

**Положение
о порядке пребывания/проживания на
территории экологического комплекса
«Карповое подворье»**

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.2. Основные понятия, используемые в тексте Положения:

Экологический комплекс (эко-комплекс) – территория отдыха «Карповое подворье», в том числе места, с расположенными на ней сооружениями, и другими объектами инфраструктуры, обеспечивающими функционирование **эко-комплекса**, оборудование и другое имущество.

Место проживания-территория **эко-комплекса**, являющаяся местом временного проживания гражданина (далее именуемого- Гость).

Место пребывания- территория **эко-комплекса**, не являющаяся местом временного проживания гражданина (далее именуемого- Посетитель).

Исполнитель- общество с ограниченной ответственностью «Карповое подворье», оказывающее Услуги на территории эко-комплекса.

Гость эко-комплекса- гражданин, правомерно находящийся на территории отдыха, пользующийся Услугами, включая Услуги по проживанию в домах/номерах, палатках.

Посетитель эко-комплекса- гражданин, правомерно находящийся на территории, пользующийся Услугами, без Услуги по проживанию.

Услуга- определенное действие, произведенное сотрудниками Исполнителя, по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности.

Неоказанная Услуга- не выполнение сотрудниками Исполнителя взятых на себя обязательств по оказанию оплаченных Услуг.

Недостаток Услуги- несоответствие Услуги или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиями договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых Услуга такого рода обычно используется, или целям, о которых Исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении договора.

Грубое нарушение правил проживания и пребывания на территории эко-комплекса- ситуация, при которой поведение гостя или посетителя препятствует Исполнителю и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по предоставлению Услуг и обеспечению отдыха гостям и посетителям, или их

(гостя, посетителя) действия по оскорблению чести и достоинства обслуживающего персонала, а также, если они (гость, посетитель) нарушают нормы законодательства РФ и настоящего Положения.

Карта гостя- документ, оформляемый гостю, для возможности находиться на территории эко-комплекса и получать предоставляемые Исполнителем

1. УСЛУГИ, В ТОМ ЧИСЛЕ УСЛУГИ по ПРОЖИВАНИЮ.

1.3. Установленное время заезда - 14-00, время выезда - 12-00 следующих суток.

1.4. Режим работы эко-комплекса- круглосуточный, сезонный.

1.5. Размещение граждан производится при предъявлении:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации/ или другой документ удостоверяющий личность гражданина РФ.

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

1.6. При нахождении на территории эко-комплекса гостю выдается Карта гостя.

1.7. Исполнитель вправе заранее забронировать места для гостя, путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи.

1.8. Гость и/или посетитель обязан оплатить 100% стоимости Услуги при бронировании, дополнительные Услуги оплачиваются в момент их оказания.

1.9. Плата за проживание взимается в соответствии с установленными часами заезда и выезда в п. 1.3 настоящих Правил.

В случае задержки выезда (при наличии возможностей и свободных номеров) плата за проживание взимается в размере стоимости:

- до 6 часов в размере 50% стоимости суток;
- свыше 6 часов 100% стоимости суток.

Ранний заезд /поздний выезд оплачиваются дополнительно 50% от стоимости суток.

1.10. В случае опоздания гостя, с него взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь (в том числе по заключенному договору) аннулируется.

1.11. При отказе от обслуживания либо при досрочном выезде Гостя с территории отдыха по уважительным причинам (включая медицинские противопоказания, тяжёлую болезнь, смерть близких родственников, отзыв с места работы по служебной необходимости, стихийные бедствия и катастрофы), подтверждённым подлинными (или нотариально заверенными) документами установленного образца, Эко-комплекс обязуется вернуть Гостю денежные средства, полученные за неиспользованные услуги.

1.12. С гостей, выезжающих ранее запланированной даты, подтвержденной при регистрации, взимается сбор за ранний выезд в размере тарифа, равного сумме денежных средств за недоиспользованные дни заезда без учёта скидок.

1.13. С гостей, выезжающих ранее запланированной даты, подтвержденной при регистрации, взимается сбор за ранний выезд в размере оплаты за фактический простой номера (но не более чем за сутки); в случае бронирования дома/номера по специальной цене или действующей акции, и досрочного выезда с Базы отдыха, производится перерасчет стоимости проживания без учета скидок либо стоимость оплаченных услуг по проживанию (в размере 100%) не возвращается.

1.14. Плата за проживание на территории эко-комплекса взимается согласно действующим тарифам на момент бронирования, посуточно, в соответствии с действующими часами заезда и выезда. Право на предоставление услуг наступает в 14 -00 часов даты, указанной как день начала заезда. Лицам, прибывшим ранее указанного срока, при наличии возможности (свободных номеров), могут быть предоставлены услуги размещения. Расчётный час выезда из номера — 12-00 часов даты окончания заезда, указанной в бронировании. Гость имеет право находиться на территории эко-комплекса и получать дополнительные услуги согласно установленным тарифам.

1.15 . Размещение гостей в палатках происходит на основании НАЦИОНАЛЬНОГО СТАНДАРТА РФ «Туристские услуги. Кемпинг» от 2019-03-01..

2. ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГ

2.1. Своевременно и в полном объеме предоставить гостям и/или посетителям эко-комплекса оплаченные Услуги. На территории эко-комплекса предусмотрена наличная системы оплаты оказанных Услуг путем внесения денежных средств в кассу. Исполнитель после оплаты услуг обязан выдать гостю/посетителю кассовый чек.

2.2. Обеспечить полное соответствие санитарным и другим нормам качество и безопасность предоставляемых Услуг.

2.3. Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и посетителях территории эко-комплекса, а также исполнять требования Положения об обработке и защите персональных данных клиентов.

2.4. Не проводить шумных мероприятий на территории эко-комплекса, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ, с 23.00 до 09.00 часов.

2.5. Своевременно реагировать на требования гостей и посетителей эко-комплекса об устранении неудобств, поломок в оборудовании и технике в домах/номере, на объектах инфраструктуры эко-комплекса, других недостатков оказанной Услуги.

2.6. В случае выхода из строя какого-либо оборудования в доме/номере и невозможности устранения данной проблемы, Исполнитель предлагает гостю номер (коттедж) не ниже оплаченной им категории. При невозможности

последнего Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательства по возмездному оказанию Услуг и полностью возместить гостю убытки.

2.7. Исполнитель предоставляет без дополнительной оплаты следующие виды Услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- побудка к определенному времени;

2.8. Администрация эко-комплекса оставляет за собой право посещения дома/номера, палатки без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами, в иных случаях, на усмотрение администрации территории отдыха в целях обеспечения безопасности гостей.

3. ПРАВА ГОСТЯ И ПОСЕТИТЕЛЯ ЭКОКОМПЛЕКСА

Гость и посетитель имеет право:

3.1. Пользоваться всеми Услугами эко-комплекса в установленном режиме работы объектов Исполнителя интервале, кроме Услуги по проживанию для посетителя.

3.2. Получать информацию по работе объектов эко-комплекса, производить предварительный заказ Услуг.

3.3. Обращаться к Администратору по вопросам качества оказанных Услуг и при необходимости составлять акт-претензию по качеству оказанных Услуг.

4. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ И ПОСЕТИТЕЛЯ ЭКОКОМПЛЕКСА

Гость и посетитель эко-комплекса обязан:

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

4.2. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры территории отдыха, прописанными на доске документации каждого объекта.

4.3. Соблюдать правила противопожарной безопасности, охраны жизни и здоровья на всех объектах территории эко-комплекса.

4.4. В период с 23:00 до 09:00 часов в будние дни, соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям и посетителям, в случае несоблюдения данного правила, на основании акта, составленного администрацией и службой режима, взимается штраф – 10000,00.

4.5. Своевременно оплачивать счет за оказанные Услуги. Гость, проживающий более 3 суток, обязан произвести промежуточный платеж на каждые 3 (третьи) сутки проживания.

4.6. Беречь имущество территории эко-комплекса, в том числе переданное во временное пользование. В случае утраты или повреждения имущества возмещать ущерб в полном объеме в момент выезда с территории эко-комплекса по тарифам, действующим на территории эко-комплекса, а также нести ответственность за иные нарушения.

4.7. 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).

Отказ гостя предоставить документ из лечебного учреждения об отсутствии опасности для окружающих от инфекционного заболевания или подозрения на него дает основание Исполнителю прекратить действие договора на оказание Услуг немедленно.

4.8. При выезде из номера Гость обязан передать состояние номера и имущества в нем Администратору.

4.9. В целях безопасности проживания в номерах не разрешается:

- оставлять в номере посторонних лиц или передавать им ключи от номера;
- передавать иным лицам свою карту гостя;
- использовать любое пиротехническое изделие;
- курить;
- готовить пищу с использованием открытого огня.

4.10. Гости обязаны соблюдать настоящее Положение и иные локальные акты эко-комплекса, регулирующие порядок предоставления услуг, а также Положение об обработке и защите персональных данных клиентов, проживающих на территории эко-комплекса.

5. НА ТЕРРИТОРИИ ЭКОКОМПЛЕКСА ЗАПРЕЩАЕТСЯ

5.1. Оставлять детей без присмотра

5.2. Разводить костры в непредусмотренных для этого местах.

5.3. Привозить и употреблять наркотические средства и психотропные вещества;

5.4. В свое отсутствие оставлять в комнате посторонних лиц, а также передавать им ключи от комнат;

5.5. Выезжать на автомобилях за отведенные для парковки места;

5.6. Мыть автомобили или иную технику;

5.7. Заходить или находиться в хозяйственном блоке и иных служебных помещениях;

5.8. Включать музыку, петь и производить любые другие звуковые эффекты после 23.00 на территории эко-комплекса;

5.9. Не разрешается выносить полотенца, халаты, постельные принадлежности, одеяла, покрывала из номеров;

- 5.10. Нарушать покой гостей, проживающих в соседних номерах;
- 5.11. Оскорблять гостей и персонал;
- 5.12. Выносить из кафе посуду;
- 5.13. Проносить и употреблять в кафе, баре алкогольные напитки, не приобретенные на территории эко-комплекса.
- 5.14. 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 эко-комплекса. Под оружием следует понимать средства, указанные в законе РФ «Об оружии».
- 5.15. Хранение и несанкционированное использование пиротехнических изделий на территории отдыха.

Использование пиротехнических изделий разрешается только по согласованию с Администрацией и при соблюдении Правил безопасности их использованию.

6. О КУРЕНИИ

- 6.1. Территория эко-комплекса, в соответствии с ФЗ «Об ограничении курения табака» - зона, свободная от табачного дыма. Все дома/номера, палатки и иные места отдыха не предназначены для курения.
- 6.2. Лица, проживающие/пребывающие на территории эко-комплекса, курение табака осуществляют в специально отведенных местах.

7. ПРАВИЛА НАХОЖДЕНИЯ ЖИВОТНЫХ НА ТЕРРИТОРИИ ЭКОКОМПЛЕКСА.

Пребывание и / или проживание на территории эко-комплекса с животными **ЗАПРЕЩЕНО.**

Нарушение требования о запрете проживания и пребывания на территории эко-комплекса с животными дает основание Исполнителю прекратить действие договора на оказание Услуг немедленно, а также влечет за собой взыскание убытков, вызванных дополнительными затратами, связанными с уборкой дома/номера, а также другого места, в котором обнаружено животное, (моющие и чистящие вещества, санитарная обработка, стирка, химчистка и пр.) по тарифам, установленным на территории отдыха, которые гость обязан оплатить.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТЯ, ПОСЕТИТЕЛЯ ЭКОКОМПЛЕКСА И ИСПОЛНИТЕЛЯ

- 8.1. В случае отказа гостя в предоставлении необходимого перечня документов для заселения (отсутствие документов), Исполнитель вправе отказать гостю в заселении, руководствуясь Правилами предоставления услуг в РФ, утвержденных Постановлением Правительства № 1085 от 09.10.2015 (с внесенными изменениями от 18.07.2019 № 927) и настоящим Положением.
- 8.2. В случае грубого нарушения правил общественной безопасности и общественного порядка, общественной нравственности или правил пожарной безопасности со стороны гостя или посетителя эко-комплекса, Исполнитель имеет право в одностороннем порядке прекратить оказание Услуг немедленно,

составить акт по данному нарушению с приглашением, при необходимости, сотрудников правоохранительных органов, удалить гостя или посетителя с территории после оплаты им всех оказанных услуг и возмещения убытков.

8.3. В случае прекращения оказания Услуг в соответствии с п. 7.1., возврат денег за оплаченные, но нереализованные Услуги, гостю или посетителю Эко-комплекса осуществляется в соответствии с законодательством РФ.

8.4. Исполнитель не несет ответственности за здоровье гостя или посетителя Эко-комплекса в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных за территорией отдыха.

8.5. Исполнитель не несет ответственности за сохранность документов, денег, иных ценностей и других драгоценных вещей гостя и посетителя.

8.6. Гость или посетитель эко-комплекса, при обнаружении недостатков оказанной Услуги вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения цены за оказанную Услугу.

Гость или посетитель эко-комплекса вправе расторгнуть договор на предоставление Услуг и потребовать полного возмещения убытков, если Исполнитель в установленный срок не устранил эти недостатки.

Гость или посетитель также вправе расторгнуть договор, если он обнаружил существенные недостатки в оказанной Услуге или иные существенные отступления от условий договора.

8.7. Исполнитель должен устранить недостатки оказанной Услуги в течение часа с момента предъявления соответствующего требования.

8.8. Требования гостя или посетителя эко-комплекса об уменьшении цены оказанной Услуги, а также о возмещении убытков, причиненных расторжением договора на предоставление Услуг, подлежат рассмотрению в течение 10 (Десяти) календарных дней со дня предъявления соответствующего требования.

8.9. Гость или посетитель эко-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»).

8.10. Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью и гостю/посетителя эко-комплекса вследствие недостатков при оказании Услуг.

8.11. Гость или посетитель эк-комплекса в соответствии с законодательством Российской Федерации в момент выезда с территории возмещает убытки, в случае утраты или повреждения имущества Исполнителя, а также несет ответственность за иные нарушения, в том числе за грубое нарушение правил проживания и пребывания на территории эко-комплекса.

8.12. Нарушение гостем и (или) посетителем эко-комплекса требования о запрете курения в доме/номере влечет за собой взыскание убытков, вызванных дополнительными затратами, связанными с уборкой номера (моющие и чистящие вещества, стирка, химчистка и пр.). Начисление убытков осуществляется лицу, проживающему в доме/номере, на основании акта, который составляется при наличии в номере запаха табачного дыма, пепла, окурков. Размер убытков составляет 5000,00 рублей.

8.13. Нарушение гостем и (или) посетителем требования о запрете хранения и несанкционированного использования пиротехнических изделий на территории отдыха влечет за собой взыскание штрафа в размере 5000,00рублей.

8.14. Нарушение гостем и (или) посетителем Эко-комплекса правил нахождения животных на территории влечет за собой взыскание убытков, вызванных дополнительными затратами, связанными с уборкой номера (моющие и чистящие вещества, стирка, химчистка и пр.) и/или территории. Начисление убытков осуществляется лицу, проживающему в номере, в котором обнаружены нарушения правил нахождения животных, либо хозяину животного, либо лицу, с которым животное находится. Размер убытков составляет 5000,00 рублей.

8.15. За нарушение запретов, установленных разделом 5 настоящего Положения, на основании акта, составленного отделом бронирования, приёма и размещения гостей, службой режима, либо службой курортного хозяйства с виновного взимается штраф:

п. 5.1. – предупреждение;

п. 5.2., 5.3. – 5000,00 рублей;

п. 5.4. – 5000,00 рублей;

п. 5.5. – 5.8. – 10000,00 рублей;

п. 5.9. – 5000,00 рублей;

п. 5.10. - 5.13. – в соответствии с п. 4.4.;

п. 5.14. – 5.15. – 5000,00 рублей;

За порчу, потерю имущества посетитель/гость несет ответственность предусмотренной статьей 7.17 КоАП РФ или статьей 167 УК РФ . Возмещение материального ущерба осуществляется согласно ст. 12 ГК РФ.

9. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Родители, опекуны или другие сопровождающие несовершеннолетних несут ответственность за ознакомление, прибывших вместе с ними несовершеннолетних, с настоящим Положением.

9.2. Эко-комплекс не несет ответственности за несовершеннолетних посетителей, оставленных без присмотра. Эко-комплекс не несет ответственности за состояние здоровья и возможный травматизм несовершеннолетнего лица (ребенка, подростка), если несовершеннолетнее лицо (ребенок, подросток) оставалось без наблюдения совершеннолетнего в нарушение настоящего Положения, либо им были нарушены требования настоящего Положения, иных правил, установленных на территории эко-комплекса.

9.3. Гость, которому причинен имущественный и/или неимущественный ущерб, обязан незамедлительно сообщить об этом Администратору с указанием места, времени, обстоятельств происшествия и лиц, которые были свидетелями. При несоблюдении посетителем данного условия, в дальнейшем предъявленные жалобы и претензии, относительно нанесенного здоровью и/или имуществу вреда, рассмотрению не подлежат.

9.4. Эко-комплекс не несет ответственности за сохранность личных вещей или ювелирных украшений посетителей, а также вещей, оставленных без присмотра, или за то, что они были утеряны и/или частично испорчены.

Посетитель самостоятельно отвечает за сохранность личных вещей и ценностей, оставленных им на территории эко-комплекса.

9.5. Эко-комплекс не несет ответственности за возникшие в отношении здоровья и имущества посетителей последствия (травмы, повреждения, иной вред) или нанесенный в отношении третьих лиц ущерб, а также не принимает и не рассматривает претензий, если такие последствия возникли в результате несоблюдения посетителями требований настоящего Положения и иных действующих правил, предупредительных знаков и надписей, а также невыполнения правомерных указаний персонала территории отдыха.

При получении травмы, гость, либо его законный представитель обязаны сообщить об этом администратору, администратор обязан осмотреть и при необходимости вызвать скорую помощь. При наличии со стороны гостя претензий относительно полученных травм, вызов скорой помощи и направление на обследование в медицинское учреждение, имеющее право устанавливать степень травм, является обязательным, при этом получивший травмы гость, достигший 16-летнего возраста, также обязан пройти тест с использованием средства измерений, предназначенного для измерения концентрации алкоголя в выдыхаемом человеком воздухе или в крови человека по выдыхаемому воздуху, либо сдать соответствующий анализ крови в медицинском учреждении на отсутствие содержания в крови алкоголя, либо иных наркотических, либо токсических и одурманивающих веществ. При несоблюдении посетителем данного условия, а также при наличии у обратившегося человека содержания алкоголя в выдыхаемом воздухе или в крови по выдыхаемому воздуху, либо наличии наркотических, либо иных одурманивающих веществ, предъявленные жалобы и претензии относительно нанесенного здоровью вреда рассмотрению не подлежат.

9.6. Персонал эко-комплекса уполномочен предпринимать меры против посетителей, находящихся в состоянии наркотического и алкогольного опьянения, в психически неуравновешенном состоянии, а также против посетителей, не реагирующих на замечания персонала и не соблюдающих настоящее Положение и иные правила территории эко-комплекса.

9.7. Посетитель в момент приобретения услуг дает согласие на соблюдение правил и несет полную ответственность за их нарушение в соответствии с настоящим Положением, иными действующими на эко-комплексе правилами и

действующим законодательством Российской Федерации. Несоблюдение правил посещения территории эко-комплекса является основанием для удаления посетителя с территории эко-комплекса без какого-либо денежного возмещения.

9.8. Претензии, связанные с недостатками оказанной услуги, могут быть предъявлены посетителем только в письменном виде после или в ходе ее оказания. Порядок и сроки удовлетворения претензий посетителей регулируются законодательством Российской Федерации.

9.9. В случае нарушения установленных Правил администрация эко-комплекса вправе отказать в предоставлении услуги, прервать оказание услуги без возмещения ее стоимости, а в случаях грубого нарушения общественного порядка прибегнуть к помощи правоохранительных органов.

10. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ПОСЕТИТЕЛЕЙ ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЙ

10.1. В случае возникновения чрезвычайных аварийных ситуаций: стихийных бедствий, катастроф техногенного характера, пожара и проч. – гости не должны поддаваться панике.

10.2. Гости эко-комплекса обязаны четко выполнять команды обслуживающего персонала.

10.3. После команды персонала или сигнала тревоги, гости эко-комплекса должны освободить, покинуть помещения домов/номеров, кафе, санузлов и прочих, выйти на открытые территории.

10.4. Взрослые посетители должны обеспечить безопасную эвакуацию детей.

11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

11.1. Настоящее Положение и иные правила, действующие на территории эко-комплекса, являются публичными для любого лица, желающему воспользоваться услугами эко-комплекса, и определяют порядок и условия их использования.

11.2. Акцептом настоящей оферты является оплата любых услуг эко-комплекса, что считается заключением с территорией отдыха договора на оказание возмездных услуг на условиях, установленных настоящими Положением.

11.3. В случае заключения договоров возмездного оказания услуг, настоящее Положение и иные действующие правила, становятся неотъемлемой частью названных договоров.