии мест и требует согласования с администрацией Отеля.

Отель предоставляет Гостям без дополнительной платы следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой для оказания первой медицинской помощи;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

Дополнительные услуги предоставляются Гостям за отдельную плату или на других условиях. Информацию о перечне и стоимости Дополнительных услуг предоставляется сотрудниками Ресепшн.

При выезде из Отеля Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги, в том числе услуги ресторана, room-service, проката, а также иные услуги, предоставленные Отелем в период проживания, и сдает электронный ключ (браслет) от номера на ресепшн. Стоимость утраты или порчи карты-ключа (браслета) составляет 1 500 (полторы тысячи) рублей. Механического ключа – 3 000 (Три тысячи) рублей.

3. Порядок проживания в отеле

В Отеле установлен следующий расчётный час: заезд (Check-In) – после 17:00, выезд (Check-Out) – до 15:00.

В случае отказа Гостя от размещения в день заезда возврат не производится.

В случае отмены бронирования услуг (русские бани, теплая купель, услуги парильщика, все SPA услуги, костровая и т.д.), менее чем за 24 часа, взимается штраф в размере стоимости услуги.

Для выезда за территорию Отеля необходимо сдать номер и оплатить все дополнительные услуги.

С разрешения администрации ресторанной службы, возможен вынос продуктов и напитков в одноразовой посуде.

В стоимость проживания включено питание (завтрак / обед).

Время предоставления завтрака с 9-00 до 11-00, обеда с 13-00 до 15-00. Заказ питания по меню (а-ля карт) оплачивается отдельно.

В случае раннего выезда завтрак может быть предоставлен в ланч-боксах по предварительному заказу за 12 часов.

Перечень услуг, инвентаря и оборудования пункта проката, находится у консьержа. Все имущество, взятое на прокат, должно быть возвращено в оговоренное время и в исправном состоянии. В случае порчи используемого гостем имущества отеля, гость обязуется компенсировать ущерб в размере стоимости утраченного или непригодного для использования имущества.

При проживании Гостя в Отеле действует следующий регламент уборки номерного фонда:

- ежедневная уборка номера/коттеджа (вынос мусора, замена полотенец по требованию);
- смена постельного белья производится на третьи сутки с даты заезда (по требованию Гостя может осуществляться досрочная смена постельного белья за дополнительную плату);
- косметические средства предоставляются в день заезда и по требованию гостя без дополнительной оплаты;
- бутилированная вода (1 бутылка 0,5 на гостя) предоставляется в качестве комплимента в день заезда и пополняется ежедневно, кроме дня выезда.

4. Права и обязанности гостя

Гость обязан:

- соблюдать Правила нахождения на территории Отеля и предоставления услуг в Отеле.
- осведомить Отель о неисправностях и дефектах в номере в течение 1 часа после заезда в номер. В случае обнаружения утраты или повреждения имущества Отеля, Гость обязан возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется Актом о порче имущества (форма 9Г).

** Гость имеет право на замену номера соответствующей категории при возникновении неисправимых технических неполадок.

- Соблюдать чистоту и порядок.
- Соблюдать правила пожарной безопасности.
- Покидая номер, закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет и другие электроприборы.
- По истечении оплаченного срока проживания – освободить номер.

Лица, находящиеся и проживающие на территории отеля, не должны совершать или допускать совершение каких-либо действий, нарушающих права или комфорт других людей. Все проживающие должны регулировать громкость радиоприемников, телевизоров, музыкальных инструментов и других производящих звуки устройств таким образом, чтобы это не беспокоило других людей. Громкость звука регулируется администрацией отеля. Гость обязан соблюдать тишину в номерах, коттеджах и на территории Отеля в период с 23-00 до 09-00. В соответствии с ч. 1 ст. 2 Закона Московской области от 07.03.2014 №16/2014-ОЗ (ред. от 13.06.2019) «Об обеспечении тишины и покоя граждан на территории

Московской области» (принят постановлением Мособлдумы от 02.2014 №9/79-П), не допускается использование звуковоспроизводящих устройств и устройств звукоусиления, в том числе установленных на транспортных средствах, на (в) объектах торговли, общественного питания, организации досуга, повлекшие нарушение тишины и покоя граждан, в период с 21 часа 00 минут до 08 часов 00 минут, а также с 13 часов 00 минут до 15 часов 00 минут в рабочие дни, с 22 часов 00 минут до 10 часов 00 минут, а также с 13 часов 00 минут до 15 часов 00 минут в выходные дни.

Согласно ч. 1 ст. 2 Закона Московской области от 07.03.2014 №16/2014-ОЗ (ред. от 13.06.2019) «Об обеспечении тишины и покоя граждан на территории Московской области» (принят постановлением Мособлдумы от 20.02.2014 № 9/79-П), не допускаются крики, свист, пение, игра на музыкальных инструментах, проведение земляных, строительных, разгрузочно-погрузочных и иных видов работ с применением механических средств и технических устройств, за исключением работ, предусмотренных пунктами 3 и 4 настоящей статьи, повлекшие нарушение тишины и покоя граждан, в период с 21 часа 00 минут до 08 часов 00 минут в рабочие дни, с 22 часов 00 минут до 10 часов 00 минут в выходные дни.

Посещение проживающихGuestов посторонними лицами возможно с 11:00 до 23:00 только при предъявлении документов, удостоверяющих их личность и оплаты гостевого визита на стойке Ресепшн. При отсутствии у Гостя документов, удостоверяющих личность, Администрация вправе отказать в нахождении на территории Отеля.

Проживать в номере с домашними животными (кошки и собаки мелких пород) разрешено. О намерениях привести с собой домашнее животное необходимо сообщить при бронировании номера. В номерах категории STUDIO, APARTMENT, разрешено пребывание животных весом до 5 кг. Животные весом 10 кг могут быть размещены в номерах категории VILLA. Обязательно наличие ветеринарного паспорта международного образца. Оплата за размещение домашнего животного производится согласно действующему Прейскуранту. Владелец обязан убирать за своим животным на территории и в жилых помещениях. Нахождение и выгул домашних животных на территории загородного отеля допускается на поводке и в наморднике.

Недопустимо нахождение животных в общественных зонах Отеля.

5. В отеле запрещено

- Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие.
- Оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал и отдыхающих. Передавать посторонним лицам ключ-карту (брелет) от номера и карту Гостя.
- Ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких и ядовитых, наркотических и других запрещенных веществ. Гости, имеющие право, по роду своей деятельности, на ношение и хранение оружия, обязаны представить документы, удостоверяющие данное право по требованию Администрации отеля. Под оружием следует понимать средства, указанные в законе РФ «Об оружии». Оружие, как и другие ценные вещи должны храниться в сейфе.
- Нарушать общественный порядок и общепринятые нормы морали (кричать, устраивать драки, нецензурно выражаться, справлять нужду в неположенных местах и тому подобное недостойное поведение). Штраф 10 000 (Десять тысяч) рублей.
- Хранение пиротехнических изделий, а также несанкционированное их использование на всей территории загородного отеля. Штраф 10 000 (Десять тысяч) рублей.
- Пользоваться нагревательными приборами (электроплиты, кипятильники, плойки, фены и т.п.), за исключением приборов, установленных в номере.
- Осуществлять в номерах и на территории отеля самостоятельное приготовление пищи, за исключением специально отведенных для этого мест.
- Самостоятельно разжигать камин и оставлять без присмотра в номере категории DE LUXE. Для того, чтобы привести в действие данные объекты, необходимо обратиться в Службу приема и размещения, для вызова специализированного сотрудника (строго до 21:00).
- Переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией Отеля (в том числе столы, стулья и т.п.);

- Выносить из номера мебель, предметы интерьера, текстиль, полотенца, постельное бельё.
- Курение в номерах, ресторанах, банях, залах и др. общественных зонах Отеля табачных изделий, электронных сигарет, кальянов и прочих курительных изделий.
При установлении фактов курения, при срабатывании звукового сигнала пожарной сигнализации, в помещениях (номер/коттедж/общественные зоны Отеля) потребитель обязан возместить расходы Отеля, причиненные в следствии курения, в размере 5 000 (Пять тысяч) рублей.
- Нарушать покой других Гостей, создавая шум. В случае нарушения покоя других Гостей Отель вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке, отказать в оказании услуг, в том числе в дальнейшем пребывании на территории Отеля без возмещения стоимости оплаченных услуг и штрафом в размере 10 000 (Десять тысяч) рублей + понесенные расходы Отеля по урегулированию конфликтной ситуации.
- Использовать любые звуковоспроизводящие устройства на территории отеля.
- Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания на территории отеля возможно только приобретенные в барах, ресторанах, точках продаж Отеля.
- Проносить и употреблять в ресторане, баре и других общественных местах алкогольные напитки и продукты, не приобретенные в отеле. Штраф 5 000 (Пять тысяч) рублей.
- Распитие спиртных напитков на территории Отеля, в том числе на детской площадке и парковке. Штраф за нарушение 5 000 (Пять тысяч) рублей с Гостя.
- Устанавливать тенты и прочее оборудование на территории отеля без согласования с администрацией.
- Совершать любые действия, угрожающие сохранности имущества загородного отеля, окружающей среды и здоровью отдыхающих (в том числе пользование открытым огнем, разведение костров, использования электрических мангалов, курение в не отведенных для этих целей местах). Ущерб, нанесенный отдыхающими принимающей стороне, возмещается отдыхающим (ответственным лицом от группы отдыхающих) на месте в полном объеме. Сумма рассчитывается администрацией отеля по рыночной стоимости испорченных вещей.
- Проводить на территорию отеля своих посетителей без гостевой карты. Штраф за нарушение 6 000 (Шесть тысяч) рублей с Гостя.
- Появляться в служебных помещениях без разрешения администрации.
- Оставлять детей без присмотра в номерах/коттеджах и других открытых и закрытых помещениях Отеля.
- Купаться в пруде. В нетрезвом виде посещать бассейн, бани, wellness зону. Штраф 5 000 (Пять тысяч) рублей с Гостя.
- Появляться в общественных местах в халатах и пляжной одежде.
- Находиться с животными в залах ресторанов отеля, в СПА комплексе, детских площадках.
- Устанавливать самовольно в номерах электрические и газовые приборы. Оставлять без внимания включенные электроприборы.
- Развешивать и сушить вещи на электрооборудовании.
- Несанкционированное передвижение по территории Отеля на автотранспорте запрещено. Штраф за нарушение 5 000 (Пять тысяч) рублей.
Для стоянки личного автотранспорта предусмотрена парковка.
- Запрещено использование стеклянной посуды на территории бассейна. Штраф за нарушение 5 000 (Пять тысяч) рублей.
- Купание в бассейнах комплекса во время хлорирования и дезинфекции категорически запрещено. Штраф 10 000 (Десять тысяч) рублей с Гостя.
- Не разрешается нахождение в бассейне в не предназначенной для этого обуви и одежде или без нее. А также в случае купания в бассейне в верхней одежде и обуви удерживается штраф 40 000 (сорок тысяч) рублей, так как в последствии требуется слив и дезинфекция полной чаши бассейна.
- Запрещено использование белых полотенец на территории бассейна, улице – в номере есть специальные пляжные полотенца. После использования, обязательно вернуть пляжные полотенца в номер.

- Использование любой пиротехнической продукции возможно только по согласованию с администрацией Отеля. Разрешение на запуск фейерверка составляет 3 000 (Три тысячи) рублей. Место запуска определяет администрация Отеля. Запуск фейерверка осуществляется под контролем администрации отеля. В случае несанкционированного запуска фейерверка взимается Штраф 10 000 (Десять тысяч) рублей.
- Запрещено использование китайских фонариков, свечей, хлопушек, конфетти, серпантина, дым машины, бенгальских огней. Штраф за нарушение 5 000 (Пять тысяч) рублей.
- Запрещено декорирование номеров и коттеджей (крепление к стенам, шторам, использование лепестков растений, иголок, скотча, наклеек и. т.д.)
- Запрещено нахождение в Семейной и Общественной бане в состоянии алкогольного опьянения
- В случае нарушения санитарно-гигиенических правил детьми, родители ребенка несут материальную ответственность в виде денежной компенсации за слив воды и внеплановую обработку чаши бассейна (25.000руб).
- Запрещено проносить и употреблять собственную еду и напитки на территорию отеля. Запрещено распивать собственный алкоголь при аренде банных комплексов. Сервисный сбор (алкогольная продукция) – 1 000 рублей с человека (только по предварительному согласованию с Администрацией отеля.)

6. Права и обязанности отеля

- Обеспечивать заявленное Отелем качество предоставляемых услуг.
- Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Отелем, форме и порядке оплаты, размещать информацию в номере, либо на стойке Ресепшн.
- Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей.
- Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится на стойке Ресепшн.
- ОТЕЛЬ имеет право отказать Гостю в дальнейшем проживании в Отеле в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременной оплаты услуг Отеля, при этом Гость возмещает Отелю фактически понесенные им расходы.
- В течение 30 дней отвечать на письменные заявления полученные от Гостя.

7. Прочие условия

В случае истечения срока проживания Гостя в Отеле, при отсутствии Гостя в номере с 17:00 до 23:59 либо с 23:59 до 17:00 суток (если проживание не продлено и не оплачено всрок), администрация Отеля вправе создать комиссию и сделать описание имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя и освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация помещает на бесплатное хранение в сейф, остальные вещи помещаются в «Камеру забытых и найденных вещей». Все забытые вещи регистрируют в журнале и хранятся в гостинице в течение – 6 месяцев, по истечении этого срока они уничтожаются, о чем составляется акт.

Администрация отеля не несет ответственность за исчезновение, кражу или ущерб, причиненный любому личному имуществу проживающих лиц, за исключением мест, специально оборудованных для хранения ценностей (сейф).

Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления заявляет об этом администрации Отеля на стойке Ресепшн. В противном случае, ОТЕЛЬ освобождается от ответственности за несохранность вещей.

Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

При разрешении конфликтных ситуаций Гость и ОТЕЛЬ руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства Российской Федерации N 490 от 25.04.1997 г.

Администрация имеет право на осмотр номера при срабатывании пожарной сигнализации.

В случае нарушения настоящих правил проживания Отель вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке и отказать оказании услуг, в том числе в дальнейшем пребывании на территории Отеля без возмещения стоимости оплаченных услуг.

По всем вопросам вы можете обращаться к администратору отеля по номеру телефона: 300

Желаем Вам приятного отдыха!