

# ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ ПРОЖИВАНИЯ, ПРЕБЫВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ В ЗАГОРОДНОМ КОМПЛЕКСЕ ОТДЫХА «ВОЛЖАНКА»

## Уважаемые гости!

Благодарим Вас за выбор загородного комплекса отдыха «Волжанка»! Мы постараемся сделать Ваше пребывание комфортным. Во избежание возможных недоразумений убедительная просьба ознакомиться, подписать и соблюдать установленные правила поведения и пребывания на территории комплекса.

## ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ:

1. Под понятием «загородный комплекс отдыха «Волжанка»» (далее «Комплекс») следует понимать: территорию комплекса, включая коттеджи и другие объекты, обеспечивающие его функционирование.
2. Под понятием «Гость» следует понимать лицо, находящееся на территории комплекса, пользующееся услугами комплекса, включая услуги по проживанию.
3. Под понятием «Посетитель» следует понимать лицо, находящееся на территории комплекса, пользующееся услугами комплекса, без проживания.
4. Под понятием «оказанная услуга» следует понимать действие, произведенное сотрудниками комплекса по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с законом «О защите прав потребителей».
5. Под понятием «не оказанная услуга» следует понимать не выполнение сотрудниками комплекса взятых на себя обязательств по предоставлению оплачиваемых услуг.
6. Под понятием «нарушение правил проживания» следует понимать ситуацию, при которой поведение гостя препятствует администрации и персоналу комплекса выполнять надлежащим образом свои обязательства по обеспечению отдыха гостей или действия гостя несут опасность, оскорбляют достоинство других гостей и обслуживающего персонала, а также нарушает нормы законодательства РФ.

## ПРАВИЛА БРОНИРОВАНИЯ:

1. Бронирование коттеджей и номеров в гостинице возможно через каналы продаж: Booking, Oktogo, 101hotel; сайт [www.volganka.ru](http://www.volganka.ru), по телефону или непосредственно на ресепшн через администратора комплекса.
  2. Гарантией бронирования является 50% оплата стоимости брони.
  3. Бесплатная отмена бронирования возможна за 14 суток до даты заезда.
- При отмене бронирования за 13-3 суток взимается комиссия в размере стоимости одних (первых) суток забронированного коттеджа / номера.
- При отмене бронирования менее чем за 3 суток взимается комиссия в размере:
- если бронирование на одни сутки – полная стоимость суток.
  - если бронирование на двое и более суток – 50% от полной стоимости бронирования.

## ПРАВИЛА РАЗМЕЩЕНИЯ, ПРОЖИВАНИЯ:

Время заезда с 17:00 Время выезда до 15:00  
Режим работы службы приема и размещения: 09:00-00:00

1. Регистрация и размещение Гостя / Посетителя в комплексе осуществляется на основании предъявленных документов, удостоверяющих личность, согласно п.8 положения «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ».
2. Договор о предоставлении услуг Комплексом и договор материальной ответственности Гостя или Посетителя считается заключенным после оформления документов на проживание или нахождения на территории Комплекса и подписанием данного «Положения о порядке проживания, пребывания и предоставлении услуг».
3. В случае нарушения правил проживания Комплекс вправе отказать Гостю / Посетителю в дальнейшем проживании / пребывании без возврата денежных средств. Со своей стороны, Гость / Посетитель вправе требовать возврат денежных средств при невыполнении Комплексом взятых на себя обязательств.
4. При регистрации Гостя или Посетителя Комплекса отдыха на стойке ресепшн выдается именная платежная (магнитная) карта для безналичного расчета в ресторане, гриль-баре, спорт-баре с последующим расчетом на ресепшн за оказанные услуги. Штраф за утерю карты 100 рублей.
5. Оплата услуг проживания осуществляется по утвержденному прейскуранту в рублях РФ.
6. Форма оплаты – наличный и безналичный расчет.
7. Оплата (доплата) за проживание осуществляется при заезде.
8. Оплата дополнительных услуг осуществляется при выезде или во время проживания.
9. Тариф выходного дня действует с 17:00 пятницы до 15:00 воскресенья и в праздничные дни в соответствии с Российским Законодательством.
10. В стоимость проживания входят следующие услуги: проживание, завтрак, побудка к определенному времени, пользование медицинской аптечкой, вызов скорой помощи, вызов такси.
11. За проживание детей без предоставления дополнительного места плата не взимается.
12. По просьбе Гостя может предоставляться дополнительное место в коттедже с оплатой, согласно установленному прейскуранту.
13. В случае продления срока проживания, Гость должен согласовать этот вопрос с администратором за сутки до выезда. По Вашей просьбе мы можем продлить срок проживания в занимаемом Вами коттедже / номере при том условии, что они не забронированы на этот период другими гостями или предложить свободный коттедж / номер.
14. Ранний заезд / поздний выезд предоставляется при условии отсутствия брони до или после Вашего проживания с почасовой оплатой по действующему тарифу.
15. В случае желания Гостя выехать ранее оплаченного срока проживания, без доказательства уважительной причины, возврат денежных средств возможен только при бронировании и оплате коттеджа / номера другим Гостем.

16. Гость комплекса отдыха обязуется сообщить администратору обо всех неисправностях и не укомплектованности номера в течение двух часов после заселения. В противном случае Гость несет ответственность за несоответствия и неисправности.

17. Заказ бань и сауны возможен за 3 часа при отсутствии брони на них. Минимальное время 2 часа. При отказе от бани менее чем за два часа оплата неустойки производится в размере одного часа.

18. Прокат осуществляется через администратора.

19. Личный автотранспорт гостей размещается только на бесплатной автостоянке. Гости коттеджа №8 могут парковать автомобиль на прилегающей к коттеджу территории.

20. Размещение гостей с домашними животными возможно по предварительной договоренности с администрацией комплекса. За размещение в коттедже с животными взимается дополнительная плата в размере 500 рублей за сутки.

#### **При размещении с домашним животным запрещается:**

- Использовать как спальное место для животного кровати или мягкую мебель, находящиеся в коттедже.
- Брать с собой животное в ресторан, гриль-бар, развлекательный комплекс, пляж и другие места общего пользования без согласования с администрацией комплекса.
- Использовать для животных посуду, полотенца, постельные принадлежности и белье, принадлежащие комплексу.
- Нахождение животных на территории детской площадки.
- Купание животного на территории общественного пляжа.
- Оставлять животных без присмотра на территории комплекса.

21. Уборка в коттеджах / номерах производится 1 раз в трое суток, смена постельного белья один раз в 5 суток. По просьбе Гостя, за дополнительную плату, может быть произведена внеплановая уборка (250р.) или замена белья (200р).

22. Вывоз мусора осуществляется ежедневно в 09.30 и в 17.00.

23. Ущерб, возникший вследствие утраты или повреждения Гостем / Посетителем имущества комплекса, в том числе взятого на прокат, возмещается в полном объеме согласно прейскуранту и акту, составленному администрацией Комплекса.

24. В случае отъезда Гостя с территории комплекса для прогулки и прочего с последующим возвращением, необходимо об этом сообщить администратору и сдать ключ от коттеджа / номера до возвращения.

25. По окончании срока проживания Гость обязан за 15 минут сообщить администратору о выезде и предъявить коттедж / номер горничной, также произвести полный расчет за дополнительные услуги и питание, если это не было сделано ранее.

26. Уважаемые Гости / Посетители, за забытые, оставленные без присмотра, утерянные вещи администрация Комплекса ответственности не несет.

27. Забытые или утерянные вещи хранятся у администрации комплекса в течение 3х месяцев. Возврат утерянных или забытых вещей осуществляется по предъявлению документа, удостоверяющего личность собственника этих вещей, или посреднику на основании доверенности, выданной собственником вещи.

#### **УВАЖАЕМЫЕ ГОСТИ И ПОСЕТИТЕЛИ КОМПЛЕКСА ПРОСИМ ВАС:**

- соблюдать установленный порядок проживания
- соблюдать правила техники безопасности и нормы санитарии. Складывать мусор в специальные урны и контейнеры.
- соблюдать правила безопасности на воде
- соблюдать правила пожарной безопасности
- сообщать администрации комплекса о возникновении на территории комплекса каких-либо нарушений и инцидентов
- следить за сохранностью своего имущества, внимательно относиться к личным вещам, не оставлять их без присмотра. За утерянные или оставленные без присмотра вещи, администрация комплекса ответственности не несет.
- самостоятельно контролировать поведение своих детей, если таковые имеются.
- при выходе из коттеджа/номера закрыть краны водоснабжения и окна, выключить свет и все электроприборы, за исключением холодильника.
- уважать право других гостей на отдых, не оскорблять действиями и словами гостей и персонал.
- соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений.

#### **КАТЕГОРИЧЕСКИ НЕ РАЗРЕШАЕТСЯ:**

- провоз и пронос оружия, боеприпасов, опасных веществ (химические, радиоактивные и другие вещества, требующие для их безопасности специальных условий хранения), наркотических и психотропных веществ, их использование, распространение и употребление.
- использование огнестрельного, пневматического, арбалетного и любого другого оружия.

- вмешиваться в систему отопления Комплекса (открывать и закрывать отсечные краны батарей, запорные вентили и др.).
- парковать автомобили в местах не предназначенных для этого и заезжать на газоны.
- создавать неудобства другим гостям базы. Музыкальные, шумные и иные мероприятия проводятся по согласованию с администрацией комплекса с 9-00 до 23-00. Нарушение общественного порядка влечет за собой принятие мер воздействия со стороны администрации вплоть до выселения.
- передвигать по своему усмотрению малые архитектурные формы (столы, скамейки, постоянные и временные конструкции)
- выносить:
  - из коттеджа/номера и других объектов комплекса имущество, которым они оборудованы.
  - из помещения ресторана, кафе-бара посуду и столовые приборы за исключением одноразовых.
- оставлять в коттеджах / номерах посторонних лиц, передавать им ключи.
- переселяться в другой гостевой дом без разрешения администрации Комплекса.
- установка палаток, тентов, навесов и других конструкций на территории комплекса без согласования с администрацией.

### **ПРАВИЛА ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ: Штраф за нарушение 10000р.**

- Курение в номерах и коттеджах запрещено!
- Нельзя пользоваться в коттеджах / номерах кальянами и другими курительными приспособлениями.
- Нельзя пользоваться самодельными и неисправными электронагревательными приборами, приборами на газе и других видах топлива.
- Нельзя развешивать и сушить вещи на электрооборудовании.
- Не оставлять без присмотра в работающем состоянии электронагревательные приборы в номерах и коттеджах.
- Не подключать электроприборы в электрические розетки, не убедившись, что потребляемое прибором напряжение соответствует 220 вольтам.
- Не использовать пиротехническую технику в помещениях Комплекса.
- Не использовать пиротехническую технику на территории без согласования с администрацией Комплекса.
- Не разводить костры, не поддерживать их горение.
- Использование мангалов возможно только в специально отведенных для этого местах: площадка для мангала возле ресторана и у гриль-бара, а также у коттеджа №8.

### **ПРАВИЛА РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСА:**

Часы работы ресторана: Пн.-Чт., Вс: 09:00-21:00, Пт.,Сб.: 09:00-23:00

Часы работы гриль-бара: Пт.-Сб.: 11:00-01:00, Вс.: 11:00-23.00

Завтраки сервируются в ресторане с 09:00 до 11:00

Дорогие гости, спасибо, что выбрали наш ресторанный комплекс!

Во избежание недоразумений, пожалуйста ознакомьтесь с нашими правилами и прейскурантом на услуги.

Предлагаем Вам насладиться трапезой в одной из беседок с видом на Волгу!

Аренда беседки № 1-4: 300р час (при заказе от 5000р на персону предоставляется бесплатно на 5 часов). Аренда беседки №5: 500р час (при заказе от 15000р предоставляется бесплатно на 5 часов).

Аренда ресторана, спорт-бара и гриль-бара обсуждается индивидуально.

Для желающих предоставляются в аренду комплекты для барбекю, их использование возможно в специально отведенных зонах: возле ресторана и возле гриль-бара.

Стоимость на 3 часа: комплект для барбекю (мангал, уголь, розжиг) 700р / мангал 500р.

Наш повар может помочь Вам в приготовлении. Услуга повара 1500р за приготовление до 5 кг продукции.

Будем рады предложить сервировку Ваших продуктов и предоставить необходимую посуду.

Стоимость 200р с персоны.

Для Вашего удобства осуществляется доставка блюд и напитков в коттеджи и номера.

Стоимость доставки 200 рублей.

Уважаемые гости, 10% от вашего счёта в ресторане и гриль-баре являются сервисным сбором. В случае неудовлетворительного обслуживания Вы можете отказаться от его уплаты!

Банкеты для компании от 5 человек облагаются 10% сервисным сбором.

Дорогие Гости, в ресторане, гриль-баре и спорт-баре не разрешается распивать принесенный с собой алкоголь.

Вы можете уплатить пробковый сбор 500р с бутылки или сделать заказ по кухне свыше 1000р на персону, и мы предоставим вам бокалы!

Бой посуды: бокал / тарелка / чашка 150р.

Спасибо за понимание! Приятного отдыха!