|  |  |
| --- | --- |
|  | **База Отдыха «Лесная»**  **Волгоградская область, Среднеахтубинский район. Пос.Калинина, ул.Долгожителей д. 1**  **Тел: +7(937)722-33-22**  **E-mail: bazalesnaya@yande.ru** |
|  |  |



Положение

О порядке проживания гостей на базе отдыха «Лесная»

1. **Общие положения.**
   1. Под понятием «база отдыха» следует понимать: территорию базы, включая коттеджи, ресторан, спортивные и оздоровительные сооружения, и другие объекты, обеспечивающие его функционирования (далее - база).
   2. Под понятием «гость базы» следует понимать лицо, находящееся на территории комплекса, пользующееся услугами Базы отдыха, включая услуги по проживанию.
   3. Под понятием «посетитель базы отдыха» следует понимать лицо, находящееся на территории базы отдыха, пользующееся услугами Базы, без услуги по проживанию, на основании заполняемой в обязательном порядке анкеты и регистрации гостя базы отдыха с пометкой «Посетитель», являющейся основанием правомерного нахождения на территории Базы.
   4. Под понятием «оказанная услуга» следует понимать действие, произведенное сотрудниками Базы по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с законом «О защите прав потребителей» и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности.
   5. Под понятием «не оказанная услуга» следует понимать не выполнение сотрудниками Базы отдыха взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных услуг.
   6. Под понятием «не в полной мере оказанная услуга» следует понимать услугу, которая была оказана не во время или с какими – либо отклонениями от заявленных характеристик.
   7. Под понятием «грубое нарушение правил проживания на базе отдыха» следует понимать ситуацию, при которой поведение гостя препятствует администрации базы и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха гостей базы или его действия оскорбляют честь и достоинства обслуживающего персонала, а также нарушает нормы законодательства РФ.
   8. Прием, проживание и размещение граждан в отеле осуществляется в соответствии с «Правилами предоставления услуг в РФ», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г №1085.
2. **Обязанности базы отдыха по предоставлению услуг.**
   1. Своевременно и в полном объеме предоставлять гостю и посетителям оплаченные услуги.
   2. Осуществлять в специально установленных местах размещение автотранспорта.
   3. Обеспечить полное соответствие требованиям Санпин, другим нормативным актам качество предлагаемых услуг на всех объектах базы.
   4. Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и посетителях базы.
   5. Своевременно реагировать на просьбы гостя в устранение неудобств, поломок в коттедже, на объектах инфраструктуры Базы.
   6. В случае аварии или выходе из строя какого – либо оборудования в коттедже и невозможности устранения данной проблемы, предлагать гостю коттедж не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, выдать справку о прекращении проживания, для дальнейшего возмещения ущерба.
   7. Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг: вызов скорой помощи, других специальных служб, пользование медицинской аптечкой, доставка в номер корреспонденции адресованной потребителю, по ее получении, побудка к определенному времени, предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов

**3.Права гостя.**

* 1. Пользоваться всеми объектами Базы в установленном регламентом рабочего времени.
  2. Гость или посетитель базы отдыха, при заселении в течении 15 минут, сообщает о недостатках оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать устранения недостатков.
  3. Гость или посетитель базы отдыха вправе расторгнуть договор на предоставление услуги потребовать полного возмещения убытков, если Исполнитель в установленный срок не устранил эти недостатки.
  4. Администрация должна немедленно отреагировать на обращение гостя и устранить недостатки оказанной услуги в течение 3 часов с момента предъявления соответствующего требования.
  5. Получать информацию по работе объектов базы, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета и делать его промежуточную оплату.
  6. Обращаться к Администратору по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости составлять акт – претензию по качеству оказанных услуг.

**4.Обязанности гостя.**

4.1 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.

* 1. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры базы отдыха, прописанными на каждом объекте.
  2. Соблюдать правила пожарной безопасности на всей территории Базы.
  3. Соблюдать правила безопасности на воде.
  4. Соблюдать правила безопасности в лесу.
  5. В период с 23.00 до 09.00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям.
  6. Своевременно оплачивать счет за оказанные услуги.
  7. Беречь имущество базы отдыха, переданное во временное пользование. В случае нанесения ущерба Гостем или приглашенными им лицами возмещать убытки, причиненные имуществу базы.
  8. При выезде из Базы сдать коттедж горничной, а затем сдать ключ от коттеджа администратору службы приема и размещения, и рассчитаться за услуги, отмеченные в счете Гостя.
  9. О любой задержке выезда своевременно проинформировать Администрацию базы отдыха. Администрация базы отдыха оставляет за собой право в отказе продления, без объяснения причин.
  10. О любом выезде до конечной даты бронирования гость обязан своевременно, но не позднее, чем за 24 часа проинформировать Администрацию. В случае поступления информации о преждевременном выезде менее чем за сутки база отдыха оставляет за собой право удержания суммы в размере суточной стоимости.
  11. 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 предоставляет опасность для окружающих, обязательную госпитализацию (ст. 33 ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 № 52-ФЗ).
  12. 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.
  13. При заселении предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт или свидетельство о рождении для лиц, не достигших 14 лет).

**5.На территории базы отдыха запрещается.**

* 1. Разводить костры в непредусмотренных для этого местах.
  2. Брать с собой ключ от коттеджа при отъезде с территории базы отдыха.
  3. Передавать посторонним людям ключ от коттеджа.
  4. Оставлять в коттедже посторонних лиц в свое отсутствие.
  5. Курить в коттеджах и других помещениях.
  6. Находиться в коттедже в одежде и с предметами, которые могут испачкать постояльцев, мебель, оборудование и помещение.
  7. Употреблять наркотические средства.
  8. Переставлять мебель в коттеджах.
  9. Выносить из коттеджа мебель, посуду и другое оборудование.
  10. Выносить из ресторана в период его работы посуду. Вынос продуктов разрешен в одноразовой посуде с разрешения администрации в случаях болезни кого – либо из гостей.
  11. Проносить и употреблять в ресторане и барах алкогольные напитки и продукты, не приобретенные на территории комплекса или без разрешения администрации.
  12. Проносить и употреблять напитки в стеклянной таре на территории спортивных и оздоровительных объектов.
  13. Находиться на территории базы, в номере или коттедже с домашними или дикими животными.
  14. Ношения и хранения оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких и ядовитых веществ. Гости имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранения оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право по требованию администрации базы. Под оружием следует понимать средства указанные в законе РФ «Об оружии».
  15. Хранение и несанкционированное использование пиротехнических изделий.
  16. Хранить спортинвентарь (лыжи, лыжные палки) в жилых комнатах без специальных чехлов.
  17. Прислонять спортинвентарь к стенам и оборудованию коттеджа.
  18. В коттедже проводить процедуру обработки спортинвентаря с использованием мазей, парафина и пр.
  19. Катание на автомобилях, снегоходах и квадроциклах по территории базы отдыха.
  20. Мойка автотранспорта на территории базы отдыха.
  21. Без разрешения администрации базы отдыха осуществлять коммерческую фото- и киносъемку в любых помещениях и на территории базы. Под коммерческой понимается любая съемка, осуществляемая не для личных бытовых целей.
  22. Администрация базы отдых имеет право при нарушении постояльцами порядка проживания на базе расторгнуть договор о предоставлении услуг, потребовать оплатить уже предоставленные услуги и покинуть территорию.
  23. Брать еду в баню и распивать там спиртные напитки.

**6.Ответственность гостя и права базы отдыха.**

* 1. Для гарантированного бронирования номера обязательно подтверждения брони в виде внесения аванса в течение 3 дней с даты бронирования в размере 50 % стоимости проживания. В противном случае бронирование считается негарантированным. При гарантированном бронировании База отдыха ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда потребителя с него взимается плата за фактический простой номера в размере одних суток проживания. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется. При негарантированном бронировании База отдыха ожидает потребителя до 18.00 в день заезда, если другое время не определено потребителем, после чего бронирование аннулируется.
  2. Плата за проживание осуществляется по суткам. Время заезда- 14.00. Расчетный час – 12.00. В случае задержки выезда плата за проживание взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа — почасовая оплата

- от 6 до 12 часов после расчетного часа — плата за половину суток

- от 12 до 24 часов после расчетного часа — плата за полные сутки.

При размещении потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере половины суток.

* 1. 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.
  2. В случае грубого нарушения правил поведения или техники безопасности со стороны гостя, администрация имеет право отказать гостю в дальнейшем пребывании на территории базы с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.
  3. **При отмене брони за 1 сутки до даты заезда или досрочном выезде, мы просим оплатить простой номера в размере одних суток.** В случае прекращения отдыха гостя в соответствии с пунктами 6.3 и 6.4, а также по личной инициативе гостя, гостю, в отношении которого была применена мера по прекращению отдыха, возврат денег за оплаченные, но нереализованные услуги по проживанию производится за минусом 10%, за использованные услуги возврат не производится.
  4. При заселении Гостю необходимо внести предоплату за пользование услугами базы в размере 100% проживания забронированных суток.
  5. Администрация базы отдыха не несет ответственности за оставленные в номерах ценные вещи.
  6. База не несет ответственности за здоровье гостя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных за территорией базы отдыха.
  7. У службы приема и размещения находится книга жалоб и предложений. Все жалобы рассматриваются незамедлительно (в течение часа), но не позднее 10 дней со дня предъявления жалобы.
  8. Все вещи забытые в коттедже, передаются по акту в администрацию. Администрация принимает меры по их возврату. Если владелец вещи не найден или неизвестен, администрация обязана заявить о находке в органы внутренних дел или орган местного управления. Вещи граждан РФ хранятся в администрации и размещения 6 месяцев, иностранных граждан – 12 месяцев.

**7.Рекламации и порядок разрешения споров.**

* 1. В случае возникновения каких – либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, гость базы должен стремиться к тому, чтобы решить их с администратором базы путем обращения. Если проблема не может быть решена на месте, то гостю базы необходимо изложить свои пожелания в письменной форме и, зарегистрировать их у администратора. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензий.
  2. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте составляется акт в 2-х экз. с указанием замечаний, подписанный гостем базы и уполномоченным лицом со стороны базы.
  3. Если администрации базы не удалось устранить обнаруженные недостатки на месте, гость базы имеет право, при наличии акта выявленных нарушений, в течении 20 дней после истечения срока проживания, предъявить претензию. При отсутствии соответствующего Акта, упомянутого в п.7.2, рекламация не может быть принята к рассмотрению, а требования потребителя услуги считаются необоснованными.

1. **Правила размещению.**

8.1 При заезде на базу отдыха гость должен иметь при себе: паспорт, документ с подтверждением оплаченных услуг, сменную обувь (для отдыхающих в коттедже или в бане), медикаменты для личного использования, средства личной гигиены, репелленты.

8.2 Размещение в коттедж осуществляется на основании предъявления документов, удостоверяющих личность, заполнение анкеты с указанием ФИО, даты заезда-выезда, номер коттеджа, подписью гостя.

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

8.4 Форма оплаты – наличный и безналичный расчет.

8.5 В стоимость проживания в коттедже входят следующие услуги: пользование холодильником, кухонным оборудованием, аудио-видео аппаратурой, мангалом, место для парковки, вызов скорой помощи, вызов такси, уборка в коттеджа 1 раз в 3 дня со сменой постельного белья, уборка в банях ежедневно.

8.9 За проживание детей до 5 лет в коттедже родителей, без предоставления места, плата не взимается. Если ребенку предоставляется дополнительное место, то оно оплачивается согласно установленному прейскуранту.

8.10 По просьбе проживающего гостя может предоставляться дополнительное место в коттедже с оплатой, согласно установленному прейскуранту.

**9. Правила пожарной безопасности.**

В соответствии с Законом Российской Федерации «о пожарной безопасности», на основе «Правил пожарной безопасности в Российской Федерации ППБ-01-03\*\*, нормативно-технических, нормативных и других документов, содержащих требования пожарной безопасности, исходя из специфики пожарной опасности зданий, сооружений, технологических процессов устанавливаются следующие правила пожарной безопасности на территории базы отдыха «Лесная» которые неукоснительно должны соблюдать гости и посетители территории базы отдыха.

9.1. Находящиеся на территории базы отдыха «Лесная» граждане обязаны неукоснительно выполнять указания персонала базы отдыха связанные с обеспечением пожарной безопасности и эвакуации находящихся на территории турбазы граждан при пожаре.

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

9.3. В помещениях базы отдыха «Лесная» вывешены планы эвакуации, в соответствие с которыми находящиеся в помещениях граждане должны покинуть помещение в случае пожара.

9.4. В помещениях базы отдыха «Лесная» запрещается:

- Курить;

- Оставлять без присмотра включенные электроприборы;

- Пользоваться электронагревательными приборами (в том числе кипятильниками, электрочайниками, электроутюгами, электроплитками), не имеющими устройств тепловой защиты, без подставок из негорючих теплоизоляционных материалов, исключающих опасность возникновения пожара;

- Пользоваться неисправными/самодельными электроприборами;

- Производить сушку белья на непредназначенных для этого электроприборах;

- Применять в качестве электрической защиты самодельные и некалиброванные предохранители (жучки);

- Хранить взрывоопасные, взрывопожароопасные и пожароопасные вещества и материалы;

- На территории базы отдыха «Лесная» запрещается разведение костров вне специально оборудованных для этого мест;

- Необходимо заранее ознакомиться с местонахождением пожарных щитов или с первичными средствами пожаротушения;

- Рекомендуется не привозить с собой взрывоопасные и легковоспламеняющиеся предметы. При наличии взрывоопасных и легковоспламеняющихся предметов, запрещается хранить их под прямыми лучами солнца;

- Хранить спички и газовые баллоны в недоступном для детей месте;

- При пользовании баней, камином ознакомиться с правилами эксплуатации.

9.5. При возникновении пожара, необходимо:

- Сообщить о возгорании администратору;

- Если возгорание незначительное, приступить к тушению пожара с помощью первичных средств пожаротушения (огнетушитель, вода, песок, накидки из плотного материала и т.п.);

- Провести эвакуацию людей, в первую очередь детей и престарелых;

- При угрозе вашей жизни необходимо срочно покинуть опасную зону;

- При покидании помещения необходимо обесточить электросеть, плотно прикрыть за собой окна и двери горящего помещения, при задымлении помещения необходимо смочить водой одежду, покрыть голову мокрой салфеткой и выходить, пригнувшись или ползком;

- Уходить от пожара необходимо в ту сторону, откуда дует ветер.

**10. Правила безопасности на воде.**

НЕ РЕКОМЕНДУЕТСЯ:

10.1. Оставлять на воде детей без присмотра;

10.2. Подплывать к моторным и парусным судам и лодкам;

10.3. Прыгать с неприспособленных сооружений в воду;

10.4. Загрязнять и засорять акваторию;

10.5. Купаться в состоянии алкогольного опьянения;

10.6. Купать животных в непосредственной близости с отдыхающими;

10.7. Подавать крики ложной тревоги;

10.8. Спускать на воду водный мотоцикл, где сосредоточено наибольшее количество отдыхающих;

10.9. Приближаться на водном мотоцикле к купающимся на расстоянии менее чем 100 метров;

10.10. Купаться во время шторма.

**11. Правила безопасности в лесу.**

11.1. Соблюдайте правила пожарной безопасности.

11.2. При передвижении по лесу и траве носите закрытую обувь.

11.3. Остерегайтесь змей.

11.4. Рекомендуем каждые 3-4 часа осматривать себя на предмет обнаружения клещей.

11.5. Не оставляйте детей без присмотра.

11.6. Не рекомендуется гулять в одиночку.

11.7. Не рекомендуется пить воду из лесных водоемов.

11.8. Не употребляйте в пищу незнакомые плоды и растения.

11.9. Не подбирайте лежащие на земле шкуры животных или скелеты.