

**ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ  
В ЗАГОРОДНОМ КЛУБЕ «БУХТА КИЛА»**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в Загородном клубе «Бухта Кила» разработаны в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г., Постановлением Правительства РФ «Обутверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» № 1085 от 09.10.2015 г. и Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» № 132-ФЗ от 24.11.1996 г.

1.2. Настоящие Правила регулируют отношения между потребителями (далее - Гости), т.е. гражданами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и использующими услуги Клуба исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и исполнителем - Загородный клуб «Бухта Кила» (далее - Клуб), который оказывает гостиничные услуги потребителям.

1.3. Режим работы Клуба – круглосуточный.

1.4. В настоящие Правила допускается вносить изменения при взаимном согласии Исполнителя и Потребителя, заблаговременно подтвержденного документально.

**II. ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ, ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ  
В КЛУБЕ И ОПЛАТА УСЛУГ**

2.1. Клуб имеет право заключать с юридическими и физическими лицами договоры на бронирование свободных мест и предоставление гостиничных услуг.

2.2. Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении гостем паспорта или иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность гостя (см. п. 2.4.). При оформлении проживания в Клубе гость ставит свою подпись на регистрационной карте, а администратор Службы приема и размещения выдает гостю электронный ключ – браслет, подтверждающий заключение договора на оказание услуг.

2.3. Гость вправе забронировать номер заранее. Бронирование номера осуществляется посредством подачи заявки с помощью телефонной, электронной и факсимильной связи, а также путем непосредственного обращения в Службу приема и размещения.

2.3.1. В заявке на бронирование номеров указывается (сообщается): реквизиты предприятия либо данные документа, удостоверяющего личность физического лица; количество гостей, фамилии и гражданство гостей, паспортные данные каждого проживающего гостя; дата и время заезда, выезда; количество и категория номеров; вид оплаты; дополнительные услуги, не входящие в стандартное обслуживание.

2.3.2. При бронировании номера в Службе приема и размещения, гость оплачивает проживание при заезде, администратор Клуба выдает гостю документ об оплате, электронный ключ – браслет.

2.4. Номер в Клубе предоставляется гостям по предъявлении паспорта гражданина РФ, детям до 14 лет – свидетельства о рождении, военнослужащим – удостоверения личности или военного билета, а для иностранных граждан – гражданского паспорта, визы на въезд на территорию РФ и миграционной карты (если другой порядок въезда не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями и международными договорами). При заселении Гость предоставляет Подтверждение бронирования, в случае оплаченного бронирования или вносит 100% оплату за весь

период проживания в Клубе в соответствии с действующим прейскурантом, а также заполняет регистрационную карту. Гость несет ответственность за предоставленные им данные.

2.5. Во исполнение Федерального закона «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» № 109-ФЗ от 18.07.2006 г., администрация Клуба производит оформление и направление уведомления о прибытии иностранного гражданина или лица без гражданства в место пребывания на территории Российской Федерации.

2.5.1. Администрация Клуба не предоставляет услуги по временному проживанию иностранным гражданам и лицам без гражданства при отсутствии документов подтверждающих их законное нахождение на территории РФ, в соответствии с Федеральным законом № 109-ФЗ от 18 июля 2006 г. Возврат оплаченной стоимости за проживание не производится.

2.6. Размещение граждан по их прибытии производится на срок, указанный в Подтверждении бронирования, но не более чем на 180 дней, а для иностранных граждан - в пределах срока действия визы или миграционной карты.

2.7. Оплата за предоставленные услуги осуществляется согласно действующему прейскуранту цен на услуги, утвержденному распоряжением Управляющего Клуба. При оплате кредитной картой производится предварительная авторизация денежных средств на сумму, согласно предполагаемому сроку проживания, а также при желании гостя на сумму депозита на дополнительные услуги. При выезде гостя производится расчет на сумму предварительных авторизаций.

2.8. Плата за проживание взимается в соответствии с расчетным часом - 14:00, текущих суток по местному времени.

2.8.1. В случае гарантированного (оплаченного) бронирования при заезде гостя до расчетного часа на срок более суток бронирование номеров осуществляется с предшествующих суток, при этом взимается дополнительная оплата за сутки проживания.

В случае заезда гостя, имеющего гарантированное бронирование с заездом на текущий день (с 17:00), до расчетного часа и при наличии свободных номеров, оплата взимается в следующем порядке:

– при заезде с 9:00 до 17:00 – в размере 50% от стоимости номера в сутки.

– при заезде до 9:00 – в размере 100% от стоимости номера в сутки

2.8.2. При негарантированном бронировании или при поселении «от стойки», размещение гостя до расчетного часа производится только при наличии свободных от брони номеров. Плата за проживание взимается за сутки.

2.8.3. При негарантированном бронировании или при поселении «от стойки», при размещении гостя после расчетного часа до 06:00 - выезд осуществляется в 14:00 текущих суток. Оплата взимается за сутки.

2.8.4. При проживании не более суток (24 часов) оплата взимается за сутки.

– в случае гарантированного бронирования при опоздании на сутки взимается плата за фактический простой номера в размере 100% от стоимости бронирования.

– при опоздании более чем на сутки, бронирование аннулируется. В этом случае размещение в Клубе производится в порядке общей очереди при наличии номеров. Администрация Клуба оставляет за собой право взять оплату за фактический простой номера в размере 100% стоимости бронирования

2.8.5. В случае задержки выезда плата за проживание взимается в следующем порядке:

– при продлении проживания до 20:00 – 50% от стоимости номера в сутки.

– при продлении проживания после 20:00 – 100% от стоимости номера в сутки.

2.8.6. При необходимости продления проживания в Клубе, Гость может обратиться в Службу приема и размещения за одни сутки до выселения. При наличии свободных мест, срок проживания может быть продлен.

2.8.7. При продлении проживания в Клубе Гость оплачивает 100% стоимости проживания за продленный период.

2.9. Общее количество проживающих в номере должно соответствовать количеству мест в номере.

2.10. За проживание детей в возрасте до 5-х лет в одном номере с родителями, плата не взимается, дополнительное место и завтрак не предоставляются.

2.11. Посещение гостей, проживающих в Клубе, третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации Клуба и проживающего гостя. Данные Гости без проживания обязаны приобрести «Гостевой электронный браслет» в Службе приема и размещения, предъявить документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет или иное удостоверение личности) и зарегистрироваться. Пребывание **в номере** посетителей разрешено с 12:00 до 00:00 часов, по местному времени. В случае, когда посетитель остается в номере после 00:00 по Местному времени, Администрация Клуба оставляет за собой право оформить счет посетителю на оплату дополнительного места.

2.12. Гость в качестве гарантии оплаты дополнительно предоставляемых услуг вправе внести депозит в размере, установленном Распоряжением Управляющего Клубом. Электронный браслет необходимо предъявлять перед получением услуги. Клуб имеет право не предоставлять услуги без предъявления электронного браслета.

2.13. При желании Гостя воспользоваться дополнительными услугами Клуба необходимо пополнить депозит электронного браслета в Службе приема и размещения у Администратора. В случае если Гость не воспользовался дополнительными услугами или воспользовался ими частично, Клуб осуществляет полный или частичный возврат депозита.

2.14. На территории Клуба расчет за предоставленные услуги ведется следующим образом: оплата услуг Ресторанного комплекса производится наличными средствами и пластиковыми картами (Visa, Visa Electron, MasterCard, Cirrus Maestro), возможен только в оборудованной кассе и терминале Банка.

Оплата пластиковыми картами возможна также на стойке Службы приема и размещения.

В точках оказания дополнительных услуг расчет наличными денежными средствами и с помощью пластиковых карт не производится, расчет производится путем списания денежных средств с депозита (электронного ключа -браслета). При снятии денежных средств с депозита Электронного браслета Гость соглашается с актом оказанной ему дополнительной услуги.

2.14.1 Гость вправе пользоваться всеми объектами Клуба в установленном регламентом рабочего времени интервале, получать информацию о работе объектов Клуба, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета и делать его промежуточную оплату.

2.15. Дополнительные услуги предоставляются Гостю и списываются с его депозитного счета, который необходимо пополнять по мере его использования. Информацию о перечне и стоимости Дополнительных услуг предоставляется Службой приема и размещения.

### **III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПРОЖИВАЮЩИХ ГОСТЕЙ**

3.1. Право на внеочередное обслуживание в Клубе имеют:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы;
- инвалиды детства, инвалиды 1 группы и одно лицо, сопровождающее его;
- работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, фельдъегерской связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
- военнослужащие, проходящим военную службу по контракту, направляемые в служебную командировку, по предъявлению командировочного удостоверения (ст. 20 п. 6 Федерального закона «О статусе военнослужащих» № 76-ФЗ от 27.05.1998 г.);
- инвалиды и участники Великой Отечественной войны;
- другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, предоставлено право на внеочередное обслуживание в предприятиях бытового обслуживания.

### 3.2. Гость обязан:

- соблюдать установленный Клубом порядок проживания и порядок оплаты предоставленных услуг;
- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Клуба;
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Клуба в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по ценам Прейскуранта Клуба на день обнаружения ущерба. В случае возмещения ущерба составляется Акт о возмещении ущерба в 2-х экземплярах;
- не беспокоить других гостей, проживающих в Клубе, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Клубе;
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Клуба;
- при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер Клуба (ст. 33 Федерального закона «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» № 52-ФЗ от 30.03.1999 г.);
- строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;
- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные Исполнителем дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера.
- при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- при выезде из Клуба произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить дежурного Администратора Службы приема и размещения о своем выезде и сдать Электронный ключ;
- по истечении оплаченного срока проживания - освободить номер.

3.3. Гость при обнаружении недостатков в оказанной услуге может потребовать безвозмездного устранения недостатков.

### 3.4. В Клубе запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору предоставления гостиничных услуг), а также передавать им Электронный ключ от номера;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть;
- любые виды гражданского, служебного, боевого оружия на территории Клуба запрещены и хранению не подлежат.
- хранить и использовать пиротехнические изделия;
- пользоваться электронагревательными приборами;
- самостоятельно переставлять мебель в номере;

- курить в номерах и в помещениях, не предназначенных для курения;
- разводить костер в непредусмотренных для этого местах;
- проносить и употреблять на территории Клуба алкогольные напитки, не приобретенные в Клубе;
- проносить и употреблять напитки в стеклянной таре в помещениях, предназначенных для оказания оздоровительных услуг;
- нарушать покой проживающих гостей;
- находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое;
- проводить в Клуб своих посетителей без регистрации в Службе приема и размещения;
- использовать открытый огонь в номерном фонде (бенгальские огни, свечи и др.);
- оставлять детей до 12 лет без присмотра взрослых в номерах, в общественных зонах, на территории Клуба;
- держать в номере животных, птиц, рептилий, насекомых и пр.

3.5. В соответствии с Федеральным законом «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» № 15-ФЗ от 23.02.2013 г. в номерах Клуба, в общественных зонах (рестораны, бары, холлы и прочее), а также на детских и спортивных площадках, расположенных на территории, курение запрещено.

3.6. В случае нарушения условий, указанных в пункте 3.4 и 3.5, Клуб вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке, при этом денежные средства, внесенные Гостем за весь период проживания, Клубом не возвращаются.

#### **IV. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АДМИНИСТРАЦИИ**

4.1. Клуб обязан обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию гостей: правила предоставления гостиничных услуг и полную информацию об услугах, оказываемых Клубом, форме и порядке их оплаты.

4.2. Клуб предоставляет гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- наличие в номере предметов санитарно-гигиенического оснащения номера;
- смена полотенец через каждые два дня;
- смена постельного через каждые пять дней;
- наличие в номере телевизора;
- наличие в номере телефона с внутренней связью;
- предоставление туристической информации;
- детская комната для детей;
- вызов скорой помощи;
- побудка к определенному времени;
- вызов такси.

4.3. Клуб вправе произвести замену предоставленного гостю номера или места в Клубе и требовать незамедлительного освобождения, ранее занимаемого гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

4.4. Администрация имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из Клуба в случаях нарушения настоящих Правил,

несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц. Вещи, оставленные гостем в номере, подлежащем освобождению, по истечении оплаченного срока проживания по заключенному договору предоставления гостиничных услуг, помещаются Клубом на хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение с возложением на потребителя всех расходов по их содержанию. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Клуба в присутствии сотрудников службы безопасности Клуба. Гость ставится в известность о предстоящем мероприятии при условии, что Администрация Клуба располагает информацией о месте его нахождения.

4.4.1. Клуб вправе отказать в обслуживании гражданам, состояние которых имеет признаки алкогольного или наркотического опьянения, и поведение которых может создать неудобства для Гостей Клуба.

4.5. В случае грубого нарушения Правил поведения или техники безопасности со стороны Гостя, администрация Клуба имеет право отказать ему в дальнейшем пребывании в Клубе с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.

4.6. Клуб обеспечивает сохранность личных вещей проживающих, находящихся в номере, при условии соблюдения порядка проживания в Клубе и условий, указанных в п.3.4. настоящих Правил. В случае обнаружения забытых вещей Клуб принимает все меры по возврату их владельцу, согласно установленному порядку.

4.7. За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других драгоценных вещей, не сданных на хранение, Клуб ответственности не несет.

4.8. Клуб хранит забытую Гостем вещь в течение 3-х месяцев. Ценные вещи, а также крупные суммы денег хранятся в Клубе в срок до 1 года с момента составления Акта о забытых вещах.

4.9. Клуб не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Клуба.

4.10. Клуб обеспечивает полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качества предлагаемых услуг Клуба.

4.11. Клуб обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Клуба.

4.12. Клуб обязуется не проводить шумных мероприятий после 23 часов вне специально оборудованных для таких мероприятий помещений.

4.13. Клуб обязуется своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде Клуба.

4.14. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования на территории и в помещениях Клуба (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

## **V. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

5.1. Книга отзывов и предложений находится у портье Службы приема и размещения и выдается по первому требованию гостя.

Требования и жалобы рассматриваются не позднее месяца со дня подачи жалобы.

5.2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость должен изложить свои претензии в

письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении.

5.3. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте, составляется акт, подписанный Гостем и уполномоченным лицом Клуба, в 2-х экземплярах с указанием в нем всех замечаний.

5.4. При отсутствии упомянутого выше акта рекламация не может быть принята к рассмотрению, а требования Гостя считаются необоснованными.

5.5. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления заявляет об этом администрации Клуба в Службу приема и размещения для составления соответствующего документа. В противном случае, Клуб не несет ответственности за не сохранность вещей.

5.6. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и другими федеральными органами исполнительной власти в пределах своей компетенции.

**БЛАГОДАРИМ ЗА ПОНИМАНИЕ И ЖЕЛАЕМ ПРИЯТНОГО ОТДЫХА!**