

Утверждаю
Генеральный директор
ООО «Регион 30»

_____ / _____

«__» _____ 202_ г.

Правила предоставления гостиничных услуг на базах отдыха «Застава» и «Фрегат»

1. ПРАВОВЫЕ ОСНОВАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

1.1. Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг баз отдыха «Застава», «Фрегат» и «Остров» разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" от 30.03.1999 N 52-ФЗ, Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" и Федеральным законом РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ.

1.2. Настоящие Правила регулируют отношения между потребителями (далее - Гости) - гражданами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и использующими услуги баз отдыха «Застава» и «Фрегат» исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и исполнителем ООО «Регион-30»(ИНН 3023019067), которое оказывает гостиничные услуги потребителям по адресу: 416320, Астраханская область, Камызякский район, с. Жан-Аул, участок ГЛФ в квартале 70 севернее села 300-1200 м по реке Камызяк, строение: Литер В (далее – База).

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Режим работы Базы – круглосуточный.

2.2. Установленное **время заезда – 14:00. Расчетное время– 12:00.** В случае прибытия гостя на Базу ранее 14:00 администратор вправе отказать гостю в заселении при условии отсутствия свободных мест. Для хранения багажа до заселения предоставляется услуга багажной комнаты.

2.3. При заезде на территорию Базы Гостю необходимо озвучить цель въезда на территорию Базы, предъявить документы, удостоверяющие личность и проследовать на ресепшн Базы для заселения или оформления регистрации дневного пребывания без проживания.

2.4. При заселении Гость сообщает свои ФИО при оплаченном бронировании или вносит 100% оплату за весь период проживания на Базе и **заполняет регистрационную карту**. Гость несет ответственность за предоставленные им данные.

2.5. До подписания регистрационной карты гость обязан ознакомиться с настоящими Правилами предоставления гостиничных услуг на Базе (условия оферты), размещенных на сайте Базы, а также имеющиеся в распечатанном виде у Администратор. Подписывая регистрационную карту, гость подтверждает ознакомление, согласие и обязанность выполнять условия и требования,

изложенные в Правилах предоставления гостиничных услуг на Базе. После подписания гостем регистрационной карты администратор выдаёт ему ключи.

2.6. Гость вправе забронировать номер заранее. Бронирование номера осуществляется посредством подачи заявки с помощью телефонной и электронной связи, на сайте баз отдыха, а также путем непосредственного обращения к администратору Базы.

В заявке на бронирование номеров указывается (сообщается) следующее: реквизиты предприятия либо данные документа, удостоверяющего личность физического лица; количество гостей, фамилии и гражданство гостей; дата заезда, выезда; количество и категория номеров; вид оплаты; дополнительные услуги, не входящие в стандартное обслуживание.

В случае отсутствия оплаты в сроки, установленные в счете/квитанции, либо поступления денежных средств в неполном объеме, База оставляет за собой право отменить бронирование без предварительного уведомления Гостя.

2.7. Номер на Базе предоставляется Гостям **по предъявлении следующих документов:**

внутреннего 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 14-летнего возраста;

паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации - для лица, постоянно проживающего за пределами 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, визы, миграционной карты и др. документов, подтверждающих правомерность нахождения на территории РФ, в соответствии с Постановлением Правительства РФ №9 от 15.01.2007 с изменениями № 246 от 07.03.2019;

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.

2.8. Размещение на Базе лиц, **не достигших 18-летнего возраста**, производится **только с родителями** (иными законными представителями), либо с одним из родителей (иным законным представителем), либо с сопровождающими лицами при предъявлении письменного согласия от обоих родителей, оформленного в установленном законом порядке.

2.9. Во исполнение Закона от 18 июля 2006 г. № 109-ФЗ "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации", администрация базы производит оформление и направление **уведомления о прибытии иностранного гражданина** или лица без гражданства на место пребывания на территории Российской Федерации.

2.10. Администрация Базы не предоставляет услуги по временному проживанию иностранным гражданам и лицам без гражданства при отсутствии документов, подтверждающих их законное нахождение на территории РФ, в соответствии с Законом от 18 июля 2006 г. № 109-ФЗ.

2.11. Размещение граждан по их прибытии производится на срок, указанный в заявках, а для иностранных граждан - в пределах срока действия визы или миграционной карты.

2.12. Оплата за предоставленные услуги осуществляется согласно действующему на Базе прейскуранту. В случае отказа гостя от услуг Базы, возврат денежных средств осуществляется в той форме, в какой была оплата гостем – наличным или безналичным платежом - в следующем порядке:

2.13. Возврат за услуги

- ✓ В случае **возврата по наличному расчету, торговому или интернет эквайрингу**: - гость-платательщик обязан лично написать заявление установленного образца указав: желание отказаться от оплаченных Базе услуг и причинах такого отказа, а также указав оплаченную сумму, дату платежа, номер и дату брони, дату заезда/выезда, ФИО плательщика, паспорт (номер, серию, кем и когда выдан, код подразделения), подписав, расшифровать подпись, поставить дату. Вместе с заявлением должна быть приложена копия паспорта гостя-плательщика и кассовый чек (слип) об оплате, и направить скан-файл заявления (цветная копия), а также скан-копию паспорта и платежное поручение на электронный адрес Базы E-mail: info@baza-zastava.ru
- ✓ В случае **возврата по безналичному расчету**: - гость обязан написать заявление установленного образца в адрес Базы об отказе от оплаченных услуг с указанием причин отказа, указав номер и дату брони, дату заезда/выезда, ФИО плательщика, оплаченную сумму, дату платежа, банковские реквизиты полностью (№ счета, наименование банка, № корреспондентского счета, ИНН и БИК банка), паспорт (номер, серию, кем и когда выдан, код подразделения), подписав, расшифровать подпись, поставить дату и направить скан-файл заявления (цветная копия), а также скан-копию паспорта и платежное поручение на электронный адрес Базы E-mail: info@baza-zastava.ru

Срок возврата денежных средств в обоих случаях – **в течение десяти рабочих дней** с даты получения Базой надлежащим образом оформленного заявления гостя.

2.14. При **отказе гостя от гарантированной брони**, независимо от формы оплаты, **менее, чем за сутки до даты заезда**, гость уплачивает Базе неустойку в размере 100% (Сто) процентов от стоимости **одних суток** проживания гарантированной брони (первый день проживания).

2.15. При **отказе гостя от гарантированной брони**, в период **высокого сезона** (15 августа – 10 ноября, 31 декабря – 08 января, 10 апреля – 10 мая) менее, чем за **3 суток** (72 часа) до заезда, гость уплачивает Базе неустойку в размере 100% (Сто) процентов от стоимости **одних суток** проживания гарантированной брони (первый день проживания).

2.16. При отказе гостя от **группового бронирования (5 номеров и более) и/или банкетного мероприятия** менее, чем **за 5 суток до заезда**, гость оплачивает **неустойку в размере 20%** от стоимости Программы мероприятия (меню и доп услуги по мероприятию).

2.17. При **отказе гостя от дополнительных услуг**, независимо от формы оплаты, которые оказывают Базе сторонние организации (шоу-программа и т. п.), менее чем за десять календарных дней до даты оказания услуг, гость компенсирует затраты Базы в размере 100% **согласно документально подтвержденным расходам**. Уплата неустойки и компенсация затрат Базы может осуществляться в безакцептном порядке путем зачета находящихся на счете Базы денежных сумм гостя в следующем порядке: сначала погашается сумма неустойки/компенсации, потом – осуществляется возврат оставшейся денежной суммы.

2.18. При отказе от **дополнительных услуг «аренда катера» и «услуги егеря»** в период **высокого сезона** (15 августа – 10 ноября, 31 декабря – 08 января, 10 апреля – 10 мая) **за 3 (три) дня до даты оказания услуги**, стороны считают услугу оказанной, и предоплата не возвращается.

2.19. Ранний заезд.

- ✓ В случае *гарантированного (оплаченного) бронирования* при заезде Гостя до расчетного часа на срок более суток бронирование номеров осуществляется с предшествующих суток, при этом взимается дополнительная оплата за сутки проживания.
- ✓ При *негарантированном бронировании* или при поселении «от стойки», размещение Гостя до расчетного часа производится на следующих условиях:
 - с **12:00 – 14:00 – бесплатно** (при наличии готовых к заезду номеров);
 - с **07:00 – 12:00 – 50% стоимости** первых суток. При FB – завтрак и обед включены
 - **ранее 07:00 – 100% стоимости** первых суток. При FB – завтрак и обед включены

2.20. Поздний выезд (после 12:00 в дату выезда)

Оплата за поздний выезд взимается в следующем порядке:

- ✓ При продлении проживания с 12:00 до 18.00 часов текущих суток – взимается оплата в размере **50% стоимости номера в сутки**. При FB – обед включен.
- ✓ При продлении проживания **свыше 6 часов** после расчетного времени - взимается оплата в размере **100% стоимости** номера в сутки. При FB – включены обед и ужин.

2.21. При проживании **не более суток** (24 часов) оплата взимается за сутки.

2.22. Опоздание гостей ко времени заселения.

В случае гарантированного бронирования при опоздании на сутки взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за 1 сутки. При опоздании более, чем на сутки, бронь аннулируется. В этом случае размещение на Базе производится в порядке общей очереди при наличии номеров. Администрация Базы оставляет за собой право взять оплату за фактический простой номера, но не более чем за 1 сутки.

2.23. Общее **количество проживающих** гостей в номере **должно соответствовать количеству оплаченных мест** в номере.

2.24. При предоставлении **детям от 3-х до 11 лет включительно** дополнительного места плата взимается согласно условиям предоставления детской кровати или дополнительного места в номере за дополнительную плату в соответствии с действующим прейскурантом.

2.25. **Дети до 2-х лет** включительно проживают в отеле бесплатно без предоставления дополнительного места. За дополнительное предоставление кровати взимается стоимость согласно действующему прейскуранту.

2.26. Посещение проживающих на Базе третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации Базы и проживающего Гостя. Пребывание в номере посетителей разрешено с 7.00 до 23.00 ч. Пребывание **посетителя в номере после 23:00 должно быть оплачено** и оформлено как размещение на дополнительном месте.

2.27. **Гости без проживания обязаны оформить гостевое заселение** на дневное пребывание на Базе у Администратора. Для оформления гостевого счета необходимо предъявить паспорт или иной документ, удостоверяющий личность.

2.28. **Расчет** за предоставленные услуги возможен **только в кассе Базы**. В точках оказания услуг расчет наличными денежными средствами не производится. Гость сообщает свои ФИО и свой номер комнаты и на основании оказанной услуги выписывается счет гостю, где своей подписью он заверяет факт согласия с оплатой при выезде.

2.29. При необходимости **продления проживания** на Базе, Гость может обратиться к Администратору. При наличии свободных мест на Базе срок проживания может быть продлен. При продлении проживания на Базе Гость оплачивает 100% стоимости проживания за продленный период.

2.30. **При выезде с Базы** Гость обязан уведомить Администратора за 30 минут до своего намерения покинуть номер для проверки горничной номера.

2.31. При выезде гость производит **окончательный расчет** за предоставленные услуги с Администратором Базы, включая оплату за предоставленные дополнительные услуги, сдает ключ от номера и получает пропуск на выезд.

2.32. Для бронирований, осуществленных **по тарифам Специальных предложений**, условия оплаты, изменения и отмены могут отличаться. При этом условия оплаты, изменения и отмены, указанные в Специальных предложениях Базы, имеют преваляющее значение перед условиями, изложенными в настоящих Правилах. Актуальная информация об условиях Специальных предложений указывается на Сайте Базы.

2.33. В случае отказа Гостя от части услуг, входящих в комплекс (пакет) услуг, База **не производит перерасчет и уменьшение общей стоимости комплекса** (пакета) услуг, а уплаченные денежные средства возврату не подлежат.

2.34. **При досрочном выезде** проживающего гостя, возврат денежных средств осуществляется в полном объеме, если гость сообщил о своем намерении (посредством подачи письменного заявления) **минимум за 24 ч до планируемого времени выезда**. В случае, если гость сообщил о желании досрочно прекратить проживание позднее вышеуказанного времени (менее, чем за 24 ч до выезда), База вправе удержать стоимость последующих суток проживания (плата за фактический простой номера).

2.35. **Досрочный выезд** гостя, проживающего **по тарифам со скидкой**. На Базе предусмотрены разнообразные тарифы, ориентированные на различные целевые группы потребителей (в том числе, тарифы, зависящие от количества ночей и стоимость таких тарифов установлена Базой только при условии использования гостем всего срока проживания (так называемая цена «за количество»). В случае досрочного расторжения гостем договора на предоставление гостиничных услуг в одностороннем порядке, при возврате гостю денежных средств расчет производится, исходя из фактической стоимости проживания согласно прейскуранту Исполнителя, на дату заключения договора, а также с учетом фактических расходов Исполнителя по оказанию гостю услуг в рамках договора.

Таким образом, при досрочном выезде гостя, который оплатил проживание на Базе в рамках тарифов со скидкой (**от количества ночей**), и не соблюдении условия минимальной продолжительности заезда, **возврат денежных средств гостю осуществляется, исходя из фактической** (а не уменьшенной акционной стоимости) **стоимости проживания**, согласно прейскуранту Базы, на дату расторжения гостем договора на предоставление гостиничных услуг.

2.36. При заезде услуг Базы безналичным способом, оплату необходимо произвести заблаговременно. В случае задержки поступления оплаты за услуги на расчетном счете Базы, Гость должен оплатить услуги Базы за наличный расчет или через торговый/интернет эквайринг. После поступлении денежных средств на расчетный счет Базы Гостю осуществляется возврат ранее внесенной суммы без оформления заявления. При отказе Гостя внести данный обеспечительный платеж, База вправе отказать в поселении.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ

3.1. ПРАВА ГОСТЯ

3.1.1. Гости Базы имеют право пользоваться всеми услугами Базы согласно установленному расписанию работы служб Базы, производить их предварительный заказ, получать информацию о состоянии своего счета, производить промежуточный платеж.

3.1.2. При обнаружении недостатков в оказанной услуге Гость может потребовать безвозмездного устранения недостатков и составления акта, фиксирующего недостатки услуги в присутствии Администратора Базы. При наличии существенных недостатков, Гость может обратиться к администратору Базы с просьбой произвести замену номера либо отказаться от получения услуги. При обоснованности требования Администрация Базы производит замену номера из резервного фонда.

3.1.3. Право на внеочередное обслуживание в Отеле имеют:

- ✓ Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы;
- ✓ инвалиды детства, инвалиды 1 группы и одно лицо, сопровождающее его;
- ✓ работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, фельдъегерской связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
- ✓ военнослужащие, проходящим военную службу по контракту, направляемые в служебную командировку, по предъявлению командировочного удостоверения (ст.20 п.6 ФЗ РФ «О статусе военнослужащих» от 27.05.1998 г. №76-ФЗ);
- ✓ инвалиды и участники Великой Отечественной войны;
- ✓ другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, предоставлено право на внеочередное обслуживание в предприятиях бытового обслуживания.

3.2. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ

3.2.1. Соблюдать установленный на Базе порядок проживания и предоставленных услуг;

3.2.2. соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Базы;

3.2.3. возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Базы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по ценам Прейскуранта Базы на день обнаружения ущерба. В случае возмещения ущерба составляется Акт о возмещении ущерба в 2-х экземплярах. В случае отсутствия в прейскуранте поврежденного имущества, ущерб возмещается в соответствии с рыночной стоимостью поврежденного имущества, действующей на момент возмещения ущерба.

3.2.4. соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок на Базе;

3.2.5. соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха гостей и посетителей Отеля от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других лиц на отдых, не оскорблять действиями и словами гостей, посетителей и персонал Базы;

3.2.6. не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Базы;

3.2.7. при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно сообщить администрации Базы о данном факте и освободить номер Базы (ст.33 ФЗ №52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 г.);

3.2.8. соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;

3.2.9. Гости, проживающие в отеле, а также их посетители, обязаны соблюдать требования ФЗ от 23.02.2013 N 15-ФЗ (ред. от 31.12.2014) "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака". Курение табака осуществляется исключительно в специально отведенных местах на территории отеля. Нарушение требования о запрете курения на территории отеля влечет за собой взыскание штрафа в соответствии с ФЗ от 23.02.2013 N 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака». 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, отелем взимается компенсация расходов на очистку номера от запаха табачного дыма. **Штраф за курение** вне зоны специально отведенных для этого мест – **2 000 (две тысячи) рублей с человека**. Доказательством несоблюдения Гостя правил о запрете курения является односторонний акт, оформленный сотрудником Отеля, который зафиксировал данный факт;

3.2.10. при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;

3.2.11. не выносить из номера белье, полотенца и прочий инвентарь;

3.2.12. при выезде с Базы произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить Администратора о своем выезде и сдать ключ;

3.2.13. по истечении оплаченного срока проживания – освободить номер.

3.2.14. соблюдать правила пользования инфраструктурой и услугами Отеля, правила посещения бассейнов, правила нахождения на воде, правила для охотников, правила пожарной безопасности.

3.2.15. Не оставлять несовершеннолетних детей без присмотра в зонах бассейна, тренажеров, детских площадках и прочих местах общественного пользования.

3.3. На Базе запрещается:

3.3.1. оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера;

3.3.2. хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть;

3.3.3. носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, имеющегося у гостей Базы, в том числе при исполнении ими служебных обязанностей, а также специальных средств снаряжения. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, и имеющие оружие при себе, обязаны в момент оформления документов на заселения уведомить об этом администрацию Базы и предоставить документы, удостоверяющие данное право;

3.3.4. хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия;

3.3.5. пользоваться электронагревательными приборами; передвигать мебель;

3.3.6. разводить огонь в непредусмотренных для этого местах, в т.ч. использовать мангалы вне специально отведенных территориях для барбекю.

3.3.7. выносить из ресторана в период работы в режиме «шведского стола» продукты и посуду. Вынос продуктов разрешен в одноразовой посуде с уведомления администрации ресторана в случае плохого самочувствия кого-либо из гостей или при предварительном согласовании с Администратором Базы.

3.3.8. проносить и употреблять в ресторанах и барах алкогольные напитки, не приобретенные на Базе;

3.3.9. приносить и употреблять еду и напитки, не приобретенные на Базе, на территории бассейна и/или СПА-комплекса (за исключением детского питания для детей до двух лет);

3.3.10. находится на территории бассейна и/или СПА-комплекса в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения; проносить и употреблять напитки в стеклянной таре в помещениях, предназначенных для оказания оздоровительных услуг;

3.3.11. нарушать покой проживающих гостей после 23-00 ч.;

3.3.12. находиться на Базе лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое;

3.3.13. проводить на Базу своих посетителей без регистрации на ресепшн;

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АДМИНИСТРАЦИИ БАЗЫ

4.1. База обязана обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию гостей: правила предоставления гостиничных услуг и полную информацию об услугах, оказываемых Базой, форме и порядке их оплаты.

4.2. База предоставляет гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- ✓ наличие в номере предметов санитарно-гигиенического оснащения номера;
- ✓ смену полотенец ежедневно, а постельного белья не реже 1-го раза в три дня;
- ✓ наличие в номере телевизора;
- ✓ наличие wifi
- ✓ предоставление туристической информации;
- ✓ питание;
- ✓ вызов скорой помощи;
- ✓ побудку к определенному времени;
- ✓ предоставление кипятка;
- ✓ вызов такси;
- ✓ предоставление гладильных принадлежностей;
- ✓ дополнительные постельные принадлежности по запросу гостя

4.3. База вправе произвести замену предоставленного гостю номера или места на Базе и требовать незамедлительного освобождения, ранее занимаемого гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно - эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

4.4. Администрация имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя с Базы в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.

4.5. Вещи, оставленные гостем в номере, подлежащем освобождению, по истечении оплаченного срока проживания по заключенному договору предоставления гостиничных услуг, помещаются Базой на хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение с возложением на потребителя всех расходов по их содержанию.

4.6. В случае обнаружения забытых вещей База принимает все меры по возврату их владельцу, согласно установленному порядку. База хранит забытую Гостем вещь в течение 3-х месяцев с момента составления Акта о забытых вещах.

4.7. За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других драгоценных вещей, не сданных на хранение, База ответственности не несет.

4.8. Для хранения денег и ценностей гостям необходимо пользоваться сейфовой ячейкой, установленной на рецепции Базы, оплатив услуги хранения в соответствии с действующим прейскурантом Базы.

4.9. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, незамедлительно уведомляет об этом Администратора Базы для составления соответствующего акта совместно гостем и администрацией Базы.

4.10. При отсутствии акта согласно п.4.9 Правил, рекламация не может быть принята к рассмотрению, а требования Гостя считаются необоснованными.

4.11. База вправе отказать в обслуживании гражданам, состояние которых имеет признаки алкогольного или наркотического опьянения, и/или поведение которых может создать неудобства для Гостей Базы.

4.12. База вправе отказать в предоставлении услуг либо в одностороннем внесудебном порядке прекратить оказание услуг Гостю, без выплат каких-либо компенсаций и/или возвратов в случае нарушения настоящих Правил или техники безопасности со стороны Гостя. Администрация Базы имеет право отказать ему в дальнейшем пребывании на Базе с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов, без выплаты Гостю каких-либо компенсаций или возвратов в связи с досрочным прекращением оказания услуг.

4.13. База не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне территории Базы.

4.14. База обеспечивает полное соответствие нормам Роспотребнадзора, другим нормативным актам качества предлагаемых услуг Базы.

4.15. База обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Базы.

4.16. База обязуется **не проводить шумных мероприятий после 23 часов**, кроме выходных и праздничных дней.

4.17. База обязуется своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде.

4.18. На территории Базы ведется **видеонаблюдение**. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

4.19. На территории Базы в момент проведения развлекательных мероприятий может проводиться фото и **видеосъемка** с участием Гостей Базы. Гость, подписывая регистрационную карту (анкету гостя) предоставляет свое согласие на возможное участие в подобных фото- и видеосъемках, а также в дальнейшем - на возможное размещение их в открытых рекламных источниках. Любой Гость вправе письменно в любой момент сделать отзыв своего согласия на участие в фото- и видеосъемках на территории Базы, написав соответствующее заявление Администратору Базы.

4.20. Факт бронирования, а также получения Гостем дополнительных услуг фиксируется электронно в Автоматизированной системе управления отелем. Соответствующая распечатка из данной программы является подтверждением факта оказания Гостю услуг, а также факта отсутствия у Клиента претензий по оказанным услугам в случае, если в течение 1 (одного) дня с даты оказания услуги Клиент не заявит в письменном виде свои возражения по факту, качеству, либо иным параметрам оказанной услуги.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

5.1. Книга отзывов и предложений находится у Администратора и выдается по первому требованию гостя. Требования и жалобы, в том числе указанные в Книге отзывов и предложений рассматриваются не позднее одного месяца со дня подачи Гостем жалобы. Ответ гостю предоставляется в формате телефонного разговора либо письма на указанный электронный адрес от имени Генерального директора, либо уполномоченного лица. После этого в Книге жалоб и предложений должна быть произведена запись о принятых мерах.

5.2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме в формате официального заявления. На данном заявлении сотрудник Базы должен поставить отметку о приеме с датой и подписью представителя Базы и передать руководству на рассмотрение. Не позднее месяца со дня подачи жалобы гость должен получить ответ от администрации Базы.

5.3. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте, составляется акт, подписанный Гостем и уполномоченным лицом Базы, в 2-х экземплярах с указанием в нем всех замечаний.

5.4. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Генеральным директором Базы.

6. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ С ЖИВОТНЫМИ

6.1. На Базе разрешается проживание собак размещение собак не бойцовых пород до 40 см в холке.

6.2. Размещение с собаками допускается только при наличии справки от ветеринарного врача с отметкой о прививках и общем состоянии питомца.

6.3. Подписывая регистрационную карту (анкету гостя) Гость подтверждает ознакомление и согласие выполнять правила Базы, изложенные в параграфе 6 настоящих Правил.

6.4. За размещение животного взимается дополнительная плата в размере, установленном действующим прейскурантом Базы.

6.5. Выгул собак на территории детских площадок и на газонах, а также, вход в ресторан, на территорию открытого бассейна - строго запрещается.

6.6. Для размещения животных необходимо наличие клетки или сумки для перевозки, специального контейнера или туалета, посуды для кормления. Кормить животных из посуды, принадлежащей Базе, а также использовать мебель номерного фонда в качестве спального места строго запрещается.

6.7. В номере без присмотра хозяина животное должно находиться в специальной клетке.

6.8. На территории Базы собаки могут находиться только в ошейнике и на поводке.

6.9. Уборка номера проводится при отсутствии животного или при нахождении животного в клетке или переноске в присутствии хозяина.

6.10. Не допускается оставлять собак на территории Базы без присмотра.

6.11. База не несет ответственность за сохранность и состояние животного. База вправе не оказывать в предоставлении услуг либо в одностороннем внесудебном порядке прекратить оказание услуг Гостю, захватившему на Базу с животным, без выплат каких-либо компенсаций и/или возвратов в случае:

- однократное нарушение правил проживания на территории Базы;
- шумное, агрессивное поведение животного, принадлежащего Гостю, либо
- наличие признаков болезни животного.

7. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ БАСЕЙНА/ОВ ГОСТЯМИ

7.1. Настоящие правила определяют порядок пропуска и нахождения посетителей (далее – Клиент/Посетитель) на территории летних бассейнов и крытого аквакомплекса на территории баз отдыха «Застава» и «Фрегат» (далее – База).

7.2. Разовое посещение бассейна осуществляется после 100% оплаты.

7.3. Регистрация для прохождения на территорию бассейна на стойке администратора бассейна является свидетельством ознакомления и согласия с настоящими правилами.

7.4. Лицу, нарушившему настоящие правила, администрация баз отдыха «Застава» и «Фрегат» вправе ограничить или прекратить допуск на территорию бассейна и расторгнуть договор на оказание услуг в одностороннем порядке.

7.5. Часы работы летнего бассейна: с 09.00 до 20.00. Администрация имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в часы работы бассейна. График работы крытого бассейна Администрация публикует на сайте baza-zastava.ru

7.6. Бассейн может закрываться для проведения профилактических работ. О проведении профилактических работ и прекращении работы, посетители заранее информируются. Территория бассейна может также закрываться для проведения работ, связанных с форс-

мажорными обстоятельствами различного характера, включая, но, не ограничиваясь устранением последствий аварий и пр. В день, когда не работает открытый бассейн на одной из баз, гости могут воспользоваться и посетить бассейн на другой базе.

- 7.7. Посетители могут пользоваться раздевалкой, туалетом, шезлонгами, стульями, душем.
- 7.8. Посещение бассейна лицами, не достигшими 14 лет, допускается только в сопровождении взрослых.
- 7.9. Администрация Базы не несет ответственность за сохранность оставленных вещей, а также за утерю ценных ювелирных вещей и иных украшений, попадание их в сложно доступные места и технические отверстия.
- 7.10. Посетители, не умеющие плавать, в бассейнах должны использовать поддерживающие плавательные средства.
- 7.11. Ответственность за жизнь и здоровье ребенка всецело лежит на родителе или сопровождающем его лице.
- 7.12. Младенцы посещают бассейн только при наличии специальных подгузников для плавания в бассейне.
- 7.13. На территории бассейнов **строго запрещается:**
- находиться в состоянии алкогольного, наркотического и иного отклоняющегося от нормы состояния;
 - приносить с собой и употреблять любые принесенные с собой напитки и еду;
 - ругаться, употреблять нецензурные выражения в речи;
 - использовать инвентарь не по назначению, выносить имущество и инвентарь за пределы территории бассейна
 - справлять нужду в не предназначенных специально для этого местах;
 - курить на территории бассейна;
 - осуществлять спуск в воду бассейнов в не предназначенных для этого местах (в том числе, запрещается нырять в воду с бортиков бассейна, выполнять акробатические номера);
 - входить в служебные и прочие технические помещения, самостоятельно регулировать любое инженерно-техническое оборудование, крутить крепежи оборудования и т.д.
 - беспокоить других посетителей, нарушать чистоту и порядок;
 - вести предпринимательскую и иную деятельность;
 - размещать объявления, рекламные материалы, проводить опросы, распространять товары и вести иную деятельность, не связанную с целями посещения бассейна, без письменного разрешения администрации;
 - производить аудио-, видео- и фотосъемку без разрешения Администрации.
- 7.14. За нарушение отдельных положений настоящих Правил с посетителей взимаются штрафы, перечень и размеры которых утверждаются администрацией базы отдыха. Посетитель обязан компенсировать стоимость испорченного и утерянного имущества бассейна. Администрация базы отдыха оставляет за собой право на **удаление с территории бассейна лиц, нарушивших данные правила** в одностороннем порядке, без возврата денежных средств.
- 7.15. На территории бассейна, в случае необходимости (включая происшествия любого характера), может проводиться фото и видеосъемка (видео фиксация) с участием других посетителей, а также дальнейшее предоставление материала в правоохранительные органы,

суды и пр. Посетитель дает согласие Администрации летнего бассейна (с целью предотвращения правонарушений и преступлений, причинения вреда жизни и здоровью людей, а также имуществу летнего бассейна) на обработку его биометрических персональных данных, включая изображения на фотографиях и видеозаписях как в электронном виде, так и на материальных носителях информации.

Согласием клиента на его фото и видеосъемку, дальнейшую обработку, включая передачу материалов в правоохранительные органы, суды и пр. является регистрация для прохождения на территорию бассейна на стойке администратора летнего бассейна.

В рамках настоящего пункта под видеофиксацией понимается как съемка, осуществляемая камерами системы видеоконтроля, так и съемка на мобильные телефоны сотрудников летнего бассейна и других посетителей.

8. ПРАВИЛА НАХОЖДЕНИЯ НА ВОДЕ

Пассажиру судна запрещается:

- 8.1. Начинать посадку или высадку до полной швартовки судна и без указания капитана маломерного судна.
- 8.2. Вступать в пререкания с капитаном маломерного судна, вмешиваться в управление судном.
- 8.3. Самовольно покидать лодку нырять с борта и купаться в непосредственной близости от него.
- 8.4. На ходу и во время стоянки перегибаться через ограждения, сидеть на леерных ограждениях.
- 8.5. При прохождении под мостами и нависающими препятствиями – вставать со своих мест и поднимать вверх руки или любые предметы.
- 8.6. Самостоятельно открывать люки судна.
- 8.7. Оставлять ребёнка, находящегося на Вашем попечении, без присмотра, снимать с него спасательный жилет.
- 8.8. Снимать без крайней необходимости спасательные жилеты.
- 8.9. Проносить на борт судна вещи, относящиеся к категории опасных и запрещённых (сжатые газы, едкие вещества, оружие, взрывчатые и горючие вещества, наркотики, т.д.)
- 8.10. Бросать за борт мусор и любые другие предметы.
- 8.11. Самовольно использовать на судне любые световые и пиротехнические средства (факелы, петарды, фейерверки, бенгальские огни, звуковые и огневые ракеты, лазерные устройства и т.п.).
- 8.12. Находиться на борту в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Настоящие Правила проживания, действующие на Базе, являются публичной офертой любому лицу, желающему воспользоваться услугами Базы, и определяют порядок и условия их использования. Настоящая оферта может быть изменена Базой в любое время без предварительного уведомления.

9.2. Акцептом настоящей оферты является оплата любых услуг Базы, что считается заключением с Базой договором на оказание платных услуг на условиях, установленных настоящими Правилами проживания.

9.3. В случае заключения договоров по оказанию гостиничных услуг, услуг проката, организации мероприятий и иных услуг, настоящие Правила проживания становятся неотъемлемой частью названных договоров.

9.4. Настоящие Правила проживания размещаются на официальном сайте Базы в сети Интернет.

9.5. Настоящие Правила включают в себя нижеуказанные приложения, которые являются неотъемлемой частью правил и обязательны для соблюдения гостями Базы.

9.6. Подтверждением ознакомления и согласия Гостя Базы с приложениями к настоящим Правилам является факт оплаты Гостем услуги проживания на Базе.