

## ПРАВИЛА

### проживания в гостиничном корпусе и номерах домиков, расположенных на территории загородного отеля «Усадьба Волжино»

#### 1. Общие правила

1.1 Настоящие правила регулируют отношения между загородным отелем «Усадьба Волжино» (Общество с ограниченной ответственностью «Максимус», ИНН 6452072675, КПП 644901001, ОГРН 1026402654706, Тел.: (8452) 390404 e-mail: [volgino@dikomp.ru](mailto:volgino@dikomp.ru), Номер реестровой записи С642024001143, тип средства размещения: гостиница, категория гостиницы: «четыре звезды», адрес: 413122, Саратовская Область, м.р-н Энгельсский, г.п. город Энгельс, г.Энгельс, зона База отдыха Волжино, зд. 3, далее — загородный отель) и гостями – гражданами РФ, иностранными гражданами, лицами без гражданства, юридическими лицами при осуществлении гостиничной деятельности.

1.2. Номерной фонд загородного отеля включает в себя номера категории : Стандарт — 10 номеров, Джуниор сьют — 13 номеров.

Номера оснащены оборудованием, мебелью, постельными принадлежностями, предметами санитарно-гигиенического назначения и др.инвентарем, предназначенным для обеспечения условий проживания, предусмотренных требованиями к гостиницы категории «четыре звезды».

1.3. Предельный срок проживания для граждан РФ не устанавливается. Предельный срок проживания для иностранных граждан ограничен, сроками установленными законодательством РФ и/или сроками действия визы, миграционной карты.

1.4. Режим работы — круглосуточный.

1.5. Режим работы предприятий общественного питания (ресторан, бар) загородного отеля — с 09.00 до 22.29.

1.6. Временем, установленным для заезда Гостя, является 16.00 часов текущих суток по местному времени. Временем (расчетным часом), установленным для выезда Гостя, является 14.00 часов текущих суток по местному времени.

1.7. Перечень услуг, входящих в цену номера, определяется категорией номера и устанавливается прејскурантами.

1.8. Гости, не проживающие на территории загородного отеля, могут посещать территорию с 9:00 до 21:00 с обязательной регистрацией у администратора (гостевой абонемент), пользование услугами оплачивается дополнительно согласно действующему прејскуранту. Нахождение третьих лиц в номере и на территории загородного отеля после 21:00 разрешается только при условии их регистрации в гостинице, полной оплаты гостиничных услуг и проживания.

В период после 23.00 и до 8:00 устанавливается «Режим Тишины».

1.9. Количество проживающих в двухкомнатных номерах гостиничного корпуса или номере домика — размещение преимущественно семейное, не более 4 (четырех) человек, из них 2 (двое) взрослых, 2(двое) детей. Размещение в номерах сверхнормы согласовывается по каждому конкретному случаю с администрацией загородного отеля, и в случае предоставления дополнительного места — оплачивается в соответствии с действующим прејскурантом. В однокомнатных номерах гостиничного корпуса №22, 25, 33, 36 дополнительные места не устанавливаются.

1.10. По вопросам Room Service обращаться к дежурному администратору по внутреннему номеру телефона: «\*101» с с 06.00 до 23.00.

1.11. По окончании срока проживания расчёт за услуги загородного отеля и сдача номера и электронного ключа от номера производится у дежурного администратора на стойке ресепшн, который проверяет состояние номера/домика и минибар.

1.12. Заселение Гостя осуществляется при условии предъявления им **подлинника(ов) документа(ов)**, удостоверяющего его личность, в соответствии с законодательством

Российской Федерации (Постановление Правительства РФ от 27.11.2025 N1912 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"), в том числе:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время (применяется в случае заселения потребителей в тип средства размещения "гостиница").

В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных выше, заселение в средство размещения потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при предъявлении потребителем российского национального водительского удостоверения.

- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
  - паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
  - документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
  - разрешения на временное проживание лица без гражданства;
  - вида на жительство лица без гражданства;
  - временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.
  - для иностранных граждан, в том числе предоставление миграционной карты.
- 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 граждан. Сопровождающий несовершеннолетнего обязан предоставить простую письменную доверенность от законного представителя на сопровождение несовершеннолетнего. Заселение лиц в возрасте от 14 до 18 лет, без сопровождения родителей (законных представителей), допускается только с письменного согласия родителя (законного представителя).

**При отказе представить документы для регистрации при заселении, загородный отель имеет право отказать гостю в заселении без возврата оплаты за первые сутки.**

## **2. Условия бронирования. Аннулирование предварительной брони и возврат ранее оплаченных сумм**

2.1 Предварительное бронирование даёт возможность выбора номера.

2.2 Бронирование осуществляется посредством почтовой, электронной связи [volgino@dikomp.ru](mailto:volgino@dikomp.ru), по телефонам: 88452390404, 88452324090, через сайт [www.usadba-volgino.ru](http://www.usadba-volgino.ru), через сервис бронирования тревел-платформ.

2.3 Для гарантированного бронирования необходимо внести предоплату в размере стоимости не менее 50% от стоимости забронированных услуг или всего периода проживания до заезда в течение 3 (трех) дней с даты бронирования. В случае, если гостем не внесена предоплата, то по истечению 3 дней бронь на номера автоматически аннулируется.

Иные условия предоплаты бронирования, тарифы и возврат за бронь, могут быть предусмотрены на сайтах Агрегаторов (Яндекс Путешествия, Островок, TVIL, Суточно.ру, OZON, Otello и т.д.), на которых размещается Гостиница. При бронировании на сайтах Агрегаторов, гость решает вопрос по брони (отмене брони) с сайтом, на котором он осуществил бронирование согласно условиям бронирования сайтов Агрегаторов

2.4. В случае, если Гость при гарантированном бронировании, не воспользовался услугами загородного отеля и своевременно, не менее чем за 48 часов, не отменил бронирование с гостя взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки.

2.5. Бронирование аннулируется через два часа после планируемого времени заезда, в случае, если Гость не уведомил об изменении времени своего прибытия. По прибытии Гость получает размещение в зависимости от наличия свободных номеров.

2.6. Предоплата за праздничные пакеты и акционные предложения (туры, акции, горящие и другие спецпредложения), а также в сезонный период с 01 мая по 01 сентября составляет 100% от суммы забронированных услуг и вносится в течение 3 дней после бронирования.

2.7. Возврат предоплаты по акционным предложениям, а также в сезонный период с 01 мая по 01 сентября осуществляется в соответствии с условиями таких предложений.

#### **4. Плата за гостиничное обслуживание**

4.1 Плата за услуги осуществляется в рублях РФ, наличными в кассу загородного отеля или перечислением денежных средств на расчетный счет;

4.2 В случае непоступления денежных средств на расчётный счёт загородного отеля (при оплате по безналичному расчёту) Гость обязан оплатить своё проживание наличными средствами.

4.3 Плата за проживание на территории загородного отеля взимается согласно утверждённому прейскуранту.

4.4 Администрация гарантирует проживание Гостей на территории загородного отеля в оплаченный период времени. Продление проживания осуществляется при наличии свободных номеров через дежурного администратора.

4.5 При досрочном отъезде гостя остаток суммы за проживание не подлежит возврату.

#### **5. Обязанности гостя:**

5.1 Оплатить полностью проживание на территории загородного отеля и иные оказанные услуги.

5.2 В период отдыха соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха Гостей от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других Гостей на отдых, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал и других Гостей загородного отеля.

5.3. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры загородного отеля

5.4. Соблюдать правила пожарной безопасности на всех объектах загородного отеля.

5.5. В период с 23:00 до 08:00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим Гостям.

5.6. Беречь имущество загородного отеля, переданное во временное пользование. В случае повреждения или уничтожения имущества возмещать территории загородного отеля ущерб в соответствии с действующим законодательством и прейскурантом.

5.7. Соблюдать правила, установленные Приказом МЧС России от 30 сентября 2020 г. N 732 "Об утверждении Правил пользования пляжами в Российской Федерации", а именно:

5.7.1. Гости, пользующиеся пляжем, обязаны: осуществлять купание в отведенных для этого местах, выполнять требования, установленные правилами охраны жизни людей на водных объектах, не допускать порчи имущества и оборудования пляжа, информировать экстренные оперативные службы, спасателей о происшествиях на пляже и чрезвычайных ситуациях на водных объектах.

5.7.2. Гостям, пользующимся пляжем, запрещается: загрязнять и засорять зону купания и территорию пляжа. Использовать не по назначению оборудование пляжа и спасательные средства. Купаться при подъеме красного (черного) флага, означающего что купание

запрещено. Заплывать за буйки, обозначающие границы зоны купания. Плавать на предметах (средствах), не предназначенных для плавания (в том числе досках, бревнах, лежаках). Срывать или притапливать буйки, менять местоположение ограждений, обозначающих границы зоны купания, прыгать в воду с не приспособленных для этих целей сооружений. Играть в спортивные игры в не отведенных для этих целей местах, а также допускать действия на воде, связанные с подбрасыванием, нырянием и захватом купающихся. Подавать ложные сигналы тревоги. Оставлять без присмотра детей независимо от наличия у них навыков плавания.

## **6. Обязанности загородного отеля по предоставлению услуг:**

6.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять Гостю оплаченные услуги.

6.2. Обеспечить соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качества предлагаемых услуг на всех объектах загородного отеля.

6.3. Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях и посетителях загородного отеля.

6.4. Не проводить шумных мероприятий на территории загородного отеля, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ, после 23.00.

6.5. Своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры загородного отеля.

6.6. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать Гостю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, вернуть денежные средства за неоказанную услугу

6.7. Загородный отель обязан предоставить Гостю или посетителю без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- доступ и возможность пользования медицинской аптечкой, для оказания первой помощи;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по её получении;
- побудка к определённому времени;
- пользование тонометром.

## **7. Дополнительные услуги, которые предоставляются проживающим гостям загородного отеля:**

- пользование бассейном и пляжным оборудованием — бесплатно

- парковка (1 машина/место, закрепленное за каждой категорией номеров) — бесплатно

- Wi-Fi – бесплатно

- мини-бар в номере гостиничного корпуса или в номере домика за дополнительную стоимость. Оплачивается в день выезда.

- банный комплекс (русская баня) скидка для проживающих гостей- 20%. По вопросам наличия свободного времени и бронирования банного комплекса необходимо обращаться к дежурному администратору.

## **8. На территории загородного отеля запрещается:**

8.1. Ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких и ядовитых веществ. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право по требованию администрации отеля. Под оружием следует понимать средства указанные в законе РФ "Об оружии".

8.2. Хранение и несанкционированное использование пиротехнических изделий.

8.3. Пользоваться тройниками и удлинителями, а также личными электроприборами, в том числе нагревательными (электрочайник, утюг и др.), кроме случаев, когда эти приборы входят в стандартное оборудование номера или выданы для пользования персоналом загородного отеля.

8.4. Покидая номер, оставлять открытыми водоразборные краны, входные двери в номер, оставлять включенными свет или телевизор.

8.5. Запрещено курение на всей территории загородного отеля, согласно ФЗ №15 от 23.02.2013г., а именно: в номерах гостиничного корпуса и номерах домиков, на террасе гостиничного комплекса, в банном комплексе, в зоне бассейна, в беседках, на понтонах, а также на территории загородного отеля «Усадьба Волжино» в необорудованных местах. Курение разрешено только в строго отведенном месте — беседка, расположенная в зоне парковки, обозначенная специальным знаком.

8.7. Оставлять в номере в свое отсутствие деньги, драгоценности, ценные бумаги вне индивидуальных сейфов.

Гость обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации загородного отеля.

Загородный отель освобождается от ответственности за утрату вещей в следующих случаях:

- гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, не заявил своевременно об этом администрации;
- утраченная вещь была оставлена в неотведенных для этого местах - у входа в здания загородного отеля, на стойке ресепшн (если вещь при этом не была передана непосредственно в руки дежурного администратора), в лобби, в ресторане, в коридоре и пр.;
- утраченная вещь относится к ценным вещам (деньги, драгоценности и пр.) и не была помещена в специальный индивидуальный сейф;
- утраченная вещь находилась в индивидуальном сейфе, но по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Гостя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

Сроком хранения вещей Гостя является срок проживания данного Гостя в загородном отеле.

Вещи, обнаруженные в номере либо оставленные Гостем в сейфе после расчетного часа выезда, признаются забытыми. Дежурный администратор ставит в известность Гостя о забытых им вещах по предоставленным Гостем администрации Загородного отеля контактными данными.

Загородный отель может при наличии отдельного распоряжения Гостя и при условии предварительной оплаты Гостем расходов на доставку, произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному Гостем.

Забытые предметы быта и/или одежды хранятся Загородным отелем в течение 3 (трех) месяцев, продукты хранятся исполнителем в течение 2 (двух) суток. Забытые ценные вещи (драгоценности, деньги, средства связи, персональная вычислительная техника, кредитные карты), а также документы, цифровые носители информации хранятся исполнителем в течение 6 (шести) месяцев. За хранение забытых вещей плата не взимается.

8.8. Самостоятельно растапливать камин и оставлять его без присмотра, разводить костры на территории.

8.9. Запрещено на зоне бассейна оставлять без присмотра детей, не достигших 14-летнего возраста, независимо от наличия у них навыков плавания. Играть в спортивные игры, а также допускать действия на воде, связанные с подбрасыванием, нырянием и захватом купающихся.

## **9. Ответственность гостя и права загородного отеля.**

9.1. Администрация загородного отеля имеет право отказать Гостю в предоставлении каких-либо услуг, обозначенных в прейскуранте, по медицинским показаниям и в случае проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.

9.2. В случае грубого нарушения настоящих правил со стороны Гостя, загородный отель имеет право отказать Гостю в дальнейшем пребывании на территории (расторгнуть договор) с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.

9.3. В случае прекращения отдыха Гостя в соответствии с пунктами 9.1 и 9.2, Гостю, в отношении которого была применена мера по прекращению отдыха (расторжению договора), возврат денежных средств за оплаченные, но нереализованные услуги по проживанию осуществляется в соответствии с законодательством РФ.

9.4. Загородный отель не несет ответственности за причинение вреда здоровью потребителя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне загородного отеля или хотя бы на территории загородного отеля, но у третьих лиц.

9.5. Загородный отель не несет ответственности за невозможность обслуживания Заказчика по каким-либо независящим от него техническим причинам, включая нарушение работы каналов связи, неисправность оборудования и т.п.

9.6. Загородный отель не несет ответственность за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую 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 временное отключение электроэнергии, водоснабжения и иные обстоятельства вне зоны контроля и ответственности Загородного отеля.

9.7. Загородный отель не несет ответственность за ценные вещи Гостя в случаях нарушения им п. 8.7 настоящих Правил.

**9.8. Штраф за нарушение пунктов 8.1-8.3, 8.5, 8.8 настоящих Правил составляет 10000 рублей.**

## **10. Проживание с домашними животными.**

10.1. Загородный отель вправе отказать Гостю в размещении с домашним животным.

10.2. Отдых на территории загородного отеля с домашними животными (маленькая собака, кошка, далее по тексту - питомец) допускается только в номерах домиков и с обязательным письменным согласованием с администрацией.

10.3. Для заселения в загородный отель с домашним животным гость обязан:

- Ознакомиться с настоящим разделом «Проживание с домашними животными»
- Оплату бронирования с животным (подтвержденным администрацией), подтверждает принятие условий проживания с животным.
- Предъявить справку или ветеринарный паспорт установленного образца с отметкой обо всех необходимых прививках. В случае отсутствия данного документа администратор вправе отказать в заселении.
- Привезти необходимые аксессуары и приспособления для обеспечения быта домашних животных: миску для кормления, коврик/пеленку, лоток для естественных отпавлений, пакеты для уборки естественных отпавлений, клетку или контейнер/сумку-переноску.

Собаки должны находиться на территории загородного отеля (кроме номера) на поводке и в наморднике. Гости с домашними животными обязаны соблюдать санитарно-гигиенический режим в номере, террасе и на всей территории. Для сна и отдыха домашнего животного в номере должен использоваться специальный коврик или пеленка. Не допускается нахождение животного на кровати. Для отпавления естественных потребностей домашних животных гости должны использовать специальные лотки с абсорбирующими наполнителями. При прогулках на территории Гость обязан самостоятельно убирать продукты жизнедеятельности домашнего животного в мусорные урны.

10.4. Гость обязан сообщить дежурному администраторству о выезде из номера не менее чем за один час, чтобы оценить возможный ущерб.

10.5. Гость загородного отеля гарантирует произвести оплату любого ущерба, связанного с пребыванием животного в номере.

10.6. Загородный отель оставляет за собой право потребовать немедленного выезда Гостя, питомец которого демонстрирует опасное и неприемлемое поведение, включая кусание, громкий лай, мочеиспускание и дефекацию в местах общего пользования.

10.7. Запрещен вход с животными во все места общественного питания.

10.8. Гость соглашается с освобождением администрации загородного отеля от всех претензий направленных в ее адрес, в том числе и от претензий третьих лиц, а также с возмещением убытков, связанных с питомцем Гостя или его пребыванием.

10.9. Гость должен обеспечить нахождение домашнего животного в контейнере/клетке или в наморднике и на поводке под контролем хозяина во время уборки в номере. В противном случае уборка в номере не производится из соображений безопасности персонала и домашних животных.

#### **11. Рекламации и порядок разрешения споров.**

11.1. В случае возникновения претензий в период пребывания в Загородном отеле, Гость должен обратиться к представителю Загородного отеля для устранения недостатков оказания услуг. Стороны будут прилагать все усилия с целью достижения согласия по спорным вопросам путем переговоров. В случае отсутствия у администрации Загородного отеля информации от Гостя о каких-либо недостатках в качестве предоставляемых Исполнителем услуг в период пребывания в Загородном отеле, Загородный отель вправе отказать в удовлетворении претензий Гостя, направленных в адрес Загородного отеля по окончании периода пребывания Гостя в Загородном отеле.