

## 1. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ.

1.1 Настоящие Правила Бутик-отеля «Игуана», ИП Бондарев В. С. (далее – «Отель»), адресованы неограниченному кругу лиц (любому юридическому или физическому лицу), заинтересованных в приобретении гостиничных услуг (предложением отеля заключить договор на предоставление гостиничных услуг).

1.2 Настоящие Правила определяют порядок оказания гостиничных услуг, а также взаимные права, обязанности и взаимоотношения между Отелем, и Потребителем, именуемым в дальнейшем «Гостем». При этом: Гость – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных нужд и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а также осуществляющий оплату услуг по заключенному Договору.

Гость – физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее договор) в пользу потребителя.

1.3 Фактом, подтверждающим заключение Договора со стороны Гостя, является его оплата и/или подписание при размещении Регистрационной карты.

1.4 Настоящие Правила размещены в Службе приема и размещения гостей, а также в каждом номере Отеля и на официальном сайте отеля <https://iguana-hotel.ru/>.

1.5 Настоящие Правила разработаны на основании действующего законодательства, с учетом Правил предоставления гостиничных услуг в РФ.

1.6 Номера Отеля оснащены оборудованием, мебелью, постельными принадлежностями и предметами санитарно-гигиенического назначения, предназначенными для обеспечения условий проживания, предусмотренных требованиями к гостинице категории «Четыре звезды».

1.7 Режим работы Отеля - круглосуточный, круглогодичный.

1.8 Отель расположен по адресу (место оказания гостиничных услуг): 649234, Республика Алтай, Чемальский район, с. Элекмонар, Урочище Усть-Сулда, корпус 3.

1.9 Контактные телефоны:

- [8 800 707 86 87](tel:88007078687)

- [8 862 582 89 98](tel:88625828998)

## 2. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ.

2.1 Отель вправе заключать договор на предоставление гостиничных услуг с Гостем путем составления документа, подписанного в двухстороннем порядке, или путем принятия Службой приема и размещения гостей заявки на бронирование номеров, в том числе посредством телефонной связи, а также через Интернет по электронной почте и в социальных сетях, и с официального сайта Отеля <https://iguana-hotel.ru/>.

2.2 Договор на предоставление гостиничных услуг считается заключенным с момента подписания его сторонами либо после совершения Гостем действий по оплате гостиничных услуг через Службу приема и размещения гостей, Отдел бронирования, либо банковским переводом, на основании полученных счета на оплату и письменного подтверждения брони, а также через турагентства (партнеры Отеля).

2.3 При заключении договора (осуществлении бронирования) Гость соглашается с настоящими Правилами.

2.4 Процедура индивидуального бронирования осуществляется через форму бронирования на сайте Исполнителя или путем оформления заявки на бронирование, которая направляется в Отдел бронирования по электронной почте [booking@iguana-hotel.ru](mailto:booking@iguana-hotel.ru) или по телефонному виду связи.

В заявку вносится следующая информация:

- Имя гостя;
- Дата заезда и выезда;
- Категория номера;
- Тип питания;
- Контактный телефон, контактное лицо;
- Гарантия оплаты;
- Особые условия размещения;
- Любая другая информация, которая может быть полезна;
- Необходимость в иных услугах Отеля.

2.5 Групповое бронирование применяется для группы от 5-ти и более гостей, прибывающих в бутик отель одновременно. Заявки на групповое бронирование должны содержать следующую информацию:

- Список группы;
- Категории номеров;
- Тип питания;
- Дата заезда и выезда;

- Специальные условия размещения;
- Любая другая информация, которая может быть полезна;
- Необходимость в иных услугах Отеля.

2.6 Бронирование номера Исполнителя возможно по одному из двух вариантов: гарантированному и негарантированному бронированию.

Гарантированное бронирование – производится по предварительному запросу Гостя и внесению им 100% предоплаты стоимости за весь период проживания в бутик-отеле или 100% предоплаты за первые сутки проживания в бутик-отеле с последующей оплатой неоплаченного срока проживания при заезде. Внесение предоплаты в размере 100% стоимости первых суток проживания, при гарантированном бронировании, гарантирует Гостю наличие номера с 15:00 до 12:00 часов следующих суток при любом времени заезда. В случае, если Гость при гарантированном бронировании не воспользовался услугой проживания в бутик-отеле в указанный день заезда либо опоздал более чем на 24 часа, либо не аннулировал письменно бронирование не позднее, чем за 7 дней до даты заезда, с него взимается плата за фактический простой номера – за первые сутки.

При бронировании по специальным предложениям, размещенным на официальном сайте Отеля <https://iguana-hotel.ru/>, действуют условия специальных предложений, установленные такими акциями.

Негарантированное бронирование – производится по предварительному запросу Гостя в Отдел бронирования без предварительной оплаты за проживание. В случае негарантированного бронирования номер сохраняется за Гостем в течение 1 (одних) суток после выставления счета, далее при неоплате Гостем счета бронирование аннулируется. В рамках настоящего пункта Отель оставляет за собой право аннуляции негарантированного бронирования в случае полученных гарантированных бронирований и (или) отсутствия свободных номеров.

Негарантированное бронирование применяется на усмотрение администрации Отеля. В период высокой загрузки в Отеле принимается только гарантированное бронирование.

2.7 При бронировании, размещении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остаётся за Службой приёма и размещения гостей бутик отеля. При возможности Отелем учитываются пожелания Гостя относительно проживания в конкретном номере.

2.8 В случае своевременной аннуляции гарантированного бронирования Гость имеет право потребовать возврат денежных средств.

2.9 Возврат денежных средств осуществляется на основании письменного обращения Гостя и после предоставления гостем, вносившим оплату, оригинала заполненного и подписанного заявления на возврат с указанием своих банковских реквизитов. Возврат денежных средств осуществляется тем же способом, каким они были получены Отелем.

2.10 В случае досрочного выезда (выезд ранее оговоренного срока) Отель имеет право удержать стоимость 1 суток проживания.

2.11 В случае нарушения Гостем в отеле законов РФ, требований миграционного законодательства России при заселении, Отель оставляет за собой право отказать Гостю в заселении в Отель с удержанием штрафных санкций в размере суточной стоимости размещения.

### **3. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ И ОПЛАТЫ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ.**

3.1 Оформление проживания граждан Российской Федерации в Отеле производится при предъявлении каждым проживающим паспорта гражданина Российской Федерации, в порядке, установленном Правительством Российской Федерации в Постановлении от 18.11.2020 №1853 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». (в ред. Постановления Правительства РФ от 27.12.2024).

3.2 Несовершеннолетние граждане, не достигшие 14-летнего возраста, проживают в Отеле с находящимися вместе с ними родителями (усыновителями, опекунами) или близкими родственниками, сопровождающими лицами (лиц), имеющим документ, удостоверяющий полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

3.3 Оформление проживания и регистрация иностранных граждан и лиц без гражданства осуществляется в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 15.01.2007 N 9 (ред. от 04.12.2024) "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

3.3.2 Оформление проживания и регистрация иностранных граждан, заезжающих на территорию Российской Федерации в визовом порядке, осуществляется в пределах срока действия визы (если другой порядок въезда не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями).

3.3 Отель имеет право отказать Гостю в поселении в следующих случаях:

- у заселяющихся Гостей отсутствуют необходимые документы, документы недействительны или просрочены;

- отсутствует оплата за номер в установленном порядке или в необходимой сумме;
- Гость находится в нетрезвом состоянии, неадекватно, агрессивно себя ведет;
- Гость отказывается соблюдать установленные правила проживания в Отеле;
- лицам, находящимся в розыске по данным полиции;
- в других случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации и здравым смыслом. В спорных случаях вопросы решает администрация Отеля.

3.5. При заселении Гостя заполняется Регистрационная карта, которую Гость обязательно подписывает, чем подтверждает достоверность сведений о себе и дает согласие с настоящими Правилами и условиями проживания. Регистрационная карта имеет силу и значение Договора между Отелем и Гостем на оказание услуг Отелем (в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденных постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 №1853 в ред. Постановления Правительства РФ от 04.12.2024).

Оплата гостиничных услуг осуществляется авансовым платежом либо посуточной оплатой.

Оплата услуг Отеля принимается в наличной форме в национальной валюте РФ или по российским национальным платежным банковским картам «Мир» (рос. банки) в кассу Отеля.

3.6 При наличии свободных мест и по желанию Гостя ему может предоставляться номер на два и более мест с полной оплатой стоимости номера.

3.7 Размещение в номерах категории «Джуниор Сьюит» предоставляется не более 3-х (трех) дополнительных мест (в зависимости от вместительности номера), размещение возможно не более 6 (шести) человек (в зависимости от вместительности номера). Размещение в номерах I категории возможно не более 2-х (двух) человек.

3.8 Плата за проживание в Отеле взимается в соответствии с единым расчетным часом. Отелем установлен следующий порядок заезда и выезда: время заезда - 15:00 по местному времени и время выезда гостей - 12:00 по местному времени.

3.9 Ранний заезд – это заселение Гостя до установленного времени заезда и последующим проживанием в Отеле. Ранний заезд до 15:00 не гарантирует размещения, если таковое не было забронировано.

Ранний заезд с 00:00 до 05:59 – оплачивается в размере 100% стоимости 1 суток проживания, по опубликованному тарифу на официальном сайте Отеля <https://iguana-hotel.ru/> на текущую дату, при этом оплата за дополнительные места взимается в полном размере.

Ранний заезд с 06:00 до 13:59 – оплачивается в размере 50% стоимости 1 суток проживания, по опубликованному тарифу на официальном сайте Отеля <https://iguana-hotel.ru/> на текущую дату, при этом оплата за дополнительные места взимается в полном размере. Заезд с 14:00 до 15:00 предоставляется без дополнительной оплаты при наличии свободных номеров.

3.10 При заезде с 00:00 и проживании менее суток оплата взимается за полные сутки.

При размещении без предварительного бронирования и проживании не более суток (менее 24 часов) плата взимается за сутки, независимо от расчетного часа.

3.11 Поздний выезд – выезд после 12:00 - является дополнительной услугой и предоставляется на усмотрение Руководителя Службы приема гостей в зависимости от наличия свободных номеров. Плата за поздний выезд с 12:01 до 19:59 текущего дня взимается в размере 50% от стоимости номера в сутки по опубликованному тарифу на текущую дату, при этом оплата за дополнительные места взимается в полном размере. Плата за выезд после 20:00 взимается в размере полных суток.

3.12 В случае, если Гость воспользовался номером и/или заявил об отказе от размещения позднее одного часа после поселения, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

3.13 Стоимость питания включенного в стоимость проживания, но не использованного гостем, не возвращается.

3.14 Специальные цены, акционные предложения и скидки действуют на базовую стоимость проживания (одноместное или двухместное размещение), на дополнительные размещения детей и взрослых, и не распространяются на стоимость услуг «Раннего заезда» и «Позднего выезда», а также дополнительное питания для детей и взрослых.

При расчете услуг «Ранний заезд» и «Поздний выезд» стоимость дополнительного места оплачивается в размере 100%.

3.15 Гости, проживающие в Отеле и желающие пригласить к себе в номер гостей на неопределенный срок, должны зарегистрировать их в Службе приема и размещения гостей.

При этом проживающий производит доплату согласно опубликованного тарифа.

3.16 Отель оставляет за собой право отказа в продлении срока проживания, если иное не было согласованно при бронировании. При наличии свободных мест Гостю может быть предоставлен другой номер.

3.17 В случае форс-мажорных обстоятельств Отель оставляет за собой право отказа в размещении гостя с условием предоставления ему размещения в другой гостинице.

#### **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГРАЖДАН, ПРОЖИВАЮЩИХ В ОТЕЛЕ.**

##### **4.1 Право на внеочередное обслуживание в отеле\*\***

При предъявлении соответствующих документов право на внеочередное обслуживание имеют следующие категории граждан:

1. Герои и кавалеры:

- Герои Российской Федерации
- Герои Советского Союза
- Полные кавалеры ордена Славы

2. Лица с ограниченными возможностями здоровья:

- Инвалиды I и II группы
- Инвалиды детства
- Одно сопровождающее лицо для каждого инвалида I группы или ребенка-инвалида

3. Сотрудники государственных органов (при исполнении служебных обязанностей):

- Работники прокуратуры РФ
- Сотрудники органов внутренних дел
- Работники судебных органов
- Сотрудники налоговой службы
- Работники фельдъегерской связи
- Сотрудники органов государственной безопасности

4. Военнослужащие:

- Военнослужащие по контракту, находящиеся в служебной командировке (при предъявлении командировочного удостоверения)

5. Участники ВОВ:

- Инвалиды Великой Отечественной войны
- Участники Великой Отечественной войны

## 6. Иные категории:

- Другие граждане, имеющие право на внеочередное обслуживание согласно действующему законодательству РФ

Условия предоставления льготы:

### 1. Право действует только при предъявлении:

- Действительного удостоверения установленного образца
- Для военнослужащих - командировочного предписания
- Для сопровождающих - документа, подтверждающего необходимость сопровождения

### 2. Внеочередное обслуживание предоставляется:

- При заселении в отель
- При обращении в службу приема и размещения
- В ресторане отеля (только для постояльцев)

### 3. Льгота не распространяется:

- На бронирование номеров
- На дополнительные платные услуги
- На период действия специальных акций и скидок

Основание:

- Федеральный закон от 27.05.1998 №76-ФЗ "О статусе военнослужащих"
- Федеральный закон от 09.01.1997 №5-ФЗ "О предоставлении социальных гарантий Героям..."
- Постановление Правительства РФ №1853 от 18.11.2020

Примечание: Администрация отеля оставляет за собой право проверить подлинность представленных документов и отказать во внеочередном обслуживании в случае:

- Несоответствия документа установленным требованиям
- Нарушения общественного порядка
- Отсутствия свободных мест/возможностей для обслуживания

## 4.2 Гости Отеля имеют право:

4.2.1 Оформлять заказ на бронирование гостиничных услуг с использованием Интернета, звонка по телефону и прочими способами, указанными на сайте. При этом Гость признает, что в случае использования сервиса Отеля он в полной мере и безоговорочно принимает условия настоящих Правил в независимости от того, каким способом был совершен заказ;

4.2.2 Отказаться от заказа или изменить заказ только после согласования с Отелем в письменной форме;

4.2.3 Получить заявленные и оплаченные услуги в полном объеме на согласованных условиях;

4.2.4 Гость имеет право в любой момент отказаться от гостиничных услуг, при этом обязан произвести взаиморасчеты со Службой приема и размещения гостей на условиях Отеля в соответствии с Правилами возврата денежных средств;

4.2.5 Внести изменения в заказ, аннулировать заказ, на условиях, изложенных в настоящих Правилах;

4.2.6 Пользоваться всеми услугами Отеля;

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

4.2.8 Оставлять отзывы и предложения в Книге отзывов и предложений, которая находится в Службе приема и размещения гостей.

4.2.9 В любой момент отказаться от услуг Отеля. Отказ Гостя влечет за собой прекращение перед ним всех обязанностей Отеля с момента такого отказа.

4.3 Гости, проживающие в Отеле, обязаны:

4.3.1 Ознакомиться с настоящими Правилами проживания и иными внутренними регламентирующими документами, связанными с оказанием заявленных услуг;

4.3.2 Согласиться с условиями настоящих Правил;

4.3.3 Указывать актуальную контактную и персональную информацию при регистрации и оформлении заказа (Ф.И.О., номер телефона, адрес e-mail, гражданство);

4.3.4 Указать и проверить при заказе корректность всех необходимых данных для оформления заказа. В случае, когда Гость отказался предоставить необходимые данные, или данные оказались недостоверными, то Отель вправе отказать в оказании услуги, либо расторгнуть в одностороннем порядке договор оказания гостиничных услуг;

4.3.5 Оплатить при гарантированном бронировании в полном объеме стоимость первых суток заказа или всю сумму целиком в порядке, указанном Отелем в процессе оформления заказа, при негарантированном бронировании оплатить заказанные услуги Отеля до заезда в размере и порядке, установленные настоящими Правилами;

4.3.6 При проживании в Отеле соблюдать настоящие Правила проживания в Отеле, включая правила пользования электробытовыми приборами, пожарной безопасности, иные требования настоящих Правил и, в частности, согласиться с установленными запретами;

4.3.7 Гость дает согласие на обработку и хранение своих персональных данных, предоставленных для обработки и оформления заказа в целях проживания в Отеле;

4.3.8 Соблюдать тишину в период с 23:00 до 09:00 следующего дня.

4.3.9 Соблюдать право неприкосновенности личности сотрудников и гостей Отеля;

4.3.10 Придерживаться чистоты в номере;

4.3.11 При выходе из номера закрыть окна, водопроводный кран, выключить освещение;

4.3.12 Бережно относиться к мебели, инвентарю и оборудованию в номере и в общественных помещениях Отеля. В случае утери или порчи имущества Отеля, возместить убытки в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации по тарифам, утвержденным Отелем. Если из-за нанесенного ущерба Отель не в состоянии принять следующего Гостя, Гость обязуется оплатить время вынужденного простоя, возместить ущерб и иные убытки, причиненными как самим Гостем, так и третьими лицами, приглашенными Гостем;

4.3.13 При выезде из Отеля осуществить полный расчет за проживание и предоставление дополнительных услуг, для чего перед выездом из Отеля Гостю необходимо:

- вызвать горничную для сдачи номера по тел. +7 962 582 89 98 или по внутреннему телефонному номеру 100;
- сдать номер горничной;
- подойти на ресепшн с ключом от номера, где осуществить закрытие счета;

4.3.14 При желании Гостя на время покинуть территорию, ему необходимо Погасить полностью текущий счёт.

4.4 С целью обеспечения в Отеле порядка, сохранности имущества и безопасности Гостей, в Отеле запрещается:

4.4.1 Агрессивное и/ или аморальное поведение (действия, которые нарушают общепринятые нормы морали и нравственности, противоречат общепринятым

представлениям о разумном и достойном поведении, как: насилие, оскорбление, хулиганство, чрезмерное употребление спиртных напитков, грубость по отношению к другим, недостойное поведение в общественных местах и т.д.);

4.4.2 Находиться в общественных зонах (коридорах, холлах, лестницах, ресторанах) в нижнем белье, обнаженными, в грязной, пачкающей одежде или обуви;

4.4.3 Вносить и хранить в номерах вещества, материалы и предметы, являющиеся опасными для жизни и здоровья граждан и сохранения имущества (как: оружие, легковоспламеняющиеся, взрывчатые, наркотические вещества, едкие и с сильным запахом материалы);

4.4.4 Держать в номере животных (кроме собак и неядовитых рептилий), птиц и насекомых;

4.4.5 Пользоваться электронагревательными приборами, не входящими в комплектацию номера;

4.4.6 Оставлять в номерах посторонних лиц на период своего отсутствия, а также передавать им ключ от номера без предупреждения администрации Отеля;

4.4.7 Допускать посещение посетителей Гостя в номере без разрешения Отеля;

Время для посещений установлено Отелем с 11-00 до 23-00 часов, с единовременным пребыванием Гостя в номере не более трех часов и с предъявлением Отелю документа, удостоверяющего личность посетителя. Нахождение в номере сверх указанного времени без согласования с Отелем является основанием для предъявления Отелем требования о расторжении в одностороннем порядке договора. Гость несет ответственность как за своевременный уход посетителей, так и за соблюдение ими настоящих Правил;

4.4.8 Беспокоить другихGuestей;

4.4.9 Употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в общественных местах Отеля, а также в ресторане;

4.4.10 Курить сигареты, кальяны, сигары и другие приспособления для курения, в том числе электронные сигареты, в номерах, холлах, коридорах и других местах, не предназначенных для курения (штраф 10 000 (десять тысяч) руб.) на территории Отеля.

Отель оставляет за собой право расторгнуть в одностороннем порядке договор оказания гостиничных услуг без возврата оплаты за проживание.

4.4.11 Переставлять гостиничное имущество (оборудование) в номерах и общественных зонах, а также использовать его не по назначению.

4.4.12 Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, в том числе при исполнении служебных обязанностей;

4.4.13 Загрязнять территорию Отеля, выбрасывать мусор и бутылки из окон номеров Отеля;

4.4.14 Использовать посторонние предметы в качестве пробок для сливных отверстий ванн;

4.4.15 Без причин пользоваться первичными средствами пожаротушения, находящимися на территории Отеля;

4.4.16 Без специального разрешения администрации не разрешается:

- осуществлять какие-либо услуги и предлагать товары;
- осуществлять коммерческую фото- и видеосъемку. Под коммерческой съемкой понимается любая съемка, осуществляемая не для личных бытовых целей гостей бутик отеля;

4.4.17 Кататься на роликах, скейтбордах, самокатах и т.п. в корпусе и/или на территории (в случае причинения травм Отель не несет ответственности за причиненный ущерб).

4.5 Гости, в случае выявления недостатков в предоставленной услуге, имеют право:

- требовать устранения недостатков в определенный срок;
- отказаться от дальнейшего размещения в Отеле.

## **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АДМИНИСТРАЦИИ ОТЕЛЯ.**

5.1 Отель вправе требовать от Гостя полного согласия с условиями настоящих Правил и соблюдения настоящих Правил.

Без согласия с условиями настоящих Правил и внутренними регламентирующими документами, отказать Гостю в предоставлении гостиничных услуг.

5.2 Отель вправе использовать третьих лиц для приема платежей за услуги.

5.3 Отель вправе отказаться от обязательств по договору оказания гостиничных услуг при нарушении Гостем настоящих Правил пребывания в Отеле; при нарушении условий оплаты заявленных услуг; при отказе от

согласия с условиями Договора и внутренними регламентирующими документами, определяющими порядок проживания.

5.4 Отель при оформлении проживания в бутик отеле обязан информировать Гостей о предоставлении основных и дополнительных услуг, о форме и порядке их оплаты.

5.5 Отель имеет право предоставлять гражданам по их желанию дополнительные платные услуги.

5.6 Замена постельного белья производится один раз в три дня, полотенце и туалетных принадлежностей - ежедневно.

5.7 Отель несет ответственность за комплектность и исправность оборудования в номерах, а также за качество подготовки номера к заселению.

5.8 Качество подготовки номера перед заселением проверяется администрацией согласно утвержденной технологии Отеля.

5.9 Сотрудники Отеля имеют право проверить у любых лиц на территории бутик-отеля наличие гостевых карточек.

5.10 Отель не отвечает за сохранность ценных вещей, убранных в сейфы, расположенные в каждом номере.

5.11 Все работники, непосредственно связанные с обслуживанием гостей, проходят медицинское обследование в установленном порядке, результаты которого отображаются в их личных медицинских книжках. Эти книжки предъявляются по требованию представителей контролирующих органов.

5.12 В Отеле имеются книги отзывов и предложений, которые выдаются гостям по их просьбе во всех местах обслуживания.

5.13 Жалобы и заявления граждан рассматриваются администрацией Отеля согласно действующего законодательства Республики Алтай и Российской Федерации, и настоящих Правил.

5.14 В случае, если Гости забыли свои вещи в Отеле, администрация составляет опись забытых вещей, решает вопрос об их пересылке по требованию и за счет владельца, в остальных случаях поступает согласно действующему законодательству.

5.15 Отель имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг и выселить Гостя из Отеля в случае нарушения настоящих Правил, несвоевременной

оплаты за предоставленные Отелем услуги, а также совершения (попытки совершения) гостем в отношении персонала Отеля и (или) других гостей Отеля противоправных действий, угрожающих безопасности жизни, здоровья и (или) имущества других лиц.

5.16 ОТЕЛЬ оставляет за собой право доступа в номер без предварительного согласования с гостем в случае возникновения аварийной ситуации, а также в случае нарушения Гостем настоящих Правил, общественного порядка, правил противопожарной безопасности, правил пользования электробытовыми приборами.

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

5.18 ОТЕЛЬ оставляет за собой право удерживать с Гостя или требовать оплаты полной стоимости оказанных услуг или причиненного ущерба Гостя на условиях Отеля, указанных в настоящих Правилах.

5.19 При отсутствии Гостя по месту проживания более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация Отеля вправе создать комиссию и выселить Гостя при этом сделать опись имущества, находящегося в номере.

5.20 Порядок учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей в Отеле определяется Отелем.

5.21 ОТЕЛЬ вправе в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор.

## **6. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПРАВИЛ.**

6.1 Контроль за соблюдением администрацией Отеля настоящих Правил осуществляют местные государственные администрации и органы местного самоуправления, а также соответствующие государственные органы в пределах их компетенции.

6.2 Контроль за соблюдением Гостями настоящих Правил осуществляется администрацией Отеля.

## **7. УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ ОТЕЛЕМ БЕСПЛАТНО.**

7.1 Бесплатные услуги:

- уборка номеров;

- вызов неотложной медицинской помощи;
- доставку в номер корреспонденции при ее получении;
- предоставление необходимого инвентаря в зависимости от класса отеля;
- предоставление утюга и гладильной доски;
- побудка гостя в указанное время;
- вызов такси;
- размещение и завтрак детей в возрасте до 2 (двух) лет;
- хранение и поднос багажа;
- предоставление кипятка;
- предоставление иглол, ниток;
- предоставление 1 комплекта посуды и столовых приборов на 1 (одного) человека;
- пользование Интернетом (WI-FI);
- 1 парковочное место на 1 номер;
- предоставление аптечки.

## **8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН.**

8.1 Гость представляет интересы всех лиц, указанных в заказе и персонально несет ответственность перед Отелем за правильность сообщенных в заявке данных о них, за выполнением всеми лицами всех обязательств, включая обязательства по оплате заказа и оплате штрафа в случае отказа от оказания гостиничных услуг (включая не заезд в Отель), ущерб, причиненный Гостем и иными лицами, проживающими с Гостем, и приглашенными Гостем посетителями.

8.2 Гость несет ответственность за конфиденциальность своего регистрационного имени (логина) и пароля в сети Интернет, а также за все действия, произведенные под данным именем (логином) и паролем. Отель не несет ответственности и не возмещает убытки, возникшие по причине несанкционированного использования третьими лицами идентификационных данных Гостя.

8.3 Отель не несет ответственности в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения услуг со своей стороны или со стороны третьих лиц, возникшего из-за недостоверности, недостаточности или несвоевременности подтверждающих сведений и документов, предоставленных Гостем, а также возникших вследствие других нарушений условий настоящего Договора со стороны Гостя.

8.4 Отель не несет ответственности в случае не заезда в Отель в первый день заезда, а также несоблюдением Гостем требований миграционного законодательства РФ (в т.ч. отсутствие паспорта, свидетельства о рождении

ребенка, миграционной карты и визы иностранного гражданина и прочих документов) и, в результате этого, возможным не заселением в Отель.  
Отель не несет ответственности за несоответствие предоставленного обслуживания ожиданиям Гостя и его субъективной оценке.

8.5 Отель не несет ответственности за работу районных коммунальных служб (отключение света, воды, тепла и прочее).

## **ИНСТРУКЦИЯ ПО ПОЛЬЗОВАНИЮ ЭЛЕКТРОПРИБОРАМИ.**

### **1. Инструкция по использованию телевизора.**

Телевизор предназначен для создания уюта и приятного отдыха в нашем Отеле и требует к себе бережного и правильного отношения:

- устройство телевизора требует адекватную вентиляцию;
- не закрывайте технологические вентиляционные отверстия;
- не подвергайте телевизор воздействию высокой влажности, воздействию прямых солнечных лучей;
- во время грозы (особенно при наличии молнии) выключите питание телевизора при помощи пульта дистанционного управления и отсоединения электрокабеля от розетки;
- избегайте любых действий по отношению к электрокабелю (перегибы, продавливание, касание горячих источников);
- во избежание поражения электрическим током не снимайте заднюю крышку корпуса телевизора. Внутри телевизора нет компонентов, требующих обслуживания пользователем;
- не проливайте на телевизор любые жидкости. Попадание жидкости на электросиловые части вызовет короткое замыкание и в последствии возгорание;

При возникновении любого аварийного явления (дым, необычный звук, странный запах) сразу выключите телевизор и отсоедините электрокабель от электророзетки и сообщите на ресепшн (тел. 8 800 707 86 87, внутренний телефонный номер 100, тел. 8 962 582 89 98)

### **2. Инструкция по использованию холодильника.**

Установка холодильника в номере Отеля в строгом соответствии с требованиями по безопасной эксплуатации и самовольное перемещение агрегата запрещено.

Все необходимые меры по электробезопасности выполнены согласно правилам устройства электроустановки завода изготовителя.

При использовании холодильника соблюдайте ряд необходимых мер:

- не повреждайте части прибора, содержащие охладитель, острыми, режущими, колющими предметами;
- не загромождайте и не покрывайте вентиляционную решетку;
- не позволяйте детям играть с прибором;
- не открывайте дверь чаще, чем это необходимо, чтобы избежать утечки холода;
- холодильник не может использоваться для хранения медицинских препаратов;
- не дотрагивайтесь до холодной поверхности испарителя, особенно если руки влажные. Руки могут быть приморожены к поверхности;

- после того, как прибор был выключен, его можно включить снова не ранее, чем через 3-5 минуты. Это связано с техническими требованиями;
- оптимальное положение регулятора холода – 5С. Не устанавливайте положение регулятора выше или ниже 5С, так как это может привести к порче продукции;
- если запах или цвет пищевого продукта вызывают у Вас сомнения, сообщите об этом в службу приема и размещения гостей по тел. 8 800 707 86 87, внутренний телефонный номер 100, тел. 8 962 582 89 98;
- в случае, если холодильник не работает или вызывает сомнение его исправность и безопасность использования – обратитесь в службу приема и размещения гостей по тел. тел. 8 800 707 86 87, внутренний телефонный номер 100, тел. 8 962 582 89 98.

### **3. Инструкция по использованию фена.**

Для начала использования фена переключите регулятор в позицию 1 или 2, в зависимости от необходимой температуры и силы потока воздуха.

Если вы желаете воспользоваться холодным воздухом, вам необходимо задержать переключатель в нажатом положении.

Для того чтобы выключить фен, переведите положение выключателя в позицию 0.

Для обеспечения безопасного обращения с электроприбором следуйте следующим правилам:

- запрещено накрывать или блокировать воздухозаборник фена;
- прибор необходимо держать вне зоны досягаемости детей;
- запрещено передавать фен детям в качестве игрушки;
- не используйте прибор под душем или над раковиной, наполненной водой;
- не пытайтесь самостоятельно осуществлять ремонт фена;
- не используйте фен, если обнаружили повреждения шнура или корпуса;
- не беритесь за прибор мокрыми или влажными руками;
- при случайном попадании воды вовнутрь фена, немедленно отключите его от сети;
- при сушке волос следите, чтобы волосы или посторонние предметы не попали в технологические отверстия фена.

## **ПРАВИЛА ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ.**

Уважаемые Гости!

Соблюдайте, пожалуйста, правила пожарной безопасности.

1. Уходя из номера, выключайте телевизор, кондиционер, лампы освещения.
2. Не накрывайте включенные торшеры и настольные лампы предметами из горючего материала.
3. Запрещается хранение в номере взрыво- и пожароопасных веществ и материалов.
4. Если вы прибыли в отель впервые, постарайтесь хорошо запомнить расположение выходов и лестниц, ознакомьтесь с планом эвакуации и местонахождением первичных средств пожаротушения.

В случае пожара в вашем номере:

1. Немедленно сообщите о случившемся администрации бутик-отеля.
2. Если ликвидировать очаг горения своими силами не представляется возможным, выйдите из номера и закройте дверь, не запирая её на замок.
3. Покиньте опасную зону и действуйте по указанию администрации или пожарной охраны.

В случае пожара вне вашего номера:

1. Немедленно сообщите о случившемся администрации Отеля.
2. Покиньте ваш номер после того, как закроете окна и двери, и выйдите из здания.
3. Следуя к выходу со второго этажа, двигайтесь по лестнице.
4. Если коридоры сильно задымлены, и покинуть помещение второго этажа не представляется возможным, необходимо оставаться в вашем номере, открыв настежь окна. Закрытая и хорошо уплотнённая дверь может надолго защитить вас от опасной температуры.
5. Чтобы избежать отравления дымом, закройте щели и вентиляционные отверстия смоченными водой полотенцами и постельными принадлежностями.
6. Постарайтесь сообщить по телефону администрации о своём местонахождении.
7. С прибытием к месту происшествия пожарных подойдите к окну и подайте знак об оказании вам помощи.

Ресепшен: тел. 8 800 707 86 87, внутренний телефонный номер 100, тел. 8 962 582 89 98.

Пожарная служба: 112

## ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ БАССЕЙНОВ.

Настоящие Правила посещения бассейна Отеля являются обязательными для соблюдения всеми посетителями бутик-отеля «Игуана», ИП Бондарев В. С. (далее – «Гости») при посещении бассейна, расположенного на территории Отеля.

1. Гостям разрешено пользоваться бассейном исключительно в часы работы бассейна.

2. Купание в бассейне возможно только в купальных костюмах: плавки, плавки-шорты, купальники (для женщин), купальная одежда для детей любого возраста. Дети до 1,5 лет могут посещать бассейн исключительно в специальных плавательных подгузниках.

3. В целях безопасности в бассейне запрещено:

- Бегать, прыгать, толкаться, прыгать с бортика, создавать излишний шум, подавать ложные сигналы о помощи.
- Нырять и погружаться под воду на задержанном дыхании.
- Создавать препятствие на воде другим Гостям и сотрудникам Отеля.
- Входить в воду с жевательной резинкой.
- Прыгать с бортика бассейна, играть в воде, совершать прочие действия, которые могут помешать или создать угрозу для жизни и здоровья самого гостя, другим Гостям и сотрудникам Отеля.
- Посещать бассейн без купальной одежды и/или специальной обуви, предусмотренной настоящими Правилами.
- Посещать бассейн с открытыми ранами и иными повреждениями кожного покрова.
- Посещать бассейн лицам, имеющим явные признаки расстройства здоровья, лицам, проявляющим неадекватное поведение, а также лицам, находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.
- Посещать бассейны, расположенные на открытом воздухе, при неблагоприятных условиях (ветер более 15 м/с., дождь, снег, град, гроза).
- Лицам, не умеющим плавать, запрещено купаться в бассейне. Ответственность за невыполнение требований в любом случае несет гость самостоятельно, если настоящими Правилами прямо не предусмотрено иное.
- Проносить на территорию бассейнов:
  - животных, птиц, рептилий и насекомых;
  - все виды: оружия, взрывчатые, воспламеняющиеся, отравляющие, радиоактивные и токсичные вещества, средства индивидуальной защиты (газовые баллончики, электрошокеры и проч.);
  - аудио-аппаратуру и иные источники громкого шума;
  - колюще-режущие предметы, предметы из стекла и иные хрупкие предметы, дающие осколки (кроме солнцезащитных очков);
  - алкоголь и наркотические вещества;

- лекарства и медикаменты.

Во избежание травматизма и угрозы для жизни и здоровья людей, сотрудник Отеля может удалять из зоны бассейна посетителей, не соблюдающих Правила посещения бассейна.

4. Не рекомендовано посещение бассейна Отеля следующим лицам:

- беременным женщинам на поздних сроках беременности;
- лицам с грудными детьми;
- лицам с кардиостимулятором и заболеваниями сердца;
- лицам с повышенной чувствительностью кожи к хлорированной воде и солнцу;
- имеющим противопоказания к посещению бассейнов по состоянию здоровья;
- с другими заболеваниями, которые могут обостриться во время пребывания на солнце и/или длительном пребывании в воде.

5. ОТЕЛЬ не несет ответственности за пропажу/порчу/уничтожение имущества Гостей, оставленных без присмотра.

6. Гости при посещении бассейна обязаны соблюдать правила общей и личной гигиены, в том числе соблюдать чистоту тела и принимать душ перед посещением бассейна в гостиничном номере.

7. Температура воды, содержание хлора, уровень PH в бассейне поддерживается в пределах установленных санитарно-эпидемиологических норм и не могут быть изменены по требованию гостей.

8. Особенности пользования бассейном несовершеннолетними лицами (детьми):

- Пользование всеми бассейнами Отеля несовершеннолетними лицами допускается только в сопровождении родителей, либо иных лиц, являющихся законными представителями несовершеннолетних (далее по тексту – «Родители»), которые обязаны непрерывно следить за поведением несовершеннолетних лиц на территории бассейна «Игуана» бутик отеля.
- Ответственность за безопасность и сохранность здоровья и жизни несовершеннолетних лиц на территории бассейна несут исключительно Родители.
- Посещение бассейна Отеля несовершеннолетними лицами возрастом до 12 лет и/или имеющими рост менее 150 см (при наличии любого из указанных критериев) запрещено. Ответственность за любой вред здоровью несовершеннолетних лиц, вызванный неисполнением Родителями своей обязанности несут исключительно Родители.

## **ПРАВИЛА ПРЕБЫВАНИЯ В БАННОМ КОМПЛЕКСЕ.**

1. Мы заботимся о здоровье наших Гостей, поэтому настоятельно рекомендуем проконсультироваться с лечащим врачом перед посещением бани.

2. Гости обязаны соблюдать чистоту и порядок в помещениях банного комплекса.

3. Температурный режим в помещениях устанавливается только сотрудниками комплекса, действующая температура в парилке 70-80° С. По желанию Гостя температура может быть отрегулирована.

4. Запрещается посещение Комплекса лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсикологического опьянения.

5. В помещениях бань курение строго запрещено. В случае нарушений правил Гость обязан оплатить дополнительную услугу специальной уборки и штраф в размере 10 000 (десять тысяч) рублей.

6. При посещении парной, джакузи, чана и купелей запрещено:

- использование моющих, косметических средств, красок для волос, скраба, мёда и т.п.;
- использование моющие средства в стеклянной таре;
- бросать в воду продукты питания, сигареты, бутылки и другие предметы.

7. В случае нарушений настоящих Правил Гость обязан оплатить дополнительную услугу специальной уборки.

8. Не рекомендуется ходить в зоне банного комплекса босиком во избежание падения на скользком полу (пот, остатки шампуня и мыла).

9. Гостям запрещается открывать двери в служебные и технические помещения, щиты электрооборудования, шкафы пожарной безопасности.

10. Просим Гостей не использовать банные аксессуары (простыни, банные халаты, полотенца, тапочки) не по назначению.

11. Решение о возможности и необходимости пребывания несовершеннолетних детей в банном комплексе и парилке принимается их родителями, опекунами, попечителями самостоятельно.

12. Длительность пребывания в парных и саунах выбирайте в соответствии с состоянием здоровья и возможностями вашего организма.

13. Запрещается посещение комплекса бань при наличии, либо подозрении на кожные, инфекционные и вирусные заболевания.

## **ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ПАРНОЙ.**

1. Перед посещением парной рекомендуем пройти консультацию у врачей на наличие противопоказаний.
2. Перед посещением парной рекомендуется принять теплый душ, при этом не мочить голову, затем обтереться.
3. Перед посещением парной снимите макияж, контактные линзы, украшения и часы.
4. Контролируйте длительность пребывания в парной в соответствии с состоянием здоровья и возможностями Вашего организма.
5. При входе в парную рекомендуем прикрыть голову х/б шапкой во избежание перегрева сосудов головы.
6. Будьте осторожны с горячей печью-каменкой.
7. После прогревания рекомендуем постепенное охлаждение: принять контрастный душ, окунуться в прохладном водном объекте.
8. Резкие перепады температуры небезопасны для здоровья. Не принимайте слишком горячий или холодной душ до того, как восстановите нормальную температуру тела и кровяное давление.
9. Запрещается посещать парную: - в течение 30 минут после интенсивных физических нагрузок; - менее чем через 1,5-2 часа после обильного приёма пищи; - натощак; - в состоянии алкогольного, наркотического и токсикологического опьянения; - при гнойничковых и контагиозных заболеваниях; - при любых недомоганиях.
10. Каждый посетитель бани несет личную ответственность за состояние своего здоровья во время посещения парной.

## **ОБ УСЛУГАХ ПАРЕНИЯ.**

Беспокоясь о здоровье и безопасности посетителей, мы отказываем Гостю в проведении сеанса парения при наличии у него следующих общих противопоказаний:

- острые и хронические заболевания кожи, внутренних органов, наличие открытых ран и язв, острые аллергические реакции;
- воспаление лимфатических сосудов и узлов;
- туберкулезный процесс любой локализации в активной стадии;
- инфекционные заболевания;
- беременность.