

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЧНО–ТУРИСТИЧЕСКОМ КОМПЛЕКСЕ «ЛАДОЖСКАЯ УСАДЬБА»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила проживания (далее – Правила) в Гостинично–туристическом комплексе «Ладожская Усадьба» разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей» и «Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации», утвержденных постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 г. № 1912, и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг и иных дополнительных и сопутствующих услуг (далее при совместном упоминании – гостиничные услуги).

1.2. Организацией-исполнителем услуг является Общество с ограниченной ответственностью «Гостинично-туристический комплекс «Ладожская усадьба» (ОГРН 1121035000525, ИНН 1007021940, 186752, Республика Карелия, г. Сортавала, п. Нижмелянхови, ул. Озерная, д. 1), далее по тексту настоящих правил – Администрация/ Исполнитель.

1.3. Правила распространяются на всех без исключения граждан (гостей, потребителей, посетителей, клиентов, заказчиков), проживающих в, Гостинично–туристическом комплексе «Ладожская Усадьба», а также на лиц, находящихся на территории Гостинично–туристического комплекса «Ладожская Усадьба», включая лиц прибывших водным транспортом.

1.4. В соответствии с государственной системой классификации объектов туристической индустрии, Гостинично-туристическому комплексу «Ладожская Усадьба» (коттеджи) присвоена категория «четыре звезды» (Свидетельство о присвоении гостинице категории №78/АА-058-2022/1047-2024 от 20.10.2024); номер реестровой записи в Едином реестре объектов классификации в сфере туристской индустрии С102025007152.

1.5. В соответствии с государственной системой классификации объектов туристической индустрии, Гостинично-туристическому комплексу «Ладожская Усадьба» (гостиница, глэмпинг) присвоена категория «три звезды» (Свидетельство о присвоении гостинице категории свидетельство №78/АА-058-2022/1048-2024 от 20.10.2024); номер реестровой записи в Едином реестре объектов классификации в сфере туристской индустрии С102025007094.

1.6. Гости имеют возможность проживать и (или) находиться на территории Гостинично-туристического комплекса «Ладожская Усадьба» при условии соблюдения настоящих Правил, и иных правил, действующих на территории Гостинично-туристического комплекса «Ладожская Усадьба».

1.7. Режим работы Гостинично–туристического комплекса «Ладожская Усадьба»: круглосуточно, 7 (семь) дней в неделю, круглый год.

1.8. Сведения о режиме работы предприятий общественного питания (ресторанов, баров), досуговых центров, расположенных на территории Гостинично–туристического комплекса «Ладожская Усадьба» размещены в Службе приема и размещения Исполнителя, а также непосредственно в помещениях предприятий общественного питания и досуговых центрах.

1.9. Гостинично–туристический комплекс «Ладожская Усадьба» предназначен для временного проживанияGuests на согласованный срок. Предельный срок непрерывного проживания для иностранных граждан ограничен действующей визой.

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

1.11. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

Бронирование - предварительный заказ номеров в Гостиничном комплексе;

Гарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Гость/Заказчик вносит 100% предоплату Гостиничных услуг за временное проживание до даты заезда, при Гарантированном бронировании Исполнитель ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда, с Гостя/Заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании Гостя более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется;

Гостиничный комплекс – Гостинично–туристический комплекс «Ладожская Усадьба», расположенный по адресу: Республика Карелия, г. Сортавала, п. Нижмелянхови, ул. Озерная, ул. Набережная, представляющий собой имущественный комплекс (здания, имущество), предназначенный для оказания Гостиничных и прочих услуг, включающий в себя гостиницу и коттеджи (апартаменты) с участками прилегающей территории;

Гость (потребитель) – физическое лицо, имеющее намерение заказать либо заказывающее и использующее услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

Гостиничные сутки – основная единица измерения периода проживания в Гостиничном комплексе, промежуток времени, начиная с Расчетного часа заезда и заканчивая Расчетным часом выезда дня, следующего за днем заезда Гостя;

Гостиничные услуги – комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Гостиничном комплексе;

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

Заказчик - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее Гостиничные услуги в соответствии с настоящими Правилами и договором об оказании Гостиничных услуг (далее - Договор) в пользу Гостя;

Местное время - Московское время;

Номер - помещение в Гостинице или Коттедж, предназначенное для временного проживания и соответствующее параметрам, установленным Исполнителем для каждой отдельной категории Номера, Коттеджа;

Посетители – это лица, не проживающие в Гостиничном комплексе, но имеющие право по приглашению проживающего пребывать в номере Гостя с 08:00 до 00:00 часов;

Предоплата - денежные средства оплачиваемые Исполнителю Гостем/Заказчиком, в исполнение своего обязательства по оплате определенных сторонами Гостиничных услуг до начала исполнения встречного обязательства Исполнителя по оказанию Гостиничных услуг;

Прейскуранты - внутренние локальные нормативные акты Исполнителя (приказы, прейскуранты цен, меню) утвержденные Исполнителем, устанавливающие следующие параметры:

- Категории номеров и их параметры;
- Цены номеров и перечень Гостиничных услуг, входящих в эту Цену, а также стоимость предоставления дополнительной кровати в номере;
- Перечень и стоимость Дополнительных гостиничных услуг Исполнителя.
- Прейскуранты на русском языке размещены на информационном стенде в Службе приема и размещения Исполнителя, а также на других ресурсах/носителях Исполнителя;

Расчетный час – время, установленное Гостиничным комплексом для заезда и выезда Гостей (потребителей);

- Расчетный час заезда – 15 часов 00 минут; Расчетный час выезда – 12 часов 00 минут.

Регистрационная карта гостя - документ, подтверждающий заключение между Исполнителем и Гостем Договора оказания Гостиничных услуг в Гостиничном комплексе;

Сайт - <https://ladoga-usadba.ru>;

Служба приёма и размещения – это служба администраторов, расположенная на первом этаже здания Регистрации гостей/ Reception и занимающаяся приёмом, регистрацией и расселением Гостей;

Служба бронирования – это служба, занимающаяся бронированием номеров в Гостиничном комплексе;

Цена Номера - тариф, определяемый как стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену за Гостиничные сутки.

1.12. В Гостиничном комплексе действует динамическое ценообразование. Гостиничный комплекс 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.

1.13. Оплачивая проживание в Номере и/или заселившись в Номер, Заказчик, являющийся физическим лицом, подтверждает, что полностью ознакомлен и безоговорочно согласен с настоящими Правилами, иными правилами, действующими на территории Гостиничного комплекса, ознакомил с указанными документами детей и своих Гостей.

1.14. Заказчик, являющийся юридическим лицом, оплачивая проживание в Номере, и приступая к исполнению обязательств по договору, предметом которого является размещение и проживание на территории Гостиничного комплекса, подтверждает, что полностью ознакомлен и безоговорочно согласен с настоящими Правилами, иными правилами, действующими на территории Гостиничного комплекса, ознакомил с указанными документами своих гостей, иных третьих лиц, которым фактически услуги будут оказаны и гарантирует их ознакомление и полное согласие с настоящими Правилами,

правилами противопожарной безопасности, правилами пользования электробытовыми приборами, и иными правилами, размещенными на информационном стенде (стойке) в помещении Службы приема и размещения Исполнителя.

2. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

2.1. Номерной фонд Гостиничного комплекса включает в себя

№ п/п	Категория номера	Расшифровка	Максимально допустимое количество гостей в номере (без учета детей 0-4 лет)
1	Стандарт	Одноместный номер с одной полутороспальной кроватью	1 (возможно размещение 2 гостей)
2	Коттедж «Комфорт»	Апартаменты с тремя спальнями, гостиной и кухней. Каждая спальня оснащена кроватями с возможностью трансформации: <ul style="list-style-type: none"> • 1 двуспальная кровать или <ul style="list-style-type: none"> • 2 односпальные кровати Конфигурация спальных мест определяется по запросу гостя и подтверждается при бронировании.	6
3	Коттедж «Комфорт Люкс»	Апартаменты с тремя спальнями, гостиной и кухней. Каждая спальня оснащена кроватями с возможностью трансформации: <ul style="list-style-type: none"> • 1 двуспальная кровать или <ul style="list-style-type: none"> • 2 односпальные кровати Конфигурация спальных мест определяется по запросу гостя и подтверждается при бронировании.	6
4	Коттедж «Комфорт Люкс» с сауной	Апартаменты с тремя спальнями, гостиной, кухней, сауной. Каждая спальня оснащена кроватями с возможностью трансформации: <ul style="list-style-type: none"> • 1 двуспальная кровать или <ul style="list-style-type: none"> • 2 односпальные кровати Конфигурация спальных мест определяется по запросу гостя и подтверждается при бронировании.	6
5	Коттедж «Люкс второй линии»	Апартаменты с тремя спальнями, гостиной, кухней. Каждая спальня оснащена кроватями с возможностью трансформации: <ul style="list-style-type: none"> • 1 двуспальная кровать или <ul style="list-style-type: none"> • 2 односпальные кровати Конфигурация спальных мест определяется по запросу гостя и подтверждается при бронировании.	6
6	Коттедж «Второй линии»	Апартаменты с тремя спальнями, гостиной и кухней. Каждая спальня оснащена кроватями с возможностью трансформации: <ul style="list-style-type: none"> • 1 двуспальная кровать или	6

		<ul style="list-style-type: none"> • 2 односпальные кровати Конфигурация спальных мест определяется по запросу гостя и подтверждается при бронировании.	
7	Коттедж «Люкс»	Апартаменты с тремя спальнями, гостиной, кухней, сауной. Каждая спальня оснащена кроватями с возможностью трансформации: <ul style="list-style-type: none"> • 1 двуспальная кровать или <ul style="list-style-type: none"> • 2 односпальные кровати Конфигурация спальных мест определяется по запросу гостя и подтверждается при бронировании.	6
8	Коттедж «Береговой линии»	Апартаменты с тремя спальнями, гостиной и кухней. Каждая спальня оснащена кроватями с возможностью трансформации: <ul style="list-style-type: none"> • 1 двуспальная кровать или <ul style="list-style-type: none"> • 2 односпальные кровати Конфигурация спальных мест определяется по запросу гостя и подтверждается при бронировании.	6
9	Коттедж «Береговой линии» с сауной	Апартаменты с тремя спальнями, гостиной, кухней, сауной. Каждая спальня оснащена кроватями с возможностью трансформации: <ul style="list-style-type: none"> • 1 двуспальная кровать или <ul style="list-style-type: none"> • 2 односпальные кровати Конфигурация спальных мест определяется по запросу гостя и подтверждается при бронировании.	6
10	Коттедж «Гранд»	Апартаменты с пятью спальнями, гостиной, кухней, сауной, купелью. Каждая спальня оснащена кроватями с возможностью трансформации: <ul style="list-style-type: none"> • 1 двуспальная кровать или <ul style="list-style-type: none"> • 2 односпальные кровати Конфигурация спальных мест определяется по запросу гостя и подтверждается при бронировании.	10
11	Шатер «Премиум люкс»	Двухместный шатер с одной двуспальной кроватью	2

По согласованию с Администрацией возможно предоставление дополнительного спального места в Коттедже в соответствии с Прейскурантом цен Исполнителя на дополнительные спальные места, действующим на момент оказания услуг.

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

2.3. Бронирование Номеров/Коттеджей осуществляется через сайт Гостинично–туристического комплекса «Ладожская Усадьба», путем заполнения установленной формы на сайте, либо по телефону, указанному на сайте, либо через иные сервисы, предоставляющие возможность бронирования, включая бронирование через компанию-контрагента (туристические фирмы, корпоративные клиенты, сайты агрегаторов бронирования отелей).

2.4. Бронирование Номера / Коттеджа возможно по одному из двух вариантов: гарантированному и негарантированному бронированию. Исполнитель оставляет за собой право устанавливать периоды, бронирование на которые может быть произведено только по гарантированному типу.

2.5. Запрос на гарантированное бронирование в обязательном порядке должен содержать полные имена всех Гостей, которым будут оказаны услуги размещения по данной заявке. Изменение имён Гостей возможно не менее чем за 24 часа до планируемого заезда:

- при бронировании через Сайт – по телефону отдела бронирования 8 (800) 511 70 62, по электронной почте info@ladoga-usadba.ru или иным доступным мессенджерам сообщив номер бронирования, указанный 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 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, Гостиничный комплекс 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.

2.6. При Гарантированном бронировании Гость/Заказчик вносит 100% предоплату Гостиничных услуг за весь период проживания в Гостиничном комплексе до даты заезда. Исполнитель ожидает Гостя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда, и в случае незаезда Гостя Исполнитель вправе отказаться от исполнения договора. Если Гость уведомляет об отказе от договора до дня заезда, Исполнитель возвращает Гостю плату за услуги средства размещения в полном размере. В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора Гостем, опоздания или незаезда Гостя с него или с Заказчика взимается плата за Номер, но не более чем за сутки.

Условия отмены бронирования применяются в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами, независимо от выбранного тарифа.

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

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

2.9. Исполнитель может отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные Номера / Коттеджи.

2.10. Отказ от бронирования осуществляется путем принятия сведений для отказа от бронирования посредством почтовой, телефонной и иной связи. Отказ от бронирования должен содержать следующие сведения: ФИО гостя, сроках бронирования, об условиях бронирования, платежных реквизитах источника, с которого была произведена оплата бронирования. 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.

2.11. Негарантированное бронирование – производится по предварительному запросу Гостя в Службу бронирования. Гостиничный комплекс имеет право отменить негарантированное бронирование в случае, если в течение 3 (трех) календарных дней стоимость проживания в полном объеме не поступила на расчетный счет Гостиничного комплекса.

2.12. При поселении Гостя в Гостиничный комплекс без предварительного бронирования:

- 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 15:00 предыдущих календарных суток и до 12:00 текущих календарных суток);

- 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 15:00 текущих календарных суток и до 12:00 следующих календарных суток).

2.13. Договор возмездного оказания услуг по временному размещению и проживанию в гостинично- туристическом комплексе «Ладожская усадьба» (далее – Договор-оферта) заключается между Гостем/Заказчиком и Исполнителем в письменном виде, либо путем совершения Гостем/Заказчиком одного из следующих конклюдентных действий, направленных на безоговорочное (полное) принятие Договора-оферты Исполнителя, размещенного на Сайте:

- при подтверждении Исполнителем заявки, направленной Гостем/ Заказчиком Исполнителю;
- в случае совершения Гостем/Заказчиком действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата Гостем/Заказчиком соответствующей суммы Исполнителю);
- при подписании Гостем Регистрационной карты Гостя.

2.14. Условия отмены, изменения бронирования и ответственность сторон для юридических лиц могут отличаться от условий, установленных для физических лиц (потребителей), и определяются договором.

2.14.1. При отсутствии отдельного письменного договора с юридическим лицом, применяются следующие условия отмены бронирования:

- при отмене бронирования менее чем за 27 календарных дней до даты заезда Исполнитель вправе удержать 10% от стоимости бронирования;
- при отмене бронирования менее чем за 19 календарных дней до даты заезда Исполнитель вправе удержать 50% от стоимости бронирования;
- при отмене бронирования менее чем за 13 календарных дней до даты заезда Исполнитель вправе удержать 100% от стоимости бронирования.

2.14.2. Указанные условия применяются исключительно к Заказчикам — юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям, приобретающим услуги в целях, связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Указанные условия не распространяются на физических лиц — потребителей, использующих услуги для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью, независимо от того, кем произведена оплата услуг.

2.14.3. Заказчик — юридическое лицо обязуется довести условия настоящего раздела до сведения лиц, в интересах которых осуществляется бронирование.

3. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЧНОМ КОМПЛЕКСЕ

3.1. Размещение Гостя в Гостиничном комплексе осуществляется только после предварительной оплаты в размере 100% от стоимости гостиничных услуг за весь период проживания в Гостиничном комплексе и только при предоставлении работнику Службы приёма и размещения удостоверяющего личность документа, в соответствии с законодательством Российской Федерации и Правилами предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации.

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

3.3. Заселение и регистрация Гостей осуществляется при условии предъявления Гостем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

разрешения на временное проживание лица без гражданства;

вида на жительство лица без гражданства;

временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.

Иностранные граждане обязаны предъявлять миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в Российскую Федерацию или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты.

При отсутствии вышеуказанных документов заселение и регистрация Гостя не осуществляется.

3.4. Заселение и регистрация несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, либо иного сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) оригинала нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних граждан.

3.5. Заселение и регистрация несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие рядом с ними законных представителей не осуществляется.

3.6. Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Гостиничном комплексе 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 17.07.1995 № 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».

3.7. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Гостиничном комплексе и снятие их с учета по месту пребывания осуществляется в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15.01.2007 № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»:

- срок временного пребывания в РФ иностранного гражданина, прибывшего в РФ в порядке, не требующем получения визы, не может превышать девяносто суток, за исключением случаев, предусмотренных Федеральным законом от 25.07.2002 № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации». В данных случаях, иностранный гражданин обязан предъявить документы, подтверждающие продление срока пребывания в Российской Федерации (разрешение на работу, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.).

- срок временного пребывания иностранного гражданина в Российской Федерации в порядке, требующем получения визы, определяется сроком действия выданной ему визы, за исключением случаев, предусмотренных вышеназванным Федеральным законом от 25.07.2002 № 115-ФЗ (в ред. Федерального закона от 19.05.2010 № 86-ФЗ).

3.8. На основании Приказа ФМС России от 31.12.2017 № 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» **служебные удостоверения не являются документами, удостоверяющими личность граждан Российской Федерации**, необходимыми для осуществления регистрационного учета.

3.9. Дополнительную информацию о перечне документов, удостоверяющих личность, по которым производится размещение в Гостиничном комплексе, порядке постановки граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства на учет по месту пребывания в Гостиничном комплексе, 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.

4. ПРОЖИВАНИЕ С ДЕТЬМИ

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

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

4.2. За проживание в Гостиничном комплексе детей от 5 (пяти) до 14 (четырнадцати) лет включительно (при семейном размещении) плата взимается, если ребенку необходимо дополнительное место. Стоимость дополнительного места определяется согласно Прейскуранту.

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

4.4. В Гостиничном комплексе 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, администрация Гостиничного комплекса 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.

4.5. В Гостиничном комплексе 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.

4.6. В Гостиничном комплексе 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.

5. ОПЛАТА ПРОЖИВАНИЯ

5.1. Оплата услуг в Гостиничном комплексе производится согласно Прейскуранту цен, действующему на дату подтверждения бронирования за наличный расчет, банковскими картами, по безналичному расчету банковским переводом, а также при оплате на Сайте с использованием Интернет-эквайринга.

Оплата услуг по банковской карте может быть произведена:

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

5.2. Плата за проживание в Гостиничном комплексе взимается в соответствии с Расчетным часом, Исполнителем установлена посуточная оплата проживания в Номере. Минимальный тариф на проживание — Цена Номера за Гостиничные сутки.

Почасовая оплата проживания 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 14:59 часов текущих суток дополнительно взимается плата в размере 25% от стоимости текущих суток проживания.

5.3. По истечении оплаченного срока проживания Гость обязан освободить Номер не позднее Расчетного часа выезда или продлить срок проживания в Номере (при наличии у Исполнителя возможности). В случае несвоевременного освобождения Номера Гостем, Исполнитель вправе произвести выселение Гостя.

5.4. При необходимости продления Номера Гость может обратиться в Службу приема и размещения не позднее 10:00 часов. При наличии свободных мест в Гостиничном комплексе 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 соответствии с тарифом последних полных суток проживания Гостя.

При продлении Номера менее чем на сутки:

до 15.00 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

5.5. Порядок возврата денежных средств при гарантированном бронировании.

Если Гость отменил свое бронирование до даты заезда, то для возврата денежных средств, оплаченных Гостем с использованием интернет- эквайринга или банковским переводом на расчетный счет, Гость должен написать заявление в соответствии с п. 2.10. настоящих Правил, в котором указывается 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 10 (десяти) 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.

5.6. В случае если Гость сократил свое пребывание в Гостиничном комплексе, возврат денежных средств производится за вычетом фактически оказанных услуг.

При досрочном выезде Гостя, заказавшего услуги через системы онлайн бронирования, возврат денежных средств осуществляется системой онлайн бронирования за вычетом фактически оказанных услуг.

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

5.8. В случае отсутствия чека, возврат производится на основании п.5 ст.18 Закона «О защите прав потребителей».

6. УСЛУГИ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА

6.1. В Гостиничном комплексе предоставляются услуги, стоимость которых включена в стоимость проживания:

- завтрак с 08:00 до 11:00;
- высокоскоростной интернет на всей территории Отеля;
- ежедневная уборка номеров;
- смена постельного белья и полотенец через две ночи проживания;
- автомобильная парковка на охраняемой площадке для Гостей Гостиничного комплекса;
- 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 разделу 10 настоящих Правил);
- экскурсия по эко-тропе Лапинлинна;
- экскурсия «История 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 Гостиничного комплекса;
- 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;
- прокат гидрокостюма для катания на водных лыжах;
- велосипеды: горный, Электра, взрослый/подростковый/детский, самокат детский;
- настольный теннис, бадминтон, мяч волейбольный/баскетбольный, карельские городки кюкья,

молки, петанк, крокет;

- стоянка яхты/катера с подключением к системе жизнедеятельности.

6.2. В Гостиничном комплексе предоставляются дополнительные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания, для проживающих и не проживающих гостей, согласно утвержденному Прейскуранту:

- ресторан «Ладога» - 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 Прейскуранту);
- услуга «Меню подушек»;

- услуга «Карельское чаепитие»;
- йога (по запросу);
- транспортные услуги.

6.3. Исполнитель по просьбе Гостя обязан без дополнительной оплаты предоставить следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- пользование тонометром.

7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ

7.1. Гость вправе:

7.1.1. Пользоваться всеми услугами Отеля.

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

7.1.3. 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.

7.1.4. 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.

7.1.5. Право на внеочередное обслуживание (заселение в Гостиничный комплекс в первую очередь, по мере освобождения мест) имеют: Герои Социалистического Труда; полные кавалеры ордена Трудовой славы; инвалиды войны; участники Великой Отечественной войны; Герои Советского Союза; Герои Российской Федерации; полные кавалеры ордена Славы; инвалиды I и II групп; родители с грудными детьми и многодетные семьи; другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации предоставлено право на внеочередное обслуживание.

Внеочередное обслуживание предоставляется при предъявлении Гостем оригинала подтверждающего документа.

7.2. Гость обязан:

7.2.1. Соблюдать настоящие Правила и иные правила, действующие на территории Гостиничного комплекса.

7.2.2. Уважать права других Гостей.

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

7.2.4. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Гостиничного комплекса и регламент их работы.

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

7.2.6. При заселении в Коттедж Гостям необходимо ознакомиться с перечнем имущества, находящемся в Коттедже, осмотреть имущество и при наличии несоответствия фактически имеющегося имущества в Коттедже немедленно сообщить об этом Службе приема и размещения.

7.2.7. В случае возникновения любых неисправностей электрических бытовых приборов, инженерного и иного оборудования коттеджа незамедлительно сообщить об этом Службе приема и размещения.

7.2.8. Соблюдать правила безопасности в лесу.

7.2.9. Соблюдать чистоту, выбрасывать мусор, отходы в отведенные для этого места.

7.2.10. Следить за сохранностью собственного имущества: ценные вещи хранить в сейфе. Администрация Гостиничного комплекса не несет ответственности за утерю ценных вещей Гостя, оставленных в ином, отличном от сейфа месте.

7.2.11. Бережно относиться к имуществу Гостиничного комплекса. В случае утраты или повреждения имущества Гость возмещает ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ. Размер причиненного ущерба рассчитывается Исполнителем в соответствии с рыночной стоимостью утраченного/поврежденного имущества, действующей на момент возмещения

ущерба, определенной на основании коммерческих предложений, и отражается в Акте о порче имущества, составляемом Исполнителем. Акт о порче имущества составляется в день выезда Гостя из Гостиничного комплекса либо в любой момент обнаружения ущерба, до дня выезда Гостя.

7.2.12. При наличии в Коттедже лестниц: не бегать по лестнице, не допускать оставления малолетних детей без присмотра на лестнице, не толкаться, не допускать столкновения с другими гостями, идущими по лестнице, не прыгать по ступенькам, смотреть под ноги; не ставить ноги на край ступени, не осуществлять спуск или катание по лестнице на различного рода предметах.

7.2.13. Не оставлять в Коттедже без присмотра малолетних детей, не допускать детей к камину, к электроприборам, пиротехническим изделиям, легковоспламеняющимся веществам, к открытым окнам на втором этаже Коттеджей.

7.2.14. Покидая Коттедж, закрыть дверь, окна, краны, выключить все электроприборы, погасить свет.

7.2.15. Немедленно подать сигнал обслуживающему персоналу или другим посетителям о необходимости оказания первой помощи.

7.2.16. При выезде из Коттеджа не забывать свои личные вещи, ценности и документы.

7.2.17. Сохранять до окончания оказания услуг документы об оплате услуг (кассовый чек).

7.2.18. Самостоятельно и подробно ознакомиться до момента оплаты и начала пользования услугами с Прейскурантом цен на услуги, с настоящими Правилами, иными Правилами поведения на территории Гостиничного комплекса, а также с другими необходимыми информационными материалами, размещенными на стендах Гостиничного комплекса и (или) на Сайте

7.2.19. Неукоснительно соблюдать настоящие Правила, правила противопожарной безопасности и правила пользования электробытовыми приборами, правила техники безопасности и иные правила, размещенные на информационном стенде (стойке) в помещении Службы приема и размещения.

7.2.20. Соблюдать тишину на территории Гостиничного комплекса в ночное время с 21:00 до 08:00 часов в будние дни и с 22:00 до 10 часов в выходные и праздничные дни.

7.2.21. Оплатить любой материальный ущерб, причиненный Исполнителю, другим отдыхающим.

8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА

8.1. Гостиничный комплекс обязан:

8.1.1. Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям услуги.

8.1.2. ИнформироватьGuestов о предоставляемых услугах и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты.

8.1.3. Своевременно реагировать на просьбы Guestов, принимая меры по устранению аварий и поломок в Номерах в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в Номере в кратчайшие сроки, администрация предлагает Guestю другой Номер, но не ниже оплаченной категории).

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

8.1.5. Внесенной в Гостиничный комплекс считается вещь, вверенная работникам Гостиничного комплекса, либо вещь, помещенная в Номере или ином предназначенном для этого месте.

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

8.1.7. Guest, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом Администрации Исполнителя. В противном случае Исполнитель освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

8.1.8. В случае обнаружения забытых вещей Guestями, 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.

8.1.9. На всей территории Гостиничного комплекса (за исключением душевых зон, зон туалетов и номерного фонда) работает система охранного видеонаблюдения и может вестись видеозапись (в том числе со звуком). Это делается в целях обеспечения безопасности и улучшения качества услуг, в

частности для улучшения управления Гостиничным комплексом и обеспечения безопасности всех Гостей, персонала и любых иных лиц, находящихся на территории Гостиничного комплекса. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования систем видеонаблюдения на указанных в настоящем пункте условиях.

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

8.2. Гостиничный комплекс вправе:

8.2.1. Сотрудники Гостиничного комплекса 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.

8.2.2. В случае истечения срока проживания Гостя в Гостиничном комплексе 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 и сделав опись имущества Гостя.

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

8.2.4. Проводить телефонный опрос о качестве предоставляемых услуг.

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

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

9. В ГОСТИНИЧНОМ КОМПЛЕКСЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

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

9.2. Передавать третьим лицам ключ от Номера и карту Гостя во избежание хищений, оставлять двери Коттеджа открытыми в свое отсутствие.

9.3. Переставлять и передвигать мебель.

9.4. Находиться в жилых помещениях Коттеджа в уличной обуви, кроме прихожей.

9.5. Превышать максимальное число заселяемых в один Коттедж гостей.

9.6. Портить зеленые насаждения, вытаптывать газоны, вырубать деревья и кустарники на территории Гостиничного комплекса.

9.7. Бросать, в том числе из окон мусор, отходы, окурки на территории Гостиничного комплекса, загрязнять территорию.

9.8. Выбрасывать в унитаз различного рода предметы, бытовой мусор, средства гигиены.

9.9. Оставлять детей в возрасте до 14 лет без присмотра сопровождающих взрослых.

9.10. Разводить костры и открытый огонь на территории Гостиничного комплекса.

9.11. Курить внутри Номера / Коттеджа и других помещениях (зданиях) Гостиничного комплекса, а также в местах, не предназначенных для курения. 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.

9.12. Приносить и хранить любые виды оружия, взрывчатые и легковоспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества, газобаллонное оборудование и иные опасные предметы. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию Исполнителя предоставить документы, удостоверяющие данное право.

9.13. Производить стрельбу из всех видов огнестрельного и пневматического оружия.

9.14. Пользоваться спортивным инвентарем, связанным с риском для жизни окружающих (средствами индивидуальной мобильности роликами, моноколесами, скейтбордами и др., луками, арбалетами, пневматическими ружьями и пистолетами и т.п.).

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

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

9.17. Пользоваться нагревательными/электронагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в Номере, а также подключать и использовать бытовые приборы и оборудование, не предусмотренные оснащением Коттеджа, не имеющие технических паспортов (свидетельств), не отвечающие требованиям безопасности и эксплуатации, санитарно – гигиеническим нормативам.

9.18. Размещать на внешних стенах, крыше, окнах Коттеджей рекламные материалы, флаги и прочую атрибутику.

9.19. Чистить или сушить одежду, предметы обихода, иное имущество из окон Коттеджа, на террасе Коттеджа или в непредназначенных для этого местах.

9.20. Использовать конфетти или подобное мелкое украшение на территории Гостиничного комплекса.

9.21. Пребывание в номере после 00:00 незарегистрированных посетителей.

9.22. Парковать автомобили в местах, не предназначенных для парковки.

9.23. Выносить на улицу имущество, находящееся в Коттедже (мебель, оборудование, полотенца, посуду и т.п.).

9.24. Без письменного согласия Исполнителя размещать на прилегающей к Коттеджу территории привезенное имущество (столы, стулья и иную мебель, лежаки, скамейки, зонты, шатры, палатки и т.п.).

9.25. Без письменного согласия Исполнителя организовывать/устраивать/проводить какие-либо мероприятия (банкеты, праздники и т.п.) лично, либо с привлечением третьих лиц (аниматоров, контактных зоопарков и т.п.) за исключением третьих лиц, которые оказывают (вправе оказывать по согласованию с Исполнителем) такого рода услуги на территории Гостиничного комплекса.

9.26. Размещать на территории Гостиничного комплекса аудиотехнику, видеотехнику, радиоприемники, другие звуковоспроизводящие устройства, а также устройства звукоусиления, музыкальные инструменты.

9.27. В ночное время допускать громкую работу аудиотехники, видеотехники, радиоприемников других звуковоспроизводящих устройств, а также устройств звукоусиления, в том числе установленных на транспортных средствах, игру на музыкальных инструментах, пение, крики, свист, шум, создающие помехи нормальному сну и отдыху других проживающих Гостей.

9.28. Использование петард, ракетниц, фейерверков и иных пиротехнических изделий, небесных фонариков.

9.29. Использовать квадрокоптеры и другие беспилотные летательные аппараты на территории Гостиничного комплекса.

9.30. Использовать шумовые и осветительные эффекты, лазерные указки и иные подобные приспособления.

9.31. Заходить за любые барьеры безопасности (оградительные цепи, сетки, ленты и пр.), стационарные ограждения в виде турникетов, заборов, оград и т.д., а также вставать, сидеть, перегибаться и перелезать через данные барьеры; залезать на опоры освещения, а также прочие малые архитектурные формы.

9.32. Без причин пользоваться первичными средствами пожаротушения, находящимися в пожарных шкафах.

9.33. Производить стрельбу из всех видов огнестрельного и пневматического оружия; хранить любые виды огнестрельного и/или холодного, иные виды оружия на территории Гостиничного комплекса.

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

9.35. Исполнитель 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.

9.36. За нарушение установленных в настоящем разделе запретов Гость уплачивает Исполнителю штраф в размере 10 000 (десять тысяч) рублей за каждый факт зафиксированного нарушения.

10. ПОЛИТИКА ОТЕЛЯ В ОТНОШЕНИИ ДОМАШНИХ ЖИВОТНЫХ

10.1. Гостиничный комплекс считает домашних животных: кошек и собак, частью семьи, именно поэтому его двери открыты и для четвероногих любимцев.

10.2. В Гостиничном комплексе допускается размещение с кошками и собаками весом до семи килограмм, плата за размещение в номере с владельцем домашних животных весом до семи килограмм не взимается. Размещение с кошкой или собакой весом более семи килограмм, домашним питомцем иного

вида, возможно только по предварительному согласованию с Администрацией и при внесении депозита в размере 5 000 рублей за все время пребывания.

10.3. Для обеспечения комфортабельного пребывания в Гостиничном комплексе, 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, Гостиничный комплекс вправе отказать в заселении;

- все домашние животные, проживающие в Гостиничном комплексе, должны быть зарегистрированы. В случае если Гость не исполнил обязанность по регистрации животного в Службе приема и размещения, он оплачивает штраф Исполнителю в размере 10 000 рублей, после чего регистрирует животное;

- ответственность за действия животного в полном объеме несет его владелец;

- владелец животного несет ответственность за уборку продуктов жизнедеятельности питомца, Гостиничный комплекс предоставляет средства для уборки при заселении;

- владелец животного должен держать его на поводке и/или в наморднике либо в клетке/переноске.

- владелец не должен оставлять животное без присмотра во время пребывания в Гостиничном комплексе;

- владелец должен обеспечить отсутствие животного в номере во время проведения уборки;

- любое нарушение животным режима тишины, такое, например, как лай, должно пресекаться владельцем.

- животным запрещается находиться в ресторане Гостиничного комплекса.

Исполнитель оставляет за собой право, в случае агрессивного поведения животного по отношению к сотрудникам или Гостям Гостиничного комплекса, выселить владельца животного.

10.4. Владелец животного несет материальную ответственность за убытки, причиненные Исполнителю животным, включая порчу мебели, стен, ковровых покрытий и прочие; ущерб, причиненный животным другим Гостям либо персоналу Гостиничного комплекса. При этом создается комиссия из представителей Службы приема и размещения и Службы безопасности Исполнителя и составляется акт и рассчитывается сумма, подлежащая возмещению.

10.5. 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.

10.6. Администрация не несет ответственности за жизнь и здоровье домашних животных, за их утерю (потерю), за оставление их в коттедже при выезде и т.д.

11. ПОРЯДОК ВЪЕЗДА НА ТЕРРИТОРИЮ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА НА АВТОМОБИЛЕ

11.1. В случае если Гость/Заказчик прибыл в Гостиничный комплекс на личном автомобиле, транспортное средство может быть размещено на территории автомобильной парковки при условии наличия на ней свободных мест с учетом следующего:

- Исполнитель не несет ответственности за сохранность автомобиля Гостя/Заказчика, находящегося на территории автомобильной парковки.

- в случае причинения вреда имуществу Гостя/Заказчика третьими лицами Исполнитель обязуется оказать максимальное содействие по установлению причин произошедшего (в том числе по предоставлению видеозаписи при наличии таковой);

- не допускается размещение (парковка) автомобилей у пожарных подъездов;

- категорически запрещается парковка автотранспортных средств на люках пожарной канализации (гидрантах);

- передвижение Гостей/Заказчиков по территории Гостиничного комплекса на личном автотранспорте запрещено (за исключением времени следования автомобиля до места стоянки). При движении автомобиля к месту стоянки скорость движения по территории Гостиничного комплекса не должна превышать 10 км/час.

11.2. Въезд на территорию Гостиничного комплекса на автомобиле разрешается только для проживающих (гостей) или для посетителей банного комплекса/ресторана и осуществляется через автоматические ворота/шлагбаумы доступа. Для въезда Гостиничный комплекс необходимо:

- подъехать на автомобиле к стойке перед тумбой шлагбаума, на которой имеется кнопка для связи, держась левой стороны;

- нажать на кнопку и вызвать по кнопке внутренней связи (Интерком) администратора и сообщить ФИО Гостя, или сообщить цель визита (посещение банного комплекса/ресторана);

- после полного открытия стрелы шлагбаума осуществить подъезд к воротам Гостиничного комплекса. Стрела шлагбаума после въезда автомобиля опустится автоматически.
 - подъехать к воротам Гостиничного комплекса, после полного открытия ворот осуществить въезд на территорию Гостиничного комплекса. Ворота после въезда автомобиля закроются автоматически.
- 11.3. Для выезда с территории Гостиничного комплекса на автомобиле необходимо:
- подъехать к воротам Гостиничного комплекса на расстояние 1,5 -2 м и остановиться;
 - дождаться автоматического открытия ворот;
 - после полного открытия ворот осуществить выезд с территории Гостиничного комплекса;
 - подъехать к шлагбауму на расстояние до 1-1,5 м., держась правой стороны, и остановиться;
 - дождаться автоматического подъема стрелы шлагбаума;
 - после полного открытия стрелы шлагбаума осуществить выезд. Стрела шлагбаума после выезда автомобиля опустится автоматически.

12. ПРАВИЛА ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

12.1. Просим соблюдать правила пожарной безопасности в Номерах/Коттеджах.

12.2. Если Вы прибыли в Коттедж в первый раз, постарайтесь хорошо запомнить расположение выходов и лестниц, ознакомиться с планом эвакуации.

12.3. Электронагревательные приборы, настольные лампы, телевизоры, фены и другие токоприемники включаются в сеть только через штепсельные соединения заводского изготовления.

12.4. Пользоваться утюгом для глажки белья необходимо с соблюдением меры безопасности.

12.5. Категорически запрещено:

- пользоваться неисправными электрическими приборами (кофемашина, кухонная плита, телевизор микроволновка и т.д.). В случае обнаружения неисправности немедленно проинформировать Службу приема и размещения по внутреннему номеру 100 ; (по стационарному телефону – +7921-700-80-80);
- накрывать включенные торшеры и настольные лампы предметами из горючего материала;
- приносить и хранить пожароопасные вещества и материалы;
- оставлять без присмотра малолетних детей и разрешать детям играть со спичками и зажигалками, пиротехническими изделиями;
- пользоваться курительными принадлежностями и открытым огнём, в том числе пиротехническими изделиями (салюты, фейерверки, бенгальские огни и т.п.);
- пользоваться газовым оборудованием;
- использовать не по назначению средства пожаротушения, без необходимости открывать пожарные шкафы (места расположения пожарных шкафов и средств пожаротушения указаны на плане эвакуации);
- оставлять включенными телевизор, кондиционер, лампы освещения уходя из Коттеджа/Номера;
- изменять функциональное назначение Коттеджа/Номера.

12.6. В случае пожара:

- немедленно сообщите о случившемся в пожарную охрану по телефону 01, 101 или 112, указав адрес объекта, этаж, что горит и свою фамилию;
 - обязательно сообщите о пожаре по внутреннему номеру 100; 140 (по стационарному телефону – +7921-700-80-80) или посредством связи с пожарным постом (места размещения указаны на плане эвакуации);
 - при условии отсутствия угрозы жизни и здоровью людей принять меры по тушению пожара в начальной стадии;
 - если ликвидировать очаг горения своими силами не представляется возможным, выйдите из Коттеджа и закройте дверь, не запирая ее на замок;
 - закройте нос и рот носовым платком, одеждой или иными подручными средствами по возможности влажными;
 - если в здании пожар, а перед вами закрытая дверь, предварительно потрогайте ручку тыльной стороной ладони, если она не горячая, откройте дверь и проверьте, есть ли в соседнем помещении дым или огонь, после этого проходите;
 - если ручка двери или сама дверь горячая, - не открывайте ее;
 - закрытая и хорошо уплотненная дверь может надежно защитить Вас от опасной температуры, чтобы избежать отравления дымом, закройте щели и вентиляционные отверстия смоченными водой полотенцами или постельными принадлежностями;
 - прибыть в пункт сбора, расположенный на уличной территории перед входом в здание Службы приема и размещения Гостей;
 - действовать по указанию Администрации или пожарной команды.
- В случае пожара вне Коттеджа/Номера:

- немедленно сообщите о случившемся в пожарную охрану по телефону 01, 101 или 112, указав адрес объекта, этаж, что горит и свою фамилию;
- обязательно сообщите о пожаре Службе приема и размещения Гостей по внутреннему номеру 100; 140 (по стационарному телефону – +7921-700-80-80).

13. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

13.1. 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 Исполнителя 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 Исполнителем услуг, Исполнитель просит Гостей оставлять контактные данные для получения ответа со стороны Исполнителя (телефон, почтовый адрес или адрес электронной почты).

13.2. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Администрация и Гости руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.