

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор  
Загородного отеля  
«Вента Арена» (ООО «РКА»)  
Ланскова Е.С.  
«12» января 2022 года.



**правила проживания  
в загородном отеле «Вента Арена»**

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящие Правила проживания в загородном отеле «Вента-Арена» (далее – Отель) разработаны в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
- 1.2. Настоящие Правила обязательны для исполнения при заказе гостиничных услуг любыми лицами, в том числе при заказе гостиничных услуг юридическими лицами для физических лиц, при заказе гостиничных услуг для группы лиц, для организованных групп, при оказании гостиничных услуг лицам по сертификатам и др.
- 1.3. Заказчик гостиничных услуг (далее – Гость) обязуется самостоятельно ознакомиться с настоящими Правилами до момента оплаты гостиничных услуг. Настоящие Правила размещены на информационном стенде Отеля, стойке администратора приема и размещения гостей, на сайте [venta-arena.ru](http://venta-arena.ru)

## 2. УСЛОВИЯ ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

- 2.1. Режим работы Отеля – круглосуточный.
- 2.2. Расчетный час – 12 часов по местному времени.
- 2.3. Установленное время заезда – 14 часов 00 минут по местному времени, установленное время выезда – 12 часов 00 минут по местному времени.
- 2.4. Первоочередное право на размещение в Отеле получают лица, с подтвержденным бронированием номера. Все остальные размещаются в порядке общей очереди.
- 2.5. Заселение в Отель осуществляется при предъявлении Гостем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:
  - паспорта гражданина Российской Федерации;
  - паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
  - свидетельства о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
  - паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
  - 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 признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
  - разрешения на временное проживание лица без гражданства;
  - вида на жительство лица без гражданства.
- 2.6. Заселение в Отель несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), в письменном виде, а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

- 2.7. Заселение в Отель несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них) в письменном виде.
- 2.8. Никакой иной документ, удостоверяющий личность, не может быть основанием для заселения Гостя в Отель.
- 2.9. Иностранцы обязаны предъявить паспорт, и, в предусмотренных законодательством случаях, визу и миграционную карту для регистрации в Управлении по вопросам миграции МВД.
- 2.10. При заселении в Отель гражданина, прибывшего на территорию РФ из любой другой страны, сотрудник Службы приема и размещения вправе отказать в заселении в Отель при отсутствии заполненной миграционной карты и действующей визы (при необходимости).
- 2.11. Гость вносит 100% оплату стоимости суток проживания, при продлении срока проживания Гость обязан оплатить дальнейшее проживание до расчетного часа.
- 2.12. При проживании по специальному предложению Гость вносит 100% предоплату за весь срок проживания.
- 2.13. После оформления Регистрационной карты Гостя Администратор выдает Гостю комплект ключей: ключ от номера, ключ-карту от входной двери Отеля, которые сдаются Гостем в момент выселения из Отеля. За каждый утерянный ключ администрацией Отеля взимается штраф в размере 500 рублей.
- 2.14. При заселении Гостя Администратор Отеля должен информировать о необходимости сообщить о времени выезда не позднее, чем за 15 минут для сдачи номера.
- 2.15. При проживании не более суток плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

### **3. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ**

- 3.1. Бронирование номера в Отеле осуществляется через администратора службы размещения, по телефону +7 (812) 250-50-40, на официальном сайте Отеля [venta-arena.ru](http://venta-arena.ru), на партнерских сайтах.
- 3.2. Тарифы на проживание, условия предоплаты, аннуляции бронирований и/или незаезда, регламентируются приказом «Тарифы на проживание».
- 3.3. Бронирование номера считается подтвержденным после получения Гостем ваучера (подтверждение бронирования), содержащего уникальный номер брони.
- 3.4. Если бронирование не гарантировано компанией или кредитной картой, бронь на номер сохраняется до 23:00 дня заезда. При не заезде до 23:00 бронь аннулируется и размещение Гостя производится в порядке общей очереди.
- 3.3. Согласно политике Отеля, гарантированное бронирование может быть отменено в соответствии с индивидуальными условиями бронирования, прописанными в подтверждении. В случае незаезда Гостя с него может взиматься плата за фактический простой номера, но не более, чем за сутки. Данное условие указывается в тарифе проживания.

### **4. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ОТЕЛЕЙ**

- 4.1. Плата за проживание и услуги, предоставляемые Отелем, осуществляется по ценам, установленным приказом, утвержденным генеральным директором и размещенным на сайте [venta-arena.ru](http://venta-arena.ru)

- 4.2 Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 12 часов 00 минут текущих суток по местному времени.
- 4.3. При размещении Гостя без предварительного бронирования с 00 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.
- 4.4 Время заселения в Отель 14 часов 00 минут по местному времени. При заезде Гостя до указанного времени, Отель предоставляет заселение Гостю при наличии свободных номеров без дополнительной оплаты, но не ранее 12 часов 00 минут местного времени.
- 4.5. В случае освобождения номера Гостем позднее установленного расчетного часа, но до 18 часов 00 минут взимается оплата в размере 50% от цены установленного тарифа за номер за сутки, после 18 часов 00 минут – полная цена проживания за сутки.
- 4.6. Ранний заезд и поздний выезд без предварительного бронирования в Отеле не гарантированы и предоставляются по возможности, при наличии свободных номеров.
- 4.7. При заселении Гостя до установленного времени заезда (ранний заезд) и последующим проживанием в Отеле плата за номер за период от времени заселения до времени заезда взимается в размере, не превышающем плату за половину суток, за исключением случая, когда период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, тогда плата за проживание взимается с Гостя в порядке, установленном Отелем.
- 4.8. Дополнительные услуги предоставляются Гостю за отдельную плату. Информация о перечне и стоимости дополнительных услуг предоставляется Администраторами службы приема и размещения, размещается на сайте.
- 4.9. Детям до 3 лет (включительно) предоставляется бесплатное проживание без предоставления им отдельного спального места.
- 4.10. При наличии возможности, в номерах определенных категорий, Отель может предложить дополнительное место для детей до 14 лет за дополнительную плату в соответствии с действующим прейскурантом.
- 4.11. При выезде Гость производит окончательный расчет на стойке размещения за предоставленные услуги и сдает ключи администратору.
- 4.12. Отель предоставляет Гостям без дополнительной платы следующие виды услуг:
- Вызов такси;
  - Предоставление питьевой воды (1 графин с питьевой водой б/г 1,5л в день заселения в номер);
  - Предоставление туалетных принадлежностей (шампунь, гель для душа) и тапочек.
  - Wi-fi на территории Отеля и в номерах;
  - Побудка к определенному времени;
  - Вызов скорой помощи и других специальных служб;
- 4.13. Смена постельного белья и полотенец производится каждый третий день проживания, либо по запросу Гостей.
- 4.14. Завтрак не входит в стоимость номера, заказывается в ресторане КСК «Вента-Арена» с 10ч00 до 12ч00. Ресторан работает в соседнем здании с 10ч00 до 21ч00. Завтраки и обеды в ресторане Отеля производятся по предварительному заказу для организованных групп или при оформлении Гостем бронирования номера по тарифу «Завтрак включен».

## **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПРОЖИВАЮЩИХ В ОТЕЛЕ**

### **5.1. Гость обязуется:**

- В случае ночного заезда (после 00 часов 00 минут) предупредить Администратора службы приема и размещения гостей не позднее чем за 15 минут до приезда на территорию КСК «Вента-Арена».

информацию в номере в «Папке гостя», на стойке приема и размещения гостей или информационном стенде Отеля, на сайте;

- Предоставлять по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится на стойке администратора службы приема и размещения;
- Незамедлительно рассматривать требования и жалобыGuestей;
- В соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса РФ отвечать за сохранность вещей Гостя в номере за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, подлежащих хранению в сейфе. Не отвечать за сохранность вещей Гостя в случае нарушения им порядка проживания в Отеле.

## 7. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- 7.1. Гость вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты Отелю фактически понесенных расходов.
- 7.2. В случае истечения срока проживания в Отеле, при отсутствии Гостя по месту проживания с 12 часов 00 минут до 18 часов 00 минут (если срок проживания не продлен и не оплачен вовремя), администрация Отеля вправе освободить номер от находящегося в номере имущества Гостя, создав комиссию и сделав опись такого имущества, зафиксировав действия в Акте.
- 7.3. Срок хранения забытых и найденных вещей составляет 3 месяца.
- 7.4. Администрация оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.
- 7.5. При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Отель руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства № 1853 от 18 ноября 202 г. «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

Генеральный директор  
Загородного отеля «Вента-Арена» (ООО «РКА»)



Ланскова Е.С.

