

Положение

о порядке проживания, пребывания и предоставления услуг на базе отдыха «Эко-курорт «ЮГ»

Настоящее Положение разработано в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей», ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ, Правилами бытового обслуживания в РФ, Правилами оказания услуг общественного питания.

1. Основные понятия

База отдыха - территория средства размещения, с расположенными на ней корпусами и другими объектами инфраструктуры, обеспечивающими функционирование Базы отдыха, а также оборудование и другое имущество.

Исполнитель - общество с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «Курорт»» в г. Анапа, оказывающий своими силами либо с привлечением третьих лиц, комплекс услуг по организации отдыха граждан на территории Базы отдыха по возмездным договорам.

Гость Базы отдыха - гражданин, находящийся на территории Базы отдыха, пользующийся приобретенными и предоставленными услугами, включая услуги по проживанию.

Посетитель Базы отдыха - гражданин, правомерно находящийся на территории Базы отдыха, пользующийся услугами, без услуги по проживанию, на основании приобретаемой в обязательном порядке дневной карты.

Оказанная услуга - определенное действие (совокупность действий), произведенное Исполнителем по исполнению принятых на себя обязательств, в сфере предоставления гостиничных и сопутствующих им услуг, перечень которых утвержден Исполнителем, в соответствии с нормативными актами, регламентирующими осуществление оказываемых видов деятельности.

Не оказанная услуга - неисполнение Исполнителем принятых на себя обязательств по предоставлению приобретенных услуг.

Грубое нарушение правил проживания на Базе отдыха - ситуация, при которой поведение гостя или посетителя Базы отдыха препятствует Исполнителю и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по предоставлению услуг и обеспечению отдыха гостям и посетителям Базы отдыха или их (гостя, посетителя) действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала или гостей, приводящие к порче либо уничтожению имущества Базы отдыха, либо гостей и посетителей Базы отдыха, а также они (гость, посетитель) нарушают нормы законодательства РФ и настоящего Положения.

2. Общие положения

2.1. База отдыха предназначена для временного проживанияGuests Базы отдыха на период, согласованный с Исполнителем. По истечении согласованного периода Гость Базы отдыха освобождает номер.

2.2. Режим работы Базы отдыха «Эко-курорт «ЮГ» - сезонно, с мая по октября.

2.3. Правила проживания:

РазмещениеGuests Базы отдыха производится по предварительному бронированию.

Размещение без предварительного бронирования производится только при наличии свободных номеров.

При бронировании Гость Базы отдыха выбирает категорию номера, а конкретный номер комнаты, принадлежащего данной категории, присваивается автоматически, при заселении Гостя Базы отдыха.

Расчетный час 10:00 текущих суток по местному времени.

Время заезда с 12:00 текущих суток по местному времени.

Время выезда до 10:00 текущих суток по местному времени.

Гостиничные сутки – промежуток времени между установленным временем заезда и расчетным часом.

По окончании периода проживания Гость Базы отдыха обязан освободить номер до расчетного часа (10:00 текущих суток). Продление периода проживания производится только при отсутствии брони на данный номер. При наличии свободных номеров, по необходимости, за плату, Гостю Базы отдыха может быть предоставлен другой номер.

Вход на территорию Базы отдыха, пляж Базы отдыха осуществляется только по браслету.

Допускается нахождение на территории Базы отдыха лиц, приглашенных проживающими на Базе отдыха гостями. «Гостевая карта» оформляется и оплачивается в службе приема и размещения согласно действующему тарифу. Посетители Базы отдыха могут находиться на территории базы отдыха до 22:00 с правом получения всех услуг, включенных в стоимость.

2.4. Порядок регистрации:

При размещении обязательным является предъявление документов:

- для граждан России старше 14 лет — паспорт гражданина РФ;
 - для детей до 14 лет — свидетельство о рождении, при сопровождении детей, не достигших 14-летнего возраста третьими лицами – нотариально заверенная доверенность от родителей;
 - для военнослужащих — удостоверение личности военнослужащего РФ (военный билет солдата, матроса, сержанта, старшины, прапорщика и мичмана, паспорт моряка);
 - для иностранных граждан — гражданский паспорт, виза на въезд на территорию РФ и миграционная карта (если другой порядок въезда не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями и международными договорами).
- Для Гостей, прибывших от туристических фирм, помимо документов, названных выше, необходимо предъявить ваучер либо путевку.

Рекомендуемые документы:

- для детей до 14 лет — справка об эпидокружении (срок действия 3 дня);

2.5. Миграционный учет:

Миграционный учет граждан РФ осуществляется на основании:

- паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ;
- свидетельства о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
- паспорта, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ, - для лиц, постоянно проживающих за пределами РФ.

Миграционный учет иностранных граждан и лиц без гражданства РФ осуществляется на основании ФЗРФ от 18.07.2006г № 109 «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ» на основании:

- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признаваемым в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Закона № 115-ФЗ от 25.07.02 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);
- миграционной карты с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты;
- визы для граждан тех стран, у которых с Россией установлен визовый режим;
- предыдущей регистрации (если с момента пересечения границы прошло более 7 суток).

Иные и не регламентированные настоящим Положением требования к миграционному учету Гостей Базы отдыха осуществляются в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для

регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации», Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации"

При отсутствии требуемых документов сотрудник службы приема и размещения Базы отдыха будет вынужден отказать Гостям в заселении.

2.6. Порядок оплаты:

Оплата за проживание и услуги базы отдыха осуществляется по утвержденному Базой отдыха прейскуранту, установленному на определенный период. Оплату необходимо осуществить в следующие сроки:

- если до заезда 7 суток и более, оплату необходимо произвести в течение 2 банковских дней с момента выставления счета;
- если до заезда менее 7 суток, оплату необходимо произвести сразу после совершения заказа номера, или в день заезда.

Информация о действующих ценах, об услугах, входящих в стоимость и услугах, публикуется на сайте и размещается на стойке службы приема и размещения.

Информация о дополнительных услугах и их стоимости, находится на стойке службы приема и размещения.

Оформление и оплата дополнительных услуг производится у администратора службы приема и размещения и непосредственно на месте оказания услуг.

Плата за проживание на Базе отдыха взимается в соответствии с расчетным часом – 12 часов текущих суток по местному времени.

При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от времени заезда, бронь на номер предоставляется до расчетного часа.

Услуга раннего заезда или позднего выезда предоставляется при наличии свободных номеров в день заезда или выезда за дополнительную оплату.

Ранний заезд:

- при заезде с 00:00 до 05:59 - оплата 50% стоимости текущих суток по прайсу (проживание до времени заезда) (при наличии свободных мест);
- при заезде с 06:00 до 11:59 – при наличии свободного номера, поселение осуществляется бесплатно.

Поздний выезд:

- с 10:00 до 17:59 – почасовая оплата (при наличии свободных мест);
- с 18:00 до 24:00 - оплата 0,5 суток (при наличии свободных номеров).

При гарантированном (оплаченном) бронировании в случае опоздания Гостя взимается плата за фактический простой номера, продление срока проживания по путевке не производится.

При опоздании более чем на сутки (в случае отсутствия связи с гостем) бронь аннулируется.

2.7. Порядок аннуляции/отмены бронирования:

Счет на оплату действителен в течение 2 (двух) банковских дней с даты подтверждения бронирования.

Негарантированное бронирование:

Аннулируется при отсутствии оплаты по истечении 2 (двух) банковских дней.

Гарантированное бронирование:

Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 29.07.2018) "О защите прав потребителей"

Статья 32. Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ) (см. текст в предыдущей редакции). Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

- при аннуляции бронирования, при обращении за 7 дней (168 часов) до заезда и более денежные средства возвращаются за минусом 10% от общей стоимости забронированных услуг (услуги бронирования);
- при аннуляции бронирования по тарифу «невозвратный», удерживается 100% от оплаченной суммы;
- при аннуляции бронирования, при обращении менее чем за 7 дней (168 часов) до заезда, производится перерасчет стоимости и возвращается оплаченная сумма за минусом фактически понесенных расходов согласно Закону РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 29.07.2018) "О защите прав потребителей".

Возврат денежных средств осуществляется по письменному заявлению Плательщика с указанием банковских реквизитов и приложения ксерокопии паспорта Плательщика. Заявления присылаются на электронную почту sales@uk-kurort.ru, а оригиналы направляются по адресу: 353440, г. Анапа, а/я 13. После получения оригинала заявления, возврат денежных средств осуществляется в течении пяти банковских дней.

Независимо от приобретенного тарифа оплаченная сумма без удержания возвращается в случае:

- смерти родных или близких одного из туристов (свидетельство о смерти);
- болезни одного из туристов (справка врача), с предоставлением копии документа.

В случае не заезда или опоздания перерасчет стоимости номера не производится. Номер держится до 12:00 следующего дня от даты заселения.

При досрочном выезде производится перерасчет стоимости и возвращается оплаченная сумма за минусом фактически понесенных расходов согласно Закону РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 29.07.2018) "О защите прав потребителей"

3. Перечень оказываемых услуг:

- Размещение в номере выбранной категории (заезд с 12:00, выезд до 10:00);
- Пользование собственным оборудованным пляжем (шезлонги оплачиваются отдельно);
- 3х разовое питание по системе «Шведский стол» (в период с 01.05 по 15.06 и с 10.09 по 30.09 база отдыха оставляет за собой право изменить тип питания на «Комплексное меню») с 26.05 по 30.09;
- Ясли-сад для детей от 2 до 8 лет (работают воспитатели);
- Детская игровая комната (работают воспитатели);
- Вечерние дискотеки и киносеансы (для детей, для взрослых, семейные);
- Wi-Fi в общественных зонах;
- Детская игровая площадка;
- Спортивная площадка (волейбол, футбол, баскетбол) и другие спортивные развлечения.

4. Обязанности Исполнителя по предоставлению услуг.

- 4.1.** Своевременно и в полном объеме предоставлять Гостям оплаченные услуги.
- 4.2.** Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях.
- 4.3.** Не проводить шумных мероприятий на территории Базы отдыха после 23.00, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ.
- 4.4.** Своевременно реагировать на просьбы Гостей и посетителей Базы отдыха об устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры Базы отдыха, других недостатков оказанной услуги.
- 4.5.** Исполнитель не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжение).
- 4.6.** Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг санитарным нормам.

5. Обязанности Гостя.

- 5.1.** 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.
- 5.2.** Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Базы отдыха.
- 5.3.** Соблюдать правила пожарной безопасности, правила техники безопасности на всех объектах Базы отдыха.
- 5.4.** В период с 23.00 до 09.00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям.
- 5.5.** Не повреждать имущество Базы отдыха. В случае повреждения или уничтожения имущества до даты выезда возместить Базе отдыха ущерб в соответствии с действующим законодательством, в размере, установленном прейскурантом, утвержденным Исполнителем, либо при отсутствии в прейскуранте поврежденного имущества ущерб возмещается в соответствии с рыночной стоимостью поврежденного имущества, действующей на момент возмещения ущерба.
- 5.6.** При выявлении у гостя инфекционного заболевания или при подозрении на такое заболевание немедленно освободить номер на Базе отдыха (ст. 33 ФЗ №52 " О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" от 30.03.1999 г.).

6. На Базе отдыха запрещается:

- 6.1.** Выносить из столовой продукты и посуду. В случае болезни гостя оформляется заявка у администратора на доставку заказа официантом в номер.
- 6.2.** Проносить и употреблять в ресторане и барах алкогольные напитки, приобретенные не на территории Базы отдыха.
- 6.3.** Курить в номерах, общественных зонах и иных не отведенных для этого местах.
- 6.4.** Носить и хранить оружие, взрывчатые и легковоспламеняющиеся, едкие и ядовитые вещества. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право, по требованию администрации Базы отдыха. Под оружием следует понимать средства, указанные в законе РФ «Об оружии».
- 6.5.** Хранить и не санкционированно использовать пиротехнические изделия и свечи.
- 6.6.** Находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на него.
- 6.7.** Находиться и отдыхать на территории Базы отдыха с животными.
- 6.8.** Проводить на территорию Базы отдыха своих посетителей без приобретения для них карты гостевого пребывания и получения статуса «посетитель Базы отдыха».
- 6.9.** Оставлять несовершеннолетних детей без присмотра в зонах бассейна, детской площадки и прочих.

7. О курении.

- 7.1.** Лица, проживающие на Базе отдыха, 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 осуществляют исключительно в специально отведенных местах на территории Базы отдыха, данные места обозначены соответствующими знаками, разрешающими курение.
- 7.2.** Нарушение требования о запрете курения на территории Базы отдыха влечет за собой взыскание штрафа, в соответствии с 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".

8. Ответственность Гостя, посетителя Базы отдыха и права Исполнителя.

- 8.1.** Администрация Базы отдыха имеет право отказать гостям и посетителям Базы отдыха в предоставлении каких-либо услуг, обозначенных в прейскуранте, по медицинским показаниям и в случае проявления со стороны гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.
- 8.2.** В случае грубого нарушения правил поведения, установленного порядка проживания и техники безопасности гостями и посетителями, в том числе, но не исключая случаев, указанных в разделе 6, администрация Базы отдыха имеет право отказать гостям и посетителям в дальнейшем пребывании на территории Базы отдыха с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.
- 8.3.** Исполнитель не несет ответственности за здоровье гостя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных вне Базы отдыха.
- 8.4.** На Базе отдыха 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 N 5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации», в этой связи осуществляется обработка персональных данных, предоставленных гостем Базы отдыха, в том числе передача персональных данных для обработки третьим лицам, для исполнения Базой отдыха обязательств, предусмотренных законом, в соответствии с заключенными Базой отдыха договорами, с соблюдением принципов и правил обработки персональных данных, предусмотренных законом, соблюдением конфиденциальности персональных данных и обеспечением безопасности персональных данных при их обработке.
- 8.5.** Администрация Базы отдыха не несет ответственность за сохранность документов, денег, и иных ценностей.
- 8.6.** Администрация Базы отдыха 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.
- 8.7.** Поскольку территория Базы отдыха является публичным местом, Исполнитель вправе осуществлять фото- и видеосъемку Гостя и Посетителя Базы отдыха, его супруга (супруги), его сына (дочери) и иного лица, пребывающего на Базе отдыха совместно с ним, законным представителем которого он является (далее – Гражданин), которая проводится в местах, открытых для свободного посещения или на публичных мероприятиях, проводимых Базой отдыха, на котором было зафиксировано изображение Гражданина, с дальнейшим использованием, редактированием и распространением Исполнителем изображения Гражданина, в том числе в рекламных целях Базы отдыха, размещения на официальном сайте и в официальных группах в социальных сетях. В том числе такие права предоставляются Исполнителю, если при проведении в местах, открытых для свободного посещения, или на публичных мероприятиях, проводимых Базой отдыха, Гражданин выразил явное согласие на фиксацию своего изображения, также при фиксации изображения Гражданина на коллективном снимке. Гражданин выражает свое согласие на осуществление всех вышеуказанных действий Исполнителем.
- 8.8.** При отсутствии гостя по месту проживания более 1 суток или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа, администрация Базы отдыха вправе создать комиссию и сделать опись имущества Гостя, находящегося в номере, освободить номер и поместить имущество гостя в место временного хранения. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов администрация Базы отдыха берет на ответственное хранение.
- 8.9.** Ради безопасности Ваших детей не оставляйте их без присмотра.
- 8.10.** На территории Краснодарского края действует Закон №1539 – КЗ от 21.07.2008 г. «О мерах по профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в Краснодарском крае», требования которого обязательны для исполнения всеми гостями.

8.11 База отдыха «Эко-курорт «ЮГ» является Оператором по исполнению требований Федерального закона от 29 июля 2017 года №214-ФЗ «О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры в Республике Крым, Алтайском крае, Краснодарском крае и Ставропольском крае», Закона Краснодарского края от 27 ноября 2017 года №3690-КЗ «О введении курортного сбора на территории Краснодарского края и внесении изменений в Закон Краснодарского края «Об административных правонарушениях», иных нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Краснодарского края, связанных с проведением эксперимента по взиманию курортного сбора.

9. Порядок разрешения споров.

9.1. В случае возникновения жалоб со стороны Гостя администрация Базы отдыха принимает все возможные меры для урегулирования конфликта.

9.2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания Гость Базы отдыха должен стремиться к тому, чтобы решить проблемы путем обращения в службу по работе с гостями Базы отдыха. Если проблема не может быть решена на месте в разумные сроки, Гостю необходимо изложить свои пожелания в письменной форме в службу по работе с гостями. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензий.

9.3. Администрация Базы отдыха не несет имущественной ответственности, если докажет, что нарушение своих обязательств возникло вследствие действия непреодолимой силы (форс-мажор), либо по вине Гостя.

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

9.5. Книга отзывов и предложений находится в службе приема и размещения Базы отдыха и выдается администратором по требованию гостей.

Утверждено 20.03.2019

ИП Морилова-Князева Л.А.

