

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ НА СЕМЕЙНОЙ БАЗЕ ОТДЫХА «QVARC»

И ПОЛЬЗОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫМИ УСЛУГАМИ

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящие Правила проживания и пользования гостиничными услугами семейной базы отдыха «QVARC», расположенного по адресу: Челябинская область, г. Карабаш, Кыштымское лесничество, Карабашское участковое лесничество, квартал № 161, часть выдела 3, телефон +7 (351) 215-00-30, разработаны в соответствии с Постановлением Правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 18 ноября 2020 г. № 1853 и Законом РФ («О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1), регулирующие правоотношения между Исполнителем ИП Сырых Н.Р. и Потребителями, и являются корпоративным нормативным актом, регламентирующим внутреннюю деятельность ИП Сырых Н.Р.

2. Настоящие Правила являются обязательными для исполнения Потребителями и Исполнителем.

3. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

> Семейная база отдыха «QVARC», (далее База) – имущественный комплекс (здания гостиниц, ресторан, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг, расположенный по адресу: Челябинская область, г. Карабаш, Кыштымское лесничество, Карабашское участковое лесничество, квартал № 161, часть выдела 3

> «Потребитель» (далее Гость) - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести, либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

> «Исполнитель» - Индивидуальный предприниматель., предоставляющее Потребителю гостиничные услуги;

> «Заказчик» - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести, либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее - Договор) в пользу Потребителя;

> «Гостиничное обслуживание» – это услуги по предоставлению номеров (мест в номерах) для временного проживания Гостей Базы, а также дополнительные услуги, предусмотренные прейскурантом Базы;

> Ресторан

> «Расчетный час» - время, установленное Исполнителем для заезда и выезда Потребителя;

> «Бронирование» - предварительный заказ мест и (или) номеров Потребителем/Заказчиком;

> «Гарантированное бронирование» - вид бронирования, при котором Исполнитель ожидает Потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. Бронирование подтверждается как гарантированное в случае:

- если оплата услуг Исполнителя поступила на счет Исполнителя до 10:00 ча- сов, в день заезда Потребителя или ранее;

- если между Заказчиком и Исполнителем заключен договор, в соответствии с которым, оплата услуг Исполнителя производится по окончании оказания услуг;

> «Негарантированное бронирование» - бронирование, при котором оплата услуг Исполнителя производится в момент заезда Потребителя. При этом Исполнитель обязан сохранить номер за Гостем до 10:00 часов дня заезда, если иное не оговорено при бронировании;

> «Администрация» - руководители высшего звена управления Базой;

4. Режим работы Базы – ежедневный, круглосуточный.

5. Режим работы ресторана – завтрак с 8:00 до 11:00. , ресторан работает до 10.00.

6. Режим работы персонала (официантов и барменов) ежедневный с 10.00 до 10.00.

7. Исполнитель вправе изменить время и режим работы ресторана, при этом разместив информацию об изменениях в доступном для Потребителя месте.

> Настоящие Правила являются публичной офертой Базы, то есть предложением заключить договор предоставления гостиничных услуг Базы на условиях, предусмотренных Правилами и приложениями к ним. Срок действия настоящей оферты не ограничен.

> Если иное не предусмотрено настоящими Правилами, подписание Гостем Анкеты, получение Заказчиком (Гостем) подтверждения Базой заявки, направленной Заказчику (Гостю), совершение Заказчиком (Гостем) действий, направленных на получение услуг Базы (в том числе, но не ограничиваясь уплатой Заказчиком (Гостем) соответствующей суммы Базе), является полным согласием (акцептом оферты Базы) Заказчика (Гостя) с настоящими Правилами.

> При принятии Заказчиком (Гостем) оферты Базы, договор предоставления Базой гостиничных услуг считается заключённым в письменной форме. Письменная форма считается соблюденной в соответствии с п. 14. Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года N 1853.

> Местом исполнения договора является место нахождения Базы по адресу: Челябинская область, г. Карабаш, Кыштымское лесничество, Карабашское участковое лесничество, квартал № 161, часть выдела 3,

> Фирменное наименование, место нахождения и режим работы Базы размещается на информационной вывеске у главного входа на Базу.

ОБЩИЕ ПРАВИЛА И ЗАСЕЛЕНИЕ ГОСТЕЙ

1. Исполнитель обеспечивает соответствие качества предоставляемых услуг требованиям действующих в РФ нормативных актов.

2. Исполнитель обязуется зарегистрировать Потребителя при заезде. Регистрация осуществляется в соответствии с нормативными актами Российской Федерации.

3. Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Гостинице осуществляется 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. № 713 « Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и 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».

4. При заезде Потребитель должен предъявить сотруднику службы приема, оригиналы документов, удостоверяющих личность согласно Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ", на каждого фактически проживающего Гостя.

5. Документами, удостоверяющими личность, являются:

- > паспорт гражданина РФ;
- > свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- > заграничный паспорт гражданина РФ - для лица, постоянно проживающего за пределами РФ;
- > паспорт иностранного гражданина либо иной документ, удостоверяющий его личность;
- > документ, удостоверяющий личность лица без гражданства;
- > разрешение на временное проживание лица без гражданства;
- > вид на жительство лица без гражданства.

6. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица, при условии предоставления таким сопровождающим лицом нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).

7. Лицам с 14 до 18 лет услуги размещения, без сопровождения родителей и/или законных представителей могут быть предоставлены при условии предоставления нотариально заверенного согласия родителей или законных представителей (одного из них).

8. При отсутствии соответствующих документов администрация Базы вправе отказать Гостям в поселении.

9. Исполнитель обязан при заезде оформить Регистрационную карту, в двух экземплярах, один из которых после подписания Потребителем, остается у Исполнителя, а второй экземпляр передается Потребителю по его желанию.

10. Регистрационная карта содержит:

- > название Базы;
- > наименование Исполнителя, сведения о государственной регистрации Исполнителя;
- > фамилию, имя, отчество (если имеется) Потребителя; номер комнаты Потребителя;
- > цена за сутки проживания в номере;
- > продолжительность проживания на базе;

- > иные данные по усмотрению Исполнителя;
- > подпись Потребителя;
- > согласие на обработку персональных данных.

11. Подписывая Регистрационную карту, Потребитель дает свое согласие на обработку его персональных данных и их передачу третьим лицам Администрацией Базы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

12. Администрация Базы обеспечивает конфиденциальность персональных данных Гостя и гарантирует, что передача его персональных данных третьим лицам будет осуществляться только в целях исполнения обязанностей, возложенных законодательством Российской Федерации на Базу.

13. Расчетный час начала обслуживания (заезда) – 17:00. Ранний заезд до расчетного часа возможен при наличии подготовленного номера (предусмотрена дополнительная плата за ранний заезд согласно установленным тарифам).

14. Расчетный час освобождения номера (выезда) – 14:00. Поздний выезд возможен при наличии свободных номеров и оплачивается отдельно согласно установленным тарифам.

15. Продление пребывания возможно только при наличии свободных номеров (мест). При намерении продлить срок проживания Гостю необходимо сообщить об этом в службу приема и размещения до расчетного часа (12 часов по местному времени). В случае отсутствия свободных номеров (мест) База вправе отказать в продлении срока проживания.

16. Администрация Базы оставляет за собой право отказать в оформлении размещения лицам, находящимся предположительно в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

БРОНИРОВАНИЕ НОМЕРОВ

1. Бронирование проживания на Базе осуществляется путем направления заявки любым доступным способом: с помощью телефонной связи, электронной почты, через официальный сайт Базы или аккаунты в социальных сетях, через посредников (онлайн-площадки для бронирования туристских услуг или туристические агентства), а также непосредственно у стойки Службы приема и размещения на Базе.

2. Отказ от ранее забронированных услуг проживания на Базе осуществляется Гостем в письменной (электронная почта) или в устной форме (по телефону), если иное не предусмотрено условиями бронирования.

3. База принимает как Гарантированные, так и Негарантированные бронирования.

4. В случае не поступления оплаты проживания на счет Исполнителя за двое суток до дня заезда Потребителя на сумму, покрывающую стоимость услуг Исполнителя, и/или отсутствие между Заказчиком и Исполнителем договора, в соответствии с которым оплата услуг Исполнителя производится по окончании оказания услуг, Гарантированное бронирование становится Негарантированным и может быть отменено за одни сутки до дня заезда, если иное не оговорено при бронировании. Затем номер поступает в открытую продажу.

5. В период высокой загрузки администрация Базы оставляет за собой право аннулировать бронирование номера за 12 часов до заезда, в случае отсутствия оплаты проживания.



6. При бронировании Гость выбирает категорию номера. Право предоставления конкретного номера из выбранной Гостем категории остается за администратором Службы приема и размещения.

ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

1. Оказание услуг размещения на Базе осуществляется после предъявления Гостем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, и полной оплаты всех услуг за весь период проживания.

2. Оплата Гостем услуг проживания и дополнительных услуг, предоставляемых Базой, осуществляется в соответствии с Прейскурантами, утвержденными Руководством Базы.

3. Оплата может быть произведена путем внесения наличных денежных средств в кассу отеля, банковской картой или безналичным путем на расчетный счет Базы.

4. Оплата проживания на Базе посуточная и взимается за каждую ночь (сутки) в соответствии с расчетным часом 12:00 текущих суток по местному времени. При проживании менее суток плата взимается за полные сутки независимо от расчетного часа.

5. Исполнитель предоставляет бесплатное проживание для детей до 2 лет включительно в номере с родителями без предоставления дополнительного спального места. Дополнительные места оплачиваются согласно Прейскуранту и могут быть предоставлены в зависимости от их наличия и по предварительному запросу. Проживание детей старше 2 лет без предоставления дополнительного места не допускается.

6. В случае если Гость воспользовался номером и/или заявил об отказе от размещения позднее одного часа после поселения, возврат оплаты первых суток проживания не производится. При выезде Гостя ранее оплаченного срока проживания расчет производится за фактическое время проживания (не менее чем за сутки) и оказанные дополнительные платные услуги. Сумма, превышающая стоимость фактического проживания и оказанных дополнительных платных услуг, возвращается Гостю по его письменному заявлению.

7. При Гарантированном бронировании, в случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда с Потребителя или Заказчика взимается плата за простой номера, но не более, чем за сутки. При опоздании более, чем на сутки, гарантированная бронь аннулируется.

8. Дополнительные платные услуги, оказываемые отелем, оплачиваются Гостем в соответствии с действующими Прейскурантами. Информация о перечне и стоимости дополнительных платных услуг предоставляется на стойке Службы приема и размещения.

9. Без дополнительной оплаты Гостю предоставляются услуги:

- > Вызов скорой помощи, других специальных служб.
- > Пользование медицинской аптечкой.
- > Доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении.
- > Побудка к определенному времени.
- > Предоставление кипятка.
- > Вызов такси.

10. Потребитель вправе расторгнуть договор на оказание услуги в любое время, возместив гостинице все предоставленные услуги и расходы в размере оплаты не менее чем за одну ночь, произведенные им до этого момента. Оформление возврата денежных средств осуществляется только при наличии чека продажи и заявления. Возврат наличными осуществляется только при условии оплаты услуг гостем наличными денежными средствами. В случае, когда Потребитель оплатил услуги по безналичному расчету или с помощью банковской карты, денежные средства будут возвращены гостю по безналичному расчету по заявлению в течение трех банковских дней, возврат на банковскую карту будет проведен в течение 40 дней со дня оформления возврата.

ПРАВА ГОСТЯ

1. Получить необходимую и достоверную информацию о предоставляемых Базой услугах и их стоимости, режиме работы Базы и реализуемых товарах.
2. Свободно перемещаться по гостевым зонам и территории Базы.
3. Пользоваться всеми объектами Базы в установленном регламентом рабочего времени интервале.
4. Производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета и делать его промежуточную оплату.
5. Проводить на Базу лиц, посещающих гостей отеля.
6. Обращаться с предложением по улучшению работы Базы. Жалобы и/или предложения Гостей, подлежат обязательному рассмотрению Администрацией.

ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ

1. Соблюдать установленный Базой порядок проживания.
2. В период нахождения на Базе соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в общественных местах от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать права других Гостей, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал.
3. В соответствии с 13 статьей Закона Челябинской области от 27 мая 2010 г. N 584-30 "Об административных правонарушениях в Челябинской области", в период с 22.00 до 06.00 в будние дни и в период с 23.00 до 08.00 в выходные дни соблюдать тишину и не создавать неудобства другим Гостям.
4. Соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию, объектам благоустройства и зеленым насаждениям на территории Базы.
5. Соблюдать правила пожарной безопасности.
6. Покидая номер, закрывать краны, окна, выключать свет и электроприборы.
7. Допускать в занимаемое жилое помещение работников эксплуатационных организаций и представителей администрации Базы для осмотра технического и санитарного состояния жилого помещения, санитарно-технического и иного оборудования, находящегося в нем, а также для выполнения необходимых ремонтных и профилактических работ.
8. Своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные платные услуги, не включенные в стоимость номера.



9. По истечении оплаченного срока проживания освободить номер.
10. Курить только в установленных для этого местах.
11. В случае утраты или повреждения имущества Базы возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер возмещения определяется в соответствии с действующим на Базе Прейскурантом стоимости имущества.
12. При выявлении у гостя инфекционного заболевания или при подозрении на такое заболевание немедленно освободить номер (ст. 33 ФЗ №52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.99 г).
13. При выезде с Базы произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, уведомить администратора о своем выезде и сдать ключ от номера.
14. Соблюдать законодательство РФ и Челябинской области об особых природных территориях, в том числе но не ограничиваясь Положением о памятнике природы Челябинской области озере Увильды", утверждённым Постановлением Правительства Челябинской области от 18.05.2006 N 112-П. Самостоятельно нести ответственность за нарушения указанных норм законодательства.

НА БАЗЕ ЗАПРЕЩЕНО

1. Оставлять в номере приглашенных лиц в отсутствие основного Гостя. Приглашенные лица могут находиться на Базе только при согласии Гостя с 09:00 до 21:00. При необходимости посторонним лицам остаться на Базе после 21 часа, их дальнейшее пребывание на Базе возможно исключительно при условии их регистрации и оплаты дополнительного места (в случае если подселение позволяет категория номера) либо оплаты другого номера (при наличии свободных номеров). Данный порядок – это мера безопасности, направленная на обеспечение сохранности имущества Базы, имущества проживающих на Базе Гостей и выполнения установленной законодательством обязанности базы, по регистрации граждан по месту пребывания. Гость несет ответственность как за своевременный уход приглашенных, так и за соблюдение ими правил проживания на Базе.
2. Передавать посторонним лицам ключ от номера.
3. Размещение с домашними животными.
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. Под оружием следует понимать средства указанные в законе РФ «Об оружии».
5. Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.
6. Переставлять и передвигать мебель в номере без согласования с Администрацией.
7. Выносить из номеров принадлежащее Базе имущество.
8. Нарушать покой других Гостей, проживающих на Базе.
9. Распивать спиртные напитки за исключением ресторана.



10. Находиться на территории Базы лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на него.

11. Курить в номерах и иных помещениях Базы, а также в неустановленных для этого местах в соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013г. № 15– ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака». Все номера на Базе - строго некурящие.

12. В случае нарушения условий, указанных в настоящих пунктах, Администрация Базы вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке, без возмещения ранее оплаченной стоимости проживания.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТЯ И ПРАВА БАЗЫ

1. Администрация Базы имеет право отказать Гостю в предоставлении каких-либо услуг Базы в случае проявления со стороны гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.

2. В случае грубого нарушения правил поведения или техники безопасности со стороны гостя, Администрация имеет право отказать гостю в дальнейшем пребывании на Базе с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением при необходимости сотрудников правоохранительных органов. В отдельных случаях угрозы безопасности гостей и общественной безопасности, на основании ст. 12 ФЗ "О полиции" от 07.02.2011 N 3-ФЗ, Администрация Базы вправе прибегать к вызову полиции.

3. В случае отсутствия Гостя в номере по истечении срока проживания (если проживание не продлено и не оплачено в срок) более 3 часов администрация Базы вправе принять решение о создании комиссии и произвести опись имущества Гостя, оставленного в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов и остальных вещей помещаются в камеру хранения.

4. База не несет ответственности за здоровье гостя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных вне отеля.

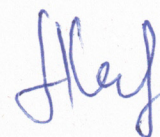
5. Администрация Базы не несет ответственность за сохранность неразмещенных в сейфе документов, денег, иных валютных ценностей и других ценных вещей Гостя.

6. Администрация Базы 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.

7. 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.

8. Гость обязан возместить Базе, причиненный Гостем (лицами, проживающим с ним в Отеле, приглашенными им лицами) ущерб в полном объеме путём возмещения убытков.

ОБЯЗАННОСТИ БАЗЫ



1. Обеспечивать заявленное Базой качество предоставляемых услуг.
2. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Базой, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Папке гостя» и в уголке потребителя в холле базы.
3. Предоставлять по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится на ресепшен Базы.
4. Не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия Гостя.
5. Обеспечивать уборку номера 1 раз в два дня, смену постельного белья не реже чем 1 раз в 2 дня, смену полотенец – 1 раз в два дня. По просьбе Гостя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец за дополнительную плату.
6. Незамедлительно рассматривать требования и жалобыGuestей, принимать меры по жалобам Guestей.
7. Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и посетителях Базы.
8. Своевременно реагировать на просьбы гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры Базы.
9. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать гостю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего выдать справку о прекращении проживания, для дальнейшего возмещения ущерба.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ

1. Вне очереди, при наличии свободных номеров, в отеле размещаются:
 - > Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры ордена Славы.
 - > Участники Великой Отечественной войны.
 - > Инвалиды первой, второй и третьей групп и сопровождающие их лица.
2. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, должен немедленно заявить об этом в Службу приема и размещения Базы. В противном случае в соответствии со ст. 925 ГК РФ, База освобождается от ответственности за сохранность вещей.
3. В случае обнаружения забытых Гостем вещей администратор отеля незамедлительно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. База хранит забытую Гостем вещь в течение 3 месяцев. Ценные вещи, деньги хранятся до 6 месяцев.
4. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в общественных помещениях Базы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.
5. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, гость должен стремиться к тому, чтобы решить их с администратором путем обращения на ресепшен. Если проблема не может быть решена на месте, то гостю необходимо изложить свои пожелания в письменной форме в «Книге отзывов и предложений».

Handwritten signature