



«УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный директор
ООО «Турбаза Озерки»

В.Р. Саратов

ПОЛОЖЕНИЕ **о порядке проживания, пребывания и предоставления услуг** **на базе отдыха «Озерки»**

Настоящий порядок разработан в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденными постановлением Правительства РФ № 490 от 25.04.97(в редакции постановления правительства РФ №№ 1104,693,49)

Время заезда – неограниченно

Время выезда –через 22 часа после заезда

Режим работы службы приема и размещения – Круглосуточно

Режим работы администрации – 09.00-18.00

1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ:

1.1. Под понятием "база отдыха" следует понимать: территорию базы отдыха, включая коттеджи и другие объекты, обеспечивающие его функционирование

1.2. Под понятием "гость базы отдыха" следует понимать лицо, находящееся на территории базы отдыха, пользующееся услугами базы отдыха, включая услуги по проживанию.

1.3. Под понятием "посетитель базы отдыха" следует понимать лицо, находящееся на территории базы отдыха, пользующееся услугами базы отдыха, без услуги по проживанию, на основании заполняемой в обязательном порядке регистрационной карты гостя базы отдыха с пометкой «Посетитель», являющейся основанием правомерного нахождения на территории базы отдыха.

1.4. Под понятием "оказанная услуга" следует понимать действие, произведенное сотрудниками базы отдыха по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с законом "О защите прав потребителей" и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности.

1.5. Под понятием "не оказанная услуга" следует понимать не выполнение сотрудниками базы отдыха взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных услуг.

1.6. Под понятием "не в полной мере оказанная услуга" следует понимать услугу, которая была оказана не во время или с какими-либо отклонениями от заявленных характеристик.

1.7. Под понятием "грубое нарушение правил проживания на базе отдыха" следует понимать ситуацию, при которой поведение гостя препятствует администрации базы отдыха и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха гостей базы отдыха или его действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала, а также нарушает нормы законодательства РФ.

1.8. Размещение на базу отдыха, также как и оформление регистрационной карты гостя производится только на основании документа, удостоверяющего личность (паспорта).

2 ПРАВИЛА РАЗМЕЩЕНИЯ

2.1. При заезде на базу отдыха гость должен иметь при себе: паспорт, документ с подтверждением оплаченных услуг или путевку, сменную обувь (для отдыхающих в коттедже или в бане), медикаменты для личного использования, средства личной гигиены, репелленты (вещества отпугивающие насекомых), специальные пакеты (для отдыхающих, заезжающих с животными).

2.2. Размещение в коттедж осуществляется на основании предъявления документов, удостоверяющих личность, согласно п.8 положения «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ». Служба приема и размещения выписывает регистрационную карту гостя с указанием ФИО гостя, даты заезда-выезда, названия коттеджа, подписью гостя.

2.3. Оплата услуг проживания осуществляется по утвержденному прейскуранту в рублях РФ.

2.4. Форма оплаты - наличный и безналичный расчет.

2.5. В стоимость проживания в коттедже входят следующие услуги: пользование телевизором, холодильником (не во всех коттеджах), кухонным оборудованием (не во всех коттеджах), аудио-видео аппаратурой, мангалом и коптильной, место для парковки; побудка к определенному времени, пользование медицинской аптечкой, вызов скорой помощи, такси; предоставление ниток, иголок при необходимости; уборка горничной: коттеджа 1 раз в 3 дня со сменой постельного белья и полотенец, уборка в банях ежедневно.

2.6. За проживание детей до 6 лет в коттедже родителей, без предоставления места, плата не взимается. Если ребенку предоставляется дополнительное место, то оно оплачивается согласно установленному прейскуранту.

2.7. По просьбе проживающего гостя может предоставляться дополнительное место в коттедже с оплатой, согласно установленному прейскуранту.

2.8. За дополнительную плату по желанию клиента база отдыха оказывает следующие услуги:

- пользование баней (2 часа минимально)
- бильярд
- детский батут
- детский и взрослый троллей (скоростной спуск по тросу)
- организация развлекательных программ

- организация экскурсий по городам Золотого кольца;

Полная информация об услугах базы отдыха находится в информационной папке гостя каждого коттеджа;

2.9. Разрешается проживание в коттеджах с домашними животными с оплатой согласно установленному прейскуранту. Проживание и пребывание с животными в коттедже и на территории базы отдыха регулируется положением о порядке проживания с животными.

3 ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГ

3.1. Своевременно и в полном объеме предоставить гостям и посетителям базы отдыха оплаченные услуги.

3.2. Обеспечить полное соответствие санитарным и другим нормам качество и безопасность предоставляемых услуг.

3.3. Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и посетителях базы отдыха.

3.4. Не проводить шумных мероприятий на территории базы отдыха, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ, после 23 часов.

3.5. Своевременно реагировать на требования гостей и посетителей базы отдыха об устранении неудобств, поломок в оборудовании и технике в коттедже, на объектах инфраструктуры базы отдыха, других недостатков оказанной услуги.

3.6. В случае аварии или выходе из строя какого-либо в коттедже оборудования или других форс-мажорных обстоятельств и невозможности устранения данной проблемы, Исполнитель предлагает гостю коттедж не ниже оплаченной им категории или скидку на проживание не более 50% от стоимости забронированных услуг. При невозможности последнего, Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательства по возмездному оказанию услуг и полностью возместить гостю убытки.

3.7. Гарантированное бронирование может быть аннулировано с применением штрафных санкций:

- От 30 до 16 дней до начала оказания Услуг – 20 %;

- От 15 до 8 дней до начала оказания Услуг – 50 %;

- От 7 до 3 дней до начала оказания Услуг – 80 %;

- Менее или равно 2 дням до начала оказания Услуг – 100% от стоимости Услуг.

3.8. Плата за проживание в коттеджах взимается в соответствии с единым расчетным часом – 12 часов текущих суток.

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

- Не более 6 часов после расчетного часа (с 12 до 18 часов) – почасовая плата;

- От 6 до 12 часов после расчетного часа (с 18 до 6 часов) – плата за половину суток.

- При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

3.9. Исполнитель предоставляет без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- Вызов скорой помощи;

- Побудка к определенному времени;

- Предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

- Предоставление решетки для барбекю, шампуров, дров.

3.10. Гость базы отдыха вправе расторгнуть договор на оказание услуги в любое время, уплатив Исполнителю часть цены пропорционально части оказанной услуги и возместив Исполнителю расходы, произведенные им в целях исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены услуги.

3.11. Исполнитель вправе заключать договор на бронирование мест на базе отдыха путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной связи, а также через сеть Интернет и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от гостя.

3.12. В случае опоздания гостя, с него взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется.

3 ПРАВА ГОСТЯ И ПОСЕТИТЕЛЯ БАЗЫ ОТДЫХА.

4.1. Пользоваться всеми услугами базы отдыха в установленном режиме работы объектов Исполнителя интервале, кроме услуги по проживанию для посетителя базы отдыха.

4.2. Получать информацию по работе объектов базы отдыха, производить предварительный заказ услуг.

4.3. Гость базы отдыха имеет право проводить на базу отдыха лиц, посещающих гостя базы отдыха, с обязательной регистрацией, заполняя регистрационную карту гостя с пометкой «Посетитель базы отдыха», при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Нахождение посетителей на базе отдыха разрешается с 8 ч. до 23 ч.

4.4. Обращаться к Администрации по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг.

4.5. Отказаться от участия в анимационных конкурсах и развлекательных программах, проводимых артистами различных жанров.

4 ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ И ПОСЕТИТЕЛЯ БАЗЫ ОТДЫХА.

5.1. В период нахождения на базе отдыха соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха гостей и посетителей базы отдыха от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других лиц на отдых, не оскорблять действиями и словами персонал Исполнителя.

5.2. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры базы отдыха, прописанными в информационной папке каждого коттеджа.

5.3. Соблюдать правила противопожарной безопасности на всех объектах базы отдыха.

5.4. Соблюдать правила безопасности на воде.

5.5. Соблюдать правила безопасности в лесу.

5.6. Соблюдать правила проката оборудования.

5.7. В будние дни В период с 00 часов вечера до 0 часов утра соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям и посетителям базы отдыха.

5.8. Производить предоплату за проживание в течение трех банковских дней с момента выставления счета либо в течение трех календарных дней в случае оплаты наличными.

5.9. Бережь имущество базы отдыха, в том числе переданное во временное пользование. В случае утраты или повреждения имущества возмещать ущерб, а также нести ответственность за иные нарушения.

5.10. О любой задержке выезда своевременно проинформировать Администрацию базы отдыха. В случае 100% загрузки коттеджей база отдыха имеет право отказать в возможности задержки выезда. Гость обязан в таком случае покинуть коттедж к моменту наступления расчетного часа.

5.11. При выходе из коттеджа проживающий обязан закрыть окна, водоразборные краны; выключить свет, телевизор, микроволновую печь, холодильник, электрическую плиту;

5.12. При выезде из коттеджа сдать коттедж дежурному администратору, ключ сдать по выезду.

5.13. О любом выезде до конечной даты бронирования гость обязан своевременно, но не позднее, чем за 24 ч. проинформировать Администрацию. В случае поступления информации о преждевременном выезде менее чем за сутки База отдыха оставляет за собой право удержания суммы в размере суточной стоимости.

5.14. При выявлении у гостя инфекционного заболевания или при подозрении на такое заболевание гость обязан немедленно пройти лабораторное обследование и медицинское наблюдение или лечение и в случае, если он представляет опасность для окружающих, обязательную госпитализацию или изоляцию (ст. 33 ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999. № 52-ФЗ).

5.15. Отказ гостя предоставить документ из лечебного учреждения об отсутствии опасности для окружающих от инфекционного заболевания или подозрения на него дает основание Исполнителю прекратить действие договора на оказание услуг немедленно.

6 НА ТЕРРИТОРИИ БАЗЫ ОТДЫХА ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

6.1. Брать с собой ключ от коттеджа при отъезде с территории базы отдыха.

6.2. Передавать посторонним людям ключ от коттеджа. В случае потери ключа от коттеджа постоялец обязан немедленно сообщить об этом в службу приема и размещения.

6.3. Оставлять в коттедже посторонних лиц в свое отсутствие.

6.4. Курить в коттеджах и других помещениях. Штраф – 3000 рублей.

6.5. Употреблять наркотические средства.

6.6. Самостоятельно отключать или регулировать отопительные приборы.

6.7. Самостоятельно регулировать водонагревательное оборудование

6.8. Переставлять мебель в коттедже.

6.9. Выносить из коттеджа мебель, посуду и другое оборудование.

6.10. Находиться в коттедже в одежде и с предметами, которые могут испачкать постояльцев, мебель, оборудование и помещение.

6.11. Хранить спортивный инвентарь (лыжи, лыжные палки) в жилых комнатах без специальных чехлов.

6.12. Прислонять спортивный инвентарь к стенам и оборудованию коттеджа.

6.13. В коттеджах проводить процедуру обработки лыж с использованием мазей, парафина и пр.

6.14. Катание на автомобилях, снегоходах и квадроциклах по территории базы отдыха.

6.15. Купание в водоемах, находящихся на территории базы отдыха в алкогольном виде.

6.16. Использовать развлекательное оборудование и инвентарь (троллей, батут) без оплаты и разрешения Администрации Исполнителя, а также в алкогольном виде.

6.17. Оставлять без присмотра малолетних детей на территории базы отдыха.

6.18. Хранение и несанкционированное использование пиротехнических изделий.

6.19. Разводить костры в непредусмотренных для этого местах.

6.20. Мойка автотранспорта на территории базы отдыха.

6.21. Выгул собак без намордника и без присмотра на территории базы отдыха.

6.22. Без специального разрешения администрации базы отдыха осуществлять коммерческую фото- и киносъемку в любых помещениях и на территории базы. Под коммерческой понимается любая съемка, осуществляемая не для личных бытовых целей.

6.23. Ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких и ядовитых веществ. Гости, имеющие право по роду своей деятельности на ношение и хранение оружия, обязаны представить документы, удостоверяющие данное право по требованию Администрации Исполнителя. Под оружием следует понимать средства, указанные в законе РФ «Об оружии»

6.24. Администрация базы отдыха имеет право при нарушении постояльцами порядка проживания на базе расторгнуть договор о предоставлении услуг, потребовать оплатить уже предоставленные услуги и покинуть территорию.

7 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТЯ, ПОСЕТИТЕЛЯ БАЗЫ ОТДЫХА И ПРАВА ИСПОЛНИТЕЛЯ.

7.1. В случае грубого нарушения правил общественной безопасности и общественного порядка, общественной нравственности или правил пожарной безопасности со стороны гостя или посетителя отеля, Исполнитель имеет право прекратить действие договора на оказание услуг немедленно, составить акт по данному нарушению с приглашением при необходимости сотрудников правоохранительных органов.

7.2. В случае прекращения действия договора на оказание услуг в соответствии с п. 7.1., возврат денег за оплаченные, но нереализованные услуги, гостю или посетителю Базы отдыха осуществляется в соответствии с законодательством РФ.

7.3. Все вещи, забытые в номере, передаются по акту в Службу приема и размещения. Администрация принимает меры по их возврату. Если владелец вещи не найден или неизвестен, администрация обязана заявить о находке в органы внутренних дел или орган местного самоуправления. Вещи граждан РФ хранятся в Службе приема и размещения 6 месяцев, иностранных граждан – 12 месяцев.

7.4. У Службы приема и размещения находится книга жалоб и предложений. Все жалобы рассматриваются незамедлительно (в течение часа), но не позднее 10 дней со дня предъявления жалобы.

7.5.1. Администрация Исполнителя не несет ответственности за утерю багажа и личных вещей отдыхающих, за любые медицинские расходы, возникшие в результате

несчастных и других страховых случаев, за случаи краж личного имущества в месте пребывания отдыхающих.

7.5.2. Администрация базы отдыха не несет ответственности за противоправные действия других отдыхающих и третьих лиц; за несчастные случаи и травмы, произошедшие по вине отдыхающего во время его пребывания на базе отдыха, с самим отдыхающим или с сопровождающими его лицами.

7.5.3. Исполнитель не несет ответственность за сохранность денег, иных валютных ценностей и других драгоценных вещей оставленных без присмотра в коттеджах и на территории базы отдыха.

8 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ, ГОСТЯ И ПОСЕТИТЕЛЯ БАЗЫ ОТДЫХА.

8.1. Гость или посетитель базы отдыха, при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать безвозмездного устранения недостатков, соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

8.2. Гость или посетитель базы отдыха вправе расторгнуть договор на предоставление услуг и потребовать полного возмещения убытков, если Исполнитель в установленный срок не устранил эти недостатки.

8.3. Гость или посетитель базы отдыха также вправе расторгнуть договор, если он обнаружил существенные недостатки в оказанной услуге или иные существенные отступления от условий договора.

8.4. Исполнитель должен устранить недостатки оказанной услуги в течение 2 часов с момента предъявления соответствующего требования.

8.5. Требования гостя или посетителя базы отдыха об уменьшении цены оказанной услуги, а также о возмещении убытков, причиненных расторжением договора на предоставление услуг, подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

8.6. Гость или посетитель базы отдыха вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатком оказанной услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя (на основании Закона РФ «О защите прав потребителя»).

8.7. Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу гостя или посетителя Базы отдыха вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный нарушением прав потребителя.

8.8. Гость или посетитель базы отдыха в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества Исполнителя, а также несет ответственность за иные нарушения, в том числе за грубое нарушение правил проживания и пребывания на базе отдыха.

9 ПРАВИЛА ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ.

В соответствии с Законом Российской Федерации «о пожарной безопасности», на основе «Правил пожарной безопасности в Российской Федерации ППБ-01-03**», нормативно-технических, нормативных и других документов, содержащих требования пожарной безопасности, исходя из специфики пожарной опасности

зданий, сооружений, технологических процессов устанавливаются следующие правила пожарной безопасности на территории базы отдыха «Озерки» которые неукоснительно должны соблюдать граждане, проживающие на территории базы отдыха.

9.1. Находящиеся на территории базы отдыха «Озерки» граждане обязаны неукоснительно выполнять указания персонала базы отдыха связанные с обеспечением пожарной безопасности и эвакуации проживающих на территории турбазы граждан при пожаре.

9.2. При регистрации под роспись ознакомиться с правилами пожарной безопасности.

9.3. В помещениях базы отдыха «Озерки» вывешены планы эвакуации, в соответствии с которыми находящиеся в помещениях граждане должны покинуть помещение в случае пожара.

9.4. В помещениях базы отдыха «Озерки» запрещается:

- Курить;
- Оставлять без присмотра включенные электроприборы;
- Пользоваться электронагревательными приборами (в том числе кипятилниками, электрочайниками, электроутюгами, электроплитками), не имеющими устройств тепловой защиты, без подставок из негорючих теплоизоляционных материалов, исключающих опасность возникновения пожара;
- Пользоваться неисправными/самодельными электроприборами;
- Производить сушку белья на непредназначенных для этого электроприборах;
- Применять в качестве электрической защиты самодельные и некалиброванные предохранители (жучки);
- Хранить взрывоопасные, взрывопожароопасные и пожароопасные вещества и материалы;
- На территории базы отдыха «Озерки» запрещается разведение костров вне специально оборудованных для этого мест;
- Необходимо заранее ознакомиться с местонахождением пожарных щитов или с первичными средствами пожаротушения;
- Рекомендуются не привозить с собой взрывоопасные и легковоспламеняющиеся предметы. При наличии взрывоопасных и легковоспламеняющихся предметов, запрещается хранить их под прямыми лучами солнца;
- Хранить спички и газовые баллоны в недоступном для детей месте;
- При пользовании баней, камином ознакомиться с правилами эксплуатации.

9.5. При возникновении пожара, необходимо:

- Сообщить о возгорании администратору;
- Если возгорание незначительное, приступить к тушению пожара с помощью первичных средств пожаротушения (огнетушитель, вода, песок, накидки из плотного материала и т.п.);
- Провести эвакуацию людей, в первую очередь детей и престарелых;
- При угрозе вашей жизни необходимо срочно покинуть опасную зону;
- При покидании помещения необходимо обесточить электросеть, плотно прикрыть за собой окна и двери горящего помещения, при задымлении помещения необходимо смочить водой одежду, покрыть голову мокрой салфеткой и выходить, пригнувшись или ползком;

- Уходить от пожара необходимо в ту сторону, откуда дует ветер.

10 ПРАВИЛА БЕЗОПАСНОСТИ НА ВОДЕ.

НЕ РЕКОМЕНДУЕТСЯ:

- 10.1. Оставлять на воде детей без присмотра;
- 10.2. Подплывать к моторным и парусным судам и лодкам;
- 10.3. Прыгать с неприспособленных сооружений в воду;
- 10.4. Загрязнять и засорять акваторию;
- 10.5. Купаться в состоянии алкогольного опьянения;
- 10.6. Купать животных в непосредственной близости с отдыхающими;
- 10.7. Подавать крики ложной тревоги;
- 10.8. Спускать на воду водный мотоцикл, где сосредоточено наибольшее количество отдыхающих;
- 10.9. Купаться во время грозы;

11 ПРАВИЛА БЕЗОПАСНОСТИ В ЛЕСУ.

- 11.1. Соблюдайте правила пожарной безопасности
- 11.2. При передвижении по лесу и траве носите закрытую обувь
- 11.3. Остерегайтесь змей
- 11.4. Рекомендуем каждые 3–4 часа осматривать себя на предмет обнаружения клещей
- 11.5. Не оставляйте детей без присмотра
- 11.6. Не рекомендуется гулять в одиночку
- 11.7. Не рекомендуется пить воду из лесных водоемов
- 11.8. Не употребляйте в пищу незнакомые плоды и растения
- 11.9. Не подбирайте лежащие на земле шкуры животных или скелеты

ЖЕЛАЕМ ВАМ ПРИЯТНОГО ОТДЫХА!