

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила проживания (далее – Правила) в Гостинично–туристическом комплексе «Ладожская Усадьба» (далее - Отель) разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей» и «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853, и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг и иных дополнительных и сопутствующих услуг (далее при совместном упоминании – гостиничные услуги).

Отель предназначен для временного проживанияGuestов на срок, согласованный с Отелем.

Режим работы Отеля – круглосуточный.

Настоящие Правила являются публичной офертой в Гостинично –туристическом комплексе «Ладожская Усадьба» в адрес неограниченного круга потребителей, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг.

Настоящие Правила размещены в Службе приема и размещения и на официальном сайте ЛадожскаяУсадьба <https://ladoga-usadba.ru/>.

II. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Отель – Ладожская Усадьба, расположен по адресу: 186792, Республика Карелия г. Сортавала, п. Ниэмелянхови, ул.Озерная, д.1.

ООО «ГТК «Ладожская Усадьба» ОГРН 1121035000525

ИНН/КПП 1007021940/100701001

В соответствии с государственной системой классификации объектов туристической индустрии, Гостинично-туристическому комплексу «Ладожская Усадьба» присвоена категория четыре звезды (Свидетельство о присвоении гостинице категории № 78/АА-034/612-2021 от 20.10.2021 года) выдано аккредитованной организацией, осуществляющей классификацию гостиниц Центр Классификации ООО «Звезды Отелям».

Гость (потребитель) – гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

Услуги Отеля - это услуги временного проживанияGuestов, услуги общественного питания, бытовые услуги, туристические, оказываемые Отелем, стоимость которых включена в стоимость проживания в Отеле;

Дополнительные услуги Отеля - это услуги общественного питания, бытовые услуги, туристические, транспортные и другие услуги, оказываемые Отелем на возмездной основе, стоимость которых не включена в стоимость проживания в Отеле, перечень которых определяется исполнителем;

Служба приёма и размещения – это служба администраторов, расположенная на первом этаже здания Ресепшн и занимающаяся приёмом, регистрацией и расселениемGuestов;

Служба бронирования – это служба, занимающаяся бронированием номеров в Отеле;

Бронирование – предварительный заказ мест и/или номеров, услуг и дополнительных услуг в ОтелеGuestом (потребителем);

Расчетный час – время, установленное Отелем для заезда и выездаGuestов (потребителей); время заезда – 16 часов 00 минут по местному времени; время выезда – 12 часов 00 минут по местному времени;

Гостиничные сутки – основная единица измерения периода проживания в Отеле, начало гостиничных суток (время заезда) – 16:00, окончание гостиничных суток (время выезда) – 12:00;

Публичная оферта – это адресованное неограниченному кругу лиц, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг, предложение Отеля заключить договор на предоставление гостиничных услуг;

Акцепт – это согласие лица, заинтересованного в приобретении им гостиничных услуг заключить договор на предоставление гостиничных услуг;

Посетители – это лица, не проживающие в Отеле, но имеющие право по приглашению проживающего пребывать в номереGuestа с 08.00 до 00.00 часов;

Прейскурант–систематизированный перечень услуг по проживанию с указанием цен и кратких характеристик типов номеров, расположенный на официальном сайте Отеля <https://ladoga-usadba.ru/placement/>, а также в Службе приема и размещения Отеля. В отеле действует динамическое ценообразование.

III. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

Отель обязан заключать договор на предоставление гостиничных услуг с Гостем путем составления документа, подписанного в двухстороннем порядке, или путем принятия Службой бронирования/Службой приема и размещения запроса на бронирование номеров, в том числе посредством почтового, телефонного вида связи, а также через Интернет по электронной почте и с сайта Отеля.

Договор на предоставление гостиничных услуг считается заключенным с момента подписания его сторонами либо после совершения Гостем действий по оплате обеспечительного платежа в размере 100% от стоимости гостиничных услуг через Службу приема и размещения наличным платежом или банковской картой, либо через Службу бронирования банковским переводом, на основании полученных счета на оплату и письменного подтверждения брони, а также при оплате на сайте с помощью Интернет-эквайринга.

По окончании оказания гостиничных услуг Обеспечительный платеж засчитывается в стоимость оказанных Отелем услуг.

Гость вправе произвести оплату гостиничных услуг в полном объеме до момента их предоставления через Службу приема и размещения наличным платежом или банковской картой, либо через Службу бронирования банковским переводом, на основании полученного счета на оплату и письменного подтверждения брони, а также на сайте Отеля, систему онлайн бронирования с помощью Интернет-эквайринга.

При совершении действий по оформлению запроса на бронирование средства размещения, или непосредственно при оформлении поселения в средства размещения в Службе приема и размещения, Гость тем самым подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами проживания, Правилами пожарной безопасности, а также согласен с условиями предоставления гостиничных и сопутствующих услуг Отелем, дает согласие на обработку персональных данных в соответствии с п. 4ст. 9 ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ путем предоставления копии паспорта или иного документа, подтверждающего личность (перечень утвержден п. 19 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г №1853), с личной подписью, не возражает против получения информации о привилегиях и ценовых предложениях Отеля.

При заключении договора Гость самостоятельно ознакомливается с настоящими Правилами, размещенными в Службе приема и размещения или на странице официального сайта Отеля: <https://ladoga-usadba.ru/rules/>.

Телефоны службы бронирования / службы приема и размещения: Тел.: 8 (800) 511 70 62, +7 921 700 15 15 Веб-сайт: <https://ladoga-usadba.ru/>.

Прейскурант Отеля содержит информацию о ценах и категориях средств размещения, находится в Службе приема и размещения Ладожская Усадьба и на официальном сайте Ладожская Усадьба <https://ladoga-usadba.ru/placement/>.

В Отеле действует динамическое ценообразование, Отель имеет право устанавливать цены и тарифы, применять систему скидок на все услуги, которые оказываются Гостю, за исключением тех, на которые распространяется государственное регулирование цен и тарифов.

Стоимость проживания, дополнительных услуг устанавливается Отелем самостоятельно. Отель определяет перечень услуг, которые входят в цену номера, а также сроки их предоставления.

Бронирование средств размещения в Отеле возможно по одному из двух вариантов: гарантированному и негарантированному бронированию. Отель оставляет за собой право устанавливать периоды, бронирование на которые может быть произведено только по гарантированному типу.

При бронировании, размещении Гость выбирает категорию средства размещения, а право выбора конкретного коттеджа/номера/шатра, принадлежащего данной категории, остаётся за Службой приёма и размещения Отеля.

Бронирование считается подтверждённым после письменного подтверждения от Службы бронирования Отеля по электронной почте или иным мессенджерам получения уникального номера брони.

Гарантированное бронирование – осуществляется следующими способами:

- производится по предварительному запросу Гостя при внесении им предварительной оплаты в размере 100% от стоимости гостиничных услуг за весь период проживания в Отеле.
- производится по предварительному запросу Гостя через компанию-контрагента (туристические фирмы, корпоративные клиенты), при наличии заявки от контрагента и внесении им путем безналичного расчета предварительной оплаты в размере 100% от стоимости гостиничных услуг за весь период

проживания в Отеле. Внесение контрагентом предварительной оплаты гарантирует Гостю наличие номера с 16.00 до 12.00 часов следующих суток при любом времени заезда. В случае, если Гость, при гарантированном бронировании, не воспользовался услугой проживания в Отеле в указанный день заезда, отказался от оказываемых Отелем услуг либо опоздал, предварительная оплата удерживается Отелем в качестве штрафа за простой номера в размере, прописанном в договоре с контрагентом.

При гарантированном бронировании процедура отмены бронирования отражена в тарифах, утвержденных Отелем и размещенных на сайте в разделе «Бронирования».

Период действия любого тарифа ОТЕЛЬ регулирует самостоятельно.

При выборе любого тарифа, в случае аннуляции последующих суток и отъезда ранее обозначенного в подтверждении на бронирование срока при оповещении администрации за сутки – удерживается 50% от стоимости размещения за сутки согласно утвержденному прейскуранту.

Аннулировать бронирование Гость может любым удобным способом связи: по телефону отдела бронирования 8 (800) 511 70 13, по электронной почте info@ladoga-usadba.ru или иным доступным мессенджерам.

Запрос на гарантированное бронирование в обязательном порядке должен содержать полные имена всех Гостей, которым будут оказаны услуги Отеля по данной заявке.

Изменение имён Гостей возможно не менее чем за 24 часа до планируемого заезда:

- При бронировании через сайт Отеля – по телефону отдела бронирования 8 (800) 511 70 62, по электронной почте info@ladoga-usadba.ru или иным доступным мессенджерам сообщив номер бронирования, указанного в подтверждении;

- При бронировании через компанию-контрагента (туристическую фирму, корпоративного клиента) – путем направления контрагентом официального запроса установленной договором формы на внесение изменений в заявку;

Изменение имён Гостей считается подтвержденным и учтенным в заявке на гарантированное бронирование только после письменного подтверждения его Службой бронирования Отеля по электронной почте или письменно в любой доступный мессенджер Гостя.

При отсутствии или несвоевременности направления запроса на изменение имён Гостей, а также направлении запроса в форме, отличной от вышеуказанных, ОТЕЛЬ вправе отказать в оказании услуг Гостям, не указанным в первоначальном запросе на бронирование, что не освобождает заказчика от оплаты штрафных санкций, предусмотренных настоящими правилами предоставления гарантированного бронирования. Негарантированное бронирование – производится по предварительному запросу Гостя в Службу бронирования. ОТЕЛЬ имеет право отменить негарантированное бронирование в случае, если в течение 3 (трех) календарных дней стоимость проживания в полном объеме не поступила на расчетный счет Отеля.

IV. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

Размещение Гостя в Отеле осуществляется только после предварительной оплаты в размере 100% от стоимости гостиничных услуг за весь период проживания в Отеле и только при предоставлении работнику службы приёма и размещения удостоверяющего личность документа, согласно перечню, утвержденному п. 19 «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г №1853.

Размещение Гостя по гарантированным заявкам осуществляется при полном совпадении информации, указанной в заявке (изменениях к заявке) с личными данными Гостя. В случае если данные Гостя не совпадают с гарантированной заявкой, размещение Гостя осуществляется по свободному поселению с внесением Гостем предварительной оплаты в размере 100% от стоимости гостиничных услуг за весь период проживания в Отеле.

При поселении Гостя в ОТЕЛЬ без предварительного бронирования:

1. в случае, если заезд Гостя оформляется после 00:01, а выезд планируется до 12:00 этих же календарных суток, поселение Гостя осуществляется на текущие гостиничные сутки (с 16:00 предыдущих календарных суток и до 12:00 текущих календарных суток);

2. в случае, если заезд Гостя оформляется после 00:01, а выезд планируется после 12:00 этих же календарных суток, поселение Гостя осуществляется со следующих гостиничных суток (с 16:00 текущих календарных суток и до 12:00 следующих календарных суток).

Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Отеле осуществляется в соответствии с «Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации», утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г.

№ 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации». Согласно п. 14 Постановления регистрация гражданина по месту пребывания в Отеле производится по прибытии такого гражданина администрацией Отеля на основании документов, удостоверяющих личность.

На основании Приказа ФМС России от 31 декабря 2017 г. N 984 "Об утверждении административного регламента Министерства внутренних дел Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по регистрационному учету граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации» документами, удостоверяющими личность граждан Российской Федерации, необходимыми для осуществления регистрационного учета, являются (оригиналы документов):

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации, при регистрации по месту пребывания.
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

На основании указанного выше Приказа ФМС России **служебные удостоверения не являются документами, удостоверяющими личность граждан Российской Федерации**, необходимыми для осуществления регистрационного учета.

Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Отеле и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с «Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», п. п. 25, 27-30 Приказ МВД России от 30.07.2019 N 514 (ред. от 24.03.2020) «Об утверждении Административного регламента Министерства внутренних дел Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по осуществлению миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, форм заявления иностранного гражданина или лица без гражданства о регистрации по месту жительства, уведомления о прибытии иностранного гражданина или лица без гражданства в место пребывания, отметок о регистрации (снятии с регистрации) иностранного гражданина или лица без гражданства по месту жительства, отметок о подтверждении выполнения принимающей стороной и иностранным гражданином или лицом без гражданства действий, необходимых для его постановки на учет по месту пребывания, предоставляемых, в том числе, многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг».

Дополнительную информацию о перечне документов, удостоверяющих личность, по которым производится размещение в Отеле, порядке постановки граждан Российской Федерации и иностранных граждан и лиц без гражданства на учет по месту пребывания в Отеле, можно получить в Управлении федеральной миграционной службы по г. Сортавала расположенной по адресу: г.Сортавала, ул. Лесная, 2, телефон +7 (81430) 4 73 75

или по телефону справочной службы ФМС России +7 (495) 636 95 05. Телефон Прокуратуры г. Сортавала +7 (81430) 4 78 35.

ПРОЖИВАНИЕ С ДЕТЬМИ

Дети до 2 (двух) лет проживают бесплатно, по запросу представляется кровать, детский стульчик для кормления, ванночка для купания.

Дети до 4 четырех лет проживают бесплатно, с предоставлением места (завтраки включены).

За проживание в Отеле детей от 4 (четырёх) до 14 (четырнадцати) лет включительно (при семейном размещении) плата взимается, если ребенку необходимо дополнительное место. Стоимость дополнительного места определяется согласно прайс-листу.

За проживание в Отеле детей от 15 (пятнадцати) лет взимается плата согласно действующему в Отеле Прейскуранту на взрослого, если необходимо дополнительное место, то стоимость дополнительного места определяется согласно прайс-листу.

В Отеле запрещено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-летнего возраста, с лицами, достигшими 18-летнего возраста, при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях. В случае нарушения данного положения Правил проживания в Отеле, администрация Отеля не несет ответственности за возможные последствия действий проживающих лиц. Ответственность за возможные последствия действий проживающих лиц в полном объеме возлагается на лицо, достигшее 18-летнего возраста.

В Отеле разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-летнего возраста, с лицами, достигшими 18-летнего возраста, при условии, если данные лица находятся в родственных отношениях, а именно ребенок с матерью, отцом, опекуном, попечителем, представителем органа опеки и попечительства.

В Отеле разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-летнего возраста, с лицами, достигшими 18-летнего возраста при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях в случае:

- с письменного разрешения матери, отца, опекуна, попечителя;
- с письменного разрешения органа опеки и попечительства.

Регистрация в Отеле несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) **оригинала 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 **оригинала согласия** законных представителей (одного из них).

V. ОПЛАТА ПРОЖИВАНИЯ

Оплата услуг в Отеле производится за наличный расчет, банковскими картами (VISA, MASTERCARD, МИР) или по безналичному расчету банковским переводом, а также при оплате на сайте Отеля с использованием Интернет-эквайринга согласно Прейскуранту цен, действующему на дату подтверждения бронирования.

Оплата услуг Отеля по банковской карте может быть произведена:

- держателем карты за услуги Отеля, оказанные лично ему;
- держателем карты за услуги Отеля, оказанные третьему лицу, при предъявлении держателем карты ксерокопии паспорта и заполнении «Согласия на оплату услуг Отеля по банковской карте» установленной в Отеле формы.

Плата за размещение в Отеле взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 16 часов текущих суток по местному времени. Гостиничными сутками считается размещение с 16:00 часов текущих суток по местному времени по 12:00 часов следующих суток по местному времени. При заезде Гостя в Отель после 16:00, оплата за размещение взимается в том же размере, как если бы заезд производился в 16:00.

Почасовая оплата проживания в Отеле не предусмотрена.

При заезде с 08:00 до 12:00 часов текущих суток дополнительно взимается плата в размере 50% от стоимости текущих суток проживания.

При заезде с 12:01 до 15:59 часов текущих суток дополнительно взимается плата в размере 25% от стоимости текущих суток проживания.

По истечении оплаченного срока проживания Гость обязан освободить номер не позднее 12:00 или продлить срок проживания в номере. В случае несвоевременного освобождения номера Гостем, администрация Отеля вправе произвести выселение Гостя.

ПРОДЛЕНИЕ СРОКА ПРОЖИВАНИЯ

При необходимости продления номера Гость может обратиться в Службу приема и размещения Отеля не позднее 10:00 часов по местному времени. При наличии свободных мест в Отеле срок проживания может быть продлен. Стоимость продления рассчитывается в соответствии с прейскурантом цен, установленным на момент обращения Гостя с запросом на продление. Продление номера возможно в соответствие с тарифом последних полных суток проживания Гостя.

При продлении номера менее чем на сутки:

- до 16.00 часов – взимается плата в размере 25 % от стоимости текущих суток проживания;
- до 20.00 часов – взимается плата в размере 50 % от стоимости текущих суток проживания

ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

При гарантированном бронировании процедура возврата денежных средств происходит следующим образом:

При выборе Тарифа «Стандартный» или Тарифа «Длительное проживание»:

Если Гость отменил свое бронирование не менее, чем за **14 суток** до даты заезда, то для возврата денежных средств, оплаченных Гостем с использованием интернет- эквайринга или банковским переводом на расчетный счет, Гость должен написать заявлением, в котором указывается общий период запланированного проживания, дата и размер оплаты, сумма, подлежащая возврату и реквизиты, по которым необходимо произвести возврат денежных средств. К заявлению Гость должен приложить ксерокопию паспорта и документ, подтверждающий оплату (платежное поручение, банковская выписка и пр.). Возврат денежных средств, в данном случае, производится в течение 20-ти (двадцати) рабочих дней на указанные Гостем реквизиты.

Для возврата денежных средств за услуги гостиницы, оплаченных Гостем через туристическую фирму, агентство бронирования и пр., Гость должен обратиться в организацию, принявшую оплату.

В случае если Гость сократил свое пребывание в Отеле, возврат денежных средств не производится.

При досрочном выезде Гостя, заказавшего услуги Отеля через системы онлайн бронирования по специальной сниженной цене (условия предоставления которой не позволяет Гостю менять или сокращать сроки проживания), возврат средств за оплаченные, но не оказанные услуги не производится. Основанием для отказа в возврате является договор публичной оферты между Гостем и Агентством онлайн бронирования).

По правилам Отеля возврат денежных средств производится в той же форме, в которой производилась оплата услуг Отеля. Возврат денежных средств, оплаченных по банковской карте производится на основании заявления, написанного держателем карты собственноручно и при предъявлении им удостоверяющего личность документа.

В случае отсутствия чека возврат производится на основании п.5 ст.18 Закона «О защите прав потребителей», при наличии на заявлении Гостя визы Коммерческого директор, Финансового Директора, Генерального директора и в рабочие дни с 08:30 часов до 17:00 часов по местному времени.

Для возврата денежных средств за услуги гостиницы, оплаченных Гостем через туристическую фирму, агентство бронирования и пр., Гость должен обратиться в организацию, принявшую оплату.

VI. УСЛУГИ ОТЕЛЯ

В Отеле предоставляются услуги, стоимость которых включена в стоимость проживания:

- завтрак с 08:00 до 11:00;
- высокоскоростной Wi-Fi на всей территории Отеля;
- ежедневная уборка номеров;
- смена постельного белья и полотенец через две ночи проживания;
- автомобильная парковка на охраняемой площадке для Гостей Отеля;
- посадка вертолета на вертолетную площадку, стоянка яхты/катера (по согласованию);
- уголь, шампуры и розжиг для зоны барбекю у каждого коттеджа;
- боулинг в подарок 1 час;
- проживание с животными до 7 кг (согласно правилам проживания);
- экскурсия по эко-тропе Лапинлинна;
- экскурсия «История Ладожской Усадьбы», посещение музея Ладожской Усадьбы;
- игровая комната для самых маленьких Гостей;
- посещение творческого центра для детей, настольные игры;
- участие в квестах на территории Усадьбы и детских мастер-классах;
- палки для скандинавской ходьбы;

В зимний период:

- ватрушки для катания на горке;
- финские сани для катания по территории;
- лыжи для катания по проложенной трассе;
- фигурные коньки для катания на катке;
- оснащение для мини-хоккея: хоккейные коньки, шайба, клюшка, наколенники, налокотники, шлем;

В летний период:

- водный батут, расположенный рядом с пляжем;
- посещение пляжа, оснащенного шезлонгами для детей и взрослых;
- прокат гидрокостюма для катания на водных лыжах;
- велосипеды: горный, Electra, взрослый/подростковый/детский, самокат детский;

- настольный теннис, бадминтон, мяч волейбольный/баскетбольный, русские городки, карельские городки кюккя, петанк, крокет;
- стоянка яхты/катера с подключением к системе жизнедеятельности.

В Отеле предоставляются дополнительные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания,

для проживающих и не проживающих гостей, согласно утвержденном прайс – листу:

- ресторан «LADOGA» -бронирование столиков по телефону +7 921 700 10 20
- организация конференций, семинаров, тренингов;
- прокат снегоходов, аэросаней и багги;
- прокат яхты, катеров, лодок;
- сон на пчелах в АПИ домике;
- организация летней и зимней рыбалки;
- банный комплекс с чаном и профессиональными парильщиками;
- спа-релакс в банном комплексе;
- активные виды досуга на воде: серфинг, водные лыжи, монолыжи, сапборды;
- развлекательный комплекс: боулинг, русский бильярд, американский пул, игровые автоматы;
- услуги прачечной (согласно прайс листу);
- услуга «Меню подушек»;
- услуга «Карельское чаепитие»;
- йога (по запросу)
- составление индивидуальной программы Вашего отдыха;
- транспортные услуги.

VII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ ОТЕЛЯ

Гость вправе:

Пользоваться всеми услугами Отеля.

Получать полную и достоверную информацию о часах работы Отеля, стоимости и перечне оказываемых услуг и дополнительных услуг, производить предварительный заказ услуг.

Приглашать посетителей в свой номер с 08:00 до 00:00 часов. Если посетители остаются в номере Гостя после 00:00 часов, проживающий Гость обязан зарегистрировать посетителей в Службе приема и размещения и, при необходимости, произвести доплату за проживание на дополнительном месте. В случае неисполнения Гостем обязанности по регистрации посетителя в Службе приема и размещения, ответственность за действия посетителя в полном объеме несет Гость.

Обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг, оставлять отзывы и предложения в Книге отзывов и предложений, которая находится в Службе приема и размещения.

Гость обязан:

Соблюдать Правила проживания и предоставления услуг.

Уважать права других Гостей Отеля.

Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Отеля.

Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Отеля и регламент их работы.

Оплачивать счета за оказанные услуги Отеля в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

Беречь имущество Отеля. В случае утраты или повреждения имущества Гость возмещает ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется и оплачивается согласно Прейскуранта на утрату и повреждения имущества Отеля. В случае неисполнения настоящих правил проживания юридическим лицом, от имени которого заключен договор на оказание гостиничных и сопутствующих услуг Отеля, ответственность в полном объеме возлагается на Гостя.

Соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере, меры по сохранности жизни и здоровья.

Закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы, освободить номер по истечении срока проживания, при выезде сдать ключ от номера администраторам Службы приема и размещения.

Соблюдать установленный в Отеле «режим тишины».

VIII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ

Отель обязан:

Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям услуги.

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 Отеля.

Своевременно реагировать на просьбы Гостей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Отеля в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, администрация предлагает Гостю другой номер, но не ниже оплаченной категории).

Отель, в случае судебной доказанности виновности Отеля, отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей Гостей, внесенных в Отель, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей в соответствии с нормами действующего законодательства (ст. 925 ГК РФ).

Внесенной в Отель считается вещь, вверенная работникам Отеля, либо вещь, помещенная в номере Отеля или ином предназначенном для этого месте.

Отель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были приняты Отелем на хранение, либо были помещены Гостем в предоставленный ему Отелем индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в номере Гостя или в ином помещении Отеля. Отель освобождается от ответственности за не сохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Гостя был невозможен либо стал возможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы.

Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Отеля. В противном случае Отель освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

В случае обнаружения забытых вещей Гостями, немедленно уведомить об этом владельца вещей. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, обязан заявить о находке в полицию или орган местного самоуправления.

Отель отвечает за причинение вреда здоровью в случае судебного доказывания наличия причинно-следственной связи нарушения норм безопасности Отеля и вреда здоровью Гостя или посетителя Отеля.

Отель информирует Гостей, что в целях безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях Отеля за исключением номеров, туалетных и душевых кабин.

Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Службе приема и размещения Отеля.

Отель оказывает Гостю услуги в соответствии с действующими рекомендациями и требованиями Роспотребнадзора.

Отель вправе:

Сотрудники Отеля вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Гостем настоящих правил.

В случае истечения срока проживания Гостя в Отеле и его отсутствия по месту проживания более 1 часа без оплаты, самостоятельно освободить номер от вещей Гостя, создав комиссию из представителей, Службы приема и размещения и Службы безопасности Отеля и сделав опись имущества Гостя.

В целях улучшения качества предоставления услуг Гостям Отеля, производить запись телефонных разговоров.

Проводить телефонный опрос о качестве предоставляемых услуг.

При грубом нарушении Гостем настоящих Правил, Отель имеет право создать комиссию из представителей Службы приема и размещения и Службы безопасности Отеля и составить акт по данному нарушению и в случае необходимости пригласить сотрудников органов внутренних дел для выяснения всех обстоятельств.

Досрочно выселить Гостя, если последний нарушает условия договора, злоупотребляет алкоголем и нарушает правила общественного порядка, при этом Гость возмещает Отелю понесенные им расходы.

IX. В ОТЕЛЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

Осуществлять профессиональную фото/видеосъемку без письменного разрешения генерального директора Ладожская усадьба в служебных помещениях, кухне ресторана и других помещениях, закрытых для общего доступа. Фото/видеосъемка может осуществляться в соответствии с Законом РФ от 27.12.1991 г. № 2124-1 «О средствах массовой информации»: журналистом при предъявлении пресскарты в зонах общественного доступа, а именно: холлах, номерном фонде Отеля, конференц-залах, залах ресторана.

Передавать третьим лицам ключ от номера и карту Гостя во избежание хищений.

Переставлять и передвигать мебель.

В соответствии с требованиями Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курить на территории Отеля, в том числе номерах, а также в иных помещениях Отеля.

Нарушение данного требования влечет за собой административную ответственность, предусмотренную ст. 6.24 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 г. № 195-ФЗ.

Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы; гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию Отеля предоставить документы, удостоверяющие данное право.

Во избежание нарушения норм общественного порядка, употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в ресторане, в конференц-залах.

Выносить из ресторана Отеля посуду и столовые приборы, продукты питания и напитки.

Умышленно загрязнять территорию Отеля.

Выбрасывать из окон различные предметы, окурки и мусор.

Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.

Пребывание в номере после 00:00 незарегистрированных посетителей.

В случае грубого нарушения правил поведения или правил пожарной безопасности со стороны Гостя администрация имеет право отказать Гостю в дальнейшем пребывании в Отеле с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением, при необходимости, сотрудников соответствующих органов.

Отель оставляет за собой право не предоставлять услуги проживания лицам, при возникновении подозрений, что данные лица находятся в алкогольном, наркотическом опьянении или под действием психотропных препаратов.

X. ПОЛИТИКА ОТЕЛЯ В ОТНОШЕНИИ ДОМАШНИХ ЖИВОТНЫХ

Отель считает домашних животных: кошек и собак, частью семьи, именно поэтому его двери открыты и для четвероногих любимцев (за исключением собак бойцовской породы).

Плата за размещение в номере с владельцем домашних животных весом до 7-ми килограмм не взимается.

В случае если животное более 7-ми килограмм размещение возможно только по согласованию с Администрацией Отеля и внесении депозита в размере от 5 000 рублей.

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

Владелец должен предъявить ветеринарный паспорт или ветеринарное свидетельство (сертификат) на животное. В случае отсутствия вышеуказанных документов, Отель вправе отказать в поселении.

Все домашние животные, проживающие в Отеле, должны быть зарегистрированы. В случае если Гость не исполнил обязанность по регистрации животного в Службе приема и размещения, он оплачивает Отелю штраф в размере 10 000 рублей, после чего регистрирует животное.

Всю ответственность за действия животного в полном объеме несет его владелец.

Владелец животного должен держать его на поводке и в наморднике или в клетке.

При заселении сотрудник Службы приема и размещения вправе осмотреть животное в целях проверки чистоты животного и соблюдения перечисленных выше условий.

Владелец не должен оставлять животное без присмотра во время пребывания в Отеле.

Владелец должен обеспечить отсутствие животного в номере во время проведения уборки.

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

Животным запрещается находиться в ресторане Отеля.

Отель оставляет за собой право, в случае агрессивного поведения животного по отношению к сотрудникам или Гостям Отеля, выселить владельца животного.

Владелец животного несет материальную ответственность за: убытки, причиненные Отелю животным, включая порчу мебели, стен, ковровых покрытий и прочие; ущерб, причиненный животным другим Гостям либо персоналу Отеля. При этом создается комиссия из представителей Службы приема и размещения и Службы безопасности Отеля и составляется акт и рассчитывается сумма, подлежащая возмещению, в соответствии с Прейскурантом на порчу имущества Отеля.

При причинении животным вреда жизни и здоровью граждан, находящихся на территории отеля, сотрудниками отеля вызываются уполномоченные службы для оказания помощи пострадавшему, а также для оформления указанного случая.

XI. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

В случае возникновения спорных вопросов по качеству обслуживания Гость может решить их в дневное время с руководителем Службы приема и размещения, Генеральным директором или Коммерческим директором Отеля лично

, в ночное время - с администратором Службы приема и размещения.

В случае невозможности устранения выявленных недостатков, Гость вправе предъявить претензию в письменном виде с указанием замечания в «Книге отзывов и предложений», расположенной на стойке Службы приема и размещения на первом этаже задания ресепшн, или посредством электронной почты info@ladoga-usadba.ru. С целью улучшения обслуживания и качества оказываемых Отелем услуг, Отель просит Гостей оставлять контактные данные для получения ответа со стороны Отеля (телефон, почтовый адрес или адрес электронной почты).

В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Администрация Отеля и Гости Отеля руководствуются действующим законодательством РФ.

Приложения:

1. Правила противопожарной безопасности.
2. Прейскурант на порчу имущества Отеля.