

*Команда клубного комплекса
«НЕГОРОД» приветствует Вас.*

*Откройте для себя лучший сервис, остановившись в центре города
на берегу Воронежского моря.*

Добро пожаловать в НЕГОРОД

«НЕГОРОД» - это проект, сочетающий в себе уют загородного дома в самом центре города.

Наше уникальное расположение позволяет «спрятаться» от ритма мегаполиса, не покидая его центр. Закрытая от посторонних глаз территория комплекса в сочетании с премиальным уровнем сервиса гарантируют безопасный, качественный и умиротворяющий отдых на природе. Особенность клубного формата – персонализированный сервис и отсутствие шаблонного подхода.

Наш комплекс идеально подойдет как для любителей уединённого отдыха и романтических уик-эндов, так и для семейных развлечений, различных торжеств и больших компаний.

В оформлении наших вилл мы старались продумать каждую деталь: функциональные кухни с мини-баром, элегантная мебель, комфортабельные кровати, белоснежное белье и полотенца, а также просторные ванные комнаты. Панорамные окна и выход на собственную террасу подарят возможность насладиться чудесным видом на Воронежское море. Вас ждут роскошная обстановка, превосходное местоположение и непревзойденный уровень сервиса. Здесь предусмотрено все, чтобы наполнить эмоциями каждую минуту Вашего пребывания.

Мы хотим, чтобы Ваши пожелания и мечты воплотились в реальность вместе с нами.

С наилучшими пожеланиями, Директор ООО «Домани Групп» А.В. Волков



Утверждаю

Директор ООО «Домани Групп» Волков А.В.

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В КЛУБНОМ КОМПЛЕКСЕ «НЕГОРОД»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила предоставления гостиничных услуг в ООО «Домани Групп» (Клубный комплекс «НЕГОРОД») разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992 г. No 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. No 132-ФЗ, Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. No 1853, Федеральным законом РФ No 109-ФЗ от 18.07.2007 г. «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ», в редакции от 08.28.2015 года, Федеральным законом от 23.02.2013 No 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», в редакции ФЗ от 30.12.2015 г. No 456-ФЗ, иными нормативно правовыми актами Российской Федерации, регулирующими сферу предоставления гостиничных услуг.

1.2. Настоящие правила регулируют отношения между потребителями (далее Гости), т.е.

гражданами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и использующими услуги ООО «Домани Групп» (Клубный комплекс «НЕГОРОД»), и исполнителем ООО «Домани Групп» (Клубный комплекс «НЕГОРОД»), который оказывает гостиничные услуги.

1.3. Режим работы комплекса - круглосуточный.

1.4. Основные понятия, используемые в настоящих правилах, означают: ООО «Домани Групп» (Клубный комплекс «НЕГОРОД») – клубный комплекс «НЕГОРОД», расположенный по адресу: Воронежская область, Воронеж, ул. Димитрова, 1/1 с оборудованием и иным имуществом, предназначенный для предоставления услуг в соответствии с настоящими правилами, организации досуга населению, и др. (далее - Клубный комплекс «НЕГОРОД»).

- «Гость» физическое лицо или юридическое лицо, имеющие намерение заказать либо заказывающие и использующие услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (в ред. Постановления Правительства РФ от

18.11.2020 No 1853);

- «Исполнитель» Общество с ограниченной ответственностью «Домани Групп», оказывающее гостиничные услуги потребителям по возмездному договору (в ред. Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853).

1.5. В настоящие правила допускается вносить изменения при взаимном согласии Исполнителя и Гостя, заблаговременно подтвержденного документально.

1.6. Исполнитель вправе заключать гражданско-правовые договоры на оказание гостиничных услуг. Договоры, заключаемые исполнителем, являются публичными. При заключении и исполнении этих договоров, требования настоящих Правил предоставления гостиничных услуг в Клубном комплексе «НЕГОРОД», являются обязательными.

1.7. Исполнитель оказывает услуги в отношении каждого Гостя, соблюдая требования о цене товаров, работ и услуг, а также иные условия публичного договора одинаковы для всех потребителей (ст. 426 ГК РФ). 1.8. Сведения о тарифах на гостиничные услуги (цена номера, перечень услуг входящих в цену номера, дополнительные услуги, сведения о работе размещенных в Клубном комплексе «НЕГОРОД» предприятий общественного питания, торговли, бытового обслуживания и др., оказываемые за отдельную плату, а также сведения о порядке оплаты находятся на стойке службы приема и размещения Клубного комплекса «НЕГОРОД» (далее по тексту ресепшн).

1.9. Исполнитель имеет право отказать в предоставлении гостиничных услуг Гостю в следующих случаях:

- при отсутствии свободных мест в Клубном комплексе «Негород»;
- потребитель при размещении не внес плату за весь период проживания в Клубном комплексе «Негород»; - если Гость, при безналичной форме оплаты за проживание в Клубном комплексе «Негород, не сделал 100% предоплату, до момента предоставления гостиничных услуг;
- если Гость находится в реестре недобросовестных клиентов, утвержденном Исполнителем (перечень Гостей, нарушивших правила и порядок проживания в Клубном комплексе «Негород»);
- если у гостя отсутствуют документы, необходимые при заселении в отель;
- если гость имеет признаки алкогольного или наркотического опьянения, и поведение которое может создать неудобства для гостей Комплекса.

1.10. Книга отзывов и предложений Исполнителя находится на ресепшн.

1.11. Вступая в правоотношения в ООО «Домани Групп» (Клубный комплекс «НЕГОРОД»), гости дают свое бессрочное согласие на следующее:

-Все изображения Гражданина, полученные в процессе съёмки на территории Клубного комплекса «НЕГОРОД», включая съёмки на территории комплекса, бассейна и тд., произведенные как самим гражданином, так и фотографом (специалистом), осуществляющим съёмку на территории Клубного комплекса «НЕГОРОД», привлеченным Правообладателем, могут быть использованы ООО «Домани Групп» (Клубный комплекс «НЕГОРОД») в уставных целях любыми способами, не запрещенными законодательством Российской Федерации, включая рекламные цели.

-Правообладатель имеет право обнародовать и в дальнейшем использовать изображения полностью или фрагментарно: воспроизводить, распространять путем продажи или иного отчуждения оригиналов изображений или их экземпляров, осуществлять публичный показ, импортировать оригиналы или экземпляры изображений в целях распространения, сдавать в прокат

оригиналы или экземпляры изображений, сообщать в эфир и по кабелю, перерабатывать, доводить до всеобщего сведения. Правообладатель вправе передавать указанные права на изображения любым третьим лицам в целях, связанных с продвижением услуг ООО «Домани Групп» (Клубный комплекс «НЕГОРОД»).

-Правообладатель обязуется не использовать изображения Гражданина способами, порочащими его(ее) честь, достоинство и деловую репутацию.

II. ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ, ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ И ОПЛАТА УСЛУГ

2.1. ООО «Домани Групп» (Клубный комплекс «НЕГОРОД») имеет 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 клиентом паспорта или иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность клиента (см. п.2.4.). При оформлении проживания в ООО «Домани Групп» (Клубный комплекс «НЕГОРОД») Гость ставит свою подпись на регистрационной карте, а администратор службы приема и размещения выдает счёт, кассовый чек подтверждающие заключение договора возмездного оказания услуг.

2.3. Гость вправе забронировать номер заранее. Бронирование номера осуществляется посредством подачи заявки с помощью телефонной связи, сайта, электронной почты или непосредственно в службе приема и размещения.

2.3.1. В заявке на бронирование номеров указывается (сообщается): реквизиты предприятия, либо Данные документа удостоверяющего личность физического лица; количество гостей, фамилии и гражданство гостей; дата и время заезда, выезда; количество и категория вилл; вид оплаты; дополнительные услуги, не входящие в стандартное обслуживание.

2.3.2. При бронировании номера в службе приема и размещения, Гость оплачивает проживание при заезде, администратор выдает гостю чек, ключ. В случае оплаты проживания по безналичному расчету администратор выдает гостю ключ.

2.4. **Договор на предоставление услуг с Гостем заключается на основании предоставленного документа, необходимого для осуществления регистрационного учета, которым является документ, удостоверяющий личность, а с потребителем (юридически лицом) при предоставлении учредительных документов.**

Документы позволяющие удостоверить личность гражданина (в п. 19 раздел 3 Правил оказания гостиничных услуг на территории РФ):

паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

свидетельство о рождении для лица, не достигшего 14-летнего возраста; паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации; паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный Федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего

личность лица без гражданства; разрешение на временное проживание лица без гражданства; вид на жительство лица без гражданства.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).

При поселении Гость предоставляет ваучер при оплаченном бронировании или вносит 100% оплату за весь период проживания в Клубном комплексе «НЕГОРОД» в соответствии с действующим прейскурантом, а также заполняет регистрационную карту. Гость несет ответственность за предоставленные им данные.

2.5. Согласно п. 34 Правил предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденных Постановлением Правительства РФ №1853 от 18.11.2020 г. «Потребитель несет ответственность и возмещает реальный ущерб в случае нарушения обязательств по договору, а также утраты или повреждения по его вине имущества комплекса в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами».

В обеспечение исполнения обязанности по закрытию услуг на номер Гостю при заселении предлагается внести депозит, размер депозита не ограничен, но не менее стоимости номера, зарезервированного за гостем, на 1 сутки. Депозит денежная сумма, уплачиваемая Гостем в качестве гарантии оплаты услуг, которыми может гость воспользоваться за период его проживания в Клубном комплексе «НЕГОРОД», а также он может быть использован в качестве гарантии оплаты за порчу мебели, предметов интерьера и/или иного имущества, находящегося на вилле или в Клубном комплексе «НЕГОРОД», произошедшую по вине гостя. Депозит не входит в цену договора, выполняет обеспечительную функцию.

В случае утраты или повреждения по вине Гостя имущества, администрация комплекса вправе удержать из Депозита суммы в счет возмещения ущерба.

Сумма неиспользованного депозита возвращается Гостю при освобождении номера.

2.6. При оформлении проживания в Клубном комплексе «НЕГОРОД» исполнитель выдает счет, кассовый чек, подтверждающие заключение договора возмездного оказания услуг.

Договор возмездного оказания услуг (гражданско-правовой) содержит следующие условия:

- наименование потребителя (в соответствии с документом, удостоверяющим личность физического лица, учредительными документами юридического лица);
- сведения о предоставленных услугах Клубного комплекса «НЕГОРОД»;
- категории виллы;
- цена;
- порядок, форма оплаты;
- срок действия возмездного договора (период, в котором предоставляются гостиничные услуги); - ответственность сторон;

- порядок разрешения споров, иные дополнительные условия; - адреса, банковские реквизиты, подписи Гостя и исполнителя.

2.7. Оплата за проживание и дополнительные услуги производится в рублях РФ за наличный и безналичный расчет (для юридических лиц), а также с использованием банковских пластиковых карт и платежных систем.

2.8. Оплата услуг Клубного комплекса «НЕГОРОД» осуществляется в соответствии с действующим прейскурантом, утвержденным исполнителем.

2.9. По просьбе Гостя за дополнительную плату предоставляются дополнительные гостиничные услуги, в соответствии с действующим прейскурантом, утвержденным исполнителем.

2.10. Исполнитель обеспечивает круглосуточное размещение (регистрацию) Гостей, прибывающих в Клубный комплекс «НЕГОРОД» и убывающих из него.

2.11. Во исполнение закона от 18 июля 2006 г. No 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», администрация Клубного комплекса «НЕГОРОД» производит Оформление и направление уведомления о прибытии иностранного гражданина или лица без гражданства по месту пребывания на территории Российской Федерации.

2.11.1. Администрация Клубного комплекса «НЕГОРОД» не предоставляет услуги по временному проживанию иностранным гражданам и лицам без гражданства при отсутствии документов, подтверждающих их законное нахождение на территории РФ, в соответствии с законом от 18 июля 2006 г. No 109-ФЗ. Возврат стоимости ваучеров не производится.

2.11.2. При выезде из Клубного комплекса «НЕГОРОД» иностранного гражданина, администрация исполнителя обязана уведомить не позднее двенадцати часов дня, следующего за днем убытия данного иностранного гражданина, в установленном порядке об этом орган миграционного учета, в соответствии с положениями ФЗ от 18.07.2006 N 109-ФЗ (ред. От 22 «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»).

2.11.3. Размещение граждан по их прибытии производится на срок, указанный в заявках, но не более чем на 180 дней, а для иностранных граждан в пределах срока действия визы или миграционной карты.

2.12. Оплата за предоставленные услуги осуществляется согласно действующему прейскуранту цен на услуги, утвержденному распоряжением управляющего Клубного комплекса «НЕГОРОД». При оплате кредитной картой производится предварительная авторизация денежных средств на сумму, согласно предполагаемому сроку проживания, а также при необходимости на сумму депозита на Дополнительные услуги. При выезде гостя производится расчет на сумму предварительных авторизаций.

2.13. Плата за проживание взимается в соответствии с расчетным часом по московскому времени:

- **Заезд с 15.00 выезд до 12.00**
- **В случае гарантированного (оплаченного) бронирования при заезде Гостя до расчетного часа на срок более суток бронирование номеров осуществляется с предшествующих суток, при этом взимается дополнительная оплата за сутки проживания.**
- **В случае заезда Гостя, имеющего гарантированное бронирование с заездом на текущий день (с 15.00), до расчетного часа и при наличии свободных номеров, оплата взимается в следующем порядке:**

При заезде с 6.00 до 15.00 - в размере 50% от стоимости суток проживания.

- При негарантированном бронировании или при поселении «от стойки», размещение Гостя до расчетного часа производится только при наличии свободных от брони номеров. Плата за проживание взимается за сутки.

- При проживании не более суток (24 часов) оплата взимается за сутки.

- В случае гарантированного бронирования при опоздании на сутки взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за 1 сутки.

- При опоздании более чем на сутки, бронирование аннулируется. В этом случае размещение в Клубном комплексе «НЕГОРОД» производится в порядке общей очереди при наличии номеров.

Администрация Клубного комплекса «НЕГОРОД» оставляет за собой право взять оплату за фактический простой номера, но не более чем за 1 сутки.

- В случае задержки выезда плата за проживание взимается в следующем порядке:

С 13.00 до 18.00- 50% стоимости,

С 18.00 до 00.00 - 100% от стоимости номера в сутки.

2.14. При оформлении проживания в Клубном комплексе «НЕГОРОД» исполнитель выдает счет, кассовый чек, подтверждающий заключение договора возмездного оказания услуг. Договор возмездного оказания услуг (гражданско-правовой) содержит следующие условия:

- наименование потребителя (в соответствии с документом, удостоверяющим личность физического лица, учредительными документами юридического лица);

- сведения о предоставленных услугах Клубного комплекса «НЕГОРОД»;

- категории виллы;

- цена;

- порядок, форма оплаты;

- срок действия возмездного договора (период, в котором предоставляются

гостиничные услуги); - ответственность сторон;

- порядок разрешения споров, иные дополнительные условия;

2.15. **Посещение Гостей, проживающих в Клубном комплексе «НЕГОРОД», третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации Клубного комплекса и проживающего Гостя. Данные гости без проживания обязаны предъявить документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет или иное удостоверение личности). Пребывание в номере посетителей Гостя разрешено с 9:00 до 23:00 часов по московскому времени.** В случае, когда посетитель Гостя остается в номере после 23.00 по московскому времени, администрация Клубного комплекса «НЕГОРОД» оставляет за собой право оформить счет посетителю на оплату дополнительного места.

2.16. При поселении Гость в качестве гарантии оплаты дополнительно предоставленных услуг может вносить депозит в размере, установленном распоряжением управляющего Клубного комплекса «НЕГОРОД»

2.17. При освобождении номера и выезде из Клубного комплекса «НЕГОРОД» Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги, и сдает ключ от виллы администратору. В случае если Гость не воспользовался дополнительными услугами или воспользовался ими частично, Клубный комплекс «НЕГОРОД» осуществляет полный или частичный возврат Депозита при его наличии.

2.18. Оплата за проживание и дополнительные услуги производится в рублях РФ за наличный и безналичный расчет (для юридических лиц), а также с использованием банковских пластиковых карт и иных платежных систем.

2.19. Общее количество проживающих в вилле должно соответствовать количеству мест.

2.19.1. За проживание детей в возрасте до 5-и лет без предоставления дополнительного места в одном номере с родителями плата не взимается. Предоставление детской кровати по предварительному бронированию - бесплатно.

2.19.2. За проживание детей в возрасте от 5-и до 18-ти с предоставлением дополнительного взимается плата согласно прейскуранту.

2.20. Гость вправе пользоваться всеми объектами Клубного комплекса «НЕГОРОД» в установленном регламентом рабочего времени интервале, получать информацию о работе объектов, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета и делать его промежуточную оплату.

2.21. Информация о ценах на проживание и дополнительные услуги находится на ресепшн.

Плата за проживание взимается в зависимости от категории виллы и услуг, предоставляемых потребителю. Порядок и форма оплаты за проживание устанавливаются исполнителем в настоящих Правилах, и при заключении возмездного договора.

2.22. Исполнителем применяется посуточный тариф.

2.23. В Клубном комплексе «НЕГОРОД» имеются виллы следующих категорий: «Garden Villa», «River Villa», «River Family Villa». **При бронировании или при свободном поселении гость выбирает категорию виллы, а право выбора конкретной виллы данной категории, остается за службой приема и размещения.**

По просьбе потребителя в категории номеров, где это допускается, могут предоставляться дополнительные места с оплатой по ценам в соответствии с действующим прейскурантом утвержденным исполнителем.

2.24. Исполнитель обеспечивает возможность проживания Гостя в Клубном комплексе «НЕГОРОД» только в оплаченный период времени. После окончания оплаченного периода по желанию Гостя проживание может быть продлено только при наличии свободных мест. Настоящий пункт правил в обязательном порядке доводится до сведения Гостя в момент заключения договора (принятия заявки).

2.25. Гость вправе расторгнуть договор возмездного оказания услуг в любое время, уплатив исполнителю, часть цены пропорционально части оказанной услуги до получения извещения о расторжении договора и возместив исполнителю расходы, произведенные им до этого момента в целях исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены услуг.

2.26. **Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, если гость нарушает условия договора, при этом гость возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы.**

Суммы для расчета фактически понесенных исполнителем расходов определяются соответствующим прейскурантом.

2.27. Размещение с животными допускается в Клубном комплексе «НЕГОРОД» согласно Правилам размещения с животными.

III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПРОЖИВАЮЩИХ ГОСТЕЙ

3.1. Право на внеочередное обслуживание в Клубном Комплексе «НЕГОРОД» имеют:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы;
- инвалиды детства, инвалиды 1 группы и одно лицо, сопровождающее его;
- работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, фельдъегерской связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);

- военнослужащие, проходящим военную службу по контракту, направляемые в служебную командировку, по предъявлению 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. Гость имеет право пользоваться всеми гостиничными услугами при условии их оплаты.

3.3. Получать полную и достоверную информацию о правилах проживания в Клубном комплексе, стоимости и перечне Гостиничных услуг.

3.4. Обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг.

3.5. Гость при обнаружении недостатков в оказанной услуге может потребовать безвозмездного устранения недостатков.

3.6. Гость обязан:

- соблюдать установленный Клубном комплексе «НЕГОРОД» порядок проживания и порядок оплаты предоставленных услуг;

- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Клубного комплекса «НЕГОРОД»; - **возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Клубного комплекса «НЕГОРОД» в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по ценам прейскуранта о порче имущества на день обнаружения ущерба.** В случае возмещения ущерба составляется акт о возмещении ущерба;

- **не беспокоить других Гостей, проживающих в Клубном комплексе «НЕГОРОД», соблюдать тишину и порядок, общественный порядок на территории Клубного комплекса «НЕГОРОД»;**

- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Клубного комплекса «НЕГОРОД»;

- при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить виллу Клубного комплекса «НЕГОРОД» (ст.33 ФЗ №52 «О санитарноэпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 г.);

- строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;

- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные исполнителем дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты Гостем стоимости таких услуг, оказанных исполнителем, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;

- при уходе из виллы закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть виллу;

- при выезде из Клубного комплекса «НЕГОРОД» произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить дежурного администратора службы приема и размещения о своем выезде и сдать ключ;

- по истечении оплаченного срока проживания - освободить номер;
- соблюдать Правила посещения пляжей и открытых бассейнов на территории Клубного комплекса «НЕГОРОД»

3.7. В Клубном комплексе «НЕГОРОД» запрещается:

- **оставлять в вилле посторонних лиц** (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору предоставления гостиничных услуг), **а также передавать им ключ от виллы;**

- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть; оружие, химические вещества;
- открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, имеющегося у Гостя, в том числе при исполнении ими служебных обязанностей, а также специальных средств снаряжения. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Клубного комплекса «НЕГОРОД» предоставить документы, удостоверяющие данное право.

- хранить и **использовать пиротехнические изделия;**
- пользоваться электронагревательными приборами;
- самостоятельно переставлять мебель в вилле;
- курить в помещениях;
- разводить костер в непредусмотренных для этого местах;
- нарушать покой проживающих гостей;
- находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое;
- проводить в виллу своих посетителей без регистрации в службе приема и размещения;
- использовать открытый огонь в номерном фонде (бенгальские огни, свечи и др.)

3.8. В соответствии с законом «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» №15 ФЗ от 23.02.2013 г. в виллах, в общественных зонах, а также на детских и спортивных площадках и бассейне, расположенных на территории Клубного комплекса «НЕГОРОД», курение запрещено.

IV. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АДМИНИСТРАЦИИ

4.1. Исполнитель обязан обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию клиентов: правила предоставления гостиничных услуг и полную информацию об услугах, оказываемых в Клубном комплексе «НЕГОРОД», форме и порядке их оплаты.

4.2. Исполнитель предоставляет гостям в зависимости от занимаемой категории виллы без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- наличие предметов санитарно-гигиенического оснащения номера;
- наличие набора для приготовления чая, воды бутилированной;
- смена полотенец ежедневно;
- смена постельного белья не реже 1 раза в день;
- наличие в номере телевизора;

наличие в номере телефона;

предоставление туристической информации;

вызов скорой помощи;

побудка к определенному времени;

доставка в номер корреспонденции по ее получении;

предоставление кипятка;

вызов такси.

4.3. Исполнитель вправе произвести замену предоставленного Гостю номера или места в Клубном комплексе «НЕГОРОД» и требовать незамедлительного освобождения, ранее занимаемого Гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых Гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

4.4. Администрация имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из Клубного комплекса «НЕГОРОД» в случаях нарушения настоящих правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц. Вещи, оставленные Гостем в номере, подлежащем освобождению, по истечении оплаченного срока проживания по заключенному договору предоставления гостиничных услуг, помещаются Клубным комплексом «НЕГОРОД» на хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение с возложением на всех расходов по их содержанию. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией комплекса в присутствии сотрудников службы безопасности.

Гость ставится в известность о предстоящем мероприятии при условии, что администрация Клубного комплекса «НЕГОРОД» располагает информацией о месте его нахождения.

В случае обнаружения забытых вещей администрация Клубного комплекса немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. **Клубный комплекс хранит забытую Гостем вещь в течении 3 месяцев, по истечении этого срока вещь утилизируется.**

4.5. Исполнитель вправе отказать в обслуживании гражданам, состояние которых имеет признаки алкогольного или наркотического опьянения, и поведение которых может создать неудобства для клиентов Клубного комплекса.

4.6. В случае грубого нарушения правил поведения или техники безопасности со стороны Гостя, администрация Клубного комплекса имеет право отказать ему в дальнейшем пребывании с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.

4.7. Исполнитель обеспечивает сохранность личных вещей проживающих, находящихся в вилле, при условии соблюдения порядка проживания в Клубном комплексе «НЕГОРОД».

4.8. За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других драгоценных вещей, не сданных на хранение, Клубный комплекс «НЕГОРОД» ответственности не несет.

4.9. Исполнитель обеспечивает конфиденциальность информации о гостях и посетителях Клубного комплекса «НЕГОРОД».

4.10. **Исполнитель обязуется не проводить шумных мероприятий после 23 часов вне специально оборудованных для таких мероприятий помещений.**

4.11. Исполнитель обязуется своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде Клубного комплекса «НЕГОРОД».

4.12. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования на территории Клубного комплекса «НЕГОРОД» (за исключением вилл и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

V. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

5.1. Требования и жалобы рассматриваются не позднее 10 (десяти) дней со дня подачи жалобы.

5.2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении.

5.3. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте, составляется акт, подписанный Гостем и уполномоченным лицом, в 2-х экземплярах с указанием в нем всех замечаний.

5.4. При отсутствии упомянутого выше акта рекламация не может быть принята к рассмотрению, а требования клиента считаются необоснованными.

5.5. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления заявляет об этом администрации Клубного комплекса «НЕГОРОД» в службу приема и размещения для составления соответствующего документа. В противном случае, исполнитель не несет ответственности за сохранность вещей. 5.6. Контроль соблюдения настоящих правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и другими федеральными органами исполнительной власти в пределах своей компетенции:

Территориальный отдел управления федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Воронежской области: Местонахождение: 394038, г.

Воронеж, ул. Космонавтов, 21А

Телефоны: 8 (473)263-77-27, факс 8 (473)264-14-77, 8 (473)263-16-28 Электронная почта: ty@rpn.vrn.ru



Правила размещения в клубном комплексе «НЕГОРОД» с животными

В клубном комплексе «НЕГОРОД» совместно с Гостем могут проживать комнатные животные: собаки декоративных пород весом не более 6 кг, а также служебные собаки и собаки-проводники (далее по тексту при совместном упоминании — животное, питомец). Питомцы могут проживать в клубном комплексе «НЕГОРОД» совместно с Гостем только с согласия администрации комплекса.

В клубном комплексе «НЕГОРОД» совместно с Гостем запрещено проживание кошек, рептилий, грызунов, насекомых, птиц, а также различных диких животных не зависимо от их размера, веса. Согласование администрации клубного комплекса не требуется при проживании Гостя со служебной собакой при предъявлении документа, подтверждающего, что Гость, сопровождающий служебную собаку, является сотрудником кинологической службы федерального органа исполнительной власти, и документа, подтверждающего специальное обучение служебной собаки, а также с собакой проводником при предъявлении документа, подтверждающего специальное обучение собаководника.

При поселении в клубный комплекс «НЕГОРОД» с животным Гость обязан ознакомиться с настоящими правилами и поставить подпись, подтверждающую согласие соблюдать данные Правила.

- Размещение с животным разрешается при наличии международного ветеринарного паспорта, который содержит данные о самом животном и о его владельце, а также сведения о проведении необходимых вакцинаций и о сделанных прививках, при этом дата прививки от бешенства должна быть не менее 30 дней и не более 12 месяцев до заезда.

- Владелец животного должен в обязательном порядке заблаговременно (в момент бронирования) информировать администрацию клубного комплекса о своем намерении проживать с питомцем. При этом Гость обязан сообщить сведения о питомце (породу, возраст, размер, вес и иные особые характеристики).

- Допускается проживание максимум одного домашнего животного в номере, весом не более 6 кг.

- При размещении животного в вилле с Гостем установлен Специальный тариф: к стоимости номера, любой категории добавляется 2000 рублей за каждые сутки проживания.

- При жалобе со стороны других гостей или при возникновении несчастных случаев по вине домашнего животного, владелец животного обязан незамедлительно принять соответствующие меры для устранения причин недовольства или увезти животное с территории клубного комплекса.

- Администрация клубного комплекса оставляет за собой право расторгнуть соглашение о размещении с гостем, проживающим с домашним животным в случае нарушения правил проживания и в случае агрессивного, неадекватного, шумного поведения домашнего животного.

Обязательства владельца животного перед клубным комплексом «НЕГОРОД»:

- В целях обеспечения гарантии сохранности имущества клубного комплекса «НЕГОРОД» Гостю необходимо внести депозит в размере 10000 (десяти тысяч) рублей. В случае порчи имущества данный депозит может быть использован в качестве оплаты, при отсутствии факта порчи имущества депозит возвращается Гостю в полном объеме.

- Гость обязан иметь при себе специальный контейнер (клетку) для животного и специальный коврик для сна.

- Для кормления животного Гость обязан использовать специальную посуду.

- Для отправления естественных надобностей животного, не требующих его выгула, Гость обязан привести с собой специальный лоток или иные специальные подстилки.

- Гость обязан самостоятельно убирать за животным следы его жизнедеятельности.

- Гость обязан выгуливать собак только в наморднике, ошейнике и на поводке.

- **На время проведения уборки или выполнения работ сотрудниками клубного комплекса «НЕГОРОД» в номере, Гость обязан лично контролировать поведение животного или обеспечить нахождение животного в контейнере (клетке). При нахождении животного на вилле не в контейнере (клетке) или без личного присутствия хозяина работы осуществляться не будут.**

- Оставляя животное в номере без присмотра, Гость обязан поместить его в специальный контейнер (клетку), о чем уведомить администрацию клубного комплекса «НЕГОРОД».

На территории клубного комплекса «НЕГОРОД» Гости с питомцами могут находиться в следующих зонах:

- На вилле, где проживает Гость.

- **На дороге и пешеходных дорожках, не ближе 15 метров от бассейна.**

На территории клубного комплекса «НЕГОРОД» действуют ограничения для Гостей с животным:

- Запрещается выгуливать животное на территории клубного комплекса, кроме разрешенных мест.

- Запрещается нахождение животных на территории бассейна и территории ближе 15 метров к этому объекту.

- Запрещается нахождение животных на территории детских и спортивных площадках на территории клубного комплекса.

- Запрещается кормить и поить животное из посуды, принадлежащей клубному комплексу, за исключением предоставленной специальной посуды.
- Запрещено использование полотенец, простыней и других постельных принадлежностей для нужд домашних животных, принадлежащих клубному комплексу.
- Запрещено вычесывание домашних животных на вилле.
- Запрещено купание домашних животных в душевых кабинах.

Ответственность владельца животного:

- Всю ответственность за решение проблем питания, чистки, выгула животного владелец питомца берет на себя.
- Всю ответственность и расходы за возможную порчу имущества клубного комплекса животным несет владелец питомца.
- Всю ответственность за уборку продуктов жизнедеятельности животного владелец питомца берет на себя.
- **Все риски перед клубным комплексом и третьими лицами, связанные и исходящие из поведения животных, а также времени и условий их нахождения на территории клубного комплекса, несет владелец животного.**

В день заезда с животным, Гость обязуется предоставить обеспечительный платеж (залог) Приложении №1, в размере 10000 (Десяти тысяч) рублей, в качестве гарантии оплаты за возможный причиненный ущерб животным в период проживания в клубном комплексе «НЕГОРОД». В момент выезда, Гость обязуется сдать виллу ответственному лицу администрации клубного комплекса. В случае, если клубному комплексу нанесен какой-либо ущерб, сотрудниками комплекса составляется Акт порчи имущества с указанием стоимости этого имущества, в соответствии с Прейскурантом. При отсутствии ущерба депозит возвращается Гостю.

Приложение №1

к Правилам размещения в клубном комплексе «НЕГОРОД» с животными
утвержденным Приказом
Директора ООО «Домани Групп» №__ от _____

Расписка

Я, _____ФИО Администратора_____, беру в залог (как гарантия возмещения убытков при их причинении) в размере 10000 (Десяти тысяч) рублей за проживание _____ФИО Гостя_____ с домашним животным в вилле№____.

Обязуюсь вернуть указанную сумму после выезда , _____ФИО Гостя_____, если имуществу клубного комплекса не будет нанесен ущерб.

Я, _____ФИО Гостя_____, с правилами размещения в клубном комплексе «НЕГОРОД» с животными ознакомлен и согласен.

_____ДАТА_____ _____подпись Гостя_____

Подпись Администратора_____



Уважаемые Гости!

Мы рады приветствовать Вас в клубном комплексе «НЕГОРОД»

Просим ознакомиться с некоторыми правилами и соблюдать их во время Вашего пребывания!

1. В клубном комплексе, для Вашего удобства, предусмотрено круглосуточное оформление пребывающих и убывающих гостей
 2. Заселение в клубный комплекс происходит исключительно на основании документа, удостоверяющего личность (паспорта, удостоверения личности офицера, для иностранных гостей - заграничного паспорта, для детей - свидетельства о рождении)
 3. Расчетный час заезд с 15.00 выезд до 12.00 по местному времени
 4. Оплата за проживание и дополнительные услуги производится в рублях РФ за наличный и безналичный расчет
 5. При регистрации Гостю выдается ключ от виллы. Ключ необходим для пользования виллой в период проживания в клубном комплексе. Покидая номер, убедитесь, что ключ находится у Вас. Передача ключа третьим лицам, не зарегистрированным, как проживающие в вилле гости, запрещена
 6. Покидая номер не оставляйте включенными водопроводные краны, свет и телевизор
 7. В случае заболевания или плохого самочувствия, Вы можете обратиться к администратору для вызова врача или скорой помощи
 8. Курение запрещено на всей территории комплекса. Курить в помещениях комплекса(в том числе в номерном фонде, помещениях общественного питания и других общественных помещениях) согласно Федеральному закону от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака». За курение в неположенном месте, кроме отведенных специальных мест для курения, на счёт Гостя начисляется сумма в размере 15000 руб. в качестве компенсации необходимости проведения полной генеральной уборки номера. При повторном случае курения администрация комплекса имеет право выселить Гостя
 9. Гостям не разрешается:
 - Оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им ключи от номера без согласования с администрацией комплекса,
 - Переставлять мебель в номерном фонде,
 - Пользоваться электрокипятильниками,
 - Оставлять в номере детей без присмотра и посторонних лиц в своё отсутствие,
 - Проживать на вилле с животными и птицами. Исключение составляют домашние собаки мелких пород, весом не более 6 кг. За размещение в номере с домашним животным взимается дополнительная плата (в качестве компенсации за проведение генеральной уборки и необходимости проведения химчистки после выезда животного из номера), в размере 2 000 руб. А также депозит в размере 10 000 рублей.
 - Нарушать покой проживающих после 23:00 часов и до 08:00 часов,
 - Нарушать санитарные нормы и требования по поддержанию чистоты в номере,
 - Курить эл. и иные сигареты или использовать в этих целях иные устройства, создающие, в числе прочего, задымление. Датчики системы пожарной сигнализации воспринимают появляющийся пар как дым, что приводит к срабатыванию автоматической системы пожаротушения и оповещения о пожаре с последующей частичной или полной эвакуацией,
 - Стоянка машин на территории комплекса без разрешения администрации:
- Нахождение транспортных средств на заездах и выездах, внутренних проездах. За нарушение правил стоянки и парковки предусмотрен штраф 5000 руб.
10. Гостям надлежит бережно относиться к имуществу, оборудованию, соблюдать санитарные нормы и нормы пожарной безопасности, а также общественный порядок
 11. При выезде из клубного комплекса Гость должен сдать ключ на ресепшн администратору, а также произвести оплату всех дополнительно начисленных услуг, которыми Гость пользовался во время проживания
 12. По Вашей просьбе и по согласованию с дежурным администратором, прибывшие к Вам гости могут находиться на территории комплекса и на вилле при предъявлении документов, удостоверяющих

личность до 23:00, после этого времени гости должны покинуть клубный комплекс или зарегистрироваться, оплатив проживание или дополнительное спальное место.

Клубный комплекс вправе расторгнуть договор об оказании услуг с Гостем в случае неоднократного или грубого нарушения им настоящих Прав.



Уважаемые Гости!

Просим соблюдать правила пожарной безопасности в клубном комплексе!

- Курение на вилле запрещается
- Допускается курение в специально отведенных местах, обозначенных знаками «Место для курения»
- Запрещается пользоваться личными электроутюгами, электроплитками, электрочайниками и другими электронагревательными приборами в виллах
 - Эксплуатировать электропровода и кабели с видимыми нарушениями изоляции
 - Запрещено применение открытого огня
 - Уходя из виллы, не оставлять без присмотра включенными в электрическую сеть бытовые электроприборы, в том числе, находящиеся в режиме ожидания (телевизор, кондиционер, лампы освещения, зарядные устройства)
 - Не накрывайте лампы и торшеры
 - Недопустимо приносить и хранить на виллах взрывоопасные и пожароопасные вещества и материалы
 - Не оставлять без присмотра маленьких детей и не разрешать им играть со спичками, зажигалками
 - Если Вы прибыли в клубный комплекс в первый раз, постарайтесь хорошо запомнить расположение эвакуационных выходов и лестниц
 - Изучите план эвакуации из своей виллы, проверьте как открываются и закрываются двери и окна Вашей виллы.

В случае пожара на Вашей вилле:

- Немедленно сообщите о случившемся в пожарную охрану по телефону **01, или 101 (с мобильного)** указав адрес объекта ул. Димитрова 1/1, что горит и свою фамилию и дежурному персоналу
- Не поддавайтесь панике!
- Примите все возможные меры для ликвидации возгорания с применением первичных средств пожаротушения
 - Если ликвидировать очаг горения своими силами не представляется возможным, закройте окна, выключите все электроприборы, возьмите ключ, выйдете из виллы, закройте дверь, обратитесь к администратору
 - Покиньте опасную зону. Действуйте по указанию администрации, руководителя или пожарной охраны

В случае пожара вне Вашей виллы:

- Немедленно сообщите о случившемся в пожарную охрану по телефону **01, или 101 (с мобильного)** указав адрес объекта ул. Димитрова 1/1, что горит и свою фамилию и дежурному персоналу
- Покиньте Вашу виллу после того, как закроете все окна и двери. Придерживайтесь плана эвакуации
 - Закрытая и хорошо уплотненная дверь может надежно защитить Вас от опасной температуры. Чтобы избежать отравления дымом, закройте щели и вентиляционные отверстия смоченными водой полотенцами или постельными принадлежностями. Создавайте запас воды в ванной
 - Дышите через влажную ткань
 - Подойдите к окну и подайте знак о необходимости оказания Вам помощи
 - Если огонь отрезал пути к выходу, Вам угрожает непосредственная опасность, выбирайтесь через окно. При этом вылезайте вперед ногами, держась руками за окно, опустите тело, максимально приблизившись к земле, а затем прыгайте.

БУДЬТЕ УВЕРЕНЫ, ЧТО В СЛУЧАЕ ЭКСТРЕМАЛЬНОЙ СИТУАЦИИ МЫ СУМЕЕМ ОКАЗАТЬ ВАМ ПОМОЩЬ



Номера телефонов вызова
экстренных оперативных служб

со стационарного телефона

01

Пожарная охрана
и спасатели



02

Полиция



03

Скорая
помощь



04

Газовая
служба



с сотового телефона

101

102

103

104

112

ЕДИНЫЙ НОМЕР ВЫЗОВА ЭКСТРЕННЫХ ОПЕРАТИВНЫХ СЛУЖБ
с сотового телефона

**Информация о бесплатных и дополнительных услугах клубного комплекса
«НЕГОРОД»**

1. **Служба приема и размещения работает в круглосуточном режиме.**
2. **Бесплатная сеть Wi-Fi** доступна в каждой вилле клубного комплекса и на ресепшен
3. **Вручение корреспонденции, поступившей Гостям.** Вы можете указывать наш адрес, как адрес временного нахождения, чтобы получить физические письма, любую иную корреспонденцию или посылку. Администратор сообщит Вам о поступлении корреспонденции, служба горничных доставит её в номер, если это будет необходимо.
4. **Поднос багажа** (из машины в номер, из номера в машину). Услуга предоставляется по Вашей просьбе. Чтобы заказать поднос багажа, позвоните на стойку регистрации перед выездом и обозначьте время, когда Вам будет удобно, чтобы сотрудник комплекса забрал багаж из виллы
5. **Будильник.** Услуга предоставляется по Вашей просьбе. Чтобы заказать пробуждение, позвоните на стойку регистрации и сообщите необходимое время пробуждения. В указанное время администратор сделает три телефонных звонка в Ваш номер с интервалом в 3 минуты
6. **Ежедневная уборка номера.** Ежедневная уборка производится без специального предупреждения, если Вы не оставили на двери номера табличку «НЕ БЕСПОКОИТЬ». Уборка включает в себя заправку постели и смену полотенец. Обратите внимание на правило смены полотенец: горничная заменит те полотенца, которые Вы оставите на полу
7. **Смена постельного белья.** Производится один раз в день во время текущей уборки
8. **Хранение багажа.** Комплекс предоставляет комнату для временного хранения багажа. Если Вам необходимо временно оставить свои вещи до заезда или после выезда из виллы, обратитесь к администратору, который поможет разместить Ваш багаж для временного хранения. Багажная комната находится сразу за стойкой регистрации
9. **Вызов такси.** Для вызова такси Вы можете обратиться на стойку регистрации, указав нужное время подачи такси, или воспользоваться службой вызова такси самостоятельно по телефону или сети интернет
10. **Вызов скорой помощи.** В случае болезни или плохого самочувствия, обратитесь к администратору для вызова врача или службы скорой медицинской помощи. На стойке регистрации также для Вас доступна аптечка первой медицинской помощи
11. **Гладильные принадлежности для самостоятельного использования.** Чтобы воспользоваться Гладильными принадлежностями (утюг, гладильная доска, мерный стакан), обратитесь на стойку регистрации. После запроса, гладильные принадлежности доставят Вам на виллу
12. **Зонт.** Вы можете в любое время взять зонт и не откладывать прогулку даже в случае дождливой погоды. По возвращению, верните пожалуйста зонт дежурному администратору
13. **Книга из библиотеки комплекса.** Небольшую Библиотеку нашего комплекса, хранящую книги русской и зарубежной классики, Вы найдёте у себя в номере и в зоне стойки регистрации. Книга предоставляется для чтения только во время пребывания в комплексе. Перед выездом, просим Вас не забыть возвратить книгу на стойку регистрации вместе с ключом от номера. Приятного чтения
14. **Телефон.** Все номера клубного комплекса связаны общей системой связи. Чтобы позвонить на ресепшен, гостям нужно набрать номер 100
15. **Телевизор.** Каждый номер нашего отеля оборудован телевизором с большим выбором каналов, же возможностью использования Smart TV
16. **Индивидуальный сейф.** Внимательно прочитайте инструкцию перед использованием. Инструкцию Вы найдёте на крышке сейфа
17. **Кондиционер.** Каждая вилла клубного комплекса оборудована кондиционером. Пульт от кондиционера находится в Вашей вилле, регулировать температуру на охлаждение возможно при температуре не ниже 8 градусов по Цельсию

18. **Бутилированная питьевая вода, чайная станция с набором индивидуальных чайных заварок и набором посуды** пополняется ежедневно по мере использования.
19. **Санитарно-гигиенические предметы оснащения номера:** фен для волос, халат банный (по запросу для Гостя), тапочки (2 шт, по запросу для каждого Гостя), коврик махровый для ног (1шт, по запросу для каждого Гостя), 3 полотенца для каждого Гостя (для рук, универсальное, банное), шапочка банная (2 шт, по запросу для каждого гостя)
20. **Туалетные принадлежности (Замена по мере использования):** туалетное мыло в упаковке (по запросу для каждого гостя), жидкое мыло в диспенсере, зубной набор (2 шт, по запросу для каждого гостя), шампунь для волос в диспенсере, гель для душа в диспенсере, бритвенный набор (2 шт, по запросу для каждого Гостя), косметический набор (2 шт, по запросу для каждого гостя), резервный рулон туалетной бумаги.
21. **Бытовые предметы оснащения номера:** губка для обуви, щётка одежная, рожок для обуви, швейный набор(по запросу на каждого гостя), ключ для открывания бутылок, набор посуды для напитков мини бара, набор письменных принадлежностей (бумага, ручка), салфетки бумажные в диспенсере, салфетки махровые кухонные (ежедневная смена по необходимости)
22. **Шторы - 100% Blackout.** Для Вашего комфорта виллы оборудованы шторами со 100% затемнением
23. **Оснащение номера для детей 0-5 лет:** По Вашей просьбе мы можем установить в номере детскую кроватку, детский стульчик. если Вы не оставили комментарии при бронировании номера, обратитесь к администратору по телефону или лично на стойке регистрации для получения этой дополнительной комплектации номера
24. **Мини-кухня и холодильник.** Все номера комплекса оборудованы мини- кухней (в номерах категории River Family Villa- с варочной поверхностью) и холодильником, который укомплектован ПЛАТНЫМИ напитками по меню услуги «минибар» (прейскурант цен Вы найдёте в холодильнике). Если Вы не планируете пользоваться платными услугами минибара, Вы можете обратиться к администратору с просьбой освободить холодильник для свободного использования. Служба Горничных незамедлительно освободит Ваш холодильник от предложенных напитков и снеков по Вашей просьбе
24. **Постельные принадлежности:** В номерах установлены кровати в соответствии со следующими минимальными размерами: односпальная - 90 на 200 см, двуспальная - 180 на 200 см.
В номерах категории «Garden Villa», «River Villa», - одна двуспальная и две односпальные кровати. Так же имеется диван, с возможностью размещения на нем двух дополнительных спальных мест. В номерах категории «River Family Villa», - одна двуспальная и четыре односпальные кровати. Так же имеется диван, с возможностью размещения на нем двух дополнительных спальных мест.
В комплект постельных принадлежностей входит матрас с наматрасником, одна подушка на каждого Гостя, одеяло на каждого Гостя, простыня, пододеяльники. По Вашей просьбе мы можем предоставить дополнительные подушки, дополнительное одеяло - 150 на 200 см.
25. **Зал функциональных тренировок:** Для гостей комплекса предусмотрена возможность пользования залом функциональных тренировок по предварительному бронированию. Время возможного посещения с 9:00-21:00
26. **Ледовый каток Platinum Arena:** Для гостей комплекса доступна возможность комплементарного использования ледового катка в Platinum Arena во время проведения сеансов массового катания. Аренда и заточка коньков производится за отдельную плату, согласно действующему прейскуранту цен
27. **Сезонный подогреваемый бассейн «НЕГОРОД»** На территории клубного комплекса расположен открытый подогреваемый бассейн. Так же оборудованная пляжная зона с шезлонгами, навесом и душевыми кабинами и пляжный бар. Гости, проживающие в клубном комплексе посещают бассейн бесплатно. Режим работы бассейна: с 10:00- 22:00 (функционирует только в летний сезон)

Информация о дополнительных услугах клубного комплекса «НЕГОРОД»

1. Завтраки. Мы предлагаем возможность заказа разнообразных завтраков с доставкой на Вашу Виллу. Заказ завтрака осуществляется до 20:00 за день, предшествующего дню подачи через службу приема и размещения и доставляется к Вам на Виллу в период с 08:00-11:00.

2. Минибар. Если Вы не планируете пользоваться платными услугами минибара, Вы можете обратиться к администратору с просьбой освободить холодильник для свободного использования. Служба Горничных незамедлительно освободит Ваш холодильник от предложенных напитков и снеков по Вашей просьбе.

3. Персональный тренер. Вы можете воспользоваться услугами персонального тренера по перечисленным ниже направлениям.

* Услуга доступна по предварительной записи.

Наименование	Продолжительность
Персональная тренировка с зале функциональных тренировок	1 час
Персональная тренировка: "Стрейчинг"	1 час
Персональная тренировка "Зумба"	1 час
Персональная тренировка "Бокс"	1 час
Персональная тренировка "Футбол"	1 час
Персональная тренировка "Йога"	1 час

**Информация о платных и дополнительных услугах клубного комплекса
«НЕГОРОД»**

4. **Финская сауна.** Предлагаем Вам воспользоваться услугой Финской сауны, расположенной в здании Футбольной Арены. Данная услуга оплачивается отдельно.

Разовое посещение - до 8 человек	60 минут	1500 рублей
----------------------------------	----------	----------------

Для удобства гостей в зоне есть раздевалки с запирающимися ящиками для одежды. Сауна работает ежедневно при наличии запросов на посещение. При посещении сауны мы предоставим Вам халат и тапочки, также Вы можете воспользоваться предоставленным в зоне отдыха чайным набором.

ОСОБЕННОСТИ ПОСЕЩЕНИЯ:

- После посещения тренажерного зала рекомендуется отдохнуть не менее 5-10 минут перед посещением сауны
- Возможность посетить сауну, а также период пребывания под воздействием высокой температуры Гость самостоятельно определяет для себя, исходя из физического самочувствия и состояния здоровья
- Гость должен учитывать, что лицам, имеющим медицинские противопоказания (повышенное/пониженное кровяное давление, сердечно-сосудистые заболевания, проблемы с дыхательной системой и т.п.), употреблявшим спиртные напитки или лекарства, беременным женщинам и детям в возрасте до 16 лет следует избегать воздействия высокой температуры
- Рекомендуемая продолжительность сеанса нахождения в сауне хамам не более 10 минут. Комплекс не несет ответственности за вред, связанный с ухудшением здоровья Гостей, если состояние здоровья ухудшилось в результате нарушения настоящих, либо врачебных рекомендаций
- Перед посещением сауны обязательно принятие душа
- Нахождение в сауне разрешено только в плавках/купальниках
- При наличии глазных и/или кожных заболеваний пользование сауной или хамамом не допускается
- В случае возникновения чрезвычайной ситуации, либо ухудшения состояния здоровья Гостю необходимо немедленно сообщить об этом администратору клубного комплекса

Не разрешается:

- обливать электрическую печь саун водой, экстрактами (в том числе специально предназначенными для саун и бань), алкоголем, любыми горючими жидкостями и аэрозолями;
- стирать и сушить купальные костюмы и полотенца в помещении саун;
- настраивать или вносить изменения в оборудование сауны;
- принимать пищу или напитки при посещении сауны;
- бриться и осуществлять другие гигиенические процедуры в помещении сауны;
- носить любые металлические ювелирные изделия в помещении сауны.

5. Массаж. Предлагаем Вам воспользоваться услугами профессионального массажиста по предварительному бронированию. Вы можете воспользоваться услугой в массажном кабинете, а также осуществить вызов к себе на виллу специалиста со всем необходимым оборудованием. **СТОИМОСТЬ:**

- **Классический массаж** направлен на общее укрепление мышц организма, улучшение кровоснабжения тканей и поднятия тонуса. Затрагивается кожа и подкожная среда человека. В зависимости от целей он может быть расслабляющим или тонизирующим, восстанавливающим и укрепляющим.
- **Расслабляющий массаж** – это классический вид массажа, направленный на снятие физического и нервного напряжения. В отличие от оздоровительного или классического массажа, затрагивает поверхностные слои кожи. Влияет, как на физическое состояние человека, так и на эмоциональное. Благодаря такому массажу восстанавливается психологическое состояние.
- **Векторный массаж:** направлен на глубокую работу. Связан с работой с мышцами, кровеносной системой и лимфатической системой. Разновидность лечебного массажа, выполняется для лечения заболевания, а также снятия симптоматики.
- **Массаж стоп и голеней:** Стопы являются проекцией всего организма, и работа с активными точками способствует улучшению иммунитета, решению различного рода проблем, непосредственная работа с фасциальными креплениями стоп. С его помощью можно избавиться от стресса, расслабиться после тяжелого рабочего дня.
- **Лимфодренажный массаж:** своеобразный детокс. Процедура, которая встряхивает все тело и активизирует обменные процессы за счет нормализации лимф. обращения. Налаживается выведение межклеточной жидкости, токсинов и продуктов распада из организма. Помогает улучшить кровообращение, ускорить ток лимфы, снять отеки.
- **Антицеллюлитный массаж:** воздействие на кожу специальными массажными движениями. Массаж помогает ускорить ток крови и лимфы, избавить жировые клетки от жидкости и разбить их. (разница с лимфодренажным в том, что он выполняется с меньшим количеством масла для усиленного прогревания кожи, выполняется с применением рук и специальных средств). Зоны выполнения (руки, зона талии, ноги и живот)
- **Массаж лица:** процедура не только позволяет улучшить тонус кожи и избавиться от морщин, но и в целом оказывает положительное влияние на здоровье всего организма. Массаж стимулирует процесс кровообращения, повышает приток кислорода, активизирует движение лимфы, выводит токсины, освежает и придает коже эластичность. Это эффективный и полезный способ поддержания молодости и красоты, замедляет процесс старения
- **Массаж Головы:** это не только приятная, но и полезная процедура. Если Вы страдаете от нервного напряжения, то это именно то, что вам необходимо. Массаж решает проблему с бессонницей, снимает головные боли и благотворительно влияет на нервную систему организма

Наименование услуги	Длительность	Стоимость (рублей)
Классический массаж спины	30 минут	3000
Массаж всего тела	60 минут	4000
Векторный массаж	75 минут	5400
Расслабляющий массаж	60 минут	3800
Массаж стоп и голеней	30 минут	2600
Массаж лица + маска	40 минут	3000
Лимфодренажный массаж	60 минут	4500
Антицеллюлитный массаж	60 минут	4500
Массаж головы	30 минут	2300
Антицеллюлитный массаж + Обертывание Обертывание Золотое сечение, Обертывание водорослями (российский бренд премиум фитокосметик ARAVIA, HELDI)	60 минут	6400

6. Организация встреч и проводов, включая транспортную доставку гостей и багажа. Вы можете заказать эту услугу при бронировании или во время пребывания в комплексе. Услуга платная. Для уточнения деталей встречи/проводов обратитесь к дежурному администратору по телефону или на стойку регистрации лично. Цена трансфера рассчитывается индивидуально в зависимости от расстояния. Стоимость услуги сообщается Гостю при бронировании услуги после уточнений по типу машины, времени и места подачи.

7. Услуги Фотосессии на Вилле и/ или территории клубного комплекса НЕГОРОД.

Перечень услуг	Стоимость, руб.
Фотосессия на территории комплекса и общественных зонах (осуществляется при предварительном бронировании и по согласованию с руководством комплекса)	5 000 / час
Коммерческая фотосессия на территории комплекса и общественных зонах (осуществляется при предварительном бронировании и по согласованию с руководством комплекса)	5 000 / час

- Время проведения фотосессии от 1 часа до 3х часов, более длительные фотосессии согласовываются с руководством комплекса индивидуально.
- При покупке виллы, самостоятельная фотосессия входит в стоимость проживания на территории всего комплекса
- В стоимость включена плата за вход на территорию комплекса для участников съемки до 6 человек.
- Проведение съемки на территории комплекса НЕГОРОД в коммерческих целях требует обязательного предварительного согласования.
- Запрещено фотографировать и записывать на видео гостей/персонал клубного комплекса НЕГОРОД без его согласия.

8. Романтическое оформление виллы.

Вместе с нашим клубным комплексом вы можете превратить Ваш вечер в романтическое свидание. Услуга оплачивается дополнительно. И заказывается не позднее 2х суток до заселения в виллу.

Перечень услуг	Входит	Стоимость. Руб.
Романтическое оформление LOVE STORY	- игристое вино - сладкий подарок от шеф-кондитера ресторана Сыроварня с доставкой на виллу (на 2 персоны) - украшение виллы цветочной композицией или воздушными шарами - завтрак "Легкий бранч" с доставкой на виллу (на 2 персоны)	12 000
Романтическое оформление в номере LIGHT NIGHT	игристое вино, украшение виллы лепестками роз	5 000

Стол будет сервирован свечами для создания по-настоящему романтического настроения.

Уважаемые Гости!

Ваша безопасность – это наша репутация. Мы уделяем повышенное внимание вашему спокойствию. На всей территории клубного комплекса НЕГОРОД организована многоуровневая круглосуточная система охраны.

Служба безопасности. Наша квалифицированная и технически оснащенная служба безопасности призвана обеспечить Ваше комфортное пребывание на нашей территории.

Система Видеонаблюдения. В клубном комплексе НЕГОРОД установлены современные камеры, позволяющие контролировать всю территорию курорта. Мы можем быстро найти необходимый фрагмент для выяснения обстоятельства происшествия.

ЧОП. Мы работаем с Частным охранным предприятием, администратор на ресепшн имеет возможность в любое время нажать тревожную кнопку, в случае возникновения чрезвычайной ситуации

Патрулирование территории. Дает возможность постоянного контроля сохранности имущества и является еще одной мерой по пресечению допуска на территорию посторонних лиц. Патрулирование позволяет вовремя выявить и пресечь любые ситуации, которые являются факторами риска по причинению ущерба имуществу, либо угрожающим жизни и здоровью жителей и гостей курорта.

Если Вам необходима помощь службы безопасности наберите внутренний номер администратора отеля-100.



Уважаемые гости!

Номер ресепшена 100

Для того чтобы позвонить:

- из Вашей виллы в другую наберите номер виллы (например, для того чтобы позвонить в виллу 1, наберите 101 на Вашем телефонном аппарате)

Курения в виллах запрещено (За дополнительную уборку в номере после курения стоимость составляет 10 000 руб.)

Проживание с домашними животными по предварительному обсуждению 2000 руб. сутки (залог 10 000 рублей, вес до 6 кг). Пребывание незарегистрированного гостя в номере с 23:00 до 6:00 запрещено

Основание запрета:

1. Федеральный закон от 23.02.2013 ФЗ-15 «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»»»
2. Федеральный закон "Технический регламент на табачную продукцию" от 22.12.2008 N 268-ФЗ
ТЕХНИЧЕСКИЙ РЕГЛАМЕНТ НА ТАБАЧНУЮ ПРОДУКЦИЮ
3. Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. No 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"
4. Федеральный закон от 28.12.2009 N 381-ФЗ (ред. от 29.07.2018) "Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации"