

Положение

о порядке проживания, пребывания и предоставления услуг на Турбазе «Орлёнок»

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

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

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

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

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

2. Общие положения

2.1. Турбаза предназначена для временного проживанияGuests Турбазы на период, согласованный с Исполнителем. По истечении согласованного периода Гость Турбазы освобождает номер.

2.2. Режим работы Турбазы «Орлёнок» - сезонно, с мая по октября.

2.3. Правила проживания:

РазмещениеGuests Турбазы производится по предварительному бронированию.

Размещение без предварительного бронирования производится только при наличии свободных номеров.

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

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 Турбазы 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 может быть предоставлен другой номер.

Вход на территорию Турбазы, пляж Турбазы осуществляется только по браслету.

Допускается нахождение на территории Турбазы лиц, приглашенных проживающими на Турбазе гостями. «Гостевая карта» оформляется и оплачивается в службе приема и размещения согласно действующему тарифу. Посетители Турбазы могут находиться на территории Турбазы 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 Российской Федерацией 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 Турбазы 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 Турбазы будет вынужден отказать Гостям в заселении.

2.6. Порядок оплаты:

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

- если до заезда 7 суток и более, оплату необходимо произвести в течение 2 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 Турбазе 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) дней с даты подтверждения бронирования.

Негарантированное бронирование:

Аннулируется при отсутствии оплаты по истечении 2 (двух) 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 пляжем;
- 5ти разовое питание по системе «Комплекс усиленный»;
- Вечерние дискотеки и киносеансы (для детей, для взрослых, семейные);
- Wi-Fi на территории;
- 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 Турбазы после 23.00, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ.
- 4.4.** Своевременно реагировать на просьбы Гостей и посетителей Турбазы об устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры Турбазы, 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 Турбазы.
- 5.3.** Соблюдать правила пожарной безопасности, правила техники безопасности на всех объектах Турбазы.
- 5.4.** В период с 23.00 до 09.00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям.
- 5.5.** Не повреждать имущество Турбазы. В случае повреждения или уничтожения имущества до даты выезда возместить Турбазе ущерб в соответствии с действующим законодательством, в размере, установленном прејскурантом, утвержденным Исполнителем, либо при отсутствии в прејскуранте 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 Турбазе (ст. 33 ФЗ №52 " О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" от 30.03.1999 г.).

6. На Турбазе 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 Турбазы.
- 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 Турбазы. 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 Турбазы с животными.
- 6.8.** Проводить на территорию Турбазы своих посетителей без приобретения для них карты гостевого пребывания и получения статуса «посетитель Турбазы».
- 6.9.** Оставлять несовершеннолетних детей без присмотра на пляже и пр. местах.

7. О курении.

- 7.1.** Лица, проживающие на Турбазе, 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 Турбазы, данные места обозначены соответствующими знаками, разрешающими курение.
- 7.2.** Нарушение требования о запрете курения на территории Турбазы 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 Турбазы и права Исполнителя.

- 8.1.** Администрация Турбазы имеет право отказать гостям и посетителям Турбазы в предоставлении каких-либо услуг, обозначенных в прејскуранте, 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 Турбазы имеет право отказать гостям и посетителям в дальнейшем пребывании на территории Турбазы 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 Турбазы.

8.4. На Турбазы 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 Турбазы, в том числе передача персональных данных для обработки третьим лицам, для исполнения Турбазой обязательств, предусмотренных законом, в соответствии с заключенными Турбазой 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 Турбазы не несет ответственность за сохранность документов, денег, и иных ценностей.

8.6. Администрация Турбазы 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 Турбазы является публичным местом, Исполнитель вправе осуществлять фото- и видеосъемку Гостя и Посетителя Турбазы, его супруга (супруги), его сына (дочери) и иного лица, пребывающего на Турбазе совместно с ним, законным представителем которого он является (далее – Гражданин), которая проводится в местах, открытых для свободного посещения или на публичных мероприятиях, проводимых Турбазой, на котором было зафиксировано изображение Гражданина, с дальнейшим использованием, редактированием и распространением Исполнителем изображения Гражданина, в том числе в рекламных целях Турбазы, 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 Турбазой, 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 Турбазы 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 Турбазы берет на ответственное хранение.

8.9. Ради безопасности Ваших детей не оставляйте их без присмотра.

8.10. На территории Республики Крым действует Закон №63–ЗРК от 08.08.2014 г. «О системе профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в Республике Крым», требования которого обязательны для исполнения всеми гостями.

8.11 Турбаза «Орлёнок» 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 Республики Крым от 30 ноября 2017 года №435-ЗРК/2017 «О введении

курортного сбора на территории Республики Крым и внесении изменений в Закон Республики Крым «Об административных правонарушениях», иных нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Республики Крым, связанных с проведением эксперимента по взиманию курортного сбора.

9. Порядок разрешения споров.

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

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

9.3. Администрация Турбазы 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 Турбазы. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, администрация Турбазы и Гость руководствуются действующим законодательством РФ.

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

Утверждено 27.10.2021

Директор ООО «Эко-Курорт «ЮГ»
Артамонов Н.Н.

