



УТВЕРЖДЕНО:

Индивидуальный предприниматель

\_\_\_\_\_ Шкрапкин А.В.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2021 г.

**Правила предоставления гостиничных услуг  
в гостевых домах «Мальвы»**

**I. Общие положения**

- 1.1 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 ИП Шкрапкин (гостевыми домами «Мальвы»), расположенными по адресу Липецкая обл., Задонский р-н, с. Донское 1е, ул. Центральная (далее по тексту именуемым как «Гостевые дома»).
- 1.2 Режим работы Гостевых домов – ежедневно с 9:00 до 23:00.

**II. Информация об услугах, порядок оформления проживания в Гостевых домах и порядок оплаты услуг**

- 2.1 Гостевые дома имеют право заключать с юридическими и физическими лицами договоры на бронирование свободных мест и предоставление гостиничных услуг.
- 2.2 Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении гостем паспорта или иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность гостя. При оформлении проживания в Гостевых домах 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.
- 2.3 Заселение в Гостевые дома 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».

2.4 При заселении в Гостевые дома 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».

2.5 После выезда, заблокированные денежные средства автоматически освобождаются для вашего пользования в течении 3 дней. Внимание, данная процедура в банке может занимать до 21 дня. Сумма страхового депозита освобождается полностью при условии, что номер или дом, при сдаче, находится в своем первоначальном состоянии, ничего не повреждено и на балансе гостя не числятся неоплаченные счета за услуги. Затраты на дополнительную уборку, сверх стандартной, так же удерживаются из депозитной суммы.

Обратите внимание, что блокировка денежных средств с банковской карты не является прямым платежом или снятием денег с вашего банковского счета. Блокирование средств на вашем счету является гарантией оплаты проживания, экстра услуг и сервисов.

2.6 Расчётным часом начала обслуживания (часом заезда) является 15 часов дня. Расчётное время освобождения номера (время выезда) – 12 часов дня.

2.7 Оплата проживания в случае заезда Гостя в Гостевые дома 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 15:00 – бесплатно, при наличии свободных номеров.
- в случае задержки выезда Гостя плата за проживание взимается в следующем порядке:
  - с 12:00 до 15:00 – бесплатно при отсутствии брони на данный номер;
  - с 15.00 до 23.00 – производится оплата за полные сутки.
- При проживании гостя в Гостевых домах менее суток оплата производится согласно стоимости номера за сутки. В Гостевых домах не предусмотрена почасовая оплата.

- 2.8 Дети до 5-ти лет включительно проживают в Гостевых домах бесплатно без предоставления дополнительного спального места. По просьбе Гостей детям до 5 лет включительно предоставляются детские кровати при их наличии, их стоимость будет составлять 500 рублей.. Детям с 6 лет и старше предусмотрена оплата 3000 рублей в сутки как за дополнительное спальное место.
- 2.9 При наличии свободных номеров, по желанию Гостей, Гостю может предоставляться номер, отличный от забронированного, по решению администрации Усадьбы.
- 2.10 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 Гостевые дома оставляют 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.

- 2.11 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 Гостевые дома оставляют за собой право удержать стоимость предоплаты. Стоимость проживания на даты особых мероприятий не возвращается.
- 2.12 Оплата проживания и дополнительных услуг Гостевых домах производится в рублях РФ, по прейскуранту, утверждённому дирекцией Гостевых домов. К оплате принимаются банковские карты: Visa, MasterCard, МИР.
- 2.13 Дирекция Гостевых домов определяет перечень услуг, включённых в стоимость проживания. Включённые услуги предоставляются только зарегистрированным гостям.
- 2.14 Посещение проживающих гостей в Гостевых домах третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации Гостевых домов 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 Гостевых домов оставляет за собой право оформить счёт посетителю либо проживающему в номере гостю на оплату дополнительного места.
- 2.15 Администрация Гостевых домов не несёт ответственности за оставленные в номерах и на территории ценные вещи и деньги.

### **III. Права и обязанности проживающих гостей**

3.1 Право на внеочередное обслуживание в Гостевых домах имеют:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы;
- инвалиды детства, инвалиды 1 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.

3.2 Каждый Гость Гостевых домов обязан:

- соблюдать установленные Гостевыми домами правила проживания и порядок оплаты гостиничных и иных услуг; соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу, территории и оборудованию Гостевых домов;
- по первому требованию возместить ущерб в случае утраты и/или повреждения имущества Гостевых домов в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. В случае причинения ущерба Гостевые дома вправе списать сумму ущерба с депозита за дополнительные услуги при согласии гостя. Ущерб, нанесённый Гостевым домам, подлежит возмещению на основании Акта ущерба. Оценка нанесённого ущерба производится на основании «прейскуранта цен на порчу гостиничного имущества»;
- не беспокоить других гостей, проживающих в Гостевых домах, соблюдать тишину и порядок в номере и на территории отеля, соблюдать нормы общественного порядка в Гостевых домах;
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Гостевых домов;
- при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер Гостевых домов (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 Гостевыми домами 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 Гостевых домах допускаются гости с животными весом не более 5 кг. Доплата составляет 500 рублей в сутки. (см. «Правила проживания с домашними животными» в гостевых домах «Мальвы»);

- при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, балконную дверь, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- при выезде из Гостевых домов 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 Гостевых домов;
- с 1.12.2020 года усадьба "Скорняково -Архангельское" взимает страховой депозит перед заездом гостя. По прибытию, на стойке регистрации, вам необходимо внести депозит в размере 2000 рублей. Гость может внести депозит наличным или безналичным способом. При внесении депозита безналичным расчетом, с вашей банковской карты блокируются денежные средства страхового депозита в размере 2000 рублей, для погашения возможных дополнительных услуг или ущерба имуществу.
- после выезда, заблокированные денежные средства автоматически освобождаются для вашего пользования в течении 3 дней.
- 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 Гостевых домов.

### 3.3 В Гостевых домах 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 Гостевых домов 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 Гостевых домов;
- готовить еду на террасах, включая пользование мангалами и другими нагревающими приборами;
- хранить личные велосипеды в помещении номеров, апартаментов. Администрация Гостевых домов вправе предъявить штраф в размере 5000 рублей за нарушение этого пункта;
- купать животных в ванне с использованием белья Гостевых домов 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 Гостевых домов;
- 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 Гостевых домов 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 Гостевых домов, разворотных площадках пожарных машин и в тупиках без особого разрешения Администрации Гостевых домов;
- использовать на территории комплекса малолитражные транспортные средства, в том числе мотоциклы, мопеды, квадроциклы, багги и т.д., являющиеся источником шума и мешающие отдыху гостей Гостевых домов;
- пренебрегать инструкцией по включению телевидения в номерах Гостевых домов

#### **IV. Права и обязанности администрации Гостевых домов**

- 4.1 Гостевые дома обязаны 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 Гостевых домах точек питания, связи, бытового обслуживания.
- 4.2 Гостевые дома обязаны 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.
- 4.3 Гостевые дома вправе произвести замену предоставленного Гостю номера или места в Гостевых домах 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.
- 4.4 Администрация Гостевых домов имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и прочих услуг и выселить Гостя из Гостевых домов 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.

- 4.5 В случае грубого нарушения настоящих правил, правил поведения или требований безопасности со стороны Гостя, администрация Гостевых домов имеет право отказать ему в дальнейшем пребывании в Гостевых домах с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.
- 4.6 Администрация Гостевых домов не несёт ответственности за утрату ценных вещей Гостя. В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры к возврату их владельцам.