

«УВЕРЖДЕНО»

Генеральный директор ООО «ТЕХНОФОР»

А.Р. Ростокин

17 июля 2019 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке проживания, пребывания и предоставления услуг в туристическом комплексе "Дом рыбака и охотника" (п. Вятикья).

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

Время заезда – 14.00. Время выезда – 12.00.

Режим работы службы приема и размещения – 12.00-23.00.

Режим работы администрации – 10.00-20.00.

1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Под понятием "туристический комплекс" следует понимать: территорию туристического комплекса, включая коттеджи и другие объекты, обеспечивающие его функционирование.

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

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

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

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

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

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

1.8. Размещение в туристическом комплексе, также как и оформление регистрационной карты гостя производится только на основании документа, удостоверяющего личность: паспорт, военный билет, свидетельство о рождении (для детей до 16-ти лет).

2. ПРАВИЛА РАЗМЕЩЕНИЯ.

2.1. При заезде на базу отдыха гость должен иметь при себе: паспорт или военный билет (для военнослужащих), свидетельство о рождении для детей до 16-ти лет, документ, подтверждающий авансовый платёж, сменную обувь, медикаменты для личного использования, средства личной гигиены, репелленты (вещества отпугивающие насекомых).

2.2. Размещение гостей туристического комплекса осуществляется на основании предъявления документов, удостоверяющих личность, согласно п.8 положения «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ». Служба приема и размещения выписывает регистрационную карту гостя с указанием ФИО гостя, даты заезда-выезда, номера коттеджа, подписью гостя и др. данными (Приложение 1).

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

2.4. Форма оплаты - наличный (на территории туристического комплекса) и безналичный расчёт.

2.5. В стоимость проживания в коттедже входят следующие услуги: пользование камином (корзина дров), холодильником, кухонным оборудованием, аудио-видео аппаратурой, мангалом (вязанка дров), место для парковки (1 парковочное место на спальную комнату), побудка к определенному времени, пользование медицинской аптечкой, вызов скорой помощи, уборка персоналом помещений 1 раз в 7 дней со сменой постельного белья и полотенца, уборка в сауне ежедневно (по заказу).

2.6. По просьбе проживающего гостя может предоставляться дополнительное спальное место при наличии возможности.

2.7. За дополнительную плату по желанию клиента туристический комплекс оказывает дополнительные услуги. Полная информация об услугах туристического комплекса содержится на сайте <https://luskala.ru> в разделе «Услуги» и у Администрации.

2.8. Запрещается проживание в коттеджах с домашними животными.

3. ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГ.

3.1. Своевременно и в полном объеме предоставить гостям и посетителям туристического комплекса оплаченные услуги.

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

3.3. Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и посетителях туристического комплекса.

3.4. Не проводить шумных мероприятий на территории туристического комплекса, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ, после 23 часов по московскому времени.

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

3.6. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в коттедже и невозможности устранения данной проблемы, Исполнитель предлагает гостю комнату в коттедже не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательства по возмездному оказанию услуг и полностью возместить гостю убытки.

3.7. В случае отказа гостя от услуги аренды коттеджа авансовый платёж не возвращается.

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

В случае позднего выезда (при наличии такой возможности) плата за проживание взимается в следующем порядке:

- До 12 часов после расчетного часа – плата за половину суток;
- При проживании более 12 часов, но не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчётного часа.

3.9. Исполнитель предоставляет без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- Вызов скорой помощи;
- Побудка к определенному времени;
- Дрова для мангала и камина (вязанка дров для мангала и корзина для камина);
- Парковочные места для личного автотранспорта (1 парковочное место на спальную комнату);
- Холодильник (общий на коттедж);
- Кухонное оборудование (общее на коттедж);
- DVD плеер (общий на коттедж);
- Телевизор (общий на коттедж).

3.10. Предварительное бронирование коттеджа производится на сайте <https://luskala.ru> посредством заполнения формы бронирования. Подтверждением бронирования является авансовый платёж.

3.12. В случае опоздания гостя более чем на сутки бронирование коттеджа аннулируется.

4. ПРАВА ГОСТЯ И ПОСЕТИТЕЛЯ ТУРИСТИЧЕСКОГО КОМПЛЕКСА.

4.1. Пользоваться всеми услугами туристического комплекса в установленном режиме работы объектов интервале, кроме услуги по проживанию для посетителя туристического комплекса.

4.2. Получать информацию по работе объектов туристического комплекса, производить предварительный заказ услуг.

4.3. Гость туристического комплекса имеет право проводить на территорию туристического комплекса лиц, посещающих гостя туристического комплекса, с обязательной регистрацией, заполняя регистрационную карту гостя с пометкой «Посетитель туристического комплекса», при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Нахождение посетителей на базе отдыха разрешается с 9-00 до 23-00.

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

4.5. Отказаться от участия в конкурсах и развлекательных программах, проводимых на территории туристического комплекса.

5. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ И ПОСЕТИТЕЛЯ ТУРИСТИЧЕСКОГО КОМПЛЕКСА.

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

5.2. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры туристического комплекса, прописанными в информационной папке каждого коттеджа.

5.3. Соблюдать правила противопожарной безопасности на всех объектах туристического комплекса.

5.4. Соблюдать правила безопасности на воде.

5.5. Соблюдать правила безопасности в лесу.

5.6. В период с 23 часов вечера до 09 часов утра соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям и посетителям туристического комплекса.

5.7. Производить предоплату за проживание в течение трех банковских дней с момента бронирования коттеджа.

5.8. Беречь имущество туристического комплекса, в том числе переданное во временное пользование. В случае утраты или повреждения имущества возмещать ущерб, а также нести ответственность за иные нарушения.

5.9. О любой задержке выезда своевременно проинформировать Администрацию туристического комплекса. В случае 100% загрузки коттеджей туристический комплекс имеет право отказать в возможности задержки выезда. Гость обязан в таком случае покинуть коттедж к моменту наступления расчетного часа.

5.10. При выходе из коттеджа проживающий обязан закрыть окна, водоразборные краны; выключить свет, телевизор, потушить камин.

5.11. При выезде из коттеджа:

- сдать жилое помещение и ключи администратору;
- передать администратору в целости и сохранности и в надлежащем порядке вверенное ему имущество комплекса;
- заплатить штраф в кассу комплекса, если были нарушены правила проживания или нанесен вред имуществу туристического комплекса;
- покинуть коттедж, баню, место отдыха и территорию туристического комплекса в расчётный час, если не была достигнута договорённость о продлении оказания услуги (не менее чем за час до её окончания).

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

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

5.14. Отказ гостя предоставить документ из лечебного учреждения об отсутствии опасности для окружающих от инфекционного заболевания или подозрения на него даёт основание Администрации прекратить оказание услуг немедленно.

6. НА ТЕРРИТОРИИ ТУРИСТИЧЕСКОГО КОМПЛЕКСА ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

6.1. Брать с собой ключ от коттеджа/номера при отъезде с территории туристического комплекса.

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

6.3. Оставлять в коттедже посторонних лиц в свое отсутствие.

6.4. Курить в коттеджах и других помещениях.

- 6.5. Употреблять наркотические средства.
- 6.5. Переставлять мебель в коттедже.
- 6.7. Выносить из коттеджа мебель, посуду и другое оборудование.
- 6.8. Находиться в коттедже в одежде и с предметами, которые могут испачкать постояльцев, мебель, оборудование и помещение.
- 6.9. Хранить спортивный (лыжи, лыжные палки) и рыболовный (удочки, спиннинги) инвентарь в жилых комнатах без специальных чехлов.
- 6.10. Прислонять спортивный и рыболовный инвентарь к стенам и оборудованию коттеджа.
- 6.11. В коттеджах проводить процедуру обработки лыж с использованием мазей, парафина и пр.
- 6.12. Катание на автомобилях, снегоходах и квадроциклах по территории туристического комплекса.
- 6.13. Хранение и несанкционированное использование пиротехнических изделий.
- 6.14. Разведение костров в непредусмотренных для этого местах.
- 6.15. Мойка автотранспорта на территории туристического комплекса.
- 6.16. Без специального разрешения администрации туристического комплекса осуществлять коммерческую фото- и киносъемку в любых помещениях и на территории базы. Под коммерческой понимается любая съемка, осуществляемая не для личных бытовых целей.
- 6.17. Ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких и ядовитых веществ. Гости, имеющие право по роду своей деятельности на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право по требованию Администрации. Под оружием следует понимать средства, указанные в законе РФ «Об оружии».
- 6.18. Ходить в коньках по территории базы.
- 6.19. Готовить еду на камине.
- 6.20. Брать еду в баню и распивать там спиртные напитки.
- 6.21. Разбрасывать мусор, отходы, окурки на территории базы отдыха.
- 6.22. Купаться в местах отмеченных знаками «Купаться запрещено».
- 6.23. Администрация туристического комплекса имеет право при нарушении постояльцами порядка проживания на базе расторгнуть договор о предоставлении услуг, потребовать оплатить уже предоставленные услуги и покинуть территорию.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТЯ, ПОСЕТИТЕЛЯ ТУРИСТИЧЕСКОГО КОМПЛЕКСА И ПРАВА ИСПОЛНИТЕЛЯ.

7.1. В случае грубого нарушения правил общественной безопасности и общественного порядка, общественной нравственности или правил пожарной безопасности со стороны гостя или посетителя туристического комплекса, Администрация имеет право прекратить оказание услуг немедленно, составить акт по данному нарушению с приглашением при необходимости сотрудников правоохранительных органов; производить фото- и видео-фиксацию нарушений.

7.2. В случае прекращения оказания услуг в соответствии с п. 7.1., возврат денег за оплаченные, но нереализованные услуги, гостю или посетителю Туристического комплекса осуществляется в соответствии с законодательством РФ.

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

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

7.5. Гость или посетитель туристического комплекса в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб, в случае утраты или повреждения имущества туристического комплекса, а также несет ответственность за иные нарушения, в том числе за грубое нарушение правил проживания и пребывания в туристическом комплексе.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ПРАВА ГОСТЯ, ПОСЕТИТЕЛЯ ТУРИСТИЧЕСКОГО КОМПЛЕКСА.

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

8.2. Гость или посетитель туристического комплекса вправе расторгнуть договор на предоставление услуг и потребовать полного возмещения убытков, если Администрация в установленный срок не устранила эти недостатки.

8.3. Гость или посетитель туристического комплекса также вправе расторгнуть договор, если он обнаружил существенные недостатки в оказанной услуге или иные существенные отступления от условий договора на оказание услуг туристического комплекса.

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

8.5. Требования гостя или посетителя туристического комплекса об уменьшении цены оказанной услуги, а также о возмещении убытков, причиненных расторжением договора

на предоставление услуг, подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

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

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

8.8. Исполнитель не несет ответственность за утерю багажа и личных вещей гостя или посетителя комплекса, сохранность их денег, иных валютных ценностей и других драгоценных вещей, за любые медицинские расходы, возникшие в результате несчастных или страховых случаев.

8.9. Исполнитель не несет ответственности за противоправные действия других гостей или посетителей комплекса и третьих лиц, также как и за несчастные случаи и травмы, произошедшие по вине гостя или посетителя комплекса во время его пребывания на территории туристического комплекса «Дом рыбака и охотника».

9. ПРАВИЛА ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ.

В соответствии с Законом Российской Федерации № 69 от 21.12.1994г. «О пожарной безопасности», на основе «Правил противопожарного режима в Российской Федерации» (утв. постановлением Правительства РФ от 25 апреля 2012 г. № 390 с изменениями и дополнениями от: 17 февраля, 23 июня 2014 г., 6 марта, 10 ноября 2015 г., 6 апреля 2016 г.), Правилами пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03), утверждёнными приказом Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18 июня 2003 г. № 313, нормативно-технических, нормативных и других документов, содержащих требования пожарной безопасности, исходя из специфики пожарной опасности зданий, сооружений, технологических процессов устанавливаются следующие правила пожарной безопасности на территории туристического комплекса «Дом рыбака и охотника» которые неукоснительно должны соблюдать гости и посетители территории туристического комплекса.

9.1. Находящиеся на территории туристического комплекса «Дом рыбака и охотника» граждане обязаны неукоснительно выполнять указания персонала туристического комплекса, связанные с обеспечением пожарной безопасности и эвакуации находящихся на территории туркомплекса граждан при пожаре.

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

9.3. В помещениях туристического комплекса «Дом рыбака и охотника» вывешены планы эвакуации, в соответствии с которыми находящиеся в помещениях граждане должны покинуть помещение в случае пожара.

9.4. В помещениях туристического комплекса «Дом рыбака и охотника» запрещается:

- Курить;
- Оставлять без присмотра включенные электроприборы;
- Пользоваться электронагревательными приборами (в том числе кипятильниками, электрочайниками, электроутюгами, электроплитками), не имеющими устройств тепловой защиты, без подставок из негорючих теплоизоляционных материалов, исключающих опасность возникновения пожара;
- Пользоваться неисправными/самодельными электроприборами;
- Производить сушку белья на предназначенных для этого электроприборах;
- Применять в качестве электрической защиты самодельные и некалиброванные предохранители («жучки»);
- Хранить взрывоопасные и пожароопасные вещества и материалы.

9.5. На территории туристического комплекса «Дом рыбака и охотника» запрещается:

- Курить и разводить костры вне специально оборудованных для этого мест;
- Поджигать сухую траву;
- Пользоваться пиротехникой.

9.6. Необходимо заранее ознакомиться с местонахождением первичных средств пожаротушения.

9.7. РЕКОМЕНДУЕТСЯ:

- Не привозить с собой взрывоопасные и легковоспламеняющиеся предметы. При наличии взрывоопасных и легковоспламеняющихся предметов, запрещается хранить их под прямыми лучами солнца;
- Хранить спички и газовые баллоны в недоступном для детей месте;
- При пользовании сауной, камином ознакомиться с правилами эксплуатации.

9.8. При возникновении пожара, необходимо:

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

10. ПРАВИЛА БЕЗОПАСНОСТИ НА ВОДЕ.

10.1. РЕКОМЕНДУЕТСЯ:

- Строго придерживаться общепринятых правил поведения на воде;
- Соблюдать «Правила Плавания по Внутренним Водным Путям (ПВВП) России», утверждённые Приказом Минтранса России №129 от 14 октября 2002 г.;
- Соблюдать «Правила рыболовства для Западного рыбохозяйственного бассейна», утверждённые Приказом Министерства сельского хозяйства Российской Федерации (Минсельхоз) №427 от 06.11.2014г. (за нарушение любой статьи Правил рыболовства выносится административное наказание в виде штрафа от 2000 до 5000 рублей);
- Исполнять указания госинспекторов рыбоохраны;

10.2. НЕ РЕКОМЕНДУЕТСЯ:

- Оставлять на воде детей без присмотра;
- Подплывать к моторным и парусным судам и лодкам;
- Прыгать с неприспособленных сооружений в воду;
- Загрязнять и засорять акваторию;
- Купаться в состоянии алкогольного опьянения;
- Купать животных в непосредственной близости с отдыхающими;
- Подавать крики ложной тревоги;
- Спускать на воду водный мотоцикл в местах, где сосредоточено наибольшее количество отдыхающих;
- Приближаться на водном мотоцикле к купающимся на расстоянии менее чем 100 метров;
- Купаться во время шторма.

11. ПРАВИЛА БЕЗОПАСНОСТИ В ЛЕСУ.

11.1. РЕКОМЕНДУЕТСЯ:

- Соблюдать правила пожарной безопасности;
- При передвижении по лесу и траве носить закрытую обувь;
- Остерегаться змей;
- Каждые 3–4 часа осматривать себя на предмет обнаружения клещей;
- Не оставлять детей без присмотра.

11.2. НЕ РЕКОМЕНДУЕТСЯ:

- Гулять в одиночку;
- Пить воду из лесных водоемов;
- Употреблять в пищу незнакомые плоды и растения;
- Подбирать лежащие на земле шкуры или скелеты животных.

ЖЕЛАЕМ ВАМ ПРИЯТНОГО ОТДЫХА!

Туристический комплекс «Дом рыбака и охотника»
 посёлок Вятиккя, Лахденпохский район, Республика Карелия

Регистрационная карта гостя/посетителя

Фамилия _____
 Имя _____
 Отчество _____
 Гражданство _____
 Дата рождения _____ г.
 Адрес регистрации _____
 Паспорт _____ выдан _____ г. _____
 _____ код подразделения _____
 Контактный телефон +__ (_____) _____
 E-Mail _____
 Дата и время заезда _____ 20__ г. ____ - ____
 Дата и время выезда _____ 20__ г. ____ - ____

Я _____ даю согласие на обработку моих персональных данных, а также обязуюсь соблюдать *Положение о порядке проживания, пребывания и предоставления услуг в туристическом комплексе "Дом рыбака и охотника" (п. Вятиккя).*

_____/_____/подпись гостя/расшифровка/

Дата _____ 20__ г.

Номер коттеджа _____

_____/_____/подпись сотрудника/расшифровка/

Дата _____ 20__ г.