



Правила предоставления гостиничных услуг Комплекс «Лисья нора»

1. Общие положения

- 1.1 Правила предоставления гостиничных услуг (далее – «Правила») устанавливают правила проживания и пользования гостиничными услугами на территории комплекса «Лисья нора», разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г. № 1085, и размещены на ресепшн в месте оказания услуг и на официальном сайте - www.foxlodge.ru.
- 1.2 Гостиничные услуги предоставляются Обществом с ограниченной ответственностью «Лисья нора», ОГРН 1155007000037, ИНН 5007092539, адрес места нахождения: 141851, Московская область, Дмитровский район, село Игнатово, владение 404, телефон: +7 (495) 120-92-29 e-mail: reception@foxlodge.ru, путем размещения Гостей в объектах гостиничного обслуживания, расположенных на территории комплекса «Лисья нора» по адресу: 141851, Московская область, Дмитровский район, городское поселение Дмитров, в районе с. Игнатово, а именно:
- корпус «Бумеранг» 4* (свидетельство о присвоении категории №77/43/027-2019 от 23 июля 2019 года),
 - корпус «FOX-INN» 3* (свидетельство о присвоении категории №77/43/028-2019 от 23 июля 2019 года),
 - корпус «Спорт» 1* (свидетельство о присвоении категории №77/43/030-2019 от 23 июля 2019 года),
 - Коттеджи 3* (свидетельство о присвоении категории №77/43/029-2019 от 23 июля 2019 года), (далее – «Комплекс»).
- Режим работы: круглосуточный, круглогодичный.
- 1.3 Номерной фонд Комплекса включает в себя номера категории «Сюит», «Апартамент», «Люкс», «Студия», а также номера первой (стандарт) и второй категории (далее – «номера»), которые оснащены оборудованием, мебелью, постельными принадлежностями, санитарно-гигиеническими и другими предметами, предназначенными для обеспечения условий проживания.

2. Порядок размещения Гостей и предоставления услуг

- 2.1 Обслуживание Гостей осуществляется круглосуточно.
- 2.2 Размещение Гостей осуществляется по предъявлении Гостем паспорта гражданина Российской Федерации (дети до 14 лет - свидетельство о рождении, военнослужащие - удостоверение личности/военный билет, иностранные граждане – национальный паспорт, виза при визовом порядке, миграционная карта, разрешение на временное проживание/вида на жительство).
- 2.3 Право на внеочередное размещение имеют граждане, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, предоставлено право на внеочередное обслуживание в предприятиях бытового обслуживания.
- 2.4 Размещение граждан, не достигших 18 лет, осуществляется только с законными представителями или с их письменного согласия на основании документов, удостоверяющих личность.
- 2.5 При размещении обеспечивается регистрационный учет по месту пребывания граждан Российской Федерации и миграционный учет иностранных граждан в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.
- 2.6 Размещение Гостей осуществляется на основании заключенного соглашения (договора) о предоставлении гостиничных услуг при получении предоплаты стоимости гостиничных услуг.
- 2.7 При оформлении размещения Гость предоставляет письменное согласие на обработку персональных данных и заполняет регистрационную карту.
- 2.8 Размещение Гостей производится на срок, указанный в договоре или счете, оплаченном Гостем. По истечении согласованного срока Гость обязан освободить номер. При желании продлить срок проживания необходимо сообщить об этом администрации Комплекса не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа выезда. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц. Срок размещения иностранных граждан не может превышать срок действия визы или миграционной карты.
- 2.9 Гостю при размещении выдается электронный ключ от номера на оплаченный срок проживания.
- 2.10 В размещении Гостя может быть отказано в следующих случаях:
- отсутствует документ, удостоверяющий личность, документ недействителен, просрочен, имеет признаки подделки;
 - отсутствует предоплата стоимости гостиничных услуг;
 - у Гостя неопрятный, грязный внешний вид, Гость находится в состоянии алкогольного или

наркотического опьянения, неадекватно, агрессивно себя ведет;

– Гость отказывается соблюдать Правила.

2.11 Администрация Комплекса вправе произвести замену предоставленного Гостю номера и потребовать освобождения занимаемого Гостем номера при выявлении необходимости осуществления экстренных ремонтных, санитарно - эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному использованию.

2.12 Основные услуги, входящие в стоимость проживания, включают в себя:

- прием и размещение в номере;
- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление бутилированной питьевой воды без газа (0,5л на 1 гостя в сутки), кипятка, иглолок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- кабельное телевидение (НТВ+);
- пользование беспроводным доступом в Интернет;
- предоставление утюга и гладильной доски;
- наличие в номере предметов санитарно-гигиенического оснащения номера;
- пользование электробытовыми приборами, установленными в номере (телевизор, фен, кондиционер, холодильник, микроволновая печь, при наличии в номере);
- предоставление предметов дополнительного оснащения номера (детских кроваток, стульчиков, горшков, доп. посуды, бритвенных наборов, аксессуаров для животных);
- пользование сейфом;
- хранение ценностей в сейфе администрации;
- хранение багажа;
- ежедневная уборка номера;
- предоставление и смена постельного белья и полотенец с периодичностью согласно категории корпуса;
- в летнее время: велосипедные прогулки, настольный теннис;
- в зимнее время: катание на коньках, лыжные прогулки, ледяная горка;
- посещение фитнес-зала в Сафари-центре (по предварительному заказу);
- услуги по обеспечению рыбалки (оплата пойманной рыбы согласно прейскуранту);
- заказ такси;
- охраняемая парковка;
- организация бронирования билетов на различные виды транспорта (сами билеты оплачивает Гость);
- организация отправления почтовых отправлений и информационных сообщений (сами почтовые услуги оплачивает Гость);
- организация встреч и проводов на вокзале, в аэропорту (саму поездку оплачивает Гость);
- организация оказания туристических услуг: экскурсии, гиды – переводчики (сами услуги оплачивает Гость).

2.13 Иные оказываемые платные услуги*:

- одно-, двух- и трехразовое питание, ранние завтраки (в кафе);
- размещение с животными (в определенных корпусах и категориях номеров);
- стирка;
- глажение;
- мелкий ремонт одежды;
- дополнительная смена белья;
- боулинг;
- бильярд;
- фитнес-зал;
- караоке-зал;
- видеозал;
- гольф-симулятор;
- виртуальная охота;
- компьютерная игровая комната;
- открытые спортивные площадки (мини-футбольное поле, волейбольная площадка, баскетбольная площадка, теннисный корт);

- услуги по стрельбе (стендовая, пулевая);
- оружейная мастерская.

* Цены на услуги указаны в прейскурантах. Прейскуранты размещены на ресепшн Комплекса и на официальном сайте Комплекса www.foxlodge.ru.

2.14 Иные услуги, оказываемые на территории Комплекса третьими лицами:

- ресторан (услуги оказывает ООО «Ред Дир»);
- кафе (услуги оказывает ООО «Озеро Лисье»);
- СПА-услуги (услуги оказывает ООО «СПА у озера»).

2.15 Администрация Комплекса оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также нарушения Гостем Правил.

2.16 При отсутствии Гостя в номере более суток администрация Комплекса вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денег, драгоценных металлов, ценных документов, администрация Комплекса берет под свою ответственность.

3. Внутренний распорядок

3.1 Для организации безопасности проживания на территории Комплекса установлен пропускной режим. Вход в жилую зону Комплекса осуществляется по электронному ключу.

3.2 Курить разрешается только в специально отведённых местах, обозначенных «Место для курения».

3.3 Гости обязаны:

- соблюдать установленный порядок проживания и порядок оплаты предоставленных услуг;
- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Комплекса;
- при выходе из номера закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, телевизор, не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Комплекса, строго соблюдать действующие Правила противопожарной безопасности и Правила пользования электроприборами;
- соблюдать правила сохранности личных вещей (поместить ценные вещи, документы и деньги в сейф, уходя из номера закрывать окна, двери на ключ);
- не беспокоить других проживающихGuestов, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок;
- при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить занимаемый номер, исключать возможность возникновения в номере инфекции;
- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты Гостем стоимости таких услуг, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;
- нести ответственность за действия приглашенных к себе в номер посетителей и размещаемых в номере животных;
- по окончании срока проживания произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить дежурного администратора о своем выезде и сдать ключ сотруднику ресепшн или охраны.

3.4 С 23:00 до 9:00 часов утра на территории Комплекса необходимо сохранять тишину.

3.5 Гостям запрещается:

- оставлять в номере в свое отсутствие посторонних лиц (лиц, не заявленных при размещении) без разрешения администрации, а также передавать посторонним лицам ключ от номера;
- переставлять мебель в номере;
- хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть. Гости, имеющие право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Комплекса предоставить документы, удостоверяющие данное право;
- хранить и не санкционированно использовать пиротехнические изделия;
- разводить открытый огонь/костры, использовать мангалы;
- нарушать покой гостей, проживающих в соседних номерах, в особенности после 23:00 часов;
- находиться в состоянии сильного алкогольного или наркотического опьянения;
- без согласования с администрацией Комплекса держать в номере животных.

3.6 При заболевании, отравлении, получении солнечных, химических и термических ожогов, Гостям рекомендуется обращаться к администратору Комплекса для содействия в вызове скорой помощи.

3.7 В случае утраты или повреждения имущества Комплекса Гость несет гражданско-правовую

(имущественную) ответственность за убытки, причиненные Комплексу действием/бездействием Гостя и/или его посетителей и/или животных, исходя из стоимости поврежденного (утраченного) имущества, указанной в утвержденном «Перечне имущества»*, а при отсутствии имущества в утвержденном «Перечне имущества» – исходя из стоимости, определенной по данным бухгалтерского учета (первичных учетных документов) ООО «Лисья нора» или на основании проведенной оценки, а также возместить расходы ООО «Лисья нора», связанные с приведением номера и/или имущества в надлежащее состояние, в том числе, но не ограничиваясь: ремонтом, доставкой, погрузочно-разгрузочными работами, заменой имущества, и упущенную выгоду ООО «Лисья нора», которая определяется стоимостью номера в период простоя, необходимый для приведения номера и/или имущества в надлежащее состояние. При этом создается комиссия из представителей ООО «Лисья нора», составляется акт и рассчитывается сумма, подлежащая возмещению.

* «Перечень имущества» размещен на ресепшн Комплекса.

4. Политика в отношении домашних животных

- 4.1 По согласованию с администрацией Комплекса допускается размещение Гостей с домашними животными (собаками, кошками) за дополнительную плату.
- 4.2 Гость должен предъявить ветеринарный паспорт, ветеринарное свидетельство (сертификат) на животное. В случае отсутствия вышеуказанных документов, администрация Комплекса вправе отказать в размещении.
- 4.3 При размещении с домашними животными необходимо:
- иметь поводок/сумку-переноску для перемещения животных по территории, для собак не охотничьих пород весом более 10 кг - поводок и намордник;
 - поместить животное в специальную клетку на время своего отсутствия в номере и уведомить об этом администратора Комплекса;
 - обеспечить отсутствие животных в номере во время уборки или ремонта;
 - использовать специальную посуду для кормления животных, специальное полотенце для мытья животных;
 - производить выгул животных в местах, обозначенных специальными табличками, для туалета животных, не требующих выгула, использовать специальный лоток.
- 4.4 Специальные клетки, посуда для кормления животных, лотки и полотенца предоставляются администрацией Комплекса.
- 4.5 Запрещается:
- оставлять животных без присмотра на улице и в общественных местах, вне клетки в номере в случае отсутствия хозяина;
 - выгуливать животных на территории открытых спортивных площадок, теннисного корта;
 - использовать полотенца, постельные принадлежности и белье номера для ухода за животными, посуду номера для кормления животных.
- 4.6 Всю ответственность за поведение животного, включая порчу мебели, стен, ковровых покрытий; ущерб, причиненный животным другим гостям либо персоналу Комплекса, несет Гость/владелец животного.
- 4.7 Администрация Комплекса оставляет за собой право определять возможность размещения животного в номере, а также отказать в размещении с животными без объяснения причин, в случае агрессивного поведения животного по отношению к персоналу или другим гостям, выселить Гостя/владельца животного.
- 4.8 Любое нарушение животным режима тишины, в том числе громкий лай, должно пресекаться Гостем и быть сведено к минимуму.

5. Прочие условия

- 5.1 Проживание прекращается с наступлением даты выезда. Вещи, оставленные Гостем в номере, подлежащем освобождению, по истечении оплаченного срока проживания, помещаются на хранение в пригодное для этих целей помещение с возложением на Гостя всех расходов по их содержанию. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Комплекса в присутствии сотрудников охраны Комплекса. Гость ставится в известность о предстоящем мероприятии при условии, что администрация Комплекса располагает информацией о месте его нахождения.
- 5.2 Гостям обеспечивается сохранность личных вещей, находящихся в номере, при условии соблюдения Гостем Правил (помещения ценных вещей в сейф). Для обеспечения сохранности ценных вещей Гостя ему предоставляется право пользования сейфом, расположенным в номерах, либо, при отсутствии сейфа в номере, сейфом, расположенным у администрации Комплекса. За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, кредитных и телефонных

- карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других драгоценных вещей, не сданных на хранение в сейф, ООО «Лисья нора» ответственности не несет.
- 5.3 В случае выявления забытых вещей администрация Комплекса немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если он известен и хранит забытую Гостем вещь не более 6 месяцев. Ценные вещи, а также крупные суммы денег хранятся не более 1 года с момента составления Акта о забытых вещах.
- 5.4 В случае направления Гостя в больницу администрация Комплекса по согласованию с Гостем или лицом, представляющим его интересы, освобождает номер, составляет опись вещей Гостя и обеспечивает их сохранность или оставляет номер за Гостем при условии оплаты.
- 5.5 ООО «Лисья нора» не несет ответственности за работу городских служб, за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшие вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной (сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля и/или вины ООО «Лисья нора».
- 5.6 Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Комплекса (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.
- 5.7 Книга отзывов и предложений находится на ресепшн у администратора Комплекса и выдается по первому требованию Гостя. Требования и жалобы рассматриваются не позднее месяца со дня подачи жалобы.
- 5.8 В случаях, не предусмотренных Правилами, администрация Комплекса и Гость руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

***Уважаемые гости,
просим соблюдать настоящие Правила!
Желаем Вам приятного отдыха!***