



Правила проживания в клубе загородного отдыха Усадьба «Фамилия»

Настоящие правила проживания в номерном фонде клуба загородного отдыха Усадьба «Фамилия» подготовлены в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085. Настоящие правила устанавливают порядок бронирования, поселения, проживания и предоставления услуг в номерном фонде клуба загородного отдыха Усадьба «Фамилия».

Основные понятия, используемые в настоящих правилах:

*ОТЕЛЬ, Спа-ОТЕЛЬ, корпус Лайф-Арена, Гостиница, Коттеджные номера, Вип Дома, Вип номера, Дома рыбака, Дом Охотника, — имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг;

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

*Исполнитель - организация, независимо от организационно-правовой формы, оказывающая услуги потребителям по возмездному договору;

*Номер - помещение, состоящее из одного или нескольких мест;

*Дополнительное место - евро раскладушка с комплектом постельного белья, предназначенная для пользования одним человеком.



Различают следующие категории номеров в клубе загородного отдыха Усадьба «Фамилия» согласно приложению к свидетельству о присвоении категории гостинице или иному средству размещения.

- Номер первой категории (корпус «ОТЕЛЬ» корпус «Лайф-Арена», корпус «СПА-ОТЕЛЬ», корпус «Гостиница», Коттеджные номера, Вип номера)
- Номер, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с полным санузлом (умывальник, унитаз, душ. кабина), рассчитанный на проживание одного/двух человек;
- Номер третьей категории («Дом Охотника», «Дом рыбака №1, Дом рыбака №2, «Вип Дома»)
- Номер, состоящий из двух, трёх, четырёх, пяти жилых комнат с количеством кроватей по числу проживающих, с полным санузлом (умывальник, унитаз, душ. кабина) на этаже.

Номерной фонд загородного клуба Усадьба «Фамилия» предназначен для временного проживания и отдыха граждан на срок, согласованный с администрацией загородного клуба. По истечении согласованного срока гость обязан освободить номер по требованию администрации. Срок проживания может быть продлен только при отсутствии подтверждения брони в пользу третьих лиц (при наличии свободных номеров).

Согласно «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 09.10.2015 г. №1085 заезд в номерной фонд осуществляется в 15:00 часов, выезд из номерного фонда осуществляется в 12:00 часов текущих суток по местному времени. Время заезда и выезда устанавливается нашим клубом. Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять более 3 часов.



1. Общие положения

1.1 Данные правила устанавливают для гостей клуба загородного отдыха Усадьба «Фамилия» внутренний распорядок проживания в номерном фонде (Отель, Спа-Отель, корпус Лайф-Арена, Гостиница, Коттеджные номера, Вип Дома, Вип номера, Дома рыбака, Дом Охотника) правила пользования имуществом, объём предоставляемых услуг, ответственность сторон.

1.2 Деятельность также регулируется правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. 1.3 Режим работы номерного фонда в клубе загородного отдыха Усадьба «Фамилия» - круглосуточный.

2. Правила пользования имуществом номерного фонда клуба загородного отдыха Усадьба «Фамилия»

2.1 Номерной фонд предоставляет гостям для проживания меблированные номера, оснащенные бытовой техникой (телевизор, холодильник, чайник, кондиционер и др.), сантехникой и другим оборудованием. Номера и помещения общего пользования утеплены, имеют современную отделку, оборудование, комплектацию.

2.2 Гости должны бережно обращаться с имуществом в номере, использовать оборудование по назначению, соблюдать требования пожарной безопасности согласно инструкции, которая размещена в каждом номере. В случае выявления повреждения имущества, технических неисправностей, чрезвычайных происшествий (залив, возгорание, разбитые стёкла и т.п.) необходимо немедленно сообщить об этом администратору.

3. Внутренний распорядок проживания в номерном фонде клуба загородного отдыха Усадьба «Фамилия»

3.1 За соблюдением внутреннего распорядка в номерном фонде следит дежурный администратор. Он даёт гостям разъяснения относительно правил проживания, принимает жалобы от них на действия персонала и других гостей, нарушающих установленный порядок работы клуба загородного отдыха.



3.2 Заселение в номерной фонд загородного клуба производится только после внесения гостем оплаты за весь предполагаемый срок проживания, ознакомления с правилами, действующими на территории клуба, и подписания анкеты гостя. Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления, банковскими картами. Плата за проживание и услуги в загородном клубе осуществляется по ценам согласно утвержденного прейскуранта. Фискальный чек и окончательный счет (установленного образца) за оказанные услуги выдается при заезде гостя.

Для получения акта оказанных услуг проживающему как представителю юридического лица необходимо заранее, до момента оплаты услуг наличными средствами, предупредить администратора. Акт оказанных услуг оформляется на основании предоставленных реквизитов организации или командировочного удостоверения.

3.3 Гость при заселении предоставляет:

- паспорт гражданина Российской Федерации – для граждан Российской Федерации, постоянно проживающих на территории Российской Федерации;
- свидетельства о рождении – для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
- иностранный гражданин при заселении должен предоставить паспорт или другой документ, удостоверяющий личность, миграционную карту (при наличии) и визу, если она требуется для въезда в РФ.
- иные документы, оформленные в установленном порядке и подтверждающие личность гостя (заграничный паспорт для граждан РФ)



Гость после заполнения анкеты гостя, ознакомления с правилами, действующими на территории клуба, оплаты за проживание получает у администратора ключ от номера. Если гости (гость) выходят из номера (отель) и закрывают его ключом, они могут сдать ключ дежурному администратору. Запрещается передавать другим лицам ключ от номера.

3.3 В номерах для проживания, коридорах, лестничных пролетах отеля запрещается курить. За курение в неположенном месте на первый раз дежурный администратор делает предупреждение нарушителю. При повторном случае курения в указанных выше местах администрация клуба имеет право наложить штраф в размере, установленным объектом размещения, согласно закону о курении, действующему на территории РФ.

3.4 С 23:00 до 08:00 часов утра внутри зданий (Отель, Спа-Отель, корпус Лайф-Арена, Гостиница, Коттеджные номера, Вип Дома, Вип номера, Дома рыбака, Дом Охотника) и на территории клуба необходимо сохранять тишину. В номерах в это время запрещается включать на большую громкость телевизоры, в беседках на территории Клуба-громко слушать музыку.

3.5 По просьбе проживающих, с согласия администрации, допускается нахождение посторонних лиц в номере (Отель, Спа-Отель, корпус Лайф-Арена, Гостиница, Коттеджные номера, Вип Дома, Вип номера, Дома рыбака, Дом Охотника) с 08:00 до 23:00 часов; для этого посетителю необходимо оставить у администратора на стойке регистрации информацию о количестве гостей, с указанием ФИО



В случае задержки посетителя в номере (ОТЕЛЬ, Спа-ОТЕЛЬ, корпус Лайф-Арена, Гостиница, Коттеджные номера, Вип Дома, Вип номера, Дома рыбака, Дом Охотника) после 23:00 или прохода в загородный клуб зарегистрированным гостем посторонних лиц в ночное время (с 23:00 до 08:00 часов) данные лица должны быть оформлены на подселение в номер (ОТЕЛЬ, Спа-ОТЕЛЬ, корпус Лайф-Арена, Гостиница, Коттеджные номера, Вип Дома, Вип номера, Дома рыбака, Дом охотника) проживающего гостя. За подселение взимается плата согласно утвержденного прейскуранта.

Администратор имеет право запретить гостю проход на территорию клуба в случаях, предусмотренных п. 10.4.

3.6 Разрешено проживание с собаками, средних и мелких пород, весом до 10 кг. Стоимость размещения одного питомца составляет 2000 рублей. Обязательным условием является внесение страхового депозита в размере 5000 рублей(если после выезда из номера не обнаружено повреждений, депозит возвращается гостю) . Проживание с домашними животными допускается только в Гостинице, Коттеджных номерах, Вип Домах, Вип номерах, Домах рыбака, Дом Охотника . В Отеле "Усадьба Фамилия", в СПА -Отеле и в корпусе "Лайф-Арена", проживание животных строго запрещено. Гость обязан выгуливать собаку только на поводке, а так же убирать продукты жизнедеятельности животного. В случае утраты или повреждения животными имущества, гость обязан полностью возместить ущерб. Запрещено оставлять животных без присмотра в домах, а так же на территории загородного клуба отдыха. Запрещено использовать для животных посуду, полотенца, простыни и другое имущество загородного клуба отдыха.



4. Энергосбережение и водоснабжение.

4.1 В номерах запрещается использовать тройники и удлинители, мощные электроприборы, в том числе нагревательные, кроме случаев, когда эти приборы входят в стандартное оборудование номера или выданы для пользования персоналом клуба.

4.2 Недопустимо оставлять без необходимости открытыми краны холодной, а главное, горячей воды. Запрещается оставлять открытыми эти краны (смесители) после ухода из номера.

4.3 В номерах запрещено самостоятельно настраивать бойлеры в ванных комнатах, в случае отсутствия горячей воды гость имеет право обратиться к дежурному администратору для дальнейшего устранения неполадки.

4.4 При работающем кондиционере окна и наружные входные двери должны быть закрыты.

4.5 При выходе из номера (Отель, Спа-Отель, корпус Лайф-Арена, Гостиница, Коттеджные номера, Вип Дома, Вип номера, Дома рыбака, Дом Охотника) закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, телевизор.

5. Заезд и парковка автотранспорта

5.1 Стоянка машин на территории клуба разрешена на организованной парковке.

5.2 Категорически запрещается оставлять транспортные средства на заездах и выездах, внутренних проездах.



5.3 Передвигаться по территории клуба согласно дорожным знакам.

6. Услуги, предоставляемые гостиницей

6.1 Номерной фонд предоставляет основные услуги, которые входят в стоимость проживания.

6.2 К основным услугам относится предоставление номера для проживания, а также следующие виды бесплатных услуг:

- предоставление швейных принадлежностей, комплектов посуды и столовых приборов;
- бесплатная охраняемая автостоянка;
- уборка номера, предоставление гладильной доски и утюга, фена для сушки волос.

6.3 Номерной фонд клуба принимает гостей для проживания круглосуточно. В пользование предоставляется номер на определённое количество мест. Дети до 14 лет могут быть поселены в гостинице только вместе с родителями или сопровождающим лицом.

6.4 Текущая уборка (уборка пыли, вынос мусора, уборка санузлов) проводится ежедневно. Смена постельного белья, полотенец и туалетных принадлежностей производится один раз в три дня.

6.5 Каждый раз после выезда гостя проводится полная уборка (замена белья, дезинфекция санузла, мытьё холодильников).



По желанию гостя может быть осуществлена внеочередная смена белья и уборка.

6.6 Не реже 1 раза в неделю проводится генеральная уборка (мытьё окон, чистка ковровых покрытий, мягкой мебели, жалюзи).

7. Бронирование и резервирование номеров.

7.1 Бронирование номеров – предварительный заказ, произведенный до начала суток запланированного заезда. Устанавливается следующий порядок бронирования:

- заявка, уточнение заявки (в письменной или устной форме);
- заказчику выставляется счет на оплату (по электронной почте);
- отправляется ссылка на внесение предоплаты;

Для гарантированного бронирования выбранного варианта проживания необходимо внести 30% от общей стоимости в течение 3 календарных дней с даты бронирования. Оплату можно произвести наличными в кассу, через сайт либо путем перечисления денежных средств на расчетный счет. В случае если гость аннулирует заказ, но не позднее, чем за 3 календарных дня до даты запланированного заезда, оплата возвращается в полном размере. В случае если гость желает продлить номер (ранний заезд или поздний выезд), то оплата составляет 50% от стоимости номера. В случае несвоевременного отказа от бронирования (менее чем за 3 календарных дня до даты заезда), опоздания или незаезда гостя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера, в размере внесённой предоплаты. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.



8. Ранний выезд

В случае, если гость покидает номер раньше даты выезда, указанной в анкете гостя, клуб оставляет за собой право взимать неустойку в размере 10% от возвращаемой суммы. Дата выезда дополнительно подтверждается гостем при заезде. Гость имеет право изменить дату выезда без каких-либо штрафных санкций не позднее дня заезда.

9. Возврат денежных средств

Возврат денежных средств, перечисленных в качестве авансового платежа или полной оплаты за бронь, производится по письменному заявлению заказчика. Если бронь отменяется более чем за 3 календарных дня до даты заезда, то возврат суммы производится в полном размере. Если бронь отменяется менее чем за 3 календарных дня до даты заезда, то возврат суммы не производится. Возврат денежных средств гостю, проживающему в гостинице, производится по письменному заявлению заказчика. Возврат денежных средств в случае форс-мажорной ситуации рассматривается индивидуально. Денежные средства, уплаченные гостем за услуги, возвращаются не позднее, чем в течение 10 рабочих дней со дня предъявления соответствующего требования путем подачи заявления.

10. Прекращение проживания гостей в номерном фонде. Отказ в поселении

10.1 Постояльцы прекращают проживание в номере в 12:00 с наступлением даты выезда, указанной в анкете гостя.

10.2 Если гость неоднократно нарушает внутренние правила проживания, что приводит к материальным убыткам или создаёт неудобства для проживания других посетителей, администрация имеет право отказать в поселении или осуществить выселение.



10.3 Администратор имеет право отказать в поселении в случаях:

- у приезжающих отсутствуют документы, документы недействительны или просрочены, есть подозрения на то, что документы фальшивые;
- отсутствует оплата за номер в установленном порядке и в необходимой сумме;
- у гостя неопрятный, грязный внешний вид, он находится в нетрезвом состоянии, неадекватно, агрессивно себя ведёт;
- гость отказывается соблюдать внутренние правила проживания и поведения на территории клуба (другие принятые правила)
- в других случаях, предусмотренных законодательством России.

В спорных случаях вопросы решает администрация клуба.

10.4 В администрации ведётся журнал учёта нежелательных постояльцев (стоп- лист).

В него включаются:

- постояльцы, ранее проживавшие в гостинице и выселенные принудительно;
- лица, находящиеся в розыске по данным УВД.

11. Ответственность администрации и гостей клуба

11.1 Администрация клуба должна принять меры по устранению недостатков предоставленной услуги в течение 3-х часов с момента предъявления гостем соответствующего требования.



11.3 Администрация не отвечает за сохранность находящихся в предоставленном для проживания номере вещей гостя.

11.4 В случае выявления забытых вещей администрация обязана немедленно уведомить об этом владельца вещей, если он известен. Забытые вещи хранятся в течение 1 месяца, после чего уничтожаются.

11.5 При причинении материального ущерба по вине или халатности постояльцев и (или) их гостей в обязательном порядке должен быть составлен акт установленного образца.

11.6 Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях отеля и на территории клуба (за исключением личных номеров гостей и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

11.7 Администрация клуба оставляет за собой право посещения номера без согласования с проживающим в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения проживающим настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

12. Проживающий обязан:

- при выходе из номера (Отель, Спа-Отель, корпус Лайф-Арена, Гостиница, Коттеджные номера, Вип Дома, Вип номера, Дома рыбака, Дом Охотника) закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, телевизор;
- соблюдать установленный в загородном клубе порядок проживания, соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номерах для проживания и на территории загородного клуба;



- строго соблюдать правила пожарной безопасности согласно инструкции, которая размещена в каждом номере;
- возместить ущерб в случае утраты, повреждения или порчи имущества загородного клуба. Оценка нанесенного ущерба производится на основании рыночных цен на текущую дату согласно прейскуранту;
- нести ответственность за действия приглашенных им к себе в номер (отель, гостиницу, «Дом охотника», «Дом рыбака», баню) посетителей;
- своевременно и в полном объеме оплачивать все представленные загородным клубом дополнительные услуги согласно прайсу;
- * не оставлять номер открытым и личные вещи без присмотра;
- * при выезде из номера сдать номер горничным или администратору

13. В номерном фонде загородного клуба запрещается:

- оставлять в номере (Отель, Спа-Отель, корпус Лайф-Арена, Гостиница, Коттеджные номера, Вип Дома, Вип номера, Дома рыбака, Дом Охотника) посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть;
- держать в номере (отеле, гостинице, «Доме охотника», «Доме рыбака», бане) животных (птиц, рептилий);



- находиться в состоянии сильного алкогольного опьянения;
- пользоваться дополнительными нагревательными приборами, если это не предусмотрено в номерном фонде («Доме охотника», «Доме рыбака», бане);
- нарушать покой гостей, проживающих в соседних номерах.