

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО "ПЕРСПЕКТИВА"



Лубчинская Н.В.

Приказ № 9 от 28 августа 2022г.

Анапский р-н с. Супсех

Правила проживания ООО «ПЕРСПЕКТИВА» база отдыха «Ока»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила составлены в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ», утв. Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 года №1853, Законом РФ «О защите прав потребителей, ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения, Правилами бытового обслуживания в РФ, Правилами оказания услуг общественного питания и регулируют отношения в области предоставления услуг размещения в ООО «Перспектива» база отдыха «Ока».

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с основной задачей Базы Отдыха (далее — БО) – отдых без негативных последствий для всех гостей.

1.3. База отдыха допущена к предоставлению гостиничных услуг в соответствии со Свидетельством о присвоении категории БЕЗ ЗВЕЗД регистрационный номер № 23/АА-111/298-2023 объекту туристической индустрии база отдыха «ОКА». Срок действия свидетельства: с «25» февраля 2023 г. по «24» февраля 2026 года. Свидетельство выдано на основании решения аккредитованной организации: Общество с ограниченной ответственностью «Гранд эксперт отель» от «25» февраля 2023 года № ГЭО-298-2023 от 25.02.23г.

1.4. База отдыха предназначена для оказания услуг по временному проживаниюGuests. Период проживания согласовывается с администрацией БО. По истечении согласованного периода Гость обязан освободить номер.

1.5. Режим работы БО круглосуточный, сезонный.

1.6. РазмещениеGuests производится согласно бронированию номера(ов).

1.7. Размещение без бронирования производится только при наличии свободных номеров.

1.8. Плата за проживание и услуги на БО осуществляется по свободным (договорным) ценам, согласно утвержденного Прайс-листа. Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами в кассу предприятия или путем безналичного перечисления на расчетный счет Исполнителя. Размещение на БО происходит после 100% оплаты Гостем предполагаемого периода размещения на БО.

1.9. На территории БО ведется съемка камерами видеонаблюдения для обеспечения порядка и безопасности.

1.10. Данные Правила размещены на сайте БО Oka23.ru и на стойке службы приема и размещения и обязательны для соблюдения всеми находящимися на территории БО.

1.11. При бронировании Гость обязан ознакомиться с настоящими Правилами, заполнить собственноручно Анкету гостя. Подписание Анкеты подтверждает заключение Договора на оказание услуг и согласие Гостя с Правилами проживания, Правилами противопожарной безопасности, Правилами техники безопасности, Правилами пользования спортивной площадкой, Правилами поведения на воде при посещении моря и бассейна, Правилами пропускного режима.

2. Порядок оформления проживания и предоставления услуг

2.1. На БО установлена посуточная оплата проживания. Оплата за проживание взимается в соответствии с установленным в настоящих Правилах расчетным часом.

2.2. Оплата за проживание осуществляется по утвержденному Прайс-листу. Информация о действующих ценах, об услугах, входящих в стоимость проживания, и услугах, предоставляемых за дополнительную плату, публикуется на сайте Oka23.ru и размещается на стойке службы приема и размещения.

2.3. Заселение на БО осуществляется при условии предъявления документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

2.3.1. Перечень обязательных документов

а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

г) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами

- д) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- е) 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;
- ж) документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- з) разрешения на временное проживание лица без гражданства; и)
вида на жительство лица без гражданства.
- к) 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.
- л) 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).

2.3.2. Перечень рекомендуемых документов

- а) справка об эпидокружении, об отсутствии контакта с вероятными больными в срок не менее 3 дней до даты заезда и справка о прививках (или копия прививочного сертификата) для детей до 14 лет;
 - б) медицинский полис.
- 2.4. Расчетный час начала обслуживания - **время заезда с 12ч.00м.** по местному времени.
- 2.5. Расчетный час освобождения номера - **время выезда до 10ч.00м.** по местному времени.
- 2.6. Услуга « **Раннего заезда**» или «**Позднего выезда**» предоставляется при достаточном наличии свободных номеров в день заезда или выезда за дополнительную оплату, с согласия администрации.
- 2.7. Услуга «**Ранний заезд**» не может быть гарантирована на момент бронирования и предоставляется в момент заселения гостя в номер до расчётного часа с последующим проживанием, без предварительного бронирования. При заселении с 00ч.00м. до 12ч.00м. с Гостя взимается плата в размере 50% стоимости проживания за сутки, согласно утвержденного Прайс-листа. Если гость предварительно сообщил о приезде по телефону, но приехал после 00ч.00м., услуга «**Ранний заезд**» не предоставляется, так как номер был забронирован гостем по звонку снят с продажи раньше 00ч.00м.;
- 2.8. Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается за полные сутки.
- 2.9. При наличии свободных номеров на БО размещение может осуществляться до расчетного времени начала обслуживания без взимания дополнительной платы, но не ранее **10ч.00м.** по местному времени.
- 2.10. Услуга «**Поздний выезд**» не может быть гарантирована на момент бронирования и предоставляется только в случае, если на данный номер отсутствует бронь на текущие сутки и количество номеров данной категории достаточно для заселения новых гостей без бронирования (на усмотрение администрации). При выезде с 10ч.00м. до 22ч.00м. с Гостя взимается плата в размере 50% стоимости проживания за сутки, согласно утвержденного Прайс-листа.
- 2.11. В случае выезда Гостя от 12 до 24 часов после расчетного часа взимается плата за полные сутки.
- 2.12. При достаточном наличии свободных номеров Гостю может быть предоставлено льготное время выезда без дополнительной оплаты, но не позже **12ч.00м.** по местному времени.
- 2.13. Продление проживания на БО осуществляется при наличии свободных номеров. Гость должен сообщить о своем намерении продлить проживание не менее чем, за 2 суток до окончания услуги, в противном случае БО имеет право переселить Гостя в другой номер, либо отказать в продлении проживания. Продление проживания производится не менее чем на 1 сутки и с обязательной предварительной оплатой проживания за весь продленный период.

2.14. Условия размещения детей:

- дети до 11 лет могут размещаться на основном месте,
- детям до 11 лет по запросу основного Гостя предоставляется дополнительное место,
- дети в возрасте до 5-ти лет могут проживать без предоставления места и питания,

Стоимость размещения детей оплачивается, согласно утвержденного Прайс-листа.

- 2.15. При необходимости для размещения Гостей БО может предоставить дополнительное место в номере для детей до 11 лет. Оплата за дополнительное место взимается согласно утвержденного Прайс- листа.
- 2.16. В случае если Гость воспользовался номером и/или заявил об отказе от размещения позднее одного часа после заселения в номер, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.
- 2.17. При выезде Гостя ранее оплаченного срока проживания, расчет производится за фактическое время проживания (но не менее, чем за сутки) и оказанные дополнительные платные услуги и

рассчитывается согласно утвержденного Прайс-листа, действующего на момент выезда, при этом скидки, предоставленные ранее Гостю, аннулируются. Сумма, превышающая стоимость фактического проживания и оказанных дополнительных платных услуг, возвращается Гостю. А если было осуществлено гарантированное бронирование, то взимается плата за бронирование в размере 20% от стоимости оплаченных услуг – гарантированное бронирование является платным.

2.18. Вход на территорию БО осуществляется только по цветному браслету с изображением логотипа БО (выдается при заселении).

3. Порядок работы столовой:

3.1. Питание 3-х разовое комплексное. Стоимость питания включена в стоимость проживания в утвержденном Прайс-листе.

3.2. Отдыхающие, оплатившие 3-х разовое питание, в день заезда получают обед и ужин, в день выезда - завтрак. Талоны, не использованные в даты, указанные на них, обратно не принимаются и не переносятся на другие даты. Сухой паёк не выдаётся.

3.3. Время работы:

Завтрак с 08ч.30м. до 09ч.15м.

Обед с 13ч.00м. до 14ч.00м.

Ужин с 19ч.00м. до 20ч.00м.

4. Права, обязанности и ответственность Гостей.

4.1. Гость обязан:

4.1.1. Гость обязан в полном объеме оплатить услуги размещения на БО до момента заселения и все предоставленные БО дополнительные услуги до выезда.

4.1.2. Заселяясь в номер, гость обязан осмотреть номер и иное имущество, находящееся в номере, в т.ч. мебель и технику. Отсутствие претензий гостя означает принятие в его распоряжение номера и иного имущества в исправном состоянии и надлежащего качества. При наличии претензий гость обязан незамедлительно сообщить об этом администратору, в этом случае неисправное (вышедшее из строя) имущество подлежит замене.

4.1.3. По истечении согласованного срока проживания и наступлении времени выселения гость обязан освободить номер и сдать ее в надлежащем состоянии. Под сдачей номера понимается: сдача номера горничной, сдача ключей, оплата дополнительных услуг.

4.1.4. Гость обязан сдать инвентарь, мебель и технику в целости. В случае поломки мебели, неисправности техники, утери инвентаря – оплатить его стоимость на основании «Прейскуранта цен на порчу имущества» при отсутствии в прейскуранте поврежденного имущества, ущерб возмещается в соответствии с рыночной стоимостью поврежденного имущества, действующей на момент возмещения ущерба.

4.1.5. При выходе из номера закрывать водоразборные краны, окна, двери, выключить свет, телевизор.

4.1.6. Соблюдать установленный на БО порядок проживания, соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и на территории БО (мусор из номера выносится гостями самостоятельно);

4.1.7. 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.

4.1.8. Соблюдать тишину в период с **23ч.00м. до 08ч.00м.**, чтобы не создавать неудобства для других гостей;

4.1.9. Соблюдать правила пользования инфраструктурой и услугами отеля: установленные на БО Правила проживания, Правила противопожарной безопасности, Правила техники безопасности, Правила пользования спортивной площадкой, Правила поведения на воде при посещении моря и бассейна, Правила пропускного режима.

4.2. Гость имеет право:

4.2.1. Гость имеет право в администрации БО получить информацию о мероприятиях и об услугах, предоставляемых БО. Перечень услуг можно узнать у дежурного администратора.

4.2.2. Гость имеет право сдать ценные вещи на хранение в сейф в Администрацию. Администрация БО отвечает за сохранность вещей Гостя в соответствии со ст.925 Гражданского кодекса РФ. Администрация не несет ответственности за несданные на хранение в установленном порядке ценности.

4.3. Ответственность Гостя:

4.3.1. Гостям надлежит бережно относиться к имуществу БО, обстановке номеров, спортивному оборудованию, иному имуществу, находящемуся на территории. В случае нанесения материального ущерба имуществу по вине Гостя, администрация БО вправе потребовать возмещения ущерба в полном размере согласно рыночных цен.

4.3.2. Гость, уходя из номера, ключи от номера оставляет у себя. За потерю ключа взимается штраф в сумме стоимости замка и работы по его замене.

4.3.3. В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 23.02.2013 года № 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления

табака" запрещено курение табака на территории отеля, в том числе в номерах и на балконах. В случае нарушения указанного запрета Гость уплачивает штраф в размере **5000 рублей**, который направляется на оплату расходов на очистку номера от запаха табачного дыма.

4.3.4. В случае пожара, возникшего из-за нарушения Гостем настоящих правил и других правил, утвержденных на БО вся ответственность за причиненный ущерб возлагается на Гостя.

4.4. В целях соблюдения правил Противопожарной безопасности Гостям, проживающим на БО запрещается:

4.4.1. Пользоваться в номерах нештатными (не предусмотренным оснащением номера) электронагревательными приборами, а также удлинителями, переходниками и др.;

4.4.2. Уходя из номера оставлять включенными электроприборы;

4.4.3. Хранить и приносить в номера огнеопасные и легковоспламеняющиеся материалы;

4.4.4. Самостоятельно пользоваться личными мангалами и разводить костры;

4.4.5. Курение на территории БО запрещено согласно Федеральному закону от 23.02.2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».

4.5. С целью обеспечения порядка и безопасности проживающих на БО запрещается:

4.5.1. Проносить оружие (огнестрельное, холодное, метательное, пневматическое, газовое, сигнальное оружие и боеприпасы) и взрывчатые, наркотические, психотропные, токсические вещества, а также иное оружие, вещества и предметы, которые могут представлять угрозу для жизни и здоровья находящихся на БО Гостей, имуществу БО и общественной безопасности;

4.5.2. Передавать ключ от номера посторонним лицам;

4.5.3. Оставлять посторонних лиц в номере в своё отсутствие;

4.5.4. Проводить на территорию БО посторонних лиц;

4.5.5. Во избежание несчастных случаев - родителям (сопровождающим) не разрешается оставлять детей без присмотра во время всего срока пребывания на БО;

4.5.6. Находиться на территории БО в состоянии алкогольного и наркотического опьянения;

4.5.7. Находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на него.

4.5.8. Нарушать покой проживающих Гостей. К нарушителям спокойствия могут применяться меры административно-правового воздействия;

4.5.9. Находиться и отдыхать на территории БО с животными (птицами, рептилиями);

5. Права, обязанности и ответственность администрации Базы отдыха.

5.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять Гостям БО оплаченные услуги.

5.2. Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях БО.

5.3. Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг санитарным нормам.

5.4. Своевременно реагировать на просьбы гостей и посетителей БО в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры БО, других недостатков оказанной услуги.

5.5. Администрация БО в соответствии с Законодательством РФ несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Гостя вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный Гостю при нарушении прав потребителя, вследствие ненадлежащего оказания услуг.

5.6. Администрация БО не несет ответственность за сохранность денег, иных валютных ценностей, ценных предметов, оставленных в номере и не сданных на хранение. Деньги и ценные вещи рекомендуется сдать на хранение в сейф в Администрацию.

5.7. Администрация БО не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных вне БО.

5.8. Администрация БО не несет ответственность за работу городских служб, в том числе за аварийное и иное отключение электричества и воды;

5.9. В случае обнаружения забытых вещей администрация БО обязана уведомить об этом владельца вещей. Забытые вещи регистрируются в специальном журнале и находятся у дежурного администратора.

5.10. Книга отзывов и предложений находится в администрации БО и предоставляется гостям, проживающим на БО, по их требованию.

5.11. Жалобы гостей, предъявленные в письменном виде, рассматриваются администрацией БО в срок не более 30 суток со дня их подачи.

5.12. В случае нарушения БО настоящих Правил защита прав Гостей, предусмотренная законодательством РФ, осуществляется в порядке, установленном Законом РФ «О защите прав потребителей».

5.13. БО не несет ответственность за несвоевременное прибытие отдыхающих на БО или преждевременный выезд и не обязан возмещать часть стоимости путевки, если Заказчик по своему решению не воспользовался какими-то услугами, предоставляемыми настоящим Договором.

5.14. Администрация БО оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

5.15. БО оставляет за собой право вызвать правоохранительные органы в случае нарушения Гостями

общественного порядка и правил проживания, а также расторгнуть договор оказания услуг в одностороннем порядке без компенсации стоимости оплаченных услуг

6. Прочие условия

6.1. На БО ведется миграционный учет иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ на основании ФЗ РФ от 18.07.2006 г. №109 «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства», Законом РФ от 25.06.1993 г. N 5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места персональных данных и обеспечением безопасности персональных данных при их обработке.

6.2. БО оказывает гостю дополнительные услуги за плату по его желанию, согласно утвержденного Прайс- листа.

6.3. Если Вам необходима медицинская помощь – обратитесь в администрацию БО, Вам помогут вызвать скорую медицинскую помощь. В аптечке в администрации находится: зеленка, йод, вата, нашатырный спирт, перекись водорода. Отдыхающие, имеющие хронические заболевания, должны иметь при себе все необходимые лекарственные препараты во избежание негативных последствий.

6.4. Администрация БО вправе расторгнуть договор на оказание услуг в одностороннем порядке, либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения Гостем порядка проживания, несвоевременной оплаты услуг, причинением Гостем материального ущерба БО.

6.5. При отсутствии Гостя по месту проживания более суток (или по истечении 2 часов с момента наступления его расчетного часа) без предупреждения, администрация БО вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов администрация берет под свою ответственность. Прочее имущество будет находиться в службе сервиса.

6.6. В случае возникновения жалоб со стороны гостей администрация БО принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством.

6.7. Настоящие Правила имеют обязательную силу для Гостя и Исполнителя в течение всего срока проживания либо иного правомерного нахождения гражданина на территории БО. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, администрация БО и Гость руководствуются действующим законодательством РФ.

6.8. Неотъемлемой частью настоящих правил проживания является:

- Информационный лист №1 «Описание базы отдыха «Ока».

Мы стараемся создать все условия для того, чтобы Ваше пребывание на нашей Базе

Отдыха приносило удовольствие Вам и другим гостям Базы отдыха Ока.

Убедительно просим Вас воздерживаться от действий, которые могут быть опасны для Вашего здоровья или причинить вред другим гостям.

Надеясь на Ваше понимание, просим Вас прислушиваться к рекомендациям и Замечаниям представителей Администрации Базы отдыха.

Мы благодарим вас за понимание и соблюдение данных правил!

Желаем вам приятного отдыха!

С УВАЖЕНИЕМ АДМИНИСТРАЦИЯ БАЗЫ ОТДЫХА «ОКА»!

