

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- Настоящие Правила проживания (далее – Правила) в базе отдыха «Лесная сказка» (далее - База) разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей» и Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г. № 1085, и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг и иных дополнительных и сопутствующих услуг (далее при совместном упоминании – гостиничные услуги).
- База предназначена для временного проживания Гостей на срок, согласованный с Базой.
- Режим работы Базы – круглосуточный.
- Настоящие Правила являются публичной офертой базы отдыха «Лесная сказка» в адрес неограниченного круга потребителей, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг.
- Настоящие Правила размещены в Службе приема и размещения и на официальном сайте базы отдыха «Лесная сказка» www.bolesnayaskazka.ru

II. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

База – база отдыха «Лесная сказка», расположенный по адресу: Краснодарский край, Туапсинский район, п.Новомихайловский-2 урочище Широкая Щель. В соответствии с государственной системой классификации объектов туристической индустрии, Базе отдыха «Лесная сказка» присвоена категория «без звезд».

Гость (потребитель) – гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

услуги Базы — это услуги временного проживания Гостей, услуги общественного питания, бытовые услуги, туристические, транспортные и другие услуги, оказываемые Базой, стоимость которых включена в стоимость проживания в Базе;

дополнительные услуги Базы — это услуги общественного питания, бытовые услуги, туристические, транспортные и другие услуги, оказываемые Базой на возмездной основе, стоимость которых не включена в стоимость проживания в Базе, перечень которых определяется исполнителем;

служба приёма и размещения – это служба портье, расположенная на первом этаже Базы и занимающаяся приёмом, регистрацией и расселением Гостей;

служба бронирования – это служба, занимающаяся бронированием номеров в Базе;

бронирование – предварительный заказ мест и/или номеров, услуг и дополнительных услуг в Базе Гостем (потребителем);

расчетный час – время, установленное Базой для заезда и выезда Гостей (потребителей);

время заезда – 14 часов 00 минут по местному времени;

время выезда – 11 часов 00 минут по местному времени;

гостиничные сутки – основная единица измерения периода проживания в Базе, начало гостиничных суток (время заезда) – 14:00, окончание гостиничных суток (время выезда) – 11:00;

публичная оферта – это адресованное неограниченному кругу лиц, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг, предложение Базы заключить договор на предоставление гостиничных услуг;

акцепт – это согласие лица, заинтересованного в приобретении им гостиничных услуг заключить договор на предоставление гостиничных услуг;

посетители – это лица, не проживающие в Базе, но имеющие право по приглашению проживающего пребывать в номере Гостя с 10.00 до 18.00 часов;

прейскурант – систематизированный перечень услуг по проживанию с указанием цен и кратких характеристик типов номеров, расположенный на официальном сайте Базы www.bolesnayaskazka.ru, а также в Службе приема и размещения Базы.

III. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

База обязана заключать договор на предоставление гостиничных услуг с Гостем путем составления документа, подписанного в двухстороннем порядке, или путем принятия Службой бронирования/Службой приема и размещения запроса на бронирование номеров, в том числе посредством почтового, факсимильной, телефонного вида связи, а также через Интернет по электронной почте и с сайта Базы www.bolesnayaskazka.ru. Договор на предоставление гостиничных услуг считается заключенным с момента подписания его сторонами либо после совершения Гостем действий по оплате обеспечительного платежа в размере 100% от стоимости гостиничных услуг через Службу приема и размещения наличным платежом или банковской картой, либо через Службу бронирования банковским переводом, на основании полученных счета на оплату и письменного подтверждения брони, а также при оплате на сайте Базы www.bolesnayaskazka.ru или систему онлайн бронирования с помощью Интернет-эквайринга. В случае неисполнения денежных обязательств, в том числе обязанностей по возмещению убытков или оплате неустойки в случае нарушения договора, и обязательств, обеспечительный платеж удерживается Базой и засчитывается в счет исполнения соответствующего обязательства. По окончании оказания гостиничных услуг Обеспечительный платеж засчитывается в стоимость оказанных Базой услуг. Гость вправе произвести оплату гостиничных услуг в полном объеме до момента их предоставления через Службу приема и размещения наличным платежом или банковской картой, либо через Службу бронирования банковским переводом, на основании полученных счета на оплату и письменного подтверждения брони, а также на сайте Базы www.bolesnayaskazka.ru, систему онлайн бронирования с помощью Интернет-эквайринга. В этом случае оплата обеспечительного платежа не требуется. При совершении действий по оформлению запроса на бронирование номеров, или непосредственно при оформлении поселения в номер в Службе приема и размещения, Гость тем самым подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами проживания, Правилами пожарной безопасности, а также согласен с условиями предоставления гостиничных и сопутствующих услуг Базы, дает согласие на обработку персональных данных в соответствии с п. 4ст. 9 ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ путем предоставления копии паспорта или иного документа, подтверждающего личность (перечень утвержден п. 19 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г №1085), с личной подписью, не возражает против получения информации о привилегиях и ценовых предложениях Базы. При заключении договора Гость самостоятельно ознакомливается с настоящими Правилами, размещенными в Службе приема и размещения или на странице официального сайта Базы www.bolesnayaskazka.ru Телефоны службы бронирования / службы приема и размещения: Тел.: + 7 (918) 104-34-13 Веб-сайт: www.bolesnayaskazka.ru Прейскурант Базы содержит информацию о ценах и категориях номеров, размещен в Службе приема и размещения Базы отдыха «Лесная сказка» и на официальном сайте Базы отдыха «Лесная сказка» www.bolesnayaskazka.ru. База имеет право устанавливать цены и тарифы, применять систему скидок на все услуги, которые оказываются Гостю, за исключением тех, на которые распространяется государственное регулирование цен и тарифов. Стоимость проживания, дополнительных услуг устанавливается Базой самостоятельно. База определяет перечень услуг, которые входят в цену номера, а также сроки их предоставления. Бронирование номера в Базе возможно по одному из двух вариантов:

- гарантированное бронирование – доступно круглый год,
 - негарантированное бронирование – возможно при бронировании на периоды низкой загрузки Базы, даты действия периодов устанавливаются приказом по Базе.
- При бронировании, размещении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остаётся за Департаментом приёма и размещения Базы. Бронирование считается подтверждённым после

письменного подтверждения от Службы бронирования Базы по электронной почте или факсу и получения уникального номера брони. Гарантированное бронирование – осуществляется четырьмя способами: 1) производится по предварительному запросу Гостя только через сайт Базы www.bolesnayaskazka.ru при внесении им обеспечительного платежа в размере 100% от стоимости гостиничных услуг за весь период проживания в Базе, путем оплаты выставленного Базой счета или с использованием интернет-эквайринга. Оплата обеспечительного платежа должна быть произведена в течение 3-х календарных дней с момента подтверждения бронирования Базой, но не менее чем за 7 календарных дней до даты заезда по брони. Отсутствие оплаты в установленные сроки является основанием для аннуляции гарантированного бронирования. Внесение обеспечительного платежа гарантирует Гостю наличие номера с 14.00 дня заезда по брони до 11.00 часов следующих календарных суток при любом времени заезда. В случае если Гость, при гарантированном бронировании, не воспользовался услугой проживания в Базе в указанный день заезда либо опоздал, с него взимается плата за фактический простой номера – за первые гостиничные сутки. 2) производится по предварительному запросу Гостя через компанию-контрагента (туристические фирмы, корпоративные клиенты), при наличии заявки от контрагента и внесении им обеспечительного платежа в размере 100% от стоимости гостиничных услуг за весь период проживания в Базе путем оплаты выставленного Базой счета. Счет на оплату обеспечительного платежа должен быть оплачен контрагентом в течение 3-х рабочих дней с момента его получения, но не менее чем за 3 календарных дня до даты заезда по брони, если иное не предусмотрено договором. Отсутствие оплаты в установленные сроки является основанием для аннуляции гарантированного бронирования. Внесение контрагентом обеспечительного платежа гарантирует Гостю наличие номера с 14.00 дня заезда по брони до 11.00 часов следующих календарных суток при любом времени заезда. В случае если Гость, при гарантированном бронировании, не воспользовался услугой проживания в Базе в указанный день заезда, отказался от оказываемых Базой услуг, либо опоздал, обеспечительный платеж удерживается Базой в качестве штрафа за простой номера в размере, прописанном в договоре с контрагентом. 3) производится по предварительному запросу Гостя через системы онлайн бронирования при внесении им обеспечительного платежа в размере 100% от стоимости гостиничных услуг за весь период проживания в Базе путем оплаты выставленного Базой счета. Оплата обеспечительного платежа должна быть произведена в течение 3-х календарных дней с момента подтверждения бронирования Базой, но не менее чем за 7 календарных дней до даты заезда по брони. Отсутствие оплаты в установленные сроки является основанием для аннуляции гарантированного бронирования. Внесение обеспечительного в размере 100% от стоимости услуг за весь период проживания гарантирует Гостю наличие номера с 14.00 дня заезда по брони до 11.00 часов следующих календарных суток при любом времени заезда. В случае если Гость, при гарантированном бронировании, не воспользовался услугой проживания в Базе в указанный день заезда, либо опоздал и не аннулировал бронирование письменно не позднее, чем за 24 часа до даты заезда (14:00) с него взимается плата за фактический простой номера – за первые гостиничные сутки. 4) производится по предварительному запросу Гостя на бронирование по акционному тарифу (специальной сниженной цене, условия предоставления которой не позволяют Гостю менять или сокращать сроки проживания) через системы онлайн бронирования при внесении им обеспечительного платежа в размере 100% от стоимости гостиничных услуг за весь период проживания в Базе путем оплаты выставленного Базой. Оплата обеспечительного платежа должна быть произведена в течение 3-х календарных дней с момента подтверждения бронирования Базой, но не менее чем за 3 календарных дня до даты заезда по брони. Отсутствие оплаты в установленные сроки является основанием для аннуляции гарантированного бронирования. Внесение обеспечительного в размере 100% от стоимости услуг за весь период проживания гарантирует Гостю наличие

номера на весь забронированный им срок проживания. В случае если Гость не воспользовался услугой проживания в указанные им при бронировании сроки или аннулировал бронирование, с него взимается плата за простой номера за весь изначально забронированный срок проживания. Опозданием считается неприбытие Гостя по истечении 2 (двух) часов после заявленного им при бронировании времени поселения. Аннулировать бронирование Гость может только путем направления письменного обращения по электронной почте lesskazka_2010@mail.ru. Запрос на гарантированное бронирование в обязательном порядке должен содержать полные имена всех Гостей, которым будут оказаны услуги Базы по данной заявке. Изменение имён Гостей возможно не менее чем за 24 часа до планируемого заезда: 1. при бронировании через сайт Базы – путем направления письменного обращения на электронную почту lesskazka_2010@mail.ru, с указанием номера бронирования указанного в подтверждении; 2. при бронировании через компанию-контрагента (туристическую фирму, корпоративного клиента) – путем направления контрагентом официального запроса установленной договором формы на внесение изменений в заявку; 3. при бронировании через системы онлайн бронирования – путем направления письменного обращения через «личный кабинет» на сайте онлайн бронирования. Изменение имён Гостей считается подтвержденным и учтенным в заявке на гарантированное бронирование только после письменного подтверждения его Службой бронирования Базы по электронной почте или через личный кабинет заказчика на сайте онлайн бронирования. При отсутствии или несвоевременности направления запроса на изменение имён Гостей, а также направлении запроса в форме, отличной от вышеуказанных, База вправе отказать в оказании услуг Гостям, не указанным в первоначальном запросе на бронирование, что не освобождает заказчика от оплаты штрафных санкций, предусмотренных настоящими правилами предоставления гарантированного бронирования. Негарантированное бронирование – возможно в периоды низкой загруженности Базы и производится по предварительному запросу Гостя в Отдел бронирования без внесения им обеспечительного платежа. База имеет право отменить негарантированное бронирование в случае, если обеспечительный платеж или стоимость проживания не поступили до времени заезда, указанного при бронировании или в любое время при отсутствии свободных мест.

IV. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В БАЗЕ.

Размещение Гостя в Базе осуществляется только после оплаты обеспечительного платежа в размере 100% от стоимости гостиничных услуг или, по желанию Гостя, при внесении 100% оплаты услуг за весь период проживания в Базе и только при предоставлении работнику службы приёма и размещения удостоверяющего личность документа, согласно перечню, утвержденному п. 19 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г №1085. Размещение Гостя по гарантированным заявкам осуществляется при полном совпадении информации, указанной в заявке (изменениях к заявке) с личными данными Гостя. В случае если данные Гостя не совпадают с гарантированной заявкой, размещение Гостя осуществляется по свободному поселению с внесением Гостем обеспечительного платежа за услуги Базы при поселении. Размещение Гостя по гарантированным заявкам осуществляется при полном совпадении информации, указанной в заявке (изменениях к заявке) с личными данными Гостя. В случае если данные Гостя не совпадают с гарантированной заявкой, размещение Гостя осуществляется по свободному поселению с внесением Гостем обеспечительного платежа за услуги Базы при поселении. При негарантированном бронировании, в случае опоздания (не заезда Гостя в течение двух часов с заявленного им при бронировании планируемого времени заезда), негарантированное бронирование аннулируется. При более позднем приезде такого Гостя в Базу, его поселение оформляется как заезд без предварительного бронирования, в соответствии с наличием свободных к продаже и поселению номеров и по цене, установленной на дату заезда. При поселении Гостя в

Базе без предварительного бронирования: 1. в случае, если заезд Гостя оформляется после 00:01, а выезд планируется до 11:00 этих же календарных суток, поселение Гостя осуществляется на текущие гостиничные сутки (с 14:00 предыдущих календарных суток и до 11:00 текущих календарных суток); 2. в случае, если заезд Гостя оформляется после 00:01, а выезд планируется после 11:00 этих же календарных суток, поселение Гостя осуществляется со следующих гостиничных суток (с 14:00 текущих календарных суток и до 11:00 следующих календарных суток), при этом: - при выезде Гостя до 23:59 текущих календарных суток доплата за раннее поселение не взимается; - при выезде Гостя на следующие или последующие календарные сутки с Гостя взимается доплата за раннее (00:01 – 13:59) поселение в соответствии с правилами предоставления и оплаты услуги «ранний заезд».

Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Базе 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 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». Согласно п. 14 Постановления регистрация гражданина по месту пребывания в Базе производится по прибытии такого гражданина администрацией Базы на основании документов, удостоверяющих личность. На основании п. 28 Приказа ФМС России от 11.09.2012 г. № 288 «Об утверждении Административного регламента предоставления Федеральной миграционной службой государственной услуги по регистрационному учету граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации» документами, удостоверяющими личность граждан Российской Федерации, необходимыми для осуществления регистрационного учета, являются: 1) паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации; 2) свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста; 3) паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации, при регистрации по месту пребывания. На основании указанного выше Приказа ФМС России служебные удостоверения не являются документами, удостоверяющими личность граждан Российской Федерации, необходимыми для осуществления регистрационного учета. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Базе и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», п. п. 25, 27-30 Приказа Федеральной миграционной службы от 29 августа 2013 г. № 364 «Об утверждении Административного регламента предоставления Федеральной миграционной службой государственной услуги по осуществлению миграционного учета в Российской Федерации». Дополнительную информацию о перечне документов, удостоверяющих личность, по которым производится размещение в Базе, порядке постановки граждан Российской Федерации и иностранных граждан и лиц без гражданства на учет по месту пребывания в Базе, можно получить в ОУФМС России по Краснодарскому краю, расположенной по адресу: Краснодарский край город Горячий ключ, ул. Ленина д. 57 справочная служба ФМС России +7 (495) 636 9505. Прокуратура Краснодарского края

по г. Горячий ключ: Краснодарский край, г. Горячий ключ, ул. Ленина д.20, тел.: +7 (86159) 3–62–38.

ПОСЕЛЕНИЕ ДЕТЕЙ. За проживание в Базе детей, возраст которых, на момент регистрации поселения в Базу, составляет не более 4 (четырёх) лет включительно (при семейном размещении) плата не взимается (по запросу предоставляется детская кровать). За проживание в Базе детей в возрасте, на момент регистрации поселения в Базу, от 5 (пяти) лет до 10 (десяти) лет включительно (при семейном размещении) плата взимается согласно действующего в Базе Прейскуранта (по запросу предоставляется раскладная кровать). За проживание в Базе детей от 11 (одиннадцати) лет взимается плата согласно действующего в Базе Прейскуранта на взрослого. В Базе запрещено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях. В случае нарушения данного положения Правил проживания в Базе, администрация Базы не несет ответственности за возможные последствия действий проживающих лиц. Ответственность за возможные последствия действий проживающих лиц в полном объеме возлагается на лицо, достигшее 18-ти летнего возраста. В Базе разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста, при условии, если данные лица находятся в родственных отношениях, а именно ребенок с матерью, отцом, опекуном, попечителем, представителем органа опеки и попечительства. В Базе разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях в случае: 1) с письменного разрешения матери, отца, опекуна, попечителя; 2) с письменного разрешения органа опеки и попечительства. Регистрация в Базе несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

V. ОПЛАТА ПРОЖИВАНИЯ

Оплата услуг в Базе осуществляется в рублях Российской Федерации. Оплата услуг в Базе производится согласно Прейскуранту цен, действующему на дату подтверждения бронирования или дату оказания дополнительных услуг: - за наличный расчет, - банковскими картами (VISA / VISA ELECTRON, MASTERCARD / MAESTRO) выпущенными на территории Российской Федерации, - по безналичному расчету банковским переводом, - при бронировании и оплате на сайте Базы с использованием Интернет-эквайринга. Оплата услуг Базы по банковской карте может быть произведена: - держателем карты за услуги Базы оказанные лично ему; - держателем карты за услуги Базы оказанные третьему лицу, при предъявлении держателем карты ксерокопии паспорта и заполнении «Согласия на оплату услуг Базы по банковской карте» установленной в Базе формы, - лицом, которому право проведения платежных операций по карте было передано держателем карты, при обязательном введении им пин-кода карты. В случае, если в настройках карты отключена опция запроса пин-кода, оплата по карте может быть принята только в присутствии держателя карты. Плата за размещение в Базе взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 14 часов текущих суток по местному времени. Гостиничными сутками считается размещение с 14:00 часов текущих суток по местному времени по 11:00 часов следующих суток по местному времени. При заезде Гостя в номер после 14:00, оплата за размещение взимается в том же размере, если бы заезд производился в 14:00. Почасовая оплата проживания в Базе не предусмотрена. При заезде с 00:00 до 13:59 часов текущих суток дополнительно взимается плата в размере 50% от стоимости текущих суток проживания. В случае если Гость не успел на завтрак, ему предоставляется услуга «Завтрак с собой»,

которую он может получить в ресторане Базы по предварительному заказу. По истечении оплаченного срока проживания Гость обязан освободить номер не позднее 11:00 или продлить срок проживания в номере. В случае несвоевременного освобождения номера Гостем, администрация Базы вправе произвести выселение Гостя.

ПРОДЛЕНИЕ СРОКА ПРОЖИВАНИЯ.

При необходимости продления номера Гость может обратиться в Службу приема и размещения Базы не позднее 10:00 часов по местному времени. При наличии свободных мест в Базе срок проживания может быть продлен. Продление номера возможно в соответствии с тарифом последних полных суток проживания Гостя (так, например, если Гость проживал в Базе по тарифу с включенным в проживание завтраком и ужином, то и продление проживания осуществляется исходя из указанного тарифа. Услуги питания включены в общую стоимость проживания и из тарифа не вычитаются.). При продлении номера до 23.59 часов – взимается плата в размере 100% от стоимости текущих суток проживания (может включать, в зависимости от тарифа проживания, выбранного Гостем, ужин).

ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ.

В случае неудовлетворения качеством оказываемых услуг, Гость вправе в течение 30 минут с момента заезда, отказаться от предоставляемых услуг. В этом случае: - при негарантированном бронировании, База возвращает Гостю оплаченные на момент заезда денежные средства в полном объеме; - при гарантированном бронировании, База возвращает Гостю оплаченные на момент заезда денежные средства за вычетом платы за одни сутки. В случае если Гость сократил свое пребывание в Базе, возврат денежных средств производится за оплаченные, но неиспользованные сутки. При оплате Гостем дополнительных (не включенных в цену проживания) услуг питания, возврат денежных средств возможен до времени начала оказания услуги питания (завтрак - до 07:00 часов, обед – до 10:30, ужин – до 18:00). При досрочном выезде Гостя, заказавшего услуги Базы через системы онлайн бронирования по специальной сниженной цене (условия предоставления которой не позволяет Гостю менять или сокращать сроки проживания), возврат средств за оплаченные, но не оказанные услуги не производится. Основанием для отказа в возврате является договор публичной оферты между Гостем и Агентством онлайн бронирования). По правилам Базы возврат денежных средств производится в той же форме, в которой производилась оплата услуг Базы. Для осуществления возврата денежных средств, оплаченных наличными или по кредитной карте в Базе, Гость должен обратиться к портье Службы приема и размещения с заявлением, в котором указывается общий период запланированного проживания, период фактического проживания, форма и размер внесенной оплаты и сумма, подлежащая возврату. К заявлению Гость должен приложить ксерокопию паспорта. Возврат денежных средств, оплаченных по кредитной карте, производится на основании заявления, написанного держателем карты собственноручно и при предъявлении им удостоверяющего личность документа. Возврат денежных средств, при наличии у Гостя чека первоначальной оплаты, производится круглосуточно по факту обращения Гостя. В случае отсутствия чека возврат производится на основании п.5 ст.18 Закона «О защите прав потребителей», при наличии на заявлении Гостя визы Руководителя службы приема и размещения, Финансового Директора, Генерального директора и в рабочие дни с 09:00 часов до 18:00 часов по местному времени. Для возврата денежных средств, оплаченных Гостем с использованием интернет-эквайринга или банковским переводом на расчетный счет, Гость должен обратиться к портье Службы приема и размещения с заявлением, в котором указывается общий период запланированного проживания, период фактического проживания, форма, дата и размер оплаты, сумма, подлежащая возврату и реквизиты, по которым необходимо произвести возврат денежных средств. К заявлению Гость должен приложить ксерокопию паспорта и документ, подтверждающий оплату (платежное поручение, банковская выписка и пр.). Возврат денежных средств, в данном случае, производится в течение 3-х рабочих

дней на указанные Гостем реквизиты. Для возврата денежных средств за услуги гостиницы, оплаченных Гостем через туристическую фирму, агентство бронирования и пр., Гость должен обратиться в организацию, принявшую оплату.

VI. УСЛУГИ БАЗЫ

В Базе предоставляются услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания:

- завтрак предоставляется с 08:00 до 10:00
- обед предоставляется с 14:00 до 16:00
- ужин предоставляется с 19:00 до 21:00

(при выборе Гостем соответствующего тарифа на проживание);

- высокоскоростной Интернет Wi-Fi 100 Мбит/с на всей территории Базы;
- уборка номеров согласно графику;
- смена постельного белья и полотенец через три ночи проживания;
- пользование гладильной комнатой;
- услуги прачечной (стирка и утюжка следующих видов одежды: рубашка, блузка, футболка, джинсы);
- камера хранения для крупногабаритного багажа;
- охраняемая автомобильная парковка для Гостей Базы.

В Базе предоставляются дополнительные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания: - кофе-брейк; - фуршет; - банкет; - организация конференций, семинаров, тренингов; - междугородняя/международная связь; - копирование, распечатка документов; - туристические и экскурсионные услуги; - транспортные услуги; - автостоянка для посетителей Базы.

VII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ БАЗЫ

Гости вправе:

- Пользоваться всеми услугами Базы.
- Получать полную и достоверную информацию о часах работы Базы, стоимости и перечне оказываемых услуг и дополнительных услуг, производить предварительный заказ услуг.
- Приглашать посетителей в свой номер с 09:00 до 18:00 часов. Если посетители остаются в номере Гостя после 18:00 часов, проживающий Гость обязан зарегистрировать посетителей в Службе приема и размещения и, при необходимости, произвести доплату за размещение на дополнительном месте. В случае неисполнения Гостем обязанности по регистрации посетителя в Службе приема и размещения, ответственность за действия посетителя в полном объеме несет Гость.
- Обращаться к сотрудникам Службы сопровождения, Отделу качества, Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг, оставлять отзывы и предложения в Книге отзывов и предложений, которая находится в Службе приема и размещения.

Гости обязаны:

- Соблюдать Правила проживания и предоставления услуг.
- Уважать права других Гостей Базы.
- Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Базы.
- Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Базы и регламент их работы.
- Оплачивать счета за оказанные услуги Базы в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.
- Беречь имущество Базы. В случае утраты или повреждения имущества Гость возмещает ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется и оплачивается согласно Прейскуранта на утрату и повреждения имущества Базы. В случае неисполнения настоящих правил проживания юридическим лицом, от имени которого заключен договор на оказание

гостиничных и сопутствующих услуг Базы, ответственность в полном объеме возлагается на Гостя.

- Соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере, меры по сохранности жизни и здоровья.
- Закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы, освобождать номер по истечении срока проживания, при выезде сдать ключ от номера портье Службы приема и размещения.
- Соблюдать установленный в Базе «режим тишины».

VIII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ БАЗЫ

База обязана:

- Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям услуги.
- Информировать Гостей о предоставляемых услугах и дополнительных услугах Базы, форме и порядке их оплаты.
- Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг Базы санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам.
- Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Базы.
- Своевременно реагировать на просьбы Гостей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Базы в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, администрация предлагает Гостю другой номер, но не ниже оплаченной категории).
- База, в случае судебной доказательности виновности Базы, отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей Гостей, внесенных в Базу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей в соответствии с нормами действующего законодательства (ст. 925 ГК РФ). Внесенной в Базу считается вещь, вверенная работникам Базы, либо вещь, помещенная в номере Базы или ином предназначенном для этого месте.
- База отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были приняты Базой на хранение, либо были помещены Гостем в предоставленный ему Базой индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в номере Гостя или в ином помещении Базы. База освобождается от ответственности за не сохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Гостя был невозможен либо стал возможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы.
- Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Базы. В противном случае База освобождается от ответственности за не сохранность вещей.
- В случае обнаружения забытых вещей Гостями, немедленно уведомить об этом владельца вещей. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, обязан заявить о находке в полицию или орган местного самоуправления.
- База отвечает за причинение вреда здоровью в случае судебного доказывания наличия причинно-следственной связи нарушения норм безопасности Базы и вреда здоровью Гостя или посетителя Базы.
- База информирует Гостей, что в целях безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях Базы за исключением номеров, туалетных и душевых кабин.
- Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Службе приема и размещения Базы.

База вправе:

- Сотрудники Базы вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Гостем настоящих правил.
- В случае истечения срока проживания Гостя в Базе и его отсутствия по месту проживания более 1 часа без оплаты, самостоятельно освободить номер от вещей

Гостя, создав комиссию из представителей Консьерж службы, Службы приема и размещения и Службы безопасности Базы и сделав опись имущества Гостя.

- В целях улучшения качества предоставления услуг Гостям Базы, производить запись телефонных разговоров.
- Проводить телефонный опрос о качестве предоставляемых услуг.
- При грубом нарушении Гостем настоящих Правил, Базы имеет право создать комиссию из представителей Службы приема и размещения и Службы безопасности Базы и составить акт по данному нарушению и в случае необходимости пригласить сотрудников органов внутренних дел для выяснения всех обстоятельств.
- Досрочно выселить Гостя, если последний нарушает условия договора, злоупотребляет алкоголем и нарушает правила общественного порядка, при этом Гость возмещает Базе понесенные им расходы.

IX. В Базе ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- Осуществлять профессиональную фото/видеосъемку без письменного разрешения генерального директора Базы отдыха «Лесная сказка» в служебных помещениях, кухне ресторана и других помещения, закрытых для общего доступа. Фото/видеосъемка может осуществляться в соответствии с Законом РФ от 27.12.1991 г. № 2124-1 «О средствах массовой информации»: журналистом при предъявлении пресс-карты в зонах общественного доступа, а именно: холлах, лифтах, номерном фонде Базы, конференц-залах, залах ресторана.
- Передавать третьим лицам ключ от номера и карту Гостя во избежание хищений.
- Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 100х100х100 см должны храниться в комнате для багажа, расположенной на первом этаже Базы, в целях обеспечения удобства проведения уборки в номере, а также личной безопасности Гостей).
- Переставлять и передвигать мебель.
- В соответствии с требованиями Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курить на территории Базы, в том числе номерах, балконах, а также в иных помещениях Базы. Нарушение данного требования влечет за собой административную ответственность, предусмотренную ст. 6.24 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 г. № 195-ФЗ.
- Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы; гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию Базы предоставить документы, удостоверяющие данное право.
- Во избежание нарушения норм общественного порядка, употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в фойе, холлах на этажах, кафе, ресторане, в конференц-залах.
- Выносить из столовой Базы посуду и столовые приборы, продукты питания и напитки.
- Умышленно загрязнять территорию Базы.
- Выбрасывать из окон различные предметы, окурки и т.п.
- Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.
- Устанавливать иные электроприборы, не предусмотренные спецификацией номера.
- Пребывание в номере после 18:00 незарегистрированных посетителей.
- В случае грубого нарушения правил поведения или правил пожарной безопасности со стороны Гостя администрация имеет право отказать Гостю в дальнейшем пребывании в Базе с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением, при необходимости, сотрудников соответствующих органов. База оставляет за собой право не предоставлять услуги проживания лицам, при возникновении подозрений, что данные лица находятся в алкогольном, наркотическом опьянении или под действием психотропных препаратов.

Х. ПОЛИТИКА БАЗЫ В ОТНОШЕНИИ ДОМАШНИХ ЖИВОТНЫХ

Размещение в Базе каких-либо видов животных ЗАПРЕЩЕНО.

ХІ. ЛЬГОТЫ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ НА РАЗМЕЩЕНИЕ В БАЗЕ

Вне очереди, при наличии свободных номеров в Базе размещаются:

- Герои России и Советского Союза.
- Полные кавалеры ордена Славы.
- Участники Великой Отечественной Войны.
- Инвалиды первой, второй, третьей групп и лица, сопровождающие их.
- Гости с детьми до 4 (четырёх) лет (включительно).

ХІІ. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ В БАЗЕ ОТДЫХА «ЛЕСНАЯ СКАЗКА»

В случае возникновения спорных вопросов по качеству обслуживания Гость может решить их в дневное время с руководителем Консьерж службы, руководителем Службы приема и размещения, Директором по качеству услуг Базы по телефону, Генеральным директором Базы лично или по телефону: + 7 (918) 104-34-13, в ночное время - с портье Службы приема и размещения. В случае невозможности устранения выявленных недостатков, Гость вправе предъявить претензию в письменном виде с указанием замечания в «Книге отзывов и предложений», расположенной с внутренней стороны стойки Службы приема и размещения на первом этаже Базы, либо оставить сообщение генеральному директору на сайте Базы www.bolesnayaskazka.ru или посредством электронной почты (lesskazka_2010@mail.ru). С целью улучшения обслуживания и качества оказываемых Базой услуг, База просит Гостей оставлять контактные данные для получения ответа со стороны Базы (телефон, почтовый адрес или адрес электронной почты). В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Администрация Базы и Гости Базы руководствуются действующим законодательством РФ. Приложения: 1. Правила противопожарной безопасности. 2. Прейскурант на порчу имущества Базы. 3. Правила пользования оздоровительным комплексом.