

**ПРАВИЛА**  
**проживания и оказания услуг в отеле «Шёпот»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие правила (далее по тексту - правила) разработаны в соответствии с действующим законодательством РФ, регламентируют предоставление услуг по проживанию в отеле «Шёпот» и являются внутренним локальным нормативным актом, обязательным для исполнения.

1.2. Настоящие правила являются публичной офертой, т.е. предложением заключить договор на предоставление услуг по проживанию на указанных в настоящих правилах условиях. Акцептом настоящей оферты, т.е. согласием гостя отеля «Шёпот» принять оферту, является бронирование услуг на сайте отеля «Шёпот» в соответствии с Соглашением об условиях бронирования услуг отеля «Шёпот» и/или на стойке рецепции отеля «Шёпот» и/или оплата услуг и/или подписания гостем регистрационной карты гостя в зависимости от того, какое из событий наступит раньше и означает, что гость полностью ознакомлен и безоговорочно согласен с требованиями изложенными в настоящих правилах, и он согласен надлежащим образом их выполнять.

Незнание или несоблюдение настоящих правил не освобождает гостя от ответственности за вызванные этим негативные последствия.

1.3. Настоящие правила обязательны исполнению лицами, постоянно (временно) проживающими на территории отеля «Шёпот» и использующими инфраструктуру отеля.

1.4. Гость обязан ознакомиться со всеми действующими на территории отеля правилами, и ознакомить с ними своего ребенка. Правила находятся в службе приема и размещения (reception).

**2. БРОНИРОВАНИЕ УСЛУГ**

2.1. Отель «Шёпот» предоставляет услуги временного проживания в домах, питание (завтрак) и прочие сопутствующие услуги в соответствии с перечнем услуг, включенных в стоимость проживания, перечнем услуг, предоставляемых за дополнительную плату, и тарифами, действующими на момент бронирования услуги.

2.2. Дом может быть забронирован по телефону, через сайт, электронные системы бронирования или по электронной почте [mail@shepothotel.ru](mailto:mail@shepothotel.ru).

Бронирование возможно только при наличии свободных домов на день заезда и период проживания.

Для бронирования посредством электронной связи (онлайн-бронирование), гость может воспользоваться формой онлайн бронирования на сайте [www.shepothotel.ru](http://www.shepothotel.ru) или направить надлежащим образом оформленную заявку по адресу: [mail@shepothotel.ru](mailto:mail@shepothotel.ru).

В заявке должны быть указаны: дата и время заезда и выезда гостя/гостей; количество гостей; Ф.И.О. гостя/гостей; перечень дополнительных услуг, бронируемых заранее; примечания, пожелания, дополнительные комментарии; контактные данные (телефон, факс, электронная почта).

2.3. Бронирование считается гарантированным при условии предоплаты или гарантии оплаты банковской картой – в этих случаях бронирование сохраняется за гостем до 12:00 часов дня, следующего за днем запланированного заезда, и может быть предоставлен гостю в течение этого времени.

Отмена бронирования возможна при условии, если заявка на отмену отправлена не позднее, чем за 3 (трое) суток до расчетного часа даты заезда (если иное не указано в подтверждении бронирования).

В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда гостя, отель «Шёпот» вправе удержать плату за фактический простой в размере стоимости проживания не более чем за сутки в доме.

2.4. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется.

2.5. Размещение без предварительного бронирования дома возможно только при наличии свободных домов на дату заезда и период проживания.

2.6. Отель обеспечивает возможность проживания гостя только в забронированный период времени. После окончания такого периода, по желанию гостя, проживание может быть продлено только при наличии свободных мест и информировании службы приема и размещения о желании продлить проживание не менее, чем за сутки.

2.7. Регистрация гостя возможна только при предъявлении гостем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе: паспорта гражданина; свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста.

Заселение 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.

Заселение в гостиницу 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).

2.8. При заселении гость должен проставить собственноручную подпись в регистрационной карте, что является подтверждением того, что гость самостоятельно ознакомлен с настоящими правилами; правилами противопожарного режима; правилами поведения и пользования территорией отеля; иными правилами, действующими и размещенными на сайте отеля, полностью с ними согласен и обязуется их соблюдать, самостоятельно неся риск неблагоприятных последствий в случае их нарушения.

### **3. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

3.1. Оплата любых услуг в отеле осуществляется гостем наличными денежными средствами или банковской картой в безналичной форме.

В случае оплаты бронирования в безналичной форме, цена не включает плату (комиссию) за банковский перевод.

3.2. При бронировании посредством телефонного звонка или по электронной почте, вносится предоплата в размере не менее 100% от стоимости проживания не позднее 24 минут с момента выставления счета.

В случае отсутствия оплаты или ее подтверждения, бронь считается аннулированной.

Если оплата не произведена в течение 24 минут с момента выставления счета, то бронирование автоматически аннулируется.

Произведенная оплата проживания означает согласие гостя с настоящими правилами.

Оплата дополнительных платных услуг осуществляется в соответствии с прейскурантом отеля.

При оплате услуг принимаются следующие банковские карты: MasterCard, Visa, МИР. При оплате услуг через форму онлайн-бронирования платежным сервисом могут быть установлены ограничения по типу принимаемых к оплате банковских карт.

3.3. В случае выезда гостя из отеля без оплаты дополнительных услуг и/или за поздний выезд, отель вправе снять заблокированную (авторизованную) с банковской карты неоплаченную сумму .

3.4. В случае отказа гостя от оплаченной брони и своевременного (не позднее, чем за 3 суток до заезда) направления по электронной почте [mail@shepothotel.ru](mailto:mail@shepothotel.ru) уведомления об отмене поездки, средства оплаченные за услуги и не использованные гостем могут быть возвращены по письменному заявлению гостя с указанием причин досрочного выезда или незаезда и представления документов, подтверждающих наступление таких причин (болезнь, вызов на работу, срочная командировка).

3.5. В случае отказа гостя от оплаченной брони и несвоевременного (позже, чем за 3 суток до заезда) направления по электронной почте [mail@shepothotel.ru](mailto:mail@shepothotel.ru) уведомления об отмене поездки, отель оставляет за собой право удержать стоимость 1 (одних) гостиничных суток. Остальные средства, оплаченные за услуги и неиспользованные гостем, могут быть возвращены по письменному заявлению гостя с указанием причин досрочного выезда и представления документов за вычетом комиссий банковских операций, подтверждающих наступление таких причин (болезнь, вызов на работу, срочная командировка).

3.6. В случае досрочного выезда гостя отель оставляет за собой право удержать стоимость 1 (одних) гостиничных суток. Оставшиеся средства, оплаченные за услуги и неиспользованные гостем, могут быть возвращены по письменному заявлению гостя с указанием причин досрочного выезда и документов, подтверждающих наступление таких причин (болезнь, смерть близкого родственника, вызов на работу, срочная командировка).

3.7. В случае если гость выехал, не оформив заявление на возврат средств и не представил соответствующие документы, оплаченные и неиспользованные средства не возвращаются.

3.8. Все расчеты в отеле производятся в рублях - валюте Российской Федерации.

3.9. Стоимость дома за одни сутки, а также стоимость дополнительных услуг определяется в соответствии с действующим прейскурантом. Отель вправе установить динамические тарифы, стоимость которых отражена в соответствующем прейскуранте.

3.10. Размещение Гостей на дополнительном месте в доме производится в следующем порядке: дети до 5 лет включительно размещаются без оплаты, детская кровать предоставляется по запросу; дети старше 5 лет, а также взрослые размещаются с оплатой согласно прейскуранту как проживание на дополнительном месте.

3.11. Все цены, предложения и условия продажи услуг могут быть: изменены; ограничены по времени, наличию мест и срокам действия; ограничены по датам, срокам минимального или максимального пребывания, определяться факторами выходных и праздничных дней, сезонным колебаниям цен; подвержены другим условиям и ограничениям.

#### 4. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГАМИ

4.1. Лица, пребывающие на территории отеля, обязаны соблюдать настоящие правила и бережно относиться к любому имуществу и оборудованию отеля, в том числе к зданиям, помещениям санитарно-техническому и иному оборудованию.

4.2. Не причинять вред зеленым насаждениям, не портить объекты инфраструктуры и благоустройства, не допускать загрязнения территории отеля.

4.3. Строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допускать в жилых помещениях и в местах общего пользования концентрации продуктов сгорания (дыма), приводящей к срабатыванию пожарной сигнализации. Правила по пожарной безопасности размещены в доме.

4.4. В случае причинения ущерба (утрача, повреждение, уничтожение) имуществу отеля возместить убытки в полном объеме согласно утвержденному прейскуранту, размещенному на стойке приема и размещения.

4.5. В доме соблюдать чистоту; беречь и использовать по прямому назначению мебель, посуду, предметы интерьера; не портить, не ломать, не царапать, не передвигать мебель; не смывать в водопровод и канализацию бумагу, остатки пищи, предметы личной гигиены, иные предметы; не нарушать правила пользования санитарно-техническим, электро- и иным оборудованием, в случае обнаружения каких-либо неисправностей немедленно сообщать о них администрации отеля.

4.6. Не курить в доме, в ресторане и других местах, не предназначенных для курения, не оставлять без присмотра электронагревательные приборы;

Данное ограничение касается в т.ч. курения электронных сигарет и иных устройств, имитирующих процесс курения. В целях безопасности гостей помещения домов оборудованы чувствительной системой пожарной сигнализации, которая может сработать даже от небольшого количества дыма;

4.7. Лица, пребывающие на территории отеля, обязаны соблюдать установленный порядок проживания, чистоту, закрывать водозаборные краны по окончании пользования, окна, уходя закрывать комнату, балконную дверь и окна.

4.8. Лица, пребывающие на территории отеля, обязаны соблюдать тишину в период с 22 часа 00 минут до 08 часов 00 минут.

4.9. Лица, пребывающие на территории отеля, обязаны бережно относиться к имуществу отеля, возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества отеля, согласно действующему прейскуранту цен на порчу имущества на основании Акта ущерба, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.9. Лица, пребывающие на территории отеля, обязаны при выезде произвести полный расчет за предоставленные услуги и по окончании срока проживания, сдать ключ от дома на стойке службы приема и размещения.

4.11. Лицам, пребывающим на территории отеля, запрещается оставлять посторонних лиц в доме; оставлять детей без присмотра; проживать в отеле с животными, птицами, рептилиями и иными представителями животного мира (включая выгул); передавать ключ от дома третьим лицам.

4.12. Лицам, пребывающим на территории отеля, запрещается хранить и применять любое оружие (в том числе пневматическое), боеприпасы взрывчатые, легковоспламеняющиеся и отравляющие вещества; пользоваться спортивным инвентарем, связанным с риском для жизни окружающих (луками, арбалетами) вне специализированных площадок; аморальное поведение (действия), которые нарушают общепринятые нормы морали и нравственности, противоречат общепринятым представлениям о разумном и достойном поведении, как то: насилие, оскорбление, хулиганство, чрезмерное употребление спиртных напитков, грубость по отношению к другим, недостойное

поведение в общественных местах и т.д.); проявлять агрессию по отношению к другим гостям и сотрудникам отеля.

4.13. Лицам, пребывающим на территории отеля, запрещается выбрасывать мусор и бутылки из окон; выносить из дома мебель, постельные принадлежности; использовать посторонние предметы в качестве пробок для сливных отверстий ванн; хранить в доме громоздкие вещи, взрывчатые, токсичные материалы, любые виды оружия, наркотические средства.

4.14. Лицам, пребывающим на территории отеля, запрещается самовольно перевешивать, перемещать и использовать не по назначению электроприборы, находящиеся в номерах и общественных зонах; самовольно входить в служебные помещения.

4.15. Отель рекомендует гостям воздержаться от посещения отеля при наличии заболеваний, передающихся воздушно-капельным, контактно-бытовым путем или через воду (бассейн), и/или создающих угрозу распространения заболевания среди гостей и сотрудников.

При проявлении у гостя признаков инфекционного заболевания или при подозрении на такое заболевание, гость обязан покинуть пансионат либо пройти лабораторное обследование и представить документ из лечебного учреждения, подтверждающий отсутствие опасности для окружающих (п. 1 ст. 33 Федерального закона «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 № 52-ФЗ).

4.16. Контроль соблюдения гостями общественного порядка осуществляется сотрудниками отеля. В случае нарушения гостем общественного порядка, сотрудники вправе сообщить о нарушении сотрудникам полиции для привлечения нарушителей к административной ответственности.

4.17. Музыкальные и шумовые мероприятия, в том числе фейерверки, могут быть разрешены только по согласованию с отелем, в строго отведенных для этой цели местах и с соблюдением требований законодательства РФ.

4.18. Отель оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае замыкания электропроводки, задымления, пожара, затопления, а также в случаях нарушения гостем общественного порядка.

4.19. Гости при осуществлении видео и фотосъемок на территории отеля должны обеспечивать соблюдение прав других гостей, находящихся в отеле. Видео и фотосъемка гражданина может осуществляться только с согласия этого гражданина с соблюдением правил, установленных ст. 152.1 ГК РФ «Охрана изображения гражданина».

4.20. Освободить от личных вещей и покинуть дом не позднее расчетного часа, сдать ключи на службы приема и размещения, произвести полный расчет за проживание, оказанные услуги и приобретенные товары.

4.21. В случае несоблюдения гостем вышеуказанных требований настоящих правил, отель вправе прекратить оказание услуг по проживанию в одностороннем порядке.

4.22. Отель вправе отказать в предоставлении услуг в случае, если у прибывшего гостя отсутствуют документы, удостоверяющие личность (или документы недействительны/просрочены).

4.23. Отель вправе отказать в предоставлении услуг в случае, если гость находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, неадекватно, агрессивно ведет себя по отношению к окружающим.

## **5. РАСЧЕТНЫЙ ЧАС**

5.1. Режим работы отеля- круглосуточный.

5.2. В отеле установлено правило расчетного часа – час заезда с 14:00 дня заезда до 12:00 следующего дня.

Размещение до указанного времени гостю не гарантируется. При отсутствии в заявке на бронирование указания на ранний заезд, размещение осуществляется при наличии/готовности дома.

При заселении до установленного времени заезда (ранний заезд) и последующим проживанием в гостинице плата за период от времени заселения до времени заезда (если такой период составляет не более 12 часов), взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.

5.3. Время выезда из гостиницы (расчетный час) – 12:00

Возможность выезда после расчетного часа исполнителем не гарантирована и должна быть подтверждена отелем.

В случае возможности выезда гостя после расчетного часа взимается дополнительная оплата в следующем порядке: при выезде до 18:00 – 50% суточной оплаты; при выезде после 18:00 – производится оплата за полные сутки.

5.4. Выезд из дома осуществляется с обязательной процедурой сдачи дома представителю хозяйственной службы отеля. При сдаче номера гостю необязательно находиться в номере.

5.5. Если гость задерживается при выезде и не освобождает номер более часа, то на его счет за проживание начисляется сумма в размере половины стоимости данного номера за сутки проживания.

## **6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

6.1. В случае возникновения вопросов по качеству оказываемых услуг гость вправе потребовать устранения недостатков оказываемых услуг.

6.2. Книга отзывов и предложений находится на стойке регистрации и может быть использована гостем при желании. Требования и жалобы рассматриваются не позднее 10 дней со дня обращения.

6.3. За пропажу денежных средств, ценных бумаг, банковских карточек отель ответственности не несет, если они не были приняты на хранение отелем по описи.

Для обеспечения сохранности вещей в доме рекомендуется держать дверь в доме закрытой, не оставлять гостей в доме одних, не приглашать малознакомых людей в дом.

6.4. Отель не несет ответственности за здоровье гостя, в случае употребления им продуктов питания и напитков, привезенных собой, а также причинения вреда здоровью по вине третьих лиц и самого гостя.

6.5. Администрация не несет ответственности за вещи, оставленные без присмотра в общественных зонах.

6.6. Гость обязан компенсировать отелю материальный ущерб, связанный с повреждением или утратой имущества отеля, в размере определенной отелем с учетом стоимости поврежденного или утраченного имущества, а также затрат на его восстановление, ремонт или покупку. Кроме того, гость обязан возместить отелю все убытки, причиненные таким повреждением или утратой.

6.7. По решению отеля условия отдельных пунктов правил могут быть изменены дополнены, либо приостановлены в связи установлением уполномоченными органами требований или рекомендаций, обязательных к исполнению. Указанные изменения прилагаются к правилам и доводятся до гостей путем размещения на сайте, а также на стойке приема и размещения гостей (ресепшен).