

ПОЛОЖЕНИЕ о порядке проживания и посещения гостей на базе отдыха Odin House

1. Общие положения

1.1. Под понятием База отдыха «Odin House» следует понимать: территорию базы отдыха, включая корпуса, и другие объекты, обеспечивающие его функционирование (далее – База отдыха).

1.2. Под понятием «гость Базы отдыха» следует понимать лицо, находящееся на территории базы отдыха, пользующееся услугами, включая услуги по проживанию.

1.3. Под понятием «посетитель базы отдыха» следует понимать лицо, находящееся на территории базы отдыха, пользующееся услугами базы, без услуги по проживанию.

1.4. Под понятием «оказанная услуга» следует понимать действие, произведенное сотрудниками Базы отдыха 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 Базы отдыха 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 вовремя 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 дома отдыха и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха гостей дома отдыха или его действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала, а также нарушает нормы законодательства РФ.

2. Порядок регистрации гостя

2.1. Размещение гостей на Базе отдыха осуществляется по предъявлении одного из нижеперечисленных документов:

- паспорт гражданина РФ;
- свидетельство о рождении (для несовершеннолетних детей в возрасте до 14 лет);
- военный билет военнослужащего (для военнослужащих срочной службы);
- дипломатический паспорт;
- паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации — для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации (с отметкой КПП о пересечении границы);
- паспорт гражданина иностранного государства (с обязательным предоставлением миграционной карты, кроме граждан Республики Беларусь). Иностранцы граждане поселяются в Комплекс отдыха в пределах срока визы.

2.2. Предоставлением документов, предусмотренным п. 2.1. или подписанием регистрационного формуляра Гость подтверждает свое согласие на получение, хранение, комбинирование или передачу в административных целях своих персональных данных.

3. Обязанности Базы отдыха по предоставлению услуг

3.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять гостю оплаченные услуги.

3.2. Осуществлять в специально установленных местах размещение легкового автотранспорта;

3.3. Обеспечить полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качество предлагаемых услуг на всех объектах Базы отдыха.

- 3.4. Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и посетителях Базы отдыха.
- 3.5. Своевременно реагировать на просьбы гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры Базы отдыха.
- 3.6. В случае аварии или выхода 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.
4. Права гостя
 - 4.1. Получать информацию по работе объектов Базы отдыха, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета и делать его промежуточную оплату.
 - 4.2. Проводить на территорию Базы отдыха лиц, посещающих гостей дома отдыха, приобретая права на пребывание на территории База отдыха.
5. Обязанности гостя
 - 5.1. В период отдыха соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха гостей от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других гостей на отдых, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал.
 - 5.2. Курить в специально отведенных для этого местах.
 - 5.3. Соблюдать правила пожарной безопасности на всех объектах Базы отдыха.
 - 5.4. Заселяться и проживать в номерах, согласно количеству людей, в заявленной категории номера. Об изменении количества людей для заселения уведомлять Базу отдыха заблаговременно.
 - 5.5. Своевременно оплачивать счет за оказанные услуги.
 - 5.6. Беречь имущество Базы отдыха, переданное во временное пользование. В случае нанесения ущерба возмещать убытки, причиненные имуществу Базы отдыха.
 - 5.7. При выявлении у гостя инфекционного заболевания или при подозрении на такое заболевание немедленно освободить номер на Базе отдыха (ст. 33 ФЗ №52 «О санитарно – эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.99 г).
6. На территории Базы отдыха запрещается
 - 6.1. Курить в номерах, в ресторанном комплексе, а также в банном комплексе.
 - 6.2. Пользоваться пиротехникой: запуск фейерверков, салютов, китайских фонариков, включая пневматические средства.
 - 6.3. Разводить открытый огонь в непредусмотренных для этого местах, пользоваться собственными мангалами.
 - 6.4. Проводить на территорию Базы отдыха своих посетителей без оплаты за пребывание и получения статуса «посетитель Базы отдыха».
 - 6.5. Ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких и ядовитых веществ. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право по требованию администрации Базы отдыха. Под оружием следует понимать средства указанные в законе РФ «Об оружии».
 - 6.6. Хранение и несанкционированное использование пиротехнических изделий.
 - 6.7. Находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на него.
 - 6.8. Проезд на жилую зону комплекса.
 - 6.9. Парковка автотранспорта в непредусмотренных местах для парковки.
7. Ответственность гостя и права База отдыха

7.1. Администрация Базы отдыха имеет право применять к гостям, нарушившим правила проживания, штрафные санкции, согласно действующему прейскуранту.

7.2. Администрация Базы отдыха имеет право отказать гостю в предоставлении каких-либо услуг, обозначенных в прейскуранте, по медицинским показаниям и в случае проявления со стороны гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.

7.3. В случае грубого нарушения правил поведения или техники безопасности со стороны гостя, администрация имеет право отказать гостю в дальнейшем пребывании на территории Базы отдыха с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.

7.4. В случае прекращения отдыха гостя в соответствии с пунктами 6.1 и 6.2, гостю, в отношении которого была применена мера по прекращению отдыха, возврат денег за оплаченные, но нереализованные услуги по проживанию осуществляется в соответствии с законодательством РФ.

7.5. Комплекс отдыха не несет ответственности за здоровье гостя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных за территорией Базы отдыха.

8. Рекламации и порядок разрешения споров

8.1. Книга отзывов и предложений находится у администратора Базы отдыха.

В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, гость Базы отдыха должен стремиться к тому, чтобы решить их с администратором. Если проблема не может быть решена на месте, то гостю Базы отдыха необходимо изложить свои пожелания в письменной форме и, передать их администратору. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензий.

8.2. В случае невозможности устранения выявленных недостатков, на месте составляется акт в 2-х экз. с указанием замечаний, подписанный гостем Базы отдыха и уполномоченным лицом со стороны Базы отдыха.

8.3. Если Администрации Базы отдыха не удалось устранить обнаруженные недостатки на месте, гость Базы отдыха имеет право, при наличии акта выявленных нарушений, в течение 20 дней после истечения срока путевки, предъявить претензию. При отсутствии соответствующего Акта, упомянутого в п. 7.2. рекламация не может быть принята к рассмотрению, а требования потребителя услуги считаются необоснованными.

9. Порядок бронирования и оплаты гостиничных услуг

9.1 Стоимость услуг по проживанию на Базе отдыха для иностранных и отечественных туристов (гостей) определяется в рублях, согласно действующему и утвержденному руководителем Прейскуранту.

9.2. Плата за проживание взимается в соответствии с установленной системой расчетного часа: заезд 14 часов текущих суток по московскому времени, выезд 12 часов по московскому времени. Вне зависимости от времени заезда сутками проживания считается период до 12-00 следующего дня. При этом размещение начинается с 14:00 дня заезда, выезд заканчивается в 12:00 дня выезда.

9.3. При желании гостя продлить срок проживания сверх ранее согласованного срока, гость должен обратиться в службу размещения с данной просьбой и, если у Базы отдыха нет возможности удовлетворить его просьбу, он обязан освободить занимаемый номер к моменту наступления расчетного часа.

9.4. На Базе отдыха осуществляется бронирование номеров на будущий период по заявкам индивидуальных гостей, юридических лиц, групп и корпоративных клиентов.

9.5. В случае гарантированного бронирования при опоздании на сутки взимается плата за фактический простой забронированного номера, но не более чем за 1 сутки.

9.6. При опоздании более чем на сутки, бронь аннулируется. В этом случае размещение на Базе отдыха производится в порядке общей очереди при наличии свободных номеров.

9.7. База отдыха имеет право отменить негарантированное бронирование после 14:00 часов за сутки до даты заезда по московскому времени.

9.8. Отмена бронирования осуществляется по следующей схеме:

до 10 суток до заезда - 100% возврат денежных средств

до 3 суток до заезда - 50% возврат денежных средств

за 1 сутки до заезда - 100% не возврат денежных средств.

9.9. Предоплаченная бронь снимается в день заезда после 16.00, если предварительно не было подтверждения о заезде.