



10.01.2022 г.

**Правила
предоставления гостиничных услуг
туристического комплекса «Империя туризма»
(ООО ТФ «Синегорье»)**

Оглавление

Порядок и условия предоставления гостиничных услуг	3
1 Информация об услугах	3
2 Правила предоставления гостиничных услуг.....	3
3 Порядок аннуляции бронирования и возврата денежных средств	6
4 Ответственность	7
Порядок предоставления отдельных видов услуг	9
5 Предоставление в аренду ячеек камеры хранения	9
6 Порядок предоставления услуг парковки.....	10
8 Правила предоставления услуг душевых	11
9 Правила использования беседок и мест для пикника	11
10 Правила предоставления услуг проката	12
11 Правила предоставления услуг бассейн	13
12 Правила посещения ночного клуба «Империя»	14
Приложение 1	17
Приложение 3	19
Приложение 4	20
Приложение 5	21

Порядок и условия предоставления гостиничных услуг

Настоящие правила предоставления гостиничных услуг ООО ТФ «Синегорье» (далее – Правила) разработаны в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 №2300-1 (ред. от 03.07.2016) «О защите прав потребителей».

Правила регулируют отношения между исполнителем – туристическим комплексом «Империя туризма» (далее – Туристический комплекс) и заказчиком - физическим (юридическим) лицом, имеющим намерение приобрести либо использующим гостиничные услуги (далее - Гость), а также связанные с этим дополнительные услуги.

1 Информация об услугах

1.1 Наименование юридического лица: Общество с ограниченной ответственностью Туристическая фирма «Синегорье» (ООО ТФ «Синегорье») ИНН 2232010796, ОГРН 1162225104579, название гостиницы: Туристический комплекс «Империя туризма».

Юридический адрес: 659635, Алтайский край, Алтайский район, с.Ая, ул. Алтайская, д.3.

Режим работы: сезонный (в летний период - с 1 июня по 31 августа), круглосуточно.

Телефон: 8-903-912-00-22

1.2 Информация об оказываемых услугах размещена в Администраторской Туристического комплекса и на официальном сайте imperia-tur.com.

Информация включает в себя:

- сведения об исполнителе,
- сведения о категориях и ценах номеров,
- перечень услуг, входящих в цену номера,
- сведения о форме и порядке оплаты услуг,
- перечень и цену дополнительных услуг, оказываемых за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты,
- сведения о форме, условиях и порядке бронирования, аннулирования бронирования,
- договор предоставления услуг (публичная оферта),
- сведения об иных платных услугах, оказываемых в Туристическом комплексе третьими лицами,
- сведения о времени заезда/выезда,
- сведения о правилах проживания для Гостей (также информация о правилах проживания выдается каждому Гостю при заселении под подпись в Журнале ознакомления с правилами проживания).

Правила противопожарной безопасности и правила пользования электроприборами находятся в каждом номере.

2 Правила предоставления гостиничных услуг

2.1 Туристический комплекс осуществляет бронирование номеров непосредственно на Туристическом комплексе, через туристические агентства, на платформе booking.com и посредством онлайн-бронирования на сайте www.imperia-tur.com.

2.2 Туристический комплекс осуществляет гарантированное бронирование (далее – бронирование), то есть ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Гостя с него или с туристического агентства, в котором осуществлялось бронирование, взимается плата за фактический простой номера за одни сутки. При опоздании более чем на сутки бронирование аннулируется. Размещение опоздавшего Гостя осуществляется исходя из наличия свободных мест.

2.3. В весенний период (даты определяются в зависимости от календарной даты открытия летнего сезона) возможна акция «раннее бронирование» проживания в летний сезон

соответствующего года, при этом Гостю может быть предоставлена скидка, размер которой устанавливается Туристическим комплексом.

2.4 При бронировании Гость в целях обеспечения исполнения обязательства по оплате проживания, а равно возможности удержания платы за фактический простой номера в случае незаезда или опоздания, оплачивает обеспечительный платеж в размере 100% стоимости проживания за бронируемый период. При заезде Гостя обеспечительный платеж засчитывается в счет исполнения обязательства по оплате проживания.

2.4 Бронирование считается действительным с момента получения Гостем уведомления о бронировании (ваучера), содержащего сведения о наименовании исполнителя, заказчике (ФИО, дата рождения Гостя), категории забронированного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания, об оплате бронирования.

При бронировании через туристическое агентство Гость получает ваучер при оплате брони в туристическом агентстве.

При бронировании в Администраторской Туристического комплекса Гость получает ваучер при оплате обеспечительного платежа в размере 100% от стоимости брони. Образец ваучера, выдаваемого Туристическим комплексом, в Приложении 1.

При бронировании посредством онлайн-бронирования на сайте www.imperia-tur.com Гость получает ваучер по электронной почте после оплаты заказа банковской картой. Ваучер необходимо распечатать для предъявления при заселении.

2.5 Для заселения в Туристический комплекс Гость должен предъявить:

- документ, удостоверяющий личность (в том числе: паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации; паспорт гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации; свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста; паспорт, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации,
- для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации; паспорт иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина; документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства; разрешение на временное проживание лица без гражданства; вид на жительство лица без гражданства.)

- при предварительном бронировании – ваучер (документ, подтверждающий бронирование)

- без предварительного бронирования – оплатить стоимость проживания в размере 100% в Администраторской при условии наличия свободных номеров.

2.6 При заселении в Туристический комплекс Гостю оформляется гостевая карта, содержащая сведения о категории номера, фамилии Гостя и сроке проживания. Гостевая карта выдается в единственном экземпляре и при утере или порче не восстанавливается.

По гостевой карте Гость имеет право получить дополнительные бесплатные услуги, предусмотренные для Гостей, проживающих в Туристическом комплексе.

Оплата стоимости проживания и оформление гостевой карты означает вступление в силу договора публичной оферты с данным Гостем (договор публичной оферты опубликован на сайте www.imperia-tur.com).

2.7 Бронирование и оплата Гостем услуг Туристического комплекса или обеспечительного платежа является подтверждением ознакомления и согласием с настоящими Правилами, а также положениями ФЗ №152 «О персональных данных». Гость Туристического комплекса при оплате услуг дает своё согласие на использование, обработку, хранение и передачу своих персональных данных, в объёме, необходимом для предоставления услуг и обеспечения безопасности Гостя и окружающих (ставит подпись в соответствующей графе в Журнале ознакомления с правилами проживания). В случае передачи недостоверной или не полной информации о персональных данных, администрация Туристического комплекса имеет право отказать в предоставлении услуги.

2.8. Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице 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. N 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".

Регистрация в гостинице несовершеннолетних Гостей, 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.

Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице 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. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

2.9. Оформление прибывающих и выбывающих Гостей производится в летний период круглосуточно.

2.10 Заселение в номер осуществляется в день заезда с 15.00 (по возможности ранее). Освобождение номера осуществляется не позднее 12.00 в день выезда.

2.11 Цена номера, а также форма его оплаты устанавливается администрацией Туристического комплекса и может быть изменена исходя из экономических, хозяйственных условий, спроса, сезонности и иных условий. Во всех случаях информация об изменении цены своевременно доводится до потребителей.

2.12 Стоимость номера определена за номер в зависимости от количества и возраста Гостей. Для каждого номера определено основное размещение в количестве два человека, размещающихся на основных спальнях местах. Размещение Гостей сверх установленного количества осуществляется на дополнительных местах, при условии возможности установки дополнительного спального места в номере и за дополнительную плату.

2.13 Оплата проживания установлена посуточно. При проживании менее суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа и количества часов проживания в номере.

2.14 Плата за проживание взимается в соответствии с расчетным часом — 12 часов текущих суток по местному времени.

При размещении Гостей ранее времени заселения (до 15.00) оплата номера осуществляется в следующем порядке:

- с 00.00 до 15.00 часов суток заезда оплата за проживание не взимается и размещение производится при наличии и исходя из возможности предоставления услуги ранее установленного в Туристическом комплексе времени заезда в номер.

- при заселении до 00.00 (предыдущие сутки до заезда) сутки считаются полными, и расчет производится за дополнительные сутки проживания при условии наличия свободного номера.

При задержке выезда Гостя из номера после времени выезда (после 12.00) оплата номера взимается в следующем порядке:

- до 12 часов после расчетного часа - плата за половину суток;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа - плата за полные сутки.

2.15 При желании продлить период проживания, Гость должен сообщить об этом администратору не позднее, чем за 12 часов до расчетного часа. Продление возможно при наличии свободных номеров и оплаты в размере 100% не позднее, чем за 12 часов до расчетного часа. Продление периода проживания в том же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной гарантированной брони.

2.16 За проживание детей в возрасте до 5 лет, без предоставления отдельного места, оплата не взимается.

2.17 Дополнительные платные услуги предоставляются по желанию Гостя с уведомлением об их стоимости согласно утвержденному прейскуранту цен. Оплата дополнительных услуг осуществляется путем авансового платежа в размере 100% до начала оказания услуги.

2.18 Туристический комплекс предоставляет Гостям в течение всего срока проживания без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, комплекта посуды и столовых приборов;
- побудка к определенному времени;
- бесплатное посещение ночного клуба «Империя» (только для лиц, достигших 18-ти лет) и бассейна по гостевой карте.

2.19 При выезде Гость сдает ключ от номера администратору/дежурной горничной. После принятия номера у Гостя, гостевая карта аннулируется и по требованию предъявляется охране на выезде.

2.20 В случае принудительного выселения Гостя, услуги считаются не оказанными по вине Гостя, стоимость оплаченных, но неиспользованных услуг не возвращается.

2.21 При отсутствии Гостя в номере по истечении 6 часов с момента наступления времени выезда (расчетного часа), администрация Туристического комплекса вправе создать комиссию, провести процедуру вскрытия номера (с составлением акта о вскрытии), сделать описание имущества, находящегося в номере и освободить номер. Имущество вместе с описанием передается в Администраторскую для хранения до востребования.

2.22 Администрация Туристического комплекса оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем правил проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

3 Порядок аннуляции бронирования и возврата денежных средств

3.1 Гость вправе изменить или аннулировать бронирование. При этом изменение сроков бронирования, количества Гостей и категории номера рассматриваются как аннулирование первоначального бронирования и оформление нового бронирования.

Минимальный срок для аннулирования брони – 7 дней до заселения группы Гостей (группой считать более 10 человек) и 24 часа до заселения индивидуального Гостя. При соблюдении срока аннулирования бронирования, все оплаченные денежные средства подлежат возврату. При несоблюдении срока аннулирования бронирования с Гостя взимается плата за фактический простой номера за одни сутки вне зависимости от времени получения уведомления об аннуляции бронирования.

3.2 Гость вправе вернуть обеспечительный платеж, оплаченный по акции «раннего бронирования» в следующие сроки:

- ранее, чем за 15 дней до дня окончания акции – в полном объеме,
- менее чем за 15 дней до дня окончания акции – обеспечительный платеж не возвращается.

3.3 Для возврата денежных средств при аннуляции бронирования, оформленного через туристическое агентство, необходимо обратиться в туристическое агентство, в котором было оплачено бронирование.

3.4 Для возврата обеспечительного платежа при аннуляции бронирования, оформленного непосредственно в Администраторской Туристического комплекса или посредством онлайн-бронирования на сайте www.imperia-tur.com необходимо направить на электронную почту imperia.tr@mail.ru сообщение об аннуляции бронирования с вложенным заявлением на возврат денежных средств (Приложение 2). Моментом получения уведомления об аннуляции является время, указанное на электронном письме.

3.5 В случае направления уведомления по электронной почте в целях достоверного определения того, что оно исходит от лица, оформлявшего бронирование, заявление должно быть

направлено с того адреса электронной почты, который был указан при бронировании, и содержать паспортные данные Заказчика и согласие на обработку его персональных данных.

3.6 Денежные средства возвращаются в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты аннулирования бронирования. В силу специфики финансовых операций время между операцией возврата и реальным зачислением денег на счет Гостя зависит от внутренних банковских процедур, за которые Туристический комплекс не несет ответственности перед Гостем.

3.7 Уже пользуясь услугами проживания в Туристическом комплексе, Гость вправе вернуть денежные средства за неиспользованные сутки проживания или оплаченные дополнительные услуги в размере 100% стоимости только при условии:

- досрочного выезда Гостя из Туристического комплекса,
- несоответствия предоставляемых услуг ожиданиям Гостя (возврат возможен только до момента начала оказания услуги, по проживанию - до фактического заезда в номер),
- невозможности предоставления Туристическим комплексом заявленной услуги (отключение электричества, горячей/холодной воды, отопления, отсутствие специалистов, оказывающих оплаченную услугу, обстоятельства непреодолимой силы: пожар, наводнение, землетрясения и другие природные явления).

3.8 В случае возникновения необходимости возврата Гостю денежных средств, оплаченных им ранее за проживание или дополнительные платные услуги, безналичным способом посредством терминала или перечисления с банковской карты, денежные средства подлежат возврату Гостю за вычетом комиссии банка в размере 6% от суммы платежа, удерживаемой с Туристического комплекса, банком.

Для возврата денежных средств за неиспользованные услуги:

- Гость оформляет в Администраторской заявлении о возврате денежных средств за дополнительные платные услуги (Приложение 3) и прилагает к заявлению чек об оплате услуги, по которой требуется осуществить возврат (возврат без чека не осуществляется!),
- администратор принимает заявление, фиксирует дату и время приема заявления и передает его старшему администратору, который проверяет соблюдение условий возврата, принимает решение о возврате и осуществляет возврат из кассы либо по терминалу (в кассу вкладывается оформленное заявление о возврате).

Порядок возврата за неиспользованные сутки проживания:

- Гость оформляет в Администраторской заявлении о возврате денежных средств за неиспользованные сутки проживания (Приложение 4) и прилагает к заявлению гостевые карты выезжающих досрочно Гостей, оригинал ваучера либо чека на оплату проживания,
- администратор принимает заявление, фиксирует дату и время приема заявления и после освобождения Гостем номера и сдачи ключей фиксирует фактический выезд Гостя из номера,
- старший администратор по заявлению рассчитывает сумму возврата не позднее трех часов после подачи заявления.

Возврат денежных средств производится:

- из кассы, если Гость оплачивал услугу по проживанию в Туркомплексе наличными (гость подтверждает в заявлении получение наличных)
- переводом на банковскую карту в течении 10 рабочих дней, если гость оплачивал безналичным способом (гостю выдается копия заявления)
- по месту покупки тура, если гость оплачивал проживание в турагентстве (гостю выдается справка о досрочном выезде (Приложение 5) для предъявления в туристическом агентстве).

4 Ответственность

4.1 Туристический комплекс отвечает за сохранность вещей проживающих Гостей в соответствии с законодательством Российской Федерации. Администрация туристического комплекса не несет ответственность за сохранность ценных вещей, оставленных в номере. Для обеспечения сохранности ценных вещей Гостю необходимо сдать их на хранение в камеру хранения, находящуюся в Администраторской, по квитанции.

4.2 В случае обнаружения забытых вещей, работники Туристического комплекса обязаны немедленно уведомить об этом владельца вещей. Если место пребывания владельца вещей неизвестно, работник передает забытые вещи в Администраторскую для подачи заявления о находке в полицию.

4.3 Гость при обнаружении существенных недостатков оказываемых услуг вправе потребовать безвозмездного устранения недостатков. Работники Туристического комплекса должны предпринять все необходимые меры для скорейшего устранения недостатков. Недостатки оказанной услуги должны быть устранены в течение 3 (трех) часов с момента предъявления Гостем соответствующего требования. Гость вправе отказаться от предоставления услуг, если работники Туристического комплекса в течение трех часов с момента предъявления претензии не устранили эти недостатки.

4.4 Если Туристический комплекс нарушил сроки начала оказания услуги, Гость по своему выбору вправе:

- назначить новый срок;
- потребовать уменьшения цены за оказанные услуги;
- расторгнуть договор об оказании услуги и потребовать возврата денежных средств, оплаченных за услуги.

4.5 При возникновении аварийной ситуации в номере Туристический комплекс предоставляет Гостю другой аналогичный номер без дополнительной оплаты при условии наличия свободных номеров данной категории. При отсутствии свободных номеров аналогичной категории Гостю предоставляется номер исходя из наличия свободных номеров: номер более высокой категории (без дополнительной оплаты) или номер более низкой категории (с уменьшением стоимости согласно прейскуранта цен)

4.6 Гости обязаны соблюдать установленные в Туристическом комплексе правила проживания и правила противопожарной безопасности.

4.7 В Туристическом комплексе запрещается:

- передавать гостевую карту и/или ключ от номера постороннему лицу;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть;
- переставлять и выносить мебель из номера;
- держать животных в номере и на территории Туристического комплекса;
- курить в номере;
- пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в номере;
- использовать в помещениях, на территории и рядом с территорией туристического комплекса петарды, фейерверки, бенгальские огни и любую пиротехнику;
- нарушать на территории туристического комплекса правило тишины после 22:00
- нарушать покой Гостей, проживающих в соседних номерах.

4.8 Гость в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества Туристического комплекса согласно прейскуранту цен за ущерб имуществу, находящегося в администраторской Туристического комплекса, и акта, составленного администратором. Заселившись в номер, Гость подтверждает своё согласие с принятием материальной ответственности за содержащееся в номере имущество (количество и качество). Гость обязан возместить ущерб не позднее дня выезда.

4.9 Администрация имеет право выселить Гостя с Туристического комплекса, отказать Гостю в дальнейшем предоставлении услуг, в случае нарушения настоящих Правил.

4.10 Урегулирование споров

По всем спорам, вопросам, претензиям и разногласиям, возникающим в ходе пользования услугами Туристического комплекса, Гость должен немедленно обращаться за их разрешением к администрации Туристического комплекса. Все споры или разногласия разрешаются путем переговоров между сторонами, в том числе путем направления письменных претензий. Письменная претензия Гостя должна быть заявлена непосредственно в день оказания услуги и рассмотрена принимающей стороной (администрацией) с дачей письменного ответа отправителю в течение 30-ти дней с момента ее получения, если иные сроки рассмотрения претензии не установлены действующим законодательством. В случае не предъявления претензии Гостем в день оказания

услуг, услуги считаются оказанными в надлежащем качестве (количестве) и полностью принятыми Гостем без замечаний. Соблюдение указанного досудебного претензионного порядка разрешения споров для Гостя и администрации Туристического комплекса обязательно.

В случае невозможности разрешения разногласий по спорным вопросам путем переговоров, в том числе путем направления письменных претензий, они подлежат рассмотрению в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.

Порядок предоставления отдельных видов услуг

5 Предоставление в аренду ячеек камеры хранения

5.1 Туристический комплекс не несет ответственность за сохранность материальных ценностей (документов, денег, ценных вещей, включая телефоны, планшеты, фото- и видеокамеры, ноутбуки, ювелирные украшения и пр.) оставленных в номере. Для хранения материальных ценностей Гостю Туристического комплекса необходимо воспользоваться камерой хранения, находящейся в Администраторской.

5.2 Договор хранения считается заключенным при оплате Гостем ячейки камеры хранения согласно прейскуранта цен и заполнения квитанции и копии квитанции (под копирку) на прием вещей в камеру хранения.

5.3 Администратор принимает у Гостя вещи на хранение с приложением заполненной квитанции. Квитанция вместе с чеком отдается Гостю. Копия квитанции хранится в администраторской вместе с принятыми на хранение вещами (ценностями).

5.4 Администратор выдает вещи из камеры хранения по предъявлению чека и квитанции. Наличие вещей при выдаче сверяется Гостем с квитанцией. Если претензий по хранению не возникло ни с одной стороны, услуга считается оказанной и Гость ставит подпись на обратной стороне квитанции о получении вещей. Чек остается у Гостя, а квитанция помещается на хранение в администраторской.

5.5 Гость вправе в любое время при необходимости получить вещи, находящиеся в камере хранения по предъявлению чека и квитанции, и вернуть их обратно на хранение в случае, если оплаченное время хранения еще не завершилось. При возврате вещей на хранение осуществляется повторная сверка сдаваемых на хранение вещей с квитанцией на прием вещей в камеру хранения (делаются исправления с подписью около каждого исправления в уже оформленной квитанции и копии квитанции, либо заполняются новые квитанция и копия квитанции на прием вещей в камеру хранения).

5.6 Гость не имеет право передавать право пользования ячейкой камеры хранения другому лицу. В случае передачи чека и квитанции другому лицу, администрация не несет ответственности за несанкционированное получение вещей другим лицом, предъявившем чек и квитанцию.

5.7 Администрация не несет ответственность за состояние содержимого ячейки камеры хранения. Гость обязан самостоятельно следить за тем, чтобы содержимое ячейки не подвергалось повреждениям, вызванным взаимодействием хранящихся в нем предметов.

5.8 Запрещается использовать ячейку камеры хранения для хранения продуктов питания, взрывчатых, легковоспламеняющихся, токсичных, радиоактивных, наркотических и других веществ, способных оказать вредное воздействие на человека и окружающую среду. Запрещается также хранение огнестрельного оружия и боеприпасов.

5.9 При возникновении у администратора каких-либо подозрений в отношении предмета вложения, он имеет право попросить визуальное осмотреть этот предмет.

5.10 Администрация имеет право на прекращение предоставления услуги и изъятие вещей из ячейки камеры хранения в отсутствие Гостя в случае возникновения форс-мажорных обстоятельств (пожар, наводнение, авария, возникновение резкого запаха и т.д.), а также в случаях нарушения Гостем правил пользования ячейкой камеры хранения.

5.11 Период пользования услугой аренды ячейки камеры хранения должен быть не дольше периода проживания в Туристическом комплексе. Гость обязан освободить ячейку камеры хранения в день выезда.

5.12 Если Гость не освободит ячейку камеры хранения, старший администратор в присутствии администратора составляет опись и изымает вещи из ячейки камеры хранения по истечении 5 (пяти) календарных дней со дня, следующего за днем окончания аренды. Изъятые ценности вместе с описью возвращаются Гостю после выплаты арендной платы. При этом арендная плата со дня изъятия не взимается.

6 Порядок предоставления услуг парковки

6.1 На территории Туристического комплекса расположены две парковки: бесплатная парковка общего доступа (площадка перед въездом в Туристический комплекс) и платная парковка для проживающих в Туристическом комплексе (площадка с правой стороны после въезда в Туристический комплекс).

6.2 Парковка автомобиля на бесплатной парковке производится самостоятельно. В исключительных случаях и во время большого количества Гостей (как правило, во время массовых мероприятий) помощь в парковке транспорта на бесплатной парковке оказывают работники Туристического комплекса и сотрудники службы охраны. При заполнении бесплатной парковки сотрудники службы охраны вправе ограничить доступ автомобилей на парковку и разрешить въезд только для разворота.

6.3 Предоставление услуги платной парковки осуществляется после проверки администратором наличия свободного места на платной парковке и 100% оплаты Гостем парковочного места за весь период хранения автомобиля согласно прейскуранта цен.

6.4 Оплата платной парковки взимается в соответствии с временем выезда — 10:00 следующих суток по местному времени.

При оплате парковки до расчетного часа оплата осуществляется в следующем порядке:

При оплате с 00.00 до 12.00 часов – сутки заканчиваются в 12.00 следующего дня.

При оплате до 00.00 сутки считаются полными, и расчетный час наступает в 12.00 следующего дня.

Например, Если Гость оплатил автостоянку фактически 02.07.2022 в 02 часа 00 минут, то время окончания услуги – 03.07.2022 в 12 часов 00 минут.

Если Гость оплатил автостоянку фактически 01.07.2022 в 18 часов 00 минут, то время окончания услуги – 02.07.2022 в 12 часов 00 минут.

6.5 В случае пользования услугами платной парковки в течение времени, меньшего чем 1 (одни) сутки с момента оплаты, плата за неиспользованное время не возвращается.

6.6 Ордер об оплате парковочного места предъявляется сотруднику службы охраны на КПП, после чего сотрудник охраны открывает шлагбаум и указывает парковочное место.

6.7 Гость обязан предоставить сотруднику службы охраны на КПП свою контактную информацию и информацию о месте нахождения на период хранения автомобиля (необходима и для тех случаев, когда срабатывает охранная сигнализация). В случае непредставления необходимой информации для предоставления услуги парковки, администрация Туристического комплекса вправе отказать от предоставления данной услуги. Передавая персональную информацию, Гость Туристического комплекса даёт и подтверждает своё согласие на передачу, обработку и хранение своих персональных данных.

6.8 Туристический комплекс предоставляет платное парковочное место на территории, но не несёт ответственность за сохранность автомобиля и вещей, находящихся в автомобиле.

6.9 Парковочные места предназначены для легкового автотранспорта. Парковка большегрузных автомобилей и автобусов производится только исходя из возможностей парковки. Невозможность разместить большегрузный автомобиль или автобус не является основанием для предъявления претензии и не подлежит удовлетворению.

6.10 Передвижение по территории Туристического комплекса транспортных средств (автомобилей, мотоциклов, мопедов, велосипедов, самокатов и пр.) Гостей запрещено.

6.11 Администратор и сотрудник службы охраны обязан ознакомить Гостя с правилами парковки, передвижения и хранения автомобиля в Туристическом комплексе до начала оказания услуги.

6.12 Пропуск на территорию Туристического комплекса служебного транспорта осуществляется только с разрешения руководства. Автовладелец, въехавший на территорию Туристического комплекса, обязан соблюдать скоростной режим не более 5 км/ч, пропускать пешеходов, по прибытию к месту назначения сразу выключать зажигание, не пользоваться звуковым сигналом. При несоблюдении правил передвижения транспортное средство удаляется с территории Туристического комплекса.

7 Правила предоставления услуг душевых и санузлов

8.1 Душевые предоставляются в свободное пользование дляGuestов Туристического комплекса. Режим работы душевых: ежедневно круглосуточно (с перерывами на уборку). Туристический комплекс оставляет за собой право вносить изменения в режим работы душевых.

8.2 Туристический комплекс не несет ответственности за ценные вещи, деньги, оставленные в душевых в одежде, сумках и т.п. Посетители душевых могут воспользоваться услугой камеры хранения на период нахождения в душевой.

8.3 Посетители обязаны бережно относиться к оборудованию, инвентарю и предметам, находящимся в душевых, поддерживать в помещениях душевых санитарное состояние и порядок.

8.4 В душевых запрещается:

- вносить в помещения стеклянную посуду;
- курить и распивать спиртные напитки в душевых;
- оставлять открытыми краны и допускать к ним детей без присмотра родителей;
- стирать белье.

8.5 Ввиду особенности системы нагрева воды в душевых, может возникнуть необходимость сделать технический перерыв в работе душевых для восполнения объема горячей воды.

8 Правила использования беседок и мест для пикника

9.1 Беседки/места для пикника предоставляются Гостям Туристического комплекса в свободное пользование. Время использования беседок/мест для пикника не ограничено.

9.2 В Администраторской предоставляется дополнительный платный инвентарь для пикника (мангал, шампуры, решетка).

9.3 Гости не должны создавать своим отдыхом дискомфорт для другихGuestов Туристического комплекса.

9.4 При использовании беседок и мест для пикника обязательно строгое соблюдение правил пожарной безопасности:

- запрещено использование любых пиротехнических средств;
- запрещено переставлять мангал с установленного места;
- запрещено нахождение детей без присмотра взрослых вблизи от огня;
- запрещено разводить огонь в необорудованных для этого местах;
- обязательно контролировать розжиг и не оставлять огонь без присмотра;
- в случае возникновения возгорания немедленно сообщить в Администраторскую и действовать строго по указанию администрации и пожарной охраны.

9.5 В случае причинения вреда здоровью Гостя вследствие неосторожного обращения с огнем и несоблюдения правил пожарной безопасности администрация Туристического комплекса ответственности не несет.

9.6 Запрещается выносить из беседок скамейки и другой инвентарь, а также приносить мебель из номеров, «Трактира» и других помещений Туристического комплекса.

9.7 Соблюдение настоящих правил контролируется сотрудниками службы охраны Туристического комплекса. В случае нарушения общественного порядка или правил пожарной безопасности, сотрудник службы охраны имеет право запретить Гостям использование беседки или места для пикника.

9 Правила предоставления услуг проката

10.1 Развлекательный инвентарь (бадминтон, волейбольный мяч и пр.) выдается в прокат исключительно для использования Гостями на территории Туристического комплекса в личных целях.

10.2 Для получения прокатного инвентаря Гость Туристического комплекса должен предъявить гостевую карту и оплатить стоимость проката инвентаря в Администраторской. Стоимость услуг проката в зависимости от вида инвентаря и времени проката, указаны в прейскуранте цен, находящемся в Администраторской. Оплаченное время (продолжительность) пользования прокатным инвентарем на другой день и/или другое время не переносится.

10.3 Оплачивая стоимость услуг проката инвентаря, Гость подтверждает, свое согласие с настоящими Правилами, имеет навыки безопасного использования инвентаря, не имеет соответствующих медицинских противопоказаний.

10.4 При получении инвентаря Гость вместе с администратором должен проверить:

- комплектность получаемого инвентаря и его комплектующих;
- внешний вид, целостность (отсутствие внешних повреждений, сколов) и работоспособность каждого предмета инвентаря.

После получения предмета инвентаря Гостем на руки претензии к переданному инвентарю со стороны Гостя не принимаются.

10.5 Окончание времени проката фиксируется администратором в момент сдачи инвентаря Гостем в руки администратору. Инвентарь должен быть возвращен в рабочем виде. Споры, связанные с периодом времени пользования прокатного инвентаря, решаются на основании времени начала проката, указанного в чеке и фактического времени окончания пользования инвентарем по часам в администраторской, а не по часам Гостя.

10.6 Плата за посуточный прокат взимается в соответствии с временем выезда — 10:00 следующих суток по местному времени.

При выдаче в прокат инвентаря до расчетного часа оплата осуществляется в следующем порядке:

При оформлении проката с 00.00 до 12.00 часов – сутки проката заканчиваются в 12.00 следующего дня.

При оформлении проката до 00.00 сутки считаются полными и расчетный час наступает в 12.00 следующего дня.

Пример:

Если Гость получил в прокат инвентарь фактически 02.07.2022 в 02 часа 00 минут, то время окончания проката – 03.07.2022 в 12 часов 00 минут.

Если Гость получил в прокат инвентарь фактически 01.07.2022 в 18 часов 00 минут, то время окончания проката инвентаря – 02.07.2022 в 12 часов 00 минут.

10.7 Гость производит оплату времени пользования инвентарем свыше оплаченного времени, указанного чеке проката, в момент возврата инвентаря администратору.

10.8 В случае пользования услугами проката инвентаря в течение времени, меньшего, чем указано в чеке проката, как время окончания пользования инвентарем, возврат денежных средств за неиспользованное время проката производится в порядке, указанном в п. 3.7 настоящих Правил только при условии досрочного выезда.

10.9 Гостям запрещается:

- нарушать правила пользования инвентарем;
- использовать прокатный инвентарь не по его прямому назначению;
- производить самостоятельно любой ремонт инвентаря, разбирать его;
- покидать территорию Туристического комплекса с прокатным инвентарем;
- передавать полученный в прокате инвентарь другим лицам.

10.10 Гость при использовании прокатного инвентаря обязан:

- бережно относиться к прокатному инвентарю, следить за его сохранностью, не оставляя без присмотра, следить за комплектностью инвентаря;
- при получении инвентаря у администратора осмотреть его на предмет обнаружения недостатков, которые могут помешать в его использовании;

- вернуть взятый напрокат инвентарь в том же состоянии, и в той же комплектации, в которой он его получил в момент выдачи;
- в случае возникновения неисправности предмета инвентаря – немедленно уведомить о ней администратора;
- в случае возвращения инвентаря по истечении срока, за который была произведена оплата, осуществить доплату за неоплаченное время;
- сохранять все документы по услугам проката до завершения пользования инвентарем и проведения окончательных взаиморасчетов с администраторской.

10.11 Администратор вправе отказать Гостю в пользовании услугами проката инвентаря в случае нарушения Гостем данных Правил или при отсутствии необходимого Гостю инвентаря в наличии.

10.12 В случае наличия повреждений инвентаря (не оговоренных при принятии Гостем инвентаря в прокате) при его возврате, утраты инвентаря во время его использования, а также в случае невозврата инвентаря, Гость несет полную материальную ответственность в размере причиненных убытков. Стоимость ущерба, причиненного в результате повреждения, утраты или невозврата инвентаря, определена в прейскуранте цен за ущерб имуществу.

10.13 Администратор до начала пользования услугами должен ознакомить Гостя кратко в устной форме с правилами выдачи, использования и возврата прокатного инвентаря.

10.14 Электроприборы (обогреватель, утюг, фен, электрочайник и пр.) выдаются в прокат исключительно для использования его Гостями в номерах Туристического комплекса в личных целях. Небрежная эксплуатация электрических приборов может привести к пожару, ожогу и летальному исходу. Гость обязан ознакомиться и соблюдать правила безопасного обращения с электроприборами. Правила размещены в каждом номере и на информационном стенде в администраторской.

10.15 Администрация не несет ответственности за неиспользование Гостем по его инициативе (вине) оплаченных услуг проката, за последствия, связанные с нарушением Гостем настоящих Правил, иных обязательных правил, установленных на территории Туристического комплекса, за ущерб, причиненный Гостю при неправильном пользовании прокатного инвентаря, за состояние здоровья Гостей и потенциальные несчастные случаи при пользовании прокатным инвентарем и иной ущерб здоровью, который может возникнуть во время использования прокатного инвентаря.

10 Правила предоставления услуг бассейна

11.1 Режим работы бассейн: с 10.00 до 19.00. Туристический комплекс оставляет за собой право вносить изменения в режим работы.

11.2 Вход в бассейн для гостей, проживающих в Туристическом комплексе, по специальному браслету свободный в течение всего времени проживания. Специальный браслет выдается при заселении в Администраторской.

11.3 Вход в бассейн для гостей, не проживающих в Туристическом комплексе, платный. Оплатить посещение и получить браслет можно в Администраторской.

Вход в бассейн детям до 5 лет бесплатный.

11.4 Дети до 14 лет могут посещать бассейн только с обязательным сопровождением родителя или иного законного представителя.

11.5 При нахождении в бассейне все Гости обязаны выполнять распоряжения администратора бассейн и соблюдать настоящие Правила.

11.6 Для посещения бассейна необходимо иметь с собой: купальник или плавки, резиновые тапочки или сланцы. Всем Гостям необходимо строго соблюдать правила личной гигиены. Перед посещением бассейна необходимо принять душ с мылом или гелем.

11.7 За забытые, утерянные или оставленные без присмотра вещи во время нахождения в водно-развлекательном комплексе, Туристический комплекс ответственности не несет. Для хранения вещей предоставляется услуга аренды ячейки камеры хранения в Администраторской Туристического комплекса.

11.8 Пляжные полотенца предоставляются в аренду (с залогом) в Администраторской в соответствии с прейскурантом цен на весь день. После окончания работы бассейна, пляжное полотенце необходимо вернуть в Администраторскую и получить обратно его залоговую стоимость.

11.9 В бассейне запрещается:

- плавать без купального костюма;
- прыгать в бассейн с бортика (в бассейн необходимо спускаться только по установленным трапам);
- оставлять без присмотра детей;
- жевать жевательную резинку во время плавания;
- приносить собственные продукты питания и спиртные напитки;
- проходить на территорию в грязной верхней одежде и грязной уличной обуви;
- курить в зоне бассейна и раздевалках;
- бросать посторонние предметы в бассейн;

11.10 Гости с заразными или кожными заболеваниями, открытыми ранами, порезами, бинтами, повязками и т.д. в бассейн не допускаются.

11.11 Вход с животными на территорию бассейн запрещен.

11.12 Всем Гостям необходимо бережно относиться к оборудованию бассейн. За порчу инвентаря взимается плата в размере его стоимости согласно прейскуранту цен за ущерб имуществу.

11.13 Контролер бассейна должен контролировать соблюдение Гостями настоящих Правил. При несоблюдении правил, а также не этичном поведении по отношению к другим Гостям и работникам Туристического комплекса, администрация оставляет за собой право не допускать Гостя к посещению бассейна.

11.14 Гость самостоятельно принимает на себя ответственность за состояние своего физического здоровья, соблюдение настоящих правил. При посещении бассейна ребенком, ответственность за состояние его здоровья, а также его поведение, соблюдение ребенком настоящих Правил несут родители или иное лицо, сопровождающее ребенка.

11 Правила посещения спортивной площадки

12.1 Спортивная площадка предоставляется в свободное пользование для Гостей Туристического комплекса. Режим работы площадки: ежедневно с 10:00 – 21:00 Туристический комплекс оставляет за собой право вносить изменения в режим работы спортивной площадки.

12.2 За забытые, утерянные или оставленные без присмотра вещи во время нахождения на территории спортивной площадки, Туристический комплекс ответственности не несет. Для хранения вещей предоставляется услуга аренды ячейки камеры хранения в Администраторской Туристического комплекса

12.3 Посетители обязаны бережно относиться к оборудованию площадки и соблюдать порядок.

12.4 На территории спортивной площадки запрещается:

- вносить на территорию стеклянную посуду;
- курить и распивать спиртные напитки;
- менять рельеф песочного покрытия;

12 Правила посещения ночного клуба «Империя»

13.1 Вход в клуб для Гостей, не проживающих на туристическом комплексе «Империя туризма», платный. Чек, полученный при оплате в кассе, является входным билетом и подтверждает согласие гостя с данными правилами.

13.2 Вход в клуб для Гостей, проживающих на момент посещения клуба на туристическом комплексе «Империя туризма», бесплатный. Гостевая карта, полученная при заселении в Туристический комплекс, является входным билетом и подтверждает согласие Гостя с данными правилами. В дни проведения концертов и фестивалей вход платный в соответствии с прейскурантом цен.

13.3 Для входа Гостю перед турникетом необходимо предъявить входной билет или гостевую карту. При этом Гость получает браслет, который дает право повторного входа в клуб на данное мероприятие. При утере браслета Гость должен повторно приобрести билет для входа в клуб.

13.4 Вход в клуб запрещен:

- Гостям, моложе 18-ти лет (если у сотрудника службы охраны возникнет сомнение по поводу достижения Гостем 18-ти лет, он имеет право потребовать документ, подтверждающий возраст (**паспорт военный билет, водительское удостоверение**). При отсутствии документа, сотрудник службы охраны имеет право отказать в посещении клуба.)

- Гостям в состоянии сильного алкогольного, токсического или наркотического опьянения,

- Гостям, нарушающим общественный порядок или употребляющим алкогольные напитки у входа в клуб,

- в неопрятной, рваной или грязной одежде или обуви.

Сотрудники службы охраны имеют право отказать отдельным лицам в праве войти в клуб по своему усмотрению без объяснения причины отказа.

13.5 В клуб запрещено проносить:

- любые виды алкогольных и безалкогольных напитков и продуктов питания независимо от типа их упаковки,

- наркотические, психотропные, ядовитые, токсичные, взрывчатые и воспламеняющиеся вещества,

- холодное и огнестрельное оружие,

- крупногабаритные сумки и предметы.

Сотрудники службы охраны имеют право досмотреть Гостей и их личные вещи на наличие запрещенных к проносу вещей. Гость обязан предоставить свои вещи сотруднику службы охраны по требованию для досмотра. В случае обнаружения запрещенных к проносу в клуб вещей, вход в клуб либо дальнейшее пребывание в клубе запрещается, а цена входного билета и другие понесенные затраты не компенсируются.

13.6 Находясь в клубе, Гости могут стать участниками любительской или профессиональной фото и видеосъемки и дают свое согласие на использование данных материалов для внутренних нужд клуба, частного просмотра, видео-, теле- и радиотрансляции или публикации в прессе.

13.7 Администрация и сотрудники службы охраны клуба не несут ответственности за:

- целостность и сохранность транспортных средств, оставленных на бесплатной парковке,

- личные вещи Гостей, оставленные без присмотра в клубе.

13.8 В клубе запрещено:

- употреблять и реализовывать наркотические и токсичные вещества,

- осуществлять несанкционированную торговлю,

- проявлять агрессию по отношению к другим гостям и сотрудникам клуба,

- наносить материальный ущерб имуществу, сотрудникам и другим Гостям клуба,

- перемещать или выносить из клуба мебель и предметы интерьера,

- играть в клубе азартные игры (карты, нарды и т.д.),

- производить профессиональную фото- и видеосъемку без согласования с администрацией (личные фото- и видеозаписи могут быть использованы исключительно для домашнего просмотра),

- подниматься на сцену без приглашения сотрудников клуба,

- класть руки и ставить посуду или личные вещи на сцену, находясь на танцполе возле сцены,

- становиться ногами на столы, скамейки и барные стойки, сидеть и лежать на полу,

- бросать непотушенные сигареты на пол, мебель.

13.9 В случае нарушения Гостем данных правил, сотрудники службы охраны клуба имеют право:

- потребовать покинуть клуб без возврата стоимости входного билета в случае нарушения, повлекшего за собой материальный или моральный ущерб для окружающих и клуба или в случае повторного предупреждения о ранее выявленном нарушении. В случае отказа Гостя покинуть клуб, сотрудники службы охраны имеют право самостоятельно вывести Гостя из клуба.

- установить в отношении Гостя запрет на дальнейшее посещение клуба.

- при причинении вреда имуществу клуба взыскать с виновника полную его стоимость. В случае отказа Гостя возместить причиненный клубу материальный ущерб сотрудники службы

охраны вправе обязать его покинуть клуб либо обязать остаться до приезда сотрудников правоохранительных органов для установления личности. В этом случае цена входного билета и другие понесенные затраты не компенсируются. Причиненный клубу материальный ущерб может быть взыскан с виновных лиц в судебном порядке.

от _____

(Ф.И.О полностью)

_____ (паспортные данные)

ЗАЯВЛЕНИЕ О ВОЗВРАТЕ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ
(аннуляция бронирования)

Прошу произвести возврат денежных средств согласно ваучера № _____
в связи с _____

по следующим банковским реквизитам _____

Приложение: ваучер № _____

_____ (дата)

_____ (подпись)

_____ (Ф.И.О.)

Возврат в сумме _____ произведен _____
(сумма цифрами) (дата)

Бронь в онлайн-бронировании аннулирована _____

Комиссия за денежный перевод составила _____

_____ (дата)

_____ (время)

_____ (подпись, ФИО старшего администратора)

Приложение 3

Генеральному директору ООО ТФ «Синегорье»
Бакурову А.В.

ОТ _____

(Ф.И.О полностью)

(паспортные данные)

ЗАЯВЛЕНИЕ О ВОЗВРАТЕ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ (за дополнительные платные услуги)

Прошу вернуть денежные средства за неиспользованную услугу _____
(вид услуги)

по причине _____

Приложение:

- чек об оплате услуги № _____

(дата)

(подпись)

(Ф.И.О.)

Принято к рассмотрению _____
(дата) (время) (подпись, ФИО администратора)

Произвести возврат в сумме _____

ЛИБО

В возврате отказано по причине _____

(дата)

(подпись, ФИО старшего администратора)

Денежные средства в размере _____
(сумма прописью)

получил. Претензий не имею.

(дата)

(подпись, ФИО гостя)

Приложение 4

Генеральному директору ООО ТФ «Синегорье»
Бакурову А.В.

от _____

(Ф.И.О полностью)

(паспортные данные)

ЗАЯВЛЕНИЕ О ВОЗВРАТЕ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ (за неиспользованные сутки проживания)

Прошу вернуть денежные средства за неиспользованные сутки проживания в номере категории _____ с _____ по _____ по причине

Приложение:

- гостевая карта в количестве _____ шт. на ФИО _____
- чек об оплате проживания № _____ **ЛИБО** ваучер № _____

(дата)

(подпись)

(Ф.И.О.)

Принято к рассмотрению _____
(дата) (время) (подпись, ФИО администратора)

Фактический выезд из номера _____
(дата) (время) (подпись, ФИО администратора)

Произвести возврат за _____ неиспользованных суток проживания в сумме _____
(сумма прописью)

ЛИБО

Выдана справка о досрочном выезде № _____. Копия справки приложена.

(дата)

(время)

(подпись, ФИО старшего администратора)

Денежные средства в размере _____
(сумма прописью)

получил. Претензий не имею.

(дата)

(подпись, ФИО гостя)

**Общество с ограниченной ответственностью
Туристическая фирма «Синегорье»**

659635, Россия, Алтайский край, Алтайский район, с. Ая, ул.Алтайская,д.3

СПРАВКА № ____

Дана туристу _____, проживающему по ваучеру № _____, с _____ по _____, приобретенному в туристическом агентстве _____, туроператор продажи _____, в том, что он не воспользовался услугами проживания и досрочно выехал с туристического комплекса «Империя туризма» _____ в _____.
(дата) (время)

Причина выезда: _____

Количество неиспользованных суток: _____

Сумма возврата: _____

Генеральный директор

Бакуров Артем Валериевич