

УТВЕРЖДЕНО  
Приказом Генерального Директора  
ООО «Строй Эко Дизайн»  
от 13.06.2024г.

ШИПИЛОВА Е.Л.



## ПРАВИЛА предоставления гостиничных услуг в «Лесном отеле НЕШАЛАШИ»»

### I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

• Настоящие Правила проживания (далее - Правила) в (далее - Отель) разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей» и «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853, и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг и иных дополнительных услуг (далее при совместном упоминании - гостиничные услуги).

• Отель предназначен для временного проживания гостей на согласованные сроки.

• Режим работы Отеля - круглосуточный.

• Настоящие Правила являются публичной офертой Отеля в адрес неограниченного круга потребителей, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг.

• Правила размещены в Службе приёма и размещения и на официальном сайте neshalashi.ru.

### II. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

- «Лесной отель «НЕШАЛАШИ»», расположенный по адресу: 143500, Московская область, р-н Истринский, Москворецкое лесничество, кв. 2(И), выдел 34,40, кв. 10(И), выдел 1,2,3,9,10,11,22,23.

**Гость (потребитель)** - гражданин, имеющий намерение заказать, либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

**Услуги Отеля** – это услуги временного проживания гостей, услуги общественного питания, бытовые услуги, туристические и другие услуги, оказываемые отелем, стоимость которых включена в стоимость проживания.

**Дополнительные услуги Отеля** – это услуги общественного питания, бытовые услуги, туристические и другие услуги, оказываемые на возмездной основе, стоимость которых не включена в стоимость проживания в отеле.

**Гостиничные сутки/номера ночь** – основная единица измерения периода проживания в Гостинице, начало гостиничных суток (время заезда) – 17:00, окончание гостиничных суток (время выезда) – 15:00.

**Время заезда** – с 17:00 часов местного времени. Начало обслуживания осуществляется не ранее 17 часов 00 минут текущих суток по местному времени.

**Негарантированный ранний заезд** – осуществляется при наличии такой возможности в день заезда при условии оплаты: за полные сутки с 00:00 до 09:00 часов; за половину от стоимости одних суток с 09:00 часов до 17:00 часов.

**Гарантированный ранний заезд** – осуществляется в случае гарантированного бронирования такой возможности заранее при условии оплаты: – за полные сутки с 00:00 часов до 09:00 часов; за половину суток с 09:00 до 17:00.

**Время выезда (расчётный час)** – до 15:00 часов местного времени. Освобождение номера осуществляется не позднее 15 часов 00 минут текущих суток по местному времени.

**Негарантированный поздний выезд** – осуществляется при наличии такой возможности в день выезда при условии оплаты: - за половину суток с 15:00 часов до 21:00 часов, - за полные сутки с 21:00 часов до 23:59 часов.

**Гарантированный поздний выезд** – осуществляется в случае гарантированного бронирования такой возможности заранее при условии оплаты: - за половину суток с 15:00 часов до 21:00 часов, за полные сутки с 21:00 часов до 23:59 часов.

**Служба приёма и размещения** – служба отеля, занимающаяся приёмом, регистрацией приезжающих Гостей, распределением номеров, поселением и выпиской Гостей, и оказанием им дополнительных услуг.

**Служба бронирования** – это служба, занимающаяся бронированием номеров в отеле.

**Публичная оферта** – это адресованное неограниченному кругу лиц, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг, предложение отеля заключить договор на предоставление гостиничных услуг.

**Акцепт** – это согласие лица, заинтересованного в приобретении им гостиничных услуг, заключить договор на предоставление гостиничных услуг.

**Посетители** – это лица, не проживающие в отеле, но имеющие право по приглашению проживающего гостя пребывать в номере гостя с 09:00 до 23:00 часов. Посетитель не является клиентом отеля.

**Обеспечительный платеж (депозит)** – сумма, вносимая гостем при заселении в отель, которая является денежным обязательством Гостя, в том числе обязанности возместить убытки, уплатить неустойку в случае нарушения договора и/или требований настоящих Правил, и обязательства, возникшие у Гостя за период его пребывания в Гостинице, в т. ч. оплата дополнительно оказанных услуг. Обеспечительным платежом (депозитом) может быть обеспечено обязательство, которое возникнет в будущем.

### III. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

Отель вправе заключать договор на предоставление гостиничных услуг с гостем путём составления документа, подписанного в двухстороннем порядке, или путём принятия Отделом бронирования/Службой приёма и размещения заявки на бронирование номеров, в том числе посредством почтового, телефонного вида связи, а также через Интернет по электронной почте, с сайта отеля и через интернет системы бронирования.

Договор на предоставление гостиничных услуг считается заключённым с момента подписания его сторонами, либо после совершения Гостем действий по оплате гостиничных услуг через Отдел бронирования или Службу приёма и размещения, либо банковским переводом, на основании полученных счёта на оплату и письменного подтверждения брони, а также при оплате на сайте отеля с помощью Интернет-эквайринга.

**При заключении договора Гость ознакомливается с настоящими Правилами на ресепшене отеля или на официальном сайте отеля – neshalashi.ru**

Прейскурант отеля содержит информацию о ценах и категориях номеров и размещён на официальном сайте отеля.

Отель имеет право применять свободные цены и тарифы, систему скидок на все услуги, которые оказываются Гостю, за исключением тех, на которые распространяется государственное регулирование цен и тарифов.

Стоимость проживания и дополнительных услуг устанавливается отелем самостоятельно. Отель определяет перечень основных услуг, которые входят в цену номера, а также сроки их предоставления.

Бронирование номера в отеле возможно по одному из двух вариантов: гарантированному и негарантированному бронированию.

**Гарантированное бронирование** – производится по предварительному запросу Гостя и внесению им 100% предоплаты стоимости за весь период проживания в отеле или 100% предоплаты за первые сутки проживания в отеле с последующей оплатой неоплаченного срока проживания при заезде. Внесение предоплаты в размере 100% стоимости первых суток проживания, при гарантированном бронировании, гарантирует Гостю наличие номера с 17:00 до 15:00 часов следующих суток при любом времени заезда. В случае если Гость при гарантированном бронировании не воспользовался услугой проживания в отеле в указанный день заезда, либо опоздал и не аннулировал письменно бронирование **не позднее, чем за 24 (Двадцать четыре) часа до даты заезда (17:00 часов)**, с него взимается плата за фактический простой номера – за первые сутки.

При бронировании, размещении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остаётся за Службой приёма и размещения отеля.

Бронирование считается подтверждённым после получения письменного подтверждения от Службы бронирования Отеля по электронной почте или факсу.

#### IV. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

Договор на размещение Гостя в отеле считается заключенным при следующих условиях:

- согласие Гостя с действующими Правилами проживания в отеле и прочими Правилами и Прейскурантами;

- предоставление Гостем работнику Службы приёма и размещения документов:

- 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.

- Свидетельства о рождении - для лица, не достигшего четырнадцатилетнего возраста. Заселение 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) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение 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 нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).

- 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.

- 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 признанного 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.

В случае непредставления оригинала документов, поименованных в настоящем разделе, отель вправе отказать в предоставлении услуг.

При отсутствии вышеуказанных оригиналов документов работник службы приёма и размещения вправе отказать в поселении.

**При поселении Гость в качестве гарантии оплаты дополнительно предоставленных услуг, а именно: за пользование услугами Ресторана, Room-Service, продукции мини-бара и иными услугами вносит депозит, сумма которого указана во внутреннем Приказе Отеля. Депозит может быть оплачен как наличными денежными средствами, так и кредитной картой (VISA, MASTERCARD, МИР) путём преавторизации.**

## **ЗАСЕЛЕНИЕ/ПРОЖИВАНИЕ ДЕТЕЙ**

За проживание в отеле детей до 2 (Трёх) лет включительно (при семейном размещении) плата не взимается (по запросу предоставляется детская кровать).

За проживание в отеле детей от 3 (Трёх) до 11 (Одиннадцати) лет включительно взимается плата, согласно действующему Прейскуранту (при этом предоставляется дополнительное место - раскладная кровать/кровать).

За проживание в отеле детей от 12 (Двенадцати) лет взимается плата, согласно действующему Прейскуранту на взрослого.

В отеле **разрешено** совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, и лиц, достигших 18-ти летнего возраста, при условии, если данные лица находятся в родственных отношениях, а именно ребенок с матерью, отцом, опекуном, попечителем, представителем органа опеки и попечительства.

В отеле разрешено совместное проживание в одном номере лиц не достигших 18-ти летнего возраста и лиц достигших 18-ти летнего возраста при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях в случае:

1. с письменного нотариально заверенного разрешения матери, отца, опекуна, попечителя;
2. с письменного разрешения органа опеки и попечительства.

Условия приёма и размещения групп детей в сопровождении взрослых регулируются в каждом отдельном случае индивидуально путём подписания письменного договора.

## **V. ОПЛАТА ПРОЖИВАНИЯ**

Оплата услуг в отеле производится за наличный расчёт, кредитными картами (VISA, MASTERCARD, МИР) или по безналичному расчёту банковским переводом, согласно Прейскуранту цен, действующего на дату подтвержденного бронирования.

По истечении оплаченного срока проживания Гость обязан освободить номер не позднее 15:00 или продлить срок проживания в номере.

## **ПРОДЛЕНИЕ СРОКА ПРОЖИВАНИЯ**

При необходимости продления номера Гость может обратиться в Службу приёма и размещения не позднее 10:00 часов по местному времени. При наличии свободных мест в отеле срок проживания может быть продлён.

Продление номера возможно:

- до 21:00 часов – плата в размере 50% от стоимости суток.
- до 23:59 часов – плата в размере 100 % от стоимости суток.

При выезде Гость производит окончательный расчёт за услуги, включая дополнительные услуги, в том числе услуги Ресторана, Room-Service, продукцию мини-бара и иные услуги, оказанные ему в период проживания. В случае если Гость не воспользовался дополнительными услугами, либо воспользовался ими не в полном объёме суммы депозита, то Гость получает полный или частичный возврат депозита.

## VI. УСЛУГИ ОТЕЛЯ

В отеле предоставляются **услуги, стоимость которых включена в стоимость проживания:**

- размещение в номере соответствующей категории;
- хранение багажа в камере хранения;
- вызов такси;
- вызов «скорой помощи»;
- пользование медицинской аптечкой;
- утренняя побудка;
- Wi-Fi интернет в номерах и общественных зонах;
- просмотр бесплатных TV-каналов;
- доставка корреспонденции;
- сейф в номере;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- предоставление гладильной доски и утюга;
- охраняемая автомобильная парковка;
- посещение спортивной площадки (время пользования определяет отель);
- посещение детской площадки (время пользования определяет отель).

В отеле предоставляются **дополнительные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания:**

- услуги питания;
- организация свадеб, дней рождений, спортивных, праздничных мероприятий и пр.;
- бизнес-услуги (копирование, распечатка документов, приём и отправка факса);
- услуги проката;
- туристические и экскурсионные услуги;
- продажа товаров;
- продажа брендовой продукции.

## **VII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ ОТЕЛЯ**

### **Гости вправе:**

- Пользоваться всеми услугами Отеля.
- Получать полную и достоверную информацию о часах работы, стоимости и перечне оказываемых услуг и дополнительных услуг отеля, производить предварительный заказ услуг.
- Приглашать посетителей в свой номер с 09:00 до 23:00 часов. Если посетители остаются в номере Гостя после 23:00 часов, проживающему Гостю необходимо зарегистрировать посетителей в Службе приёма и размещения и оплатить его проживание по Прейскуранту.
- Обращаться к сотрудникам Службы приёма и размещения по вопросам качества оказанных услуг, оставлять отзывы и предложения в «Книге отзывов и предложений», которая находится в Службе приёма и размещения.

### **Гости обязаны:**

- Соблюдать Правила проживания и оказания услуг, в том числе «Правила посещения ресторана», «Правила поведения на детской площадке».
- Уважать права другихGuestов отеля.
- Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах.
- Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры отеля и регламент их работы.
- Оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме после оказания их Гостю, в т.ч. дополнительные платные услуги.
- Беречь имущество отеля. В случае утраты или повреждения имущества Гость возмещает ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется и оплачивается согласно Прейскуранту на утрату и повреждения имущества отеля и Прейскуранта на Дополнительные услуги.
- Соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере.
- Закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы, сдать администратору Службы приёма и размещения ключ от номера при выезде.
- Освобождать номер по истечении оплаченного срока проживания.
- Парковать транспорт в строго отведенных местах на территории отеля.

## **VIII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ**

### **Отель обязан:**

- Своевременно, качественно и в полном объёме предоставлять Гостям оплаченные услуги.
- ИнформироватьGuestов о предоставляемых услугах и дополнительных услугах отеля, форме и порядке их оплаты.
- Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг отеля санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам.
- Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Отеля.
- Своевременно реагировать на просьбы Guestов, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах отеля в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, администрация предлагает Guestу другой номер, но не ниже оплаченной категории).
- Отель несёт ответственность за комплектность и исправность оборудования в номерах, а также за качество подготовки номера к заселению.
- Отвечать за сохранность вещей Guestа, за исключением денежных средств, валютных ценностей, ценных бумаг, драгоценных вещей.
- В случае обнаружения забытых вещей гостями, немедленно уведомить об этом владельца вещей. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, Отель хранит эту вещь не более 3 (трёх) месяцев в службе Housekeeping в комнате забытых вещей.
- Информировать гостей, что в целях безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях отеля (за исключением номеров, туалетных и душевых кабин).
- Предоставить по первому требованию Guestа “Книгу отзывов и предложений”, которая находится в Службе приема и размещения отеля.

### **Отель в праве:**

- Направлять сотрудников отеля в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Guestом настоящих правил.
- В случае истечения срока проживания Guestа в отеле и его отсутствии по месту проживания более 6 часов без оплаты, самостоятельно освободить номер от вещей Guestа, создав комиссию и сделав опись имущества Guestа.



- Не предоставлять услуги спортивных и игровых площадок и любых дополнительных услуг на 2-4 дня в месяц в связи с профилактическими (ремонтными) работами. Стоимость услуг перерасчету не подлежит.
- Проводить телефонный опрос и опрос по электронной почте о качестве предоставляемых услуг.
- При грубом нарушении Гостем настоящих Правил, составить акт по данному нарушению и в случае необходимости пригласить сотрудников органов внутренних дел для выяснения всех обстоятельств.
- Досрочно выселить Гостя, если последний злоупотребляет алкоголем и нарушает правила общественного порядка.

#### IX. В ОТЕЛЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ

- Стирать самостоятельно и сушить бельё на террасах и батареях.
- Оставлять в номере посторонних лиц в своё отсутствие.
- Оставлять в номере несовершеннолетних детей в своё отсутствие.
- Передавать третьим лицам ключ от номера и карту гостя.
- Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 100x100x100 см. должны храниться в комнате для багажа отеля в целях обеспечения удобства проведения уборки в номере, а также личной безопасности Гостей).
- Переставлять и передвигать мебель.
- Курить в номерах, а также в иных помещениях отеля, не предназначенных для курения, в том числе кальян и электронные сигареты.
- Нарушать покой других гостей отеля, создавая шум.
- Кататься в фойе, коридорах и помещениях отеля и ресторана на роликах, скейтах и других приспособлениях.
- Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы; гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию отеля представить документы, удостоверяющие данное право.
- Употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в фойе, холлах на этажах, кафе, ресторане, в конференц-залах и на территории отеля.
- Выносить из ресторанов посуду и столовые приборы, продукты питания и напитки.
- Умышленно загрязнять территорию отеля.

- Использовать пиротехнические средства (петарды, хлопушки, фейерверки, салюты, бенгальские огни и пр.) на территории отеля, которые могут привести к пожару, в помещениях отеля и на прилегающих к нему территориях.

- Разводить костры, сжигать мусор, сухую траву и бытовые отходы, проводить работы с применением открытого огня в лесу на территории отеля и прилегающих к нему помещений и зданий.

- Выбрасывать из окон различные предметы, окурки и т.п.

- Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.

- Пребывание в номере после 23:00 незарегистрированных посетителей, не проживающих в отеле.

- За нарушение порядка в связи с использованием любых пиротехнических изделий установлен штраф с физического лица в размере 10 000 т. р., с юридического лица - 50 000 т.р.

- За нарушение правил поведения и общественного порядка, а также, за порчу имущества, администрация отеля вправе взимать штраф в размере 10 000 т.р., как с юридических лиц, так и с физических.

- В случае грубого нарушения правил поведения или правил пожарной безопасности со стороны Гостя администрация имеет право отказать Гостю в дальнейшем пребывании в отеле с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением, при необходимости, сотрудников соответствующих органов.

**Отель оставляет за собой право не предоставлять услуги проживания лицам, находящимся в алкогольном, наркотическом опьянении или под действием психотропных препаратов.**

## **Х. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ПЛЯЖНОЙ ЗОНЫ**

### **Посещение пляжной зоны возможно:**

- Детям до 14 (Четырнадцать) лет только в сопровождении взрослых.
- Детским и взрослым группам только с понедельника по четверг включительно.

- Посещение пляжной зоны доступно в установленное отелем время.

- Купание запрещено.

- Распитие спиртных напитков, использование стеклянной посуды запрещено.

- Нахождение в состоянии алкогольного опьянения, под действием психотропных или наркотических веществ, в неадекватном или неуправляемом состоянии запрещено.

### **Запрещено на пляжной зоне:**

- Оставлять детей без присмотра родителей.

- Бегать и прыгать с бортиков, кричать.

- Пользоваться комплексом и пляжем при наличии глазных или кожных заболеваний.
- Посещать пляжную зону в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

Администрация отеля оставляет за собой право ограничить доступ посетителей в пляжную зону, предварительно уведомив об этом проживающих путем размещения информации на стойке администратора.

Администрация отеля не несёт ответственности за деньги и ценные вещи, оставленные без присмотра на пляжной зоне.

Имущество отеля, переданное во временное пользование для посещения описанных зон, подлежит возврату.

Администрация отеля оставляет за собой право не допускать в пляжную зону лиц, в отношении которых имеются основания предполагать, что они находятся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

В случае возникновения чрезвычайной ситуации немедленно позвоните на помощь.

Администрация отеля не несёт ответственности за ущерб или убытки, возникшие в связи с посещением пляжной зоны, если только они не возникли в результате умышленных действий или грубой небрежности со стороны персонала.

Администрация отеля оставляет за собой право, отказать в посещении лицу, нарушившему Правила.

### **XIII. ПОЛИТИКА ОТЕЛЯ В ОТНОШЕНИИ ДОМАШНИХ ЖИВОТНЫХ**

Отель считает домашних животных собак частью семьи, именно поэтому его двери открыты и для Ваших четвероногих любимцев. Домашними животными считаются только собаки весом до 7 (Семи) кг декоративных, неагрессивных, домашних пород. Дикие и бойцовские собаки не допускаются к размещению в отеле.

Размещение гостей с другими животными согласовывается с администрацией отеля в индивидуальном порядке.

Проживание домашних животных осуществляется по Прейскуранту отел.

#### **Правила проживания с домашними животными:**

- Все домашние животные должны быть зарегистрированы у администратора Службы приёма и размещения; в случае нахождения в номере незарегистрированных животных в счете Гостя будет начислена сумма в соответствии с Прейскурантом отеля.

- В отеле разрешено пребывание гостей со следующими домашними животными: собаки декоративных мини-пород (не бойцовских), весом не более 7 кг, а также, собак-поводырей. Размещение собак иных пород с весом более 7 кг. Обсуждается индивидуально.

- Проживание с дикими домашними животными запрещено.

- Размещение с домашними животными в «Лесном отеле «НЕСАЛАШИ»» осуществляется только по предварительному согласованию и извещению «Лесного отеля «НЕСАЛАШИ»» о породе, росте и массе животного и при наличии ветеринарного паспорта с отметками о прививках или ветеринарной справки. Решение о возможности размещения с домашними животными принимает «Лесной отель «НЕСАЛАШИ»».

- Для проживания с домашними животными предусмотрены специальные номера и дома категории «Озарение» под номером 12, «Расширение» под номером 13 и «Равновесие» под номером 16.4.

- Размещение с домашними животными в других категориях запрещено.

- Оплата проживания домашнего животного на территории «Лесного отеля «НЕСАЛАШИ»» производится в соответствии с утвержденным прейскурантом.

- Для заселения в «Лесной отель «НЕСАЛАШИ»» с домашним животным гость обязан:

- Ознакомиться с «правилами проживания гостей с домашними животными» и поставить подпись, подтверждающую согласие со всеми условиями.

- Предъявить справку или ветеринарный паспорт установленного образца с отметкой обо всех необходимых прививках. В случае отсутствия данного документа администратор вправе отказать в заселении. При этом, оплаченные денежные средства будут возвращены в полном объеме на основании заявления о возврате, оформленного в установленном порядке.

- Привезти необходимые аксессуары и приспособления для обеспечения быта домашних животных: миску для кормления, коврик/пеленки, лоток для естественных отпавлений, пакеты для уборки естественных отпавлений, клетку или контейнер/сумку - переноску.

- Собаки должны находиться на территории «Лесного отеля «НЕСАЛАШИМ»» (кроме номера) на поводке или в специальной переноске. Гости с домашними животными обязаны соблюдать санитарно-гигиенический режим в номере, холле и на всей территории «Лесного отеля «НЕСАЛАШИ»».

- Для сна и отдыха домашнего животного в номере должен использоваться специальный коврик или пеленка. Не допускается нахождение животного на кровати.

- При прогулках на территории «Лесного отеля «НЕСАЛАШИ»» гость обязан самостоятельно убирать продукты жизнедеятельности домашнего животного в мусорный бак.

- 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 «Лесного отеля «НЕСАЛАШИ»» и домашних животных.

- Гость должен уведомить дежурного администратора «Лесного отеля «НЕСАЛАШИ»» и повесить специальную табличку «не беспокоить» на ручку двери номера, если животное остается в номере без присмотра людей.

- Запрещается:

- нахождение и выгул животных на территории «Лесного отеля «НЕСАЛАШИ»» без поводка или вне контейнера/клетки

- нахождение и выгул животных на детской площадке

- оставлять домашнее животное без присмотра в номере, коридоре, холле и на территории «Лесного отеля «НЕСАЛАШИ»»

- использовать посуду «Лесного отеля «НЕСАЛАШИ»» для кормления домашних животных

- посещение с домашними животными ресторана, бара, площадок и других мест общего пользования

- вычесывать шерсть домашних животных в номерах, помещениях и на территории отеля

- препятствовать доступу сотрудников в номер для уборки и проведения ремонтных работ

- использовать для мытья животного душевые кабины «Лесного отеля «НЕСАЛАШИ»»

- использовать для вытирания животных полотенца, салфетки и др. Текстильные изделия

- Вся ответственность за домашнее животное, его поведение и возможное нанесение ущерба имуществу «Лесного отеля «НЕСАЛАШИ»», имуществу и здоровью третьих лиц возлагается на гостя (хозяина домашнего животного). В случае нанесения такого ущерба гость обязан возместить его в полной мере.

- «Лесной отель «НЕСАЛАШИ»» оставляет за собой право отказать гостю в размещении с животными без объяснения причин.

- «Лесной отель «НЕСАЛАШИ»» вправе в одностороннем порядке разорвать договор с гостем о предоставлении услуг и прекратить их предоставление (выселить гостя) случаях:

- несоблюдения настоящих Правил

- агрессивного, шумного поведения домашнего животного в номере, холле или на территории «Лесного отеля «НЕСАЛАШИ»»

- если домашние животные создают дискомфорт для других гостей, являются причиной жалоб и обращений, мешают персоналу выполнять свои служебные обязанности

- Владелец не должен оставлять животное без присмотра.

- Владелец должен обеспечить отсутствие животного в номере во время проведения уборки или проведения ремонтных работ в номере.

#### **XIV. ЛЬГОТЫ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ НА РАЗМЕЩЕНИЕ В НОМЕРАХ КУОРТА**

Вне очереди, при наличии свободных номеров размещаются:

- Герои России и Советского Союза.

- Полные кавалеры ордена славы.

- Участники Великой Отечественной Войны.

- Инвалиды первой, второй, третьей групп и лица, сопровождающие их.

#### **XIV. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

- В случае возникновения спорных вопросов по качеству обслуживания Гость может решить их с администратором Службы приёма и размещения по внутреннему телефону: 100 или же обратившись лично на стойку приема и размещения гостей.

- В случае невозможности устранения выявленных недостатков Гость вправе предъявить претензию в письменном виде с указанием замечания в «Книге отзывов и предложений», либо написать на электронную почту директору отеля.

- Претензия подписывается уполномоченным лицом со стороны отеля и Гостем с указанием контактных данных (телефона, почтового адреса, электронной почты) для получения ответа со стороны отеля.

- Администрация отеля принимает все возможные меры, предусмотренные законодательством, для урегулирования конфликтных ситуаций.

- В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Администрация отеля и Гости отеля руководствуются действующим законодательством РФ.

# Правила пожарной безопасности

**Уважаемые гости!** Просим соблюдать Вас правила пожарной безопасности.

1. Не пользуйтесь в номере электронагревательными приборами (кофейниками, утюгами, кипятильниками).
2. Уходя из номера, не забывайте выключить телевизор, кондиционер, лампы освещения.
3. Напоминаем вам, что опасно накрывать включенные торшеры и настольные лампы предметами из горючего материала.
4. Курение в номере запрещено.
5. Недопустимо приносить и хранить в номере пожароопасные вещества и материалы.

## **В случае пожара в Вашем номере:**

1. Немедленно сообщите о случившемся администратору отеля по телефону «100». Если ликвидировать очаг горения своими силами не представляется возможным, выйдите из номера и закройте дверь.
2. Обязательно сообщите о пожаре дежурной горничной по этажу или другому представителю гостиницы.
3. Покиньте опасную зону и действуйте по указанию администрации или пожарной охраны. При эвакуации из здания гостиницы не паникуйте.

## **В случае пожара вне Вашего номера:**

1. Немедленно сообщите о случившемся администратору отеля по телефону «100».
2. Покиньте ваш номер после того, как закроете окна и двери, выйдите из здания.
3. Постарайтесь сообщить по телефону администрации о своём местонахождении.
4. С прибытием к месту происшествия пожарных подойдите к окну и подайте знак об оказании вам помощи.

**УТВЕРЖДАЮ**  
**Генеральный Директор**  
**ООО «Строй Эко Дизайн» от 13.06.2024г.**  
\_\_\_\_\_ **Шипилова Е.Л.**

**Правила пожарной безопасности для проживающих в «Лесном  
отеле «НЕСАЛАШИ»» по адресу: «Лесной отель «НЕСАЛАШИ»»,  
расположенный по адресу: 143500, Московская область, р-н  
Истринский, Москворецкое лесничество, кв. 2(И), выдел 34,40, кв.  
10(И), выдел 1,2,3,9,10,11,22,23.**

## **1. Общие положения**

**1.1 Настоящая Инструкция по пожарной безопасности для проживающих в «Лесном отеле «НЕСАЛАШИ»».**

**1.2 Инструкция по пожарной безопасности для проживающих в «Лесном отеле «НЕСАЛАШИ»» разработана в соответствии с Правилами противопожарного режима в Российской Федерации (утвержденными постановлением Правительства РФ от 16.09.2020 № 1479).**

**2. При заселении в номер или коттедж «Лесного отеля «НЕСАЛАШИ»» администратор обязан ознакомить проживающих с данной инструкцией под роспись.**

**3. Согласно вышеуказанных Правил противопожарного режима в Российской Федерации помещений «Лесного отеля «НЕСАЛАШИ»» обеспечены:**

- 3.1 поэтажными и локальными планами эвакуации при пожаре;**
- 3.2 необходимым количеством первичных средств пожаротушения (огнетушителями);**
- 3.3 знаками пожарной безопасности;**
- 3.4 системой пожарной сигнализации (дымовыми извещателями);**
- 3.5 системой оповещения и управления эвакуацией людей при пожаре.**



4. Проживающие в «Лесном отеле «НЕСАЛАШИ»» самостоятельно знакомятся с планами эвакуации для своевременной эвакуации в случае возникновения пожара или наступления опасных факторов пожара (особое внимание необходимо обратить на ближайшие эвакуационные выходы к вашему номеру проживания и расположению огнетушителей).

5. Во время пребывания, проживающие в «Лесном отеле «НЕСАЛАШИ»», обязаны соблюдать Правила противопожарного режима в Российской Федерации:

5.1 не допускается пользование электронагревательными приборами (в том числе кипятильниками, электрочайниками, электроутюгами, электроплитками, не имеющими устройств тепловой защиты, без подставок из негорючих теплоизоляционных материалов, исключающих опасность возникновения пожара;

5.2 не допускается применение нестандартных (самодельных) электронагревательных приборов (использование некалиброванных плавких вставок или других самодельных аппаратов защиты от перегрузки и короткого замыкания);

5.3 в номерах, коттеджах и в помещениях в «Лесного отеля «НЕСАЛАШИ»» не допускается использование источников открытого огня;

5.4 не допускается загромождение эвакуационных путей различными предметами, материалами, личными вещами;

5.5 запрещается курение не в отведенных для этих целей местах;

5.6 запрещается хранение легко воспламеняющихся жидкостей и горючих газов.

6. При обнаружении нарушений требований пожарной безопасности необходимо сообщить об этом администратору «Лесного отеля «НЕСАЛАШИ»».

7. При срабатывании системы пожарной сигнализации и системы оповещения и управления эвакуацией людей при пожаре:

7.1 следовать действиям речевого оповещателя и действиям персонала «Лесного отеля «НЕСАЛАШИ»».

7.2 покинуть помещения «Лесного отеля «НЕСАЛАШИ»» (здание) через ближайший эвакуационный выход, ориентируясь по световым таблом «ВЫХОД» в безопасную зону на улицу (при эвакуации не пользоваться лифтом).

**8. При обнаружении пожара или признаков горения (задымление, запах гари, повышение температуры и т. п.):**

8.1 незамедлительно сообщить об этом по телефону в пожарную охрану **101, 112** (при этом необходимо назвать адрес объекта (Московская обл., р-н Истринский, Москворецкое лесничество, Ново-Иерусалимское участковое лесничество кв. 2(И), выдел 34,40, кв. 1 О(И), выдел 11,22,23), место возникновения пожара, а также сообщить свою фамилию) и сообщить данные администратору «Лесного отеля «НЕСАЛАШИ»»;

8.2 покинуть помещение «Лесного отеля «НЕСАЛАШИ»» в точку сбора или безопасную зону;

8.3 принять по возможности меры по эвакуации людей, тушению пожара и сохранности материальных ценностей.

# ПАМЯТКА ПО ДЕЙСТВИЯМ ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЙ, ПРОИСШЕСТВИЙ

## **При пожаре и взрыве**

При обнаружении возгорания реагируйте на пожар быстро, используя все доступные способы для тушения огня (песок, воду, огнетушители). Если потушить огонь в кратчайшее время невозможно, вызовите пожарную охрану и покиньте горящее помещение.

При эвакуации не пользуйтесь лифтами, горящие помещения проходите быстро, задерживая дыхание, защитив нос и рот влажной тканью. В сильно задымленном помещении передвигайтесь ползком или пригнувшись — в прилегающем к полу пространстве чистый воздух сохраняется дольше. Не подходите к взрывоопасным предметам.

При угрозе взрыва ложитесь на живот, защищая голову руками, дальше от окон, застекленных дверей, проходов, лестниц. При невозможности самостоятельной эвакуации, обозначьте свое местоположение, свесив из окна белую простыню, штору, предмет одежды. Если к спасению один путь — окно, бросьте вниз матрасы, подушки, ковры, сократите высоту прыжка, используя привязанные к батареям веревки, шторы, простыни.

## **При землетрясении, обрушении здания**

Ощувив колебания здания — первые толчки, не поддавайтесь панике, у Вас есть 15-20 секунд. Быстро выйдете из здания, взяв документы, деньги и предметы первой необходимости. Не пользуйтесь лифтом! Находясь на улице не стойте вблизи зданий и сооружений — выйдите на открытое место.

Если Вы вынужденно остались в здании, то откройте входную дверь, встаньте в безопасном месте: у внутренней стены в углу во внутреннем стенном проеме или у несущей опоры, после прекращения толчков покиньте помещение.

Если Вы находитесь в автомобиле, оставайтесь в нем до прекращения толчков, но на открытом месте.

Если Вы оказались в завале, по возможности окажите себе первую медицинскую помощь. Попытайтесь осмотреться и поискать возможный выход, постарайтесь определить, где Вы находитесь, нет ли рядом других людей, подайте голос, поищите в карманах и вокруг себя предметы, которыми можно подать звуковые сигналы. Голосом и стуком привлекайте внимание людей, перемещая влево-вправо любой металлический предмет, помогайте обнаружить себя металлолокатором. Если есть узкий лаз — протиснитесь в него, расслабив мышцы и прижав локти к телу.

Продвигайтесь осторожно, стараясь не вызвать нового обвала, не зажигайте огонь — берегите кислород. Если возможно, с помощью кирпичей досок укрепите потолок от обрушения и дожидайтесь помощи. При сильной жажде положите в рот гладкий камешек или обрывок носового платка и сосите его, дыша носом.

### **При грозе**

Во время ударов молнии не подходите близко к электропроводке, восточным трубам, не стойте рядом с окном, выключите электроприборы. В лесу не стойте возле высоких деревьев особенно сосен и тополей. Не находитесь в водоеме или на его берегу, спуститесь с возвышенного места в низину. Находясь в автомобиле, не покидайте его, закройте окна и опустите антенну радиоприемника.

### **При нападении преступника**

Если на вас напали, и Вы заведомо слабее преступника, то бегите.

При неизбежности столкновения привлечите внимание прохожих и ближайших жителей призывом о помощи. При попытке вооруженного ограбления, без всякого сопротивления расстаньтесь с деньгами и прочими ценностями.

Если Вам угрожают убийством или изнасилованием, то попытайтесь вывести нападающего из строя, действуя смело, решительно и неожиданно, с максимально возможной силой. Отвлеките внимание нападающего, после чего быстро ударьте его в уязвимые места: рукой по ушам, в нос, под подбородок или ногой (стопой, коленом) по голени, колену, в пах. Смотрите преступнику прямо в глаза, чтобы не выдать место планируемого удара.

В качестве оружия самозащиты применяйте любой имеющийся предмет: горящую сигарету, ручку или карандаш, связку ключей, песок, туфли с каблуком-шпилькой, зонтик, палку, разбитую бутылку, камень.

Если на вас напали сзади, обхватив шею руками, ударьте противника локтем в солнечное сплетение (живот) или ногой по голени, ступне.

Если на Вас напали спереди, ткните распрямленными пальцами руки в глаза или в горло нападающего.

### **При террористическом акте**

При захвате самолета (автобуса, помещения) не привлекайте к себе внимание террористов, осмотрите салон (помещение) и отметьте места возможного укрытия в случае стрельбы. Снимите ювелирные украшения. Не смотрите в глаза террористам, не передвигайтесь по салону (помещению), не открывайте сумки и не суйте руки в карманы без разрешения. Женщинам в мини-юбках желательно прикрыть ноги. Если начнется штурм, ложитесь на пол между креслами и ждите его окончания.

После освобождения немедленно покиньте самолет (автобус, помещение), так как он может быть заминирован.

Если Вы попали в перестрелку на улице, сразу же ложитесь на землю и осмотритесь. Выберите ближайшее укрытие (подъезд, подземный переход, выступ здания, памятник, бетонный столб, бордюр, канава) и проберитесь к нему, не поднимаясь

в полный рост. Спрячьтесь и дождитесь окончания перестрелки. Находясь во время перестрелки дома, укройтесь в ванной комнате, туалете, кладовке и лягте на пол. Находиться в комнате с окнами опасно из-за возможности рикошета.

Если Вы обнаружили взрывоопасный (подозрительный) предмет на улице или в помещении, не подходите к нему, попросите находящихся рядом людей или сами сообщите в полицию и немедленно уйдите из помещения.

Если Вы обнаружили взрывоопасный (подозрительный) предмет в транспорте, немедленно сообщите об этом водителю (машинисту), удалитесь от этого предмета как можно дальше и постарайтесь быстрее покинуть транспортное средство.