



УТВЕРЖДЕНО:
Генеральный директор
Серегина Т.А

**Правила предоставления гостиничных услуг
в усадьбе «Скорняково-Архангельское»/гостевых домах «Мальвы»**

I. Общие положения

1. Настоящие Правила регулируют отношения между физическими лицами – потребителями, юридическими лицами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и использующими услуги по проживанию и дополнительные услуги (услуги питания, конференц-услуги, экскурсионные и прочие услуги), далее по тексту именуемыми «Гостями» и исполнителем – ООО «На Дону» (усадьбой «Скорняково-Архангельское», а также гостевыми домами «Мальвы»), расположенными по адресу Липецкая обл., Задонский р-н, с. Скорняково, ул. Муравьева, 23 (далее по тексту именуемым как «Усадьба»).
2. Режим работы Усадьбы – ежедневно с 9:00 до 23:00.

II. Информация об услугах, порядок оформления проживания в Усадьбе и порядок оплаты услуг

1. Усадьба имеет право заключать с юридическими и физическими лицами договоры на бронирование свободных мест и предоставление гостиничных услуг.
2. Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении гостем паспорта или иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность гостя. При оформлении проживания в Усадьбе гость ставит свою подпись на регистрационной карте, а сотрудник службы приёма и размещения выдаёт для подписи регистрационную карту гостя, подтверждающую заключение договора на оказание услуг.
3. Заселение в Усадьбу осуществляется при предъявлении гостем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, 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, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами 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.
 - места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации».
4. При заселении в Усадьбу каждый гость должен пройти регистрацию на стойке приёма и размещения в соответствии со статьёй 5 Закона РФ от 25.06.1993г. №№5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации».
 5. Расчётным часом начала обслуживания (часом заезда) является 14 часов дня. Расчётное время освобождения номера (время выезда) – 12 часов дня.
 6. Оплата проживания в случае заезда Гостя в Усадьбу до расчётного часа или задержки выезда Гостя:
 - в случае заезда в Усадьбу до расчётного часа плата за проживание взимается в следующем порядке:
 - с 06.00 до 12.00 – производится оплата за половину суток;
 - с 12:00 до 14:00 – бесплатно, при наличии свободных номеров.
 - в случае задержки выезда Гостя плата за проживание взимается в следующем порядке:
 - с 12:00 до 14:00 – бесплатно при отсутствии брони на данный номер;
 - с 14.00 до 23.00 – производится оплата за полные сутки.
 - При проживании гостя в Усадьбе менее суток оплата производится согласно стоимости номера за сутки. В Усадьбе не предусмотрена почасовая оплата.
 7. Дети до 5-ти лет включительно проживают в Усадьбе бесплатно без предоставления дополнительного спального места. По просьбе Гостей детям до 5 лет включительно предоставляются детские кроватки при их наличии, их стоимость будет составлять 500 рублей в сутки без завтрака. Детям с 6 лет и старше предусмотрена оплата 1000 рублей в сутки с завтраком как за дополнительное спальное место.
 8. При наличии свободных номеров, по желанию Гостей, Гостю может предоставляться номер, отличный от забронированного, по решению администрации Усадьбы.

9. Бронирование считается гарантированным при условии предоплаты 30% стоимости. Внести её необходимо в течение 1 суток с момента бронирования по телефону. При бронировании номера на сайте происходит мгновенное списание предоплаты. Предоплата 100% от стоимости взимается при бронировании номеров по тарифам специальных предложений (согласно условиям, указанным при бронировании номера). При условии длительного бронирования (от 30 дней) оплату необходимо произвести в течение 7 календарных дней с момента получения подтверждения (уведомления) о бронировании.

Варианты оплаты:

- оплата наличными или банковской картой;
- преавторизация банковской карты;
- по счету банковским переводом.

При отсутствии оплаты Усадьба оставляет за собой право аннулировать бронирование в одностороннем порядке, направляя на указанную при бронировании электронную почту уведомление об аннуляции.

При гарантированном бронировании номер сохраняется за Гостем до 18:00 дня запланированного заезда. В случае опоздания гостя или не заезда усадьба взимает с гостя (или заказчика) стоимость проживания, указанную в подтверждении (уведомлении) бронирования.

10. Бронирование, созданное на период особых мероприятий («Джаз на пруду», фестиваль «Усадьба KIDS», «Дворянская охота» и т.п., обозначенные в подтверждении о бронировании), должно быть предоплачено 100% стоимости проживания. Оплату необходимо произвести в течение 1 рабочего дня с момента получения подтверждения о бронировании. Отмена или коррекция бронирования возможна по согласованию с Отделом бронирования, с учётом условий отмены/коррекции бронирования по данному тарифу. При поздней отмене Усадьба оставляет за собой право удержать стоимость предоплаты. Стоимость проживания на даты особых мероприятий не возвращается.
11. Оплата проживания и дополнительных услуг Усадьбы производится в рублях РФ, по прейскуранту, утверждённому дирекцией Усадьбы. К оплате принимаются банковские карты: Visa, MasterCard, МИР.
12. Дирекция Усадьбы определяет перечень услуг, включённых в стоимость проживания. Включённые услуги предоставляются только зарегистрированным гостям.
13. Посещение проживающих гостей в Усадьбе третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации Усадьбы и проживающего Гостя. Пребывание в номере посетителей разрешено с 9.00 до 23.00. В случае, когда посетитель остаётся в номере после 23.00, Администрация Усадьбы оставляет за собой право оформить счёт посетителю либо проживающему в номере гостю на оплату дополнительного места.
14. Администрация Усадьбы не несёт ответственности за оставленные в номерах и на территории ценные вещи и деньги.

III.

Права и обязанности проживающих гостей

III.1. Право на внеочередное обслуживание в Усадьбе имеют:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы;
- инвалиды детства, инвалиды I группы и одно лицо, сопровождающее их;
- работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, фельдъегерской связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
- военнослужащие, проходящие военную службу по контракту, направляемые в служебную командировку, при предъявлении командировочного удостоверения (ст.20 п.6 ФЗ РФ «О статусе военнослужащих» от 27.05.1998 г. №76-ФЗ);
- инвалиды и участники Великой Отечественной войны;
- другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации предоставлено право на внеочередное обслуживание в предприятиях бытового обслуживания.

III.2. Каждый Гость Усадьбы обязан:

- соблюдать установленные Усадьбой правила проживания и порядок оплаты гостиничных и иных услуг; соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу, территории и оборудованию Усадьбы;
- по первому требованию возместить ущерб в случае утраты и/или повреждения имущества Усадьбы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. В случае причинения ущерба Усадьба вправе списать сумму ущерба с депозита за дополнительные услуги при согласии гостя. Ущерб, нанесённый Усадьбе, подлежит возмещению на основании Акта ущерба. Оценка нанесённого ущерба производится на основании «прейскуранта цен на порчу гостиничного имущества»;
- не беспокоить других гостей, проживающих в Усадьбе, соблюдать тишину и порядок в номере и на территории отеля, соблюдать нормы общественного порядка в Усадьбе;
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Усадьбы;
- при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер Усадьбы (ст.33 ФЗ №52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 г.);
- строго соблюдать правила пожарной безопасности, электробезопасности, не допуская возникновения очагов возгорания, пожара;
- своевременно и в полном объёме оплачивать предоставленные Усадьбой дополнительные услуги, не включённые в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты гостем стоимости таких услуг, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;
- учитывать, что для проживания в Усадьбе допускаются гости с животными весом не более 5 кг. Доплата составляет 500 рублей в сутки. (см. «Правила проживания с домашними животными» в усадьбе «Скорняково-Архангельское»/гостевых домах «Мальвы»);
- при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, балконную дверь, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;

- при выезде из Усадьбы произвести полный расчёт за предоставленные ему платные услуги, службу приёма и обслуживания о своём выезде, сдать ключ в данную службу, предъявить номер для возврата работникам Усадьбы;
- держать закрытыми окна и двери номера при работающем кондиционере;
- нести ответственность за действия приглашённых им к себе в номер посетителей, количество посетителей не должно быть более 4 чел. на каждый проживающий номер. При проведении торжественных мероприятий количество приглашённых гостей отдельно согласовывается с администрацией Усадьбы.

III.3. В Усадьбе запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору о предоставлении гостиничных услуг), а также передавать таким лицам ключ от номера;
- оставлять детей в номере без присмотра взрослых;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, тяжёлые металлы;
- проносить на территорию Усадьбы любые виды оружия;
- хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия;
- пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в гостиничном номере, а также устанавливать другую бытовую технику без согласования с администрацией;
- вносить самостоятельно изменение в техническое оснащение номера без согласования с администрацией отеля;
- переносить телевизоры в другие комнаты номера без согласования с администрацией.
- нарушать покой проживающих гостей после 23:00;
- находиться в состоянии сильного алкогольного или наркотического опьянения, а также распивать напитки на территории Усадьбы;
- готовить еду на террасах, включая пользование мангалами и другими нагревающими приборами;
- хранить личные велосипеды в помещении номеров, апартаментов. Администрация Усадьбы вправе предъявить штраф в размере 5000 рублей за нарушение этого пункта;
- купать животных в ванне с использованием белья Усадьбы для ухода за ними;
- устанавливать и хранить предметы и конструкции личного пользования в зоне зелёных насаждений и на территории общего пользования;
- находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое;
- проводить аудио-, фото-, кино-, видео-съёмку на профессиональную аппаратуру без согласования с администрацией Усадьбы;
- курить табак, либо табакосодержащую продукцию в зданиях и сооружениях, предназначенных для оказания услуг Усадьбы, за исключением специально отведённых мест. В случае нарушения данного правила администрацией Усадьбы в счёт гостя будет начислена услуга генеральной уборки номера в соответствии с утверждённой стоимостью услуги.

- парковать транспортные средства за пределами специально отведённых для этой цели мест общественной территории, в проездах между домами Усадьбы, разворотных площадках пожарных машин и в тупиках без особого разрешения Администрации Усадьбы;
- использовать на территории комплекса малолитражные транспортные средства, в том числе мотоциклы, мопеды, квадроциклы, багги и т.д., являющиеся источником шума и мешающие отдыху гостей Усадьбы;
- пренебрегать инструкцией по включению телевидения в номерах Усадьбы.

IV. Права и обязанности администрации Усадьбы

1. Усадьба обязана обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию гостей: правила предоставления гостиничных услуг; прейскурант стоимости номеров; сведения о работе размещённых в Усадьбе точек питания, связи, бытового обслуживания.
2. Усадьба обязана информировать гостей при оформлении их проживания о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты, а также обеспечить предоставление проживающим дополнительных платных услуг в соответствии с утверждённым прейскурантом.
3. Усадьба вправе произвести замену предоставленного Гостю номера или места в Усадьбе и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого Гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых Гостем помещениях экстренных или неотложных ремонтных, санитарно - эпидемиологических работ и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу жизни и здоровью, окружающей среде и имуществу или препятствующих нормальному (качественному и безопасному) использованию имущества.
4. Администрация Усадьбы имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и прочих услуг и выселить Гостя из Усадьбы в случаях несоблюдения настоящих Правил, несвоевременной или неполной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других гостей агрессии, неуважительного оскорбительного поведения, или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.
5. В случае грубого нарушения настоящих правил, правил поведения или требований безопасности со стороны Гостя, администрация Усадьбы имеет право отказать ему в дальнейшем пребывании в Усадьбе с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.
6. Администрация Усадьбы не несёт ответственности за утрату ценных вещей Гостя. В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры к возврату их владельцам.