

**Правила пребывания в Гостинице «Dmitrov Golf Resort»
(далее – Правила)**

Настоящие Правила определяют порядок нахождения на территории Гостиницы «Dmitrov Golf Resort» (далее — Гостиница) и условия оказания гостиничных услуг. Правила распространяются на отношения между Исполнителем (ООО «МДК», ОГРН 1035001610808) и:

- Гостями — физическими лицами, заключившими договор на оказание гостиничных услуг (проживающими в Гостинице);
- Посетителями — физическими лицами, находящимися на территории Гостиницы без заключения договора на проживание (включая гостей проживающих, посетителей ресторана и иных объектов инфраструктуры Гостиницы).

Настоящие Правила являются публичной офертой Исполнителя (ООО «МДК») и доступны для ознакомления:

- на официальном сайте Гостиницы: www.dmitrov.golf;
- в службе приема и размещения.

Заключение договора происходит путем акцепта оферты — фактического заселения, оплаты услуг или подачи заявки на бронирование (п. 2 ст. 437 ГК РФ).

**Расчетный час в Гостинице: время заезда — с 17:00; время выезда — до 15:00 (по стандартному тарифу);
время заезда — с 17:00; время выезда — до 13:00 (по спецпредложению).**

Ранний заезд (до установленного времени заезда) и поздний выезд (после расчетного часа) возможны по предварительному согласованию со службой приема и размещения не позднее чем за 24 часа до планируемого заезда/выезда, при наличии свободных номеров и оплачиваются согласно прейскуранту Гостиницы.

Бронирование и заселение.

Способы подачи заявки на бронирование:

- через официальный сайт Гостиницы (онлайн бронирование);
- через мессенджер, используемый Гостиницей;
- по телефону отдела бронирования +7 (495) 268-01-52 (многоканальный); +7 (968) 592-01-51;
- по электронной почте info@dmitrov.golf;
- при личном обращении в Гостиницу (на стойке приема и размещения).

Форма и порядок направления заявки устанавливаются администрацией Гостиницы. При этом порядок должен обеспечивать возможность установить, что заявка исходит от Гостя.

Порядок и форма подтверждения бронирования.

Подтверждение бронирования направляется Гостю в электронном виде (на адрес электронной почты, SMS или мессенджер) на контакты, указанные в заявке, при наличии свободных номеров на выбранные даты.

Уведомление о подтверждении бронирования считается полученным, если оно:

- доставлено на указанный адрес электронной почты (статус «отправлено» / «доставлено» почтового сервера);
- доставлено в виде SMS (по отчету оператора);
- появилось в аккаунте мессенджера (статус «доставлено»).

Договор считается заключенным в момент фиксации системой доставки факта доставки уведомления. Ознакомление Гостя с содержанием сообщения не является обязательным условием для заключения договора.

Основания для отказа в подтверждении бронирования:

- отсутствие свободных номеров на даты, указанные в заявке;
- неполнота или некорректность сведений, представленных Гостем в заявке;
- невозможность установить личность Гостя или подлинность заявки.

Условия отмены брони по стандартному тарифу (без акции и спецпредложений).

Аннулирование бронирования возможно по инициативе Гостя путем направления уведомления любым способом, предусмотренном для подачи заявки на бронирование. Изменение дат проживания или параметров бронирования осуществляется по согласованию со службой приема и размещения и оформляется повторным подтверждением.

При отмене бронирования действуют следующие условия:

- отмена за 24 часа и более до заезда. Предоплата возвращается Гостю в полном объеме;
- отмена в день заезда или позднее/незаезд без уведомления. Бронь сохраняется до расчетного часа следующего дня. По истечении расчетного часа договор считается расторгнутым.

Гостиница вправе удержать плату в размере стоимости одних суток проживания.

Возврат излишне удержанных сумм (если применимо) осуществляется в течение 5 рабочих дней:

- при безналичной оплате — путем возврата средств на ту же карту, с которой была произведена оплата;
- при оплате наличными денежными средствами — одним из следующих способов (по согласованию с Гостем и на основании письменного заявления на возврат в оригинале):
 - выдача наличных денежных средств в кассе Гостиницы;
 - безналичный перевод на банковский счет, указанный Гостем.

Условия отмены брони по спецпредложениям и акциям.

Регулируется условиями бронирования по акциям и предложениям, которые доводятся до сведения Гостя при подтверждении бронирования.

Документы для заселения.

Основные требования к документам для заселения закреплены в Постановлении Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2025 года № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации» (далее – Постановление № 1912).

Гостиница не использует для идентификации Гостя:

- единую биометрическую систему;
- мобильное приложение федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» («Госуслуги»).

Для заселения Гость предъявляет документ, удостоверяющий личность, в бумажной форме согласно перечню, установленному указанным Постановлением № 1912.

Дети с 0 до 3 лет включительно размещаются вместе с родителями бесплатно без предоставления дополнительного спального места. Детская кроватка/манеж предоставляется бесплатно (при наличии).

Дети с 4 лет и взрослые размещаются на дополнительных местах за дополнительную плату согласно действующим тарифам на дату подтверждения бронирования.

При заселении Гость заполняет регистрационную карту и передает ее вместе с документом, удостоверяющим личность, администратору службы приема и размещения. Гостиница обрабатывает персональные данные Гостя в целях исполнения договора и соблюдения требований законодательства РФ.

Порядок оплаты.

Предоставление услуг в Гостинице осуществляется на условиях 100% предварительной оплаты их стоимости*.

**Порядок и сроки внесения предоплаты, а также условия возврата средств при отмене бронирования уточняются при заключении договора.*

Оплата услуг Гостиницы производится согласно тарифам, действующим на дату подтверждения бронирования или дату оказания дополнительных услуг. Дополнительные услуги оплачиваются при выезде из Гостиницы.

Гостиница устанавливает следующие способы оплаты услуг:

- наличный расчет;

- безналичный расчет посредством платежных карт (в т.ч. через POS-терминал на стойке приема и размещения, онлайн-оплата на официальном сайте Гостиницы www.dmitrov.golf через систему эквайринга);

- безналичный расчет по счету (для корпоративных клиентов и юридических лиц).

Принимаемые платежные системы: МИР, Visa, Mastercard, UnionPay и иные, поддерживаемые Банком-партнером.

Уважаемые Гости и Посетители, администрация Гостиницы просит Вас соблюдать следующие правила:

- соблюдать Правила и иные локальные акты Гостиницы;

- соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха людей от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений;

- уважать право других лиц на отдых, не оскорблять действиями и словами персонал Гостиницы;

- соблюдать общественный порядок, тишину (с 22:00 до 09:00) и чистоту на территории Гостиницы;

- поддерживать чистоту и порядок в номере/коттедже на протяжении всего срока проживания;

- использовать для сбора мусора только специально предназначенные емкости (урны, контейнеры), расположенные в номере/коттедже или на прилегающей территории;

- не выбрасывать в канализацию предметы, способные вызвать засор (остатки пищи, предметы личной гигиены и т.п.);

- бережно относиться к имуществу Гостиницы;

- соблюдать правила пожарной безопасности, в т.ч. не использовать открытый огонь вне специально отведенных мест и не применять пиротехнические средства на территории комплекса без согласования с администрацией Гостиницы;

- при выходе из номера закрывать краны сантехнических приборов, окна, выключить свет и электроприборы, закрыть номер/коттедж;

- не допускать аварий электросетей, водо- и теплоснабжения, и иных технических систем;

- сообщать службе приема и размещения о выявленных неисправностях в номере или на территории Гостиницы в кратчайшие сроки;

- гостям, проживающим в номерах с сауной, необходимо ознакомиться и соблюдать инструкцию по пользованию сауной;

- соблюдать правила пользования инфраструктурой комплекса (спортивные площадки, детские зоны и т.д.) согласно установленным администрацией Гостиницы правилами;

- правила парковки и передвижения на автотранспорте на территории Гостиницы устанавливаются администрацией Гостиницы. Скорость движения — не более 5 км/ч. Парковка автотранспорта осуществляется на специально отведенных местах (заезд на газон категорически запрещен). Парковку у центрального входа службы приема и размещения разрешается использовать исключительно для заселения/выезда. Парковать автотранспорт в зимнее время на расстоянии не менее трех метров от коттеджа из-за схода снега с крыш;

- не оставлять детей в возрасте до 14 лет без присмотра взрослых на территории Гостиницы;

- выполнять законные указания сотрудников Гостиницы, включая просьбы о соблюдении правил и эвакуации при чрезвычайных ситуациях;

- пользоваться мангалом только в строго отведенном месте;

- не повреждать зеленые насаждения на территории Гостиницы;

- освободить номер в установленный срок, а также оповестить службу приема и размещения о своем выезде и сдать ключ/карту администратору службы приема и размещения;

- при выезде из Гостиницы произвести полный расчет за услуги;

- **возместить реальный ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы в размере, подтвержденном документально (акт осмотра, фотографии, видеозапись и т.д.).**

По согласованию со службой приема и размещения, за дополнительную плату, допускается размещение с собаками мелких и средних пород (весом до 10 кг, исключая бойцовские породы) с соблюдением правил проживания с собаками. **Процедура согласования и размер платы за размещение с животными устанавливаются администрацией Гостиницы.**

Сдача номера осуществляется по предварительному звонку в службу приема и размещения по телефонам 1503, 1505. Горничная принимает номер, проверяя сохранность имущества Гостиницы.

Гостевые визиты:

Гость обязан уведомить службу приема и размещения о планируемом визите приглашенных лиц.

Условия пребывания приглашенных лиц на территории Гостиницы:

- до 22:00 — взимается плата за гостевой визит по тарифам Гостиницы;

- после 22:00 — допускается только при условии регистрации и оплаты проживания по тарифам Гостиницы за полные сутки (независимо от фактического времени пребывания после 22:00).

Максимальное количество приглашенных лиц, одновременно находящихся в номере, не может превышать количество основных проживающих, указанных в договоре. При этом общее число лиц в номере/коттедже (включая проживающих) не должно превышать количество спальных мест, предусмотренных категорией номера.

Гость несет полную ответственность за действия приглашенных им лиц, включая:

- соблюдение настоящих Правил;

- возмещение ущерба имуществу Гостиницы;

- обеспечение своевременного убытия приглашенных лиц с территории Гостиницы.

При выявлении факта пребывания приглашенных лиц без уведомления и/или без регистрации и оплаты администрация Гостиницы вправе:

- потребовать немедленного убытия приглашенных лиц;

- применить штрафные санкции к Гостю в размере двукратной стоимости гостевого визита;

- досрочно расторгнуть договор с гостем без возмещения стоимости неиспользованных дней проживания (в случае грубого или повторного нарушения).

В Гостинице запрещается:

- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть. Гости, имеющие право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Гостиницы представить документы, удостоверяющие право их ношения;

- провозить, хранить и употреблять наркотические, психотропные и токсические препараты;

- накрывать светильники и настольные лампы легко воспламеняющимися предметами;

- использовать электронагревательные приборы, не предусмотренные в номере/коттедже;

- оставлять без присмотра работающие электроприборы;
- переставлять и выносить из номера/коттеджа мебель, постельные принадлежности, посуду, полотенца, технику и иное имущество Гостиницы **(в случае нарушения Гость обязан возместить компенсацию в размере 5 000 рублей за каждый выявленный случай);**
- передавать ключ/карту от номера/коттеджа посторонним лицам;
- оставлять в номере/коттедже посторонних лиц без согласования со службой приема и размещения;
- проводить мероприятия (фуршеты, презентации, торжества и иные массовые события) без согласования с администрацией Гостиницы;
- содержать животных в номере/коттедже без предварительного письменного разрешения администрации Гостиницы. Гость несет полную ответственность за поведение и чистоту, обеспечиваемые животным на территории Гостиницы;
- мыть автотранспорт, велосипеды, электросамокаты и иную технику на территории Гостиницы;
- выносить из ресторана, бара или зоны питания посуду и столовые приборы;
- **нарушать тишину и покой других проживающих в Гостинице в период с 22:00 до 09:00. В указанный временной интервал запрещается создание излишнего шума любым способом; использование аудиотехники с уровнем громкости, нарушающим покой окружающих; пение, крики, свист, громкие разговоры в общественных зонах и номерах; игры на музыкальных инструментах; использование горнов, дудок, барабанов, бубнов, тамбуринов и иных шумовых инструментов; проведение мероприятий, сопровождающихся повышенным уровнем шума; иные действия, создающие шум, мешающий отдыху проживающих;**
- курить (включая использование кальянов, электронных испарителей, систем нагревания табака) в номерах/коттеджах, помещениях Гостиницы и на прилегающей территории вне специально отведенных мест **(в случае курения в номере/коттедже Гость компенсирует расходы на дополнительную уборку и нейтрализацию запаха, подтвержденные актом осмотра, — 5 000 рублей);**
- запустить пиротехнические изделия (в т. ч. фейерверки, петарды, бенгальские огни) без письменного согласования с администрацией Гостиницы;
- использовать в номере/коттедже конфетти, хлопушки и аналогичные изделия, создающие загрязнение **(в случае загрязнения помещения Гость компенсирует расходы на дополнительную уборку, подтвержденные актом осмотра, — 5 000 рублей);**
- самостоятельно ремонтировать или вносить изменения в оборудование номера/коттеджа (сантехнику, электропроводку, мебель);
- портить, наносить надписи или рисунки на стенах, мебели, окнах и иных поверхностях Гостиницы.

Ответственность сторон.

Гостиница вправе отказать в заселении при отсутствии или недействительности документа, удостоверяющего личность.

Гостиница вправе отказать в обслуживании лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также, в случае его агрессивного поведения. К лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического опьянения или под воздействием психотропных препаратов, и нарушающим общественный порядок, могут быть применены меры, предусмотренные законодательством РФ.

Гостиница не несет ответственности за работу ресурсоснабжающих организаций (отключения электроэнергии, воды и т. д.), перебои связи/интернета и иные обстоятельства вне зоны ее контроля.

В случае утраты или повреждения имущества Гостиницы Гость/Посетитель несут имущественную ответственность исходя из стоимости ущерба, указанной в прейскуранте на возмещение ущерба или определенной по данным бухгалтерского учета Гостиницы. Создается комиссия, составляется акт осмотра с фиксацией повреждений (фото/видео), рассчитывается сумма возмещения на основании прейскуранта или данных бухгалтерского учета Гостиницы.

Гостиница вправе заменить номер/коттедж Гостю и потребовать освобождения прежнего номера/коттеджа при необходимости экстренных ремонтных или санитарных мероприятий.

Персонал Гостиницы оставляет за собой право посещения номера/коттеджа без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также при выявлении факта нарушения Гостем настоящих Правил.

Гостиница вправе расторгнуть договор и отказать в продлении срока проживания в случае нарушения Гостем Правил (агрессивное поведение, порча имущества, нарушение общественного порядка, несвоевременная оплата услуг и т. д.). При этом возврат оплаты производится пропорционально неиспользованному периоду проживания, за вычетом фактически понесенных Гостиницей расходов.

Хранение забытых вещей.

Забутые вещи описываются комиссией, помещаются в специальное место.

Гость уведомляется о находке по контактному данным, указанным при заселении (при обнаружении малоценных вещей, Гость не оповещается).

Выдача забытых вещей производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Малоценные вещи (средства гигиены, белье, одноразовые предметы, испорченные вещи, продукты) утилизируются в конце смены. Гостиница не несет ответственности за утрату таких вещей после утилизации.

Ценные вещи и деньги хранятся 6 месяцев, прочие — 3 месяца. По истечении срока невостребованные вещи утилизируются.

Прочие положения.

На территории Гостиницы действует пропускной режим для автотранспорта.

На территории Гостиницы ведется круглосуточное видеонаблюдение в общественных зонах (вестибюль, коридоры, лифты, холлы, парковка и т. д.) в целях обеспечения безопасности Гостей и Посетителей, сохранности имущества и соблюдения общественного порядка. Видеонаблюдение не осуществляется в номерах, санузлах и иных зонах, гарантирующих приватность. Обработка биометрических персональных данных (изображений с камер видеонаблюдения) осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и требует отдельного письменного согласия субъекта данных, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ (расследование преступлений, обеспечение безопасности и т. п.).

Книга отзывов и предложений находится в службе приема и размещения, выдается по требованию. Жалобы рассматриваются в течение месяца.

В случаях, не предусмотренных Правилами, стороны руководствуются законодательством РФ.

Гостиница вправе вносить изменения в настоящие Правила. Новые редакции размещаются:

- на официальном сайте Гостиницы: www.dmitrov.golf;
- в службе приема и размещения.

Изменения вступают в силу не ранее чем через 10 календарных дней после их размещения.

В случае грубого нарушения Гостем либо Посетителем настоящих Правил, а также при проявлении ими агрессии или совершении действий, угрожающих безопасности, здоровью или имущества других Гостей и Посетителей Гостиницы, Администрация вправе:

- в одностороннем порядке расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг с Гостем;
- отказать Гостю или Посетителю в дальнейшем обслуживании и пребывании на территории Гостиницы;
- потребовать от Гостя освободить номер и покинуть территорию Гостиницы, а от Посетителя — немедленно покинуть территорию.

Возврат оплаты производится пропорционально неиспользованному периоду проживания за вычетом:

- стоимости фактически оказанных услуг;
- расходов на уборку/ремонт при наличии ущерба;
- платы за простой номера/коттеджа (не более стоимости одних суток проживания).