

 **Eco hotel & Restaurant «SKALA»**

Мы хотим, чтобы Вы получили наилучшие впечатления от Вашего пребывания в Eco hotel & Restaurant «Skala». Чтобы помочь нам предоставить Вам такой отдых, мы разработали следующие правила и инструкции, которых мы просим Вас придерживаться во время Вашего пребывания!!!

 **Правила бронирования номеров:**

1. Первоочередное право на размещение в Eco hotel & Restaurant «Skala» получают лица, с подтвержденным бронированием номера. Все остальные размещаются в порядке общей очереди.
2. Бронирование номера считается подтвержденным после внесения суммы гарантийного взноса и получения Гостем подтверждения брони.
3. Для заселения Гостю необходимо предъявить службе приема и размещения следующие документы всех прибывающих гостей: паспорт, удостоверение личности и свидетельство о рождении детей. Администрация отеля оставляет за собой право в отказе на регистрацию на проживание и заселение Гостя, в случае, если Гость отказывается предъявить документ удостоверяющий личность (удостоверение личности, паспорт).
4. Гость ознакамливается, подписывает регистрационную карту и вместе с вышеуказанным документом передает администратору службы приема и размещения для оформления проживания. При свободном размещении Гость из свободных мест выбирает категорию номера, вносит полную стоимость проживания. Затем, Гостю выдается ключ от номера.
5. Размещение с домашними животными в Eco hotel & Restaurant «Skala», только после согласования с руководством.
6. Оплата за проживание осуществляется по гостиничным суткам, согласно прейскуранту Eco hotel & Restaurant «Skala» при заезде.
7. Eco hotel & Restaurant «Skala» принимает оплату наличными, путем пластиковых платежных карточек через Kaspi POS-терминал.
8. В соответствии со ст. 282 Гражданского Кодекса Республики Казахстан от 01.01.2002 года оплата за все услуги производится в национальной валюте – тенге, как за наличный, так и за безналичный расчет.

1. **Правила расчетного времени:**
* В Eco hotel & Restaurant «Skala» действует следующая система расчетного часа:
	+ время заезда с 14:00 часов;
	+ время выезда до 12:00 часов дня по местному времени.

* В случае раннего заезда или позднего выезда Гостя плата за проживание взимается в порядке, по предусмотренному прайс листу.
* В случае выезда после 18:00 часов взимается полная стоимость номера за сутки проживания;
* В случае любых изменений бронирования необходимо письменно уведомить Eco hotel & Restaurant «Skala» посредством WhatsApp за 48 часов до предполагаемого времени заезда;
* В случае отсутствия информации об изменениях в бронировании Eco hotel & Restaurant «Skala» оставляет за собой право предоставить Гостю проживание и взимать плату на условиях, указанных в подтверждении;
* В случае досрочного отъезда, не обоснованного уважительными причинами, подтвержденными документально (смерть близких родственников, стихийные бедствия, катастрофы и т.п.) денежные средства за недоиспользованное время проживания не возвращается. В случае болезни гостя, допускается перенос отдыха по согласованию с администрацией комплекса Eco hotel & Restaurant «Skala»

**10. Правила отмены бронирования Eco hotel & Restaurant «Skala»:**

* При неприбытии или отказе бронирования Гостем, внесенная сумма гарантийного бронирования не возвращается, так как данные действия гостя влекут за собой упущенную выгоду отеля согласно п. 4 ст. 9 Гражданского Кодекса РК.
* Внесение гостем суммы гарантийного взноса подтверждает его согласие с условиями бронирования;
* Для гарантированного заезда в забронированный номер Гостю необходимо внести гарантийный взнос в размере 15.000 тенге. В дальнейшем данная сумма будет вычтена из общей суммы оплаты за проживание;
* До поступления сведений об оплате Eco hotel & Restaurant «Skala» оставляет за собой право автоматически снять бронь без предварительного уведомления Гостя.
1. Информация о расценках на номера и дополнительные услуги находится в службе приема и размещения.
2. При размещении одного ребенка до 4 лет в номере родителей без дополнительного места плата за проживание не взимается, завтрак предоставляется. При размещении двух детей до 4 лет, за второго ребенка взимается плата за завтрак, без предоставления дополнительного места.
3. При размещение гостей на дополнительном месте, взимается плата согласно прайс листу, завтрак предоставляется.
4. Максимальное количество дополнительных мест в категории номера стандарт – 1 шт.
5. Дополнительное место предоставляется по предварительному запросу Гостя и только на основании подтверждения Eco hotel & Restaurant «Skala».
6. Дополнительные услуги не включаются в общую стоимость проживания и оплачиваются Гостем отдельно.
7. Eco hotel & Restaurant «Skala» гарантирует проживание Гостя только в оплаченный период времени. После окончания оплаченного периода по желанию Гостя, проживание может быть продлено только при наличии свободных мест.
8. По истечении установленного срока проживания Гость должен освободить номер, сдать горничной занимаемый номер, а также сдать Администратору ключи от входной двери номера.
9. Гости обязаны соблюдать действующее законодательство Республики Казахстан.

**С целью обеспечения в Eco hotel & Restaurant «Skala» порядка и безопасности гостей, запрещается:**

* Оставлять посторонних в номере в свое отсутствие;
* Передавать посторонним ключ от номера;
* Хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся, взрывчатые, токсические, наркотические материалы и вещества;
* **КУРЕНИЕ ТАБАЧНЫХ ИЗДЕЛИЙ,** а также **IQOS, GLO, ВЕЙП, КАЛЬЯНА** и т.п. в номерах комплекса Eco hotel & Restaurant «Skala» **СТРОГО ЗАПРЕЩЕНО! ШТРАФ** за курение в неустановленных местах 5 000 тенге.
* Пользоваться неустановленными нагревательными приборами в гостиничном номере. Не оставляйте без присмотра бытовые электроприборы;
* В целях безопасности нельзя оставлять в номере, в общественных местах на всей территории отеля, в SPA зоне, так же за территорией отеля детей в возрасте до 16 лет без присмотра взрослых или опекунов.
* Гости несут полную ответственность за безопасность и здоровье несовершеннолетних детей, прибывших с ними на отдых;
* Eco hotel & Restaurant «Skala» не несет ответственности за вред здоровью Гостя, причиненный им самим по небрежности или в результате нарушения правил техники безопасности и поведения, за алкогольную и табачную интоксикацию, за утерю личных и ценных вещей, денежных средств и т.д., оставленных без присмотра.
* Eco hotel & Restaurant «Skala» гарантирует безопасность проживания Гостей при условии соблюдения ими правил пожарной безопасности, и установленного порядка проживания.

**ПАРКОВКА:**

* Въезд на территорию парковки разрешен только для Гостей, проживающих в гостевом дворе «SKALA»;
* Парковка автотранспорта разрешается строго по отмеченным линиям на территории парковочной зоны;
* Максимальная разрешенная скорость 8 км в час на территории парковки;  **ПОСЕТИТЕЛИ:**
* Любой ущерб, нанесенный Eco hotel & Restaurant «Skala» или его имуществу Гостем или приглашенными им гостями, в соответствии с законодательством РК возмещается Гостем в полном размере;
* Посещение Гостя приглашенными лицами разрешается с 07:00ч до 23:00ч по местному времени, при условии предъявления документа, удостоверяющего личность приглашенного, в службу приема и размещения. В случае отсутствия документа, удостоверяющего личность встреча должна происходить на ресепшене Eco hotel & Restaurant «Skala». При несоблюдении правил, пребывание в Eco hotel & Restaurant «Skala» этих лиц может быть ограничено во времени и прервано.
* Категорически запрещено выносить из ресторанов посуду, столовые приборы, продукты питания и напитки без предварительного согласования.
* Запрещается употребление принесённых с собой спиртных и иных напитков, а также продуктов питания в ресторане Eco hotel & Restaurant «Skala».
* В Eco hotel & Restaurant «Skala» не допускается громкая музыка и другой шум, после 23:00ч до 07:00ч.
* Запрещается загрязнение территории Eco hotel & Restaurant «Skala». За нарушение данного правила Eco hotel & Restaurant «Skala» имеет право взыскать с Гостя штраф в размере 5000 тенге.

**Eco hotel & Restaurant "SKALA"**

We want you to have the best possible experience during your stay at Eco hotel & Restaurant "Skala". To help us provide you with such a vacation, we have developed the following rules and guidelines, which we ask you to adhere to during your stay!!!

**Room reservation rules:**

1. Priority right to accommodation in Eco hotel & Restaurant "Skala" is given to persons with a confirmed room reservation. All others are accommodated in the order of the general queue.

2. The room reservation is considered confirmed after payment of the security deposit and receipt of the reservation confirmation by the Guest.

3. To check-in the Guest must present the following documents for all arriving guests: passport, ID card and children's birth certificate. The hotel administration reserves the right to refuse to register and check-in the Guest, if the Guest refuses to present an identity document (ID card, passport).

4. The Guest shall familiarize, sign the registration card and together with the above-mentioned document shall give it to the receptionist for registration of accommodation. In case of free accommodation, the Guest chooses a room category from the available places and pays the full cost of accommodation. Then, the Guest is given a room key.

5. Accommodation with pets in Eco hotel & Restaurant "Skala", only after agreement with the management.

6. Payment for accommodation is made by hotel per day, according to the price list of Eco hotel & Restaurant "Skala" upon arrival.

7. Eco hotel & Restaurant "Skala" accepts payment in cash, by plastic payment cards through Kaspi POS-terminal.

8. In accordance with Art. 282 of the Civil Code of the Republic of Kazakhstan from 01.01.2002 payment for all services is made in the national currency - tenge, both for cash and non-cash payment.

9. Settlement time rules:

- Eco hotel & Restaurant "Skala" has the following system of settlement hour:

- check-in time from 14:00 hrs;

- check-out time until 12:00 noon local time.

- In case of early check-in or late check-out the Guest will be charged according to the price list.

- In case of check-out after 18:00 hours, the full price of the room per day will be charged;

- In case of any changes to the reservation, please notify Eco hotel & Restaurant "Skala" in writing via WhatsApp 48 hours prior to the expected check-in time;

- In the absence of information about changes to the reservation, Eco hotel & Restaurant "Skala" reserves the right to provide the Guest with accommodation and charge the Guest on the conditions stated in the confirmation;

- In case of early departure not justified by valid reasons confirmed by documents (death of close relatives, natural disasters, catastrophes, etc.), the money for the underutilized time of stay will not be refunded. In case of illness of the guest, it is allowed to postpone the vacation by agreement with the administration of the complex Eco hotel & Restaurant "Skala"

10. Cancellation policy of Eco hotel & Restaurant "Skala":

- In case of non-arrival or cancellation of the reservation by the Guest, the paid amount of the guarantee reservation is not refunded, as these actions of the Guest entail the lost profit of the hotel according to paragraph 4 of Article 9 of the Civil Code of the Republic of Kazakhstan.

- The guest's payment of the guarantee fee confirms his/her agreement with the terms and conditions of the reservation;

- For guaranteed check-in to the booked room, the Guest must make a security deposit of 15,000 tenge. This amount will be deducted from the total amount of payment for the accommodation;

- Until payment is received, Eco hotel & Restaurant "Skala" reserves the right to automatically withdraw the reservation without prior notice to the Guest.

11. Information on room rates and additional services can be found at the reception.

12. One child under 4 years stays in the parents' room without an extra bed and breakfast is provided. When two children under 4 years are accommodated, the second child is charged for breakfast, without an extra bed.

13. When guests are accommodated on an extra bed, they are charged according to the price list, breakfast is provided.

14. The maximum number of extra beds in the category of standard rooms - 1 pc.

15. Additional place is provided upon prior request of the Guest and only on the basis of confirmation of Eco hotel & Restaurant "Skala".

16. Additional services are not included in the total cost of accommodation and are paid by the Guest separately.

17. Eco hotel & Restaurant "Skala" guarantees the Guest's stay only during the paid period of time. After the end of the paid period, at the Guest's request, the accommodation can be extended only if there are vacancies.

18. Upon expiry of the fixed period of stay, the Guest must vacate the room, hand over the occupied room to the maid, as well as hand over the keys to the front door of the room to the Administrator.

19. Guests are obliged to comply with the current legislation of the Republic of Kazakhstan.

In order to ensure order and safety of the guests in Eco hotel & Restaurant "Skala", it is prohibited:

- Leaving strangers in the room in your absence;

- Passing the room key to strangers;

- Storing bulky things, flammable, explosive, toxic, narcotic materials and substances in the room;

- Smoking tobacco products, as well as IQOS, GLO, Vape, CIGARETTE, etc. in the rooms of Eco hotel & Restaurant "Skala" is strictly prohibited! Penalty for smoking in unauthorized places is 5 000 tenge.

- Do not use unidentified heating devices in the hotel room. Do not leave household appliances unattended;

- For safety reasons, children under the age of 16 should not be left in the room, in public places throughout the hotel, in the SPA zone, as well as outside the hotel without adult or guardian supervision.

- Guests are fully responsible for the safety and health of underage children who came with them on vacation;

- Eco hotel & Restaurant "Skala" is not responsible for any damage to the Guest's health caused by the Guest himself/herself due to negligence or as a result of violation of safety and behavioral rules, for alcohol and tobacco intoxication, for loss of personal and valuable items, money, etc. left unattended.

- Eco hotel & Restaurant "Skala" guarantees the safety of the Guests' accommodation provided that they comply with the fire safety rules and the established order of accommodation.

PARKING:

- Entrance to the parking area is allowed only for Guests staying in the guest yard "SKALA";

- Parking is allowed strictly along the marked lines in the parking area;

- Maximum speed allowed is 8 km per hour within the parking area; GUESTS:

- Any damage caused to Eco hotel & Restaurant "Skala" or its property by the Guest or invited guests shall be compensated in full by the Guest in accordance with the laws of the Republic of Kazakhstan;

- Visiting the Guest by invited persons is allowed from 07:00h to 23:00h local time, subject to the presentation of a document proving the identity of the invitee to the reception service. In the absence of an identity document, the meeting must take place at the reception of Eco hotel & Restaurant "Skala". In case of non-compliance with the rules, their stay at Eco hotel & Restaurant "Skala" may be limited in time and interrupted.

- It is strictly forbidden to take out dishes, cutlery, food and drinks from the restaurants without prior approval.

- It is forbidden to consume alcoholic and other beverages and foodstuffs brought with you in the restaurant of Eco hotel & Restaurant "Skala".

- No loud music or other noise is allowed in Eco hotel & Restaurant "Skala" after 23:00h until 07:00h.

- It is forbidden to pollute the territory of Eco hotel & Restaurant "Skala". For violation of this rule Eco hotel & Restaurant "Skala" has the right to charge the Guest a fine of 5000 tenge.