



Директор ООО «Агат»

Мережкин В.И

2024 года

## парк-отель "Клёво" ООО «Агат»

Адрес места нахождения: Российская Федерация

404527, Волгоградская область, Калачевский район, хутор Рюмино

Свидетельство о присвоении гостинице категории №77/АА-79/1398-2022 от 21 ноября 2022 г.

Вид гостиницы: Загородный отель

[www.klevovlg.ru](http://www.klevovlg.ru) 7 902 382-36-62

## ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ПАРК-ОТЕЛЕ "КЛЁВО"

### ИНФРАСТРУКТУРА ПАРК-ОТЕЛЯ:

1. Срубы/домики: дом Sky-дом №1, сруб №2, сруб №3, дом «Лесника» №4, дом «Аврора» №5, Дом «Гнездо Глухаря» №6, Дом «Гнездо Аиста» №7, Дом «Елки-палки» №8, Дом «Атмосфера» №9, Дом «Гармония» №10, Дом "На Берегу" № 11, Дом "У Щукаря" № 12, Дом "Рыбака" №13, Дом "Три медведя" № 14, Дом "Приют Шерифа" № 15, Дом «Казачий Курень» №16
2. Кафе «Казачий Плёс», кафе Bar&Grill
3. Пляж
4. Сауна
5. Парковка
6. Мангальные беседки (2 шт)
7. Понтон

### 1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

**1.1. Парк-отель** — территория, включающая домики, срубы, кафе и другие объекты инфраструктуры, обеспечивающие его функционирование.

**1.2. Гость парк-отеля** — лицо, находящееся на территории парк-отеля, пользующееся услугами парк-отеля, включая услуги по проживанию.

**1.3. Посетитель парк-отеля** — лицо, находящееся на территории парк-отеля, пользующееся услугами парк-отеля, без услуги проживания.

**1.4. Нарушение правил проживания** — ситуация, при которой поведение гостя препятствует администрации парк-отеля и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха гостей парк-отеля или его действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала и других гостей, а также нарушает нормы законодательства РФ.

### 2. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

**2.1.** Расчетный час в парк-отеле - **12:00** часов

**2.2.** К оплате принимаются кредитные и дебетовые карты, наличные средства. Также возможно оплатить через СБП, QR-код и на основе выставленного счета. В парк-отеле «Клёво» применяется гарантированный вид бронирования при 100% предоплате.

**2.3.** Ранний заезд/Поздний выезд/Продление проживания возможно при наличии свободных мест.

- ✓ При размещении гостя с 0 часов 00 минут до 12:00 плата за проживание взимается за половину стоимости суток.
  - ✓ Поздний выезд с 12:00 до 18:00 – 50% суточной стоимости проживания.
  - ✓ Поздний выезд с 12:00 до 22:00 – 100% суточной стоимости проживания.
- 2.4.** Отмена бронирования возможна не позднее, чем за 3 суток до заезда.
- 2.5.** Проживание детей до 6-ти лет бесплатно.
- 2.6.** Действует тариф «длительное пребывание» более 7 суток, предусматривающий скидку 10% на проживание.
- 2.7.** Минимальный срок проживания в выходные и праздничные дни - 2 суток.  
Выходными днями считаются дни с пятницы по воскресенье.
- 2.8.** Возврат денежных средств 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 производится за вычетом стоимости первых забронированных суток. Денежные средства, уплаченные гостем за услуги, возвращаются не позднее, чем в течение 14 рабочих дней со дня предъявления соответствующего требования.

### **3. ПРАВИЛА РАЗМЕЩЕНИЯ И ВЫЕЗДА**

- 3.1.** При заезде необходимо иметь при себе: паспорт, свидетельства о рождении – для лиц, не достигших 14 – летнего возраста, документ/электронный чек с подтверждением оплаченных услуг.
- 3.2.** Время заселения - 14:00. выезд в 12:00 следующего дня. Оформление гостей, прибывающих в парк-отель и убывающих, производится круглосуточно.
- 3.3.** Время пребывания на территории парк-отеля без проживания установлено с 14:00 до 20:00. Для пребывания на территории парк-отеля посетителю необходимо оставить у администратора на стойке регистрации копию документа удостоверяющего личность гостя. В случае задержки посетителя после 20:00 на территории он должен быть оформлен на подселение в номер проживающего гостя или отдельное размещение согласно прейскуранту.
- 3.4.** В случае опоздания гостя к моменту заезда время пребывания не продлевается. Помните, что невозможно получить компенсацию за неиспользованные услуги, если вы выехали из парк-отеля раньше указанного времени, либо не заехали вовсе.
- 3.5.** За соблюдением внутреннего распорядка в номерном фонде следит дежурный администратор. Он предоставляет всю необходимую информацию о правилах пребывания и проживания, а также принимает пожелания и предложения, связанные с пребыванием гостей/посетителей на территории парк-отеля. Внутренний телефон для связи на территории парк-отеля: +7 902 382-36-62. Через администратора можно заказать и оплатить дополнительные услуги и другие развлечения парк-отеля. Прейскурант на услуги находится у администратора и в каждом домике в папке гостя.
- 3.6.** Услуги, предоставляемые нашим парк-отелем бесплатно:
- медицинская аптечка;
  - предоставление комплектов посуды и столовых приборов;
  - смена постельного белья, полотенца и туалетных принадлежностей производится один раз в три дня или по требованию, при учете непрерывного проживания гостя;
  - предоставление халата и тапочек - по запросу;

- телевидение;

- пользование всем оснащением номера, согласно категории номера;

Каждый раз после выезда гостя проводится полная уборка (замена белья, дезинфекция санузла). Проводится дезинфекция ручек дверей, кранов, пультов.

**3.7.** Допускается продление проживания гостей в номере при наличии свободных домов/срубов.

**3.8.** При выезде гость должен сдать дом/сруб администратору, вернуть ключ и произвести окончательный расчет за предоставленные услуги. В случае причинения ущерба имуществу парк-отеля гостю выставляется Акт об ущербе. Оценка нанесенного ущерба производится на основании балансовой стоимости согласно прейскуранту. В соответствии со ст. 1064 гражданского кодекса РФ гость/посетитель обязан возместить ущерб в полном объеме. При несогласии гостем оплатить ущерб, администрация парк-отеля в праве обратиться в суд.

**3.9.** Фискальный чек или окончательный счет (установленного образца) за оказанные услуги выдается при выезде гостя. При безналичной форме оплаты предоставляется акт оказанных услуг по электронному адресу заказчика, указанному в договоре.

#### **4. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ И ПОСЕТИТЕЛЯ ПАРК-ОТЕЛЯ**

**4.1.** Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха гостей и посетителей парк-отеля от нецензурных выражений и чрезмерного употребления алкоголя, уважать право других лиц на отдых, не оскорблять действиями и словами персонал парк-отеля.

**4.2.** Соблюдать правила пользования дополнительными услугами. При получении услуги по прокату лодок и иных услуг, связанных с опасностью для жизни и здоровья, находиться в трезвом состоянии, не употреблять перед этим алкогольные, наркотические и психотропные вещества, использовать защитную экипировку, соблюдать технику безопасности, проходить необходимый инструктаж и требовать проведение такого инструктажа.

**4.3.** Соблюдать правила пожарной безопасности на всех объектах парк-отеля.

**4.4.** Соблюдать правила безопасности в лесу и на воде.

**4.5.** Соблюдать тишину после 22:00.

**4.6.** Нести ответственность за переданное в аренду или прокат имущество парк-отеля. В случае утраты или порчи этого имущества его стоимость взимается с виновного гостя согласно балансовой стоимости оборудования по прейскуранту.

**4.7.** В случае выявления повреждения имущества, технических неисправностей, чрезвычайных происшествий (залив, возгорание, разбитые стёкла и т.п.) необходимо сообщить об этом администратору по телефону 7 902 382-36-62, либо любому человеку из штатного персонала парк-отеля.

**4.8.** Нести ответственность за действия приглашенных гостем посетителей.

**4.9.** Следить за сохранностью своего имущества и не оставлять без присмотра свои вещи.

**4.10.** Не оставлять без присмотра несовершеннолетних детей. На отдых в парк-отель дети до 18 лет допускается только в сопровождении ответственных за них взрослых (родителей, иных законных представителей).

#### **5. НА ТЕРРИТОРИИ ПАРК-ОТЕЛЯ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

**5.1.** Проносить на территорию парк-отеля любые виды оружия, колющие и режущие предметы, наркотические и токсические вещества.

**5.2.** Курить в домах/срубах и других закрытых помещениях.

- 5.3. Употреблять наркотические средства.
- 5.4. Переставлять крупногабаритную мебель в доме/срубе. Выносить из дома/сруба мебель, посуду и другое имущество.
- 5.5. Загрязнять и засорять лесную зону, пляж, лужайки.
- 5.6. Осуществлять в домах/срубах приготовление пищи с использованием собственных электрических приборов. В случае пожара, вследствие неосторожного использования электронагревательных приборов всю ответственность за причиненный ущерб гость несет самостоятельно и в полном объеме.
- 5.7. Заходить в служебные помещения без разрешения администрации.
- 5.8. Нарушать скоростной режим при передвижении по территории парк-отеля на ТС (не более 5 км/ч). Передвигаться по территории парк-отеля на транспортных средствах без необходимости. Мыть машины, заезжать на газоны, парковать автомобили в местах, не предназначенных для этого.

## **6. ПАМЯТКА О СОБЛЮДЕНИИ ПРАВИЛ ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ**

- 6.1. Соблюдайте правила пожарной безопасности, пользуясь приборами для приготовления пищи;
- 6.2. Выходя из номера или готовясь ко сну, выключайте все электроприборы, имеющиеся в номере;
- 6.3. Запрещается держать в номере огнеопасные материалы и вещества;
- 6.4. Не накрывайте электроосветительные приборы предметами из сгорающих материалов;
- 6.5. Курение в помещениях ЗАПРЕЩЕНО!
- 6.6. Курение на территории парк-отеля ЗАПРЕЩЕНО, кроме специально отведенных мест (не оставляйте сигареты непогашенными).

## **7. ДЕЙСТВИЯ В СЛУЧАЕ ПОЖАРА:**

- 7.1. Немедленно сообщите о случившемся в службу спасения – **112** (с мобильного телефона);  
По номеру **8-902-382-36-62**;  
Либо по **Пожарная служба – 101**.
- 7.2. Покиньте Ваш номер, дом согласно плану эвакуации. План эвакуации находится в номерах и домах.
- 7.3. В случае пожара вне вашего номера, дома немедленно сообщите о пожаре по вышеуказанным телефонам. Покиньте опасную зону и действуйте по указанию администрации или пожарной охраны.

## **8. ПАМЯТКА ПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОПРИБОРАМИ**

- 8.1. В домах/срубах 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 парк-отеля.
- 8.2. Использовать электронагревательные приборы только по их назначению.
- 8.3. Перед использованием электронагревательных приборов необходимо убедиться в целостности электрошнура, электро вилки, электро розетки. При обнаружении искрения, горелого запаха, дыма, а также перегрева прибора, электро шнура и электро вилки, необходимо немедленно выключить прибор и сообщить о случившемся по тел.+7-902-382-36-62.
- 8.4. **Запрещается:**

- ✓ Оставлять включенными электронагревательные приборы при отключении электроэнергии и при уходе из дома/сруба.
- ✓ Заполнять водой, включённые в электрическую сеть, утюг, электрочайник.
- ✓ Касаться водопроводных труб и труб отопления при пользовании электронагревательными приборами. Трогать мокрыми руками работающие электронагревательные приборы.
- ✓ Разбирать электронагревательные приборы и самостоятельно производить их ремонт.
- ✓ Подключать несколько электронагревательных приборов к одной розетке.

## 9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПРАВА АДМИНИСТРАЦИИ ПАРК-ОТЕЛЯ

- 9.1. Администрация парк-отеля должна принять меры по устранению недостатков предоставленной услуги в течение суток с момента предъявления гостем соответствующего требования.
- 9.2. В случае выявления забытых вещей администрация обязана немедленно уведомить об этом владельца вещей, если он известен. Все вещи, забытые в домах/срубах, передаются по акту администратору. Администрация принимает меры по их возврату. Забытые вещи гостей хранятся не более 6 месяцев.
- 9.3. Администрация парк-отеля оставляет за собой право посещения дома/сруба без согласования с проживающим в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения проживающим настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.
- 9.4. В случае грубого нарушения правил поведения или техники безопасности со стороны гостя (в том числе чрезмерное употребление спиртных напитков на территории парк-отеля), администрация имеет право вызвать сотрудников компетентных органов для составления протокола об административном правонарушении. В этом случае стоимость за проживание не возвращается.
- 9.5. Администрация парк-отеля должна предоставить книгу отзывов предложений по требованию.

## 10. ПОРЧА/УТЕРЯ ИМУЩЕСТВА

1	Утеря ключа от домика	2000 руб 500 руб	Оплата взлома дверного замка Оплата взлома навесного замка.
2	Разбитое стекло окна/ двери (пластиковый стеклопакет)	от 4000 руб	
3	Разбитое стекло витраж /окно/ дверь обычное.	от 1500 руб	
4	Испорченная сантехника, бой, лом, скол	от 5000 руб	По стоимости рынка.
5	Порча межкомнатной двери	от 4000 руб	Оплачивается полная стоимость замена двери с доставкой и монтажом.
6	Порча ТВ	14000 руб	Возмещается полная стоимость.
7	Порча холодильника	от 2000 руб	
8	Порча электрического чайника	от 600 руб	в случае критических повреждений -возмещение полной стоимости средства

9	Порча микроволновой печи	от 1000 руб	случае критических повреждений -возмещение полной стоимости средства
10	Порча плафона (световое оборудование)	от 2000 руб	случае критических повреждений -возмещение полной стоимости средства
11	Пробоина, утепление лодки		Возмещается полная стоимость, по цене рынка в независимости от года производства.
12	Порча сплит-системы	от 6000 руб	Возмещается полная стоимость.
13	Загрязнения единицы постельного белья без возможности выведения пятен (простынь, пододеяльник, покрывало, наволочка)	1500	
14	Разрыв, прожиг единицы постельного белья (простынь, пододеяльник, покрывало, наволочка)	1000	
15	Загрязнение, разрыв полотенца	1000	Возмещается полная стоимость.
1	Тарелка	300	
2	Чайная кружка	500	
3	Пивной бокал	300	
4	Стопка/шот	200	
5	Супница	300	
6	Чайник заварной	500	

Благодарим Вас за выбор ПО Клёво, просим Ваши отзывы и предложения направлять на эл.почту [sales@hotelug.ru](mailto:sales@hotelug.ru) или по QR коду:



Директор парк-отеля Клёво

Пирогов В.В