



УТВЕРЖДАЮ:

Директор Филиала АО «ЧЦЗ» МФЦРД  
ОК «Лесная застава»

Евстигнеева Т.С.

## **Правила внутреннего распорядка для отдыхающих в ОК «Лесная застава» (за исключением заездов ДОЛ)**

**Приезд в ОК «Лесная застава» (далее Комплекс) считается согласием отдыхающего (и его родителей или его законных представителей если речь идет о несовершеннолетнем гражданине РФ) на выполнение правил, установленных в Комплексе. При серьезных нарушениях установленных правил в Комплексе депортация из места отдыха, без какой-либо компенсации за сокращение срока пребывания в Комплексе.**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие Правила проживания и предоставления услуг (далее – «Правила») разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 года «О защите прав потребителей», Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 года № 1085, и регулируют отношения между филиалом АО «ЧЦЗ» МФЦРД (ОК «Лесная застава») и потребителями – гражданами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и использующими услуги Комплекса (далее – «Гости»), включая: проживание, питание, медицинское обслуживание, а также иные услуги.

1.2. Комплекс предназначен для отдыха Гостей и оказания иных услуг. Режим работы Комплекса – круглогодичный.

1.3. Настоящие Правила являются публичной офертой в адрес неограниченного круга потребителей, заинтересованных в приобретении услуг Комплекса.

### **2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ**

2.1. Комплекс – филиалом АО «ЧЦЗ» МФЦРД (ОК «Лесная застава»), расположенное по адресу: РФ, Челябинская область, Сосновский район, д. Ключевка, ул. Солнечная поляна 1В.

2.3. Путевка - документ, подтверждающий факт оплаты и получения услуг и являющийся бланком строгой отчетности.

2.4. Парковка – охраняемая платная территория для автотранспорта на территории Комплекса.

2.5. Гости – физические лица (потребители), имеющие намерение заказать либо заказывающие и пользующиеся услугами Комплекса.

2.6. Посетитель – лицо, не проживающее в Комплексе, но имеющее право пребывать на территории Комплекса с 07:00 до 22:00 и пользоваться инфраструктурой Комплекса согласно утвержденному прейскуранту цен на услуги.

2.7. Расчетное время заезда – 12 часов 00 минут по местному времени. Первая услуга-обед.

2.8. Расчетное время выезда – 10 часов 00 минут по местному времени. Последняя услуга-завтрак

2.9. Расчетный час – время, установленное Комплексом для заезда и выезда Гостей.

2.10. Сутки проживания – основная единица измерения периода проживания в Комплексе, начало суток (время заезда) – 12:00, окончание суток (время выезда) – 10:00.

2.11. Бронирование – предварительный заказ услуг в Комплексе Гостем.

2.12. Гарантированное бронирование – предварительный заказ услуг при оплате в размере 100% стоимости услуг за весь период проживания в Комплексе.

2.13. Прейскурант – систематизированный перечень услуг по проживанию, питанию, лечению и дополнительным услугам Комплекса с указанием цен, кратких характеристик оказываемых услуг.

2.14. Публикуемый тариф – прейскурант на услуги, опубликованный на собственном сайте Комплекса.

2.15. Основное спальное место – учтенное проектом стационарное спальное место, кровать или ее часть.

2.16. Дополнительное спальное место – дополнительно устанавливаемое (раскладная кровать или детская кровать) или комплектуемое постельными принадлежностями спальное место в номере (раскладной диван или кресло).

### 3. ИНФОРМАЦИЯ О ПОРЯДКЕ БРОНИРОВАНИЯ, ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ И ОПЛАТЕ УСЛУГ

3.3. Комплекс заключает договоры на предоставление услуг с физическими и юридическими лицами путем составления документа, подписанного в двухстороннем порядке, или путем принятия запроса на бронирование услуг, в том числе посредством телефонной связи.

3.4. Договор на предоставление услуг считается заключенным с момента подписания его сторонами либо после совершения действий по оплате наличным платежом, банковским переводом, банковской картой, при оплате с использованием Интернет-эквайринга, на основании выставленного счета и письменного подтверждения бронирования.

3.5. Гости производят оплату услуг в полном объеме до момента их предоставления.

3.6. Договор на предоставление дополнительных услуг Комплекса считается заключенным с момента оплаты Посетителем стоимости и получения им документов, подтверждающих оплату. Посетитель подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами фактом оплаты услуги.

3.8. При заключении договора на оказание услуг Комплекса, Гость или Посетитель самостоятельно проводят ознакомление с настоящими Правилами, размещенными на стойке Службы приема и размещения.

3.9. При оформлении запроса на бронирование услуг или непосредственно при оформлении проживания Гость подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами проживания и предоставлением услуг, а также согласен с условиями предоставления услуг в Комплексе.

3.10. Размещение в Комплексе предоставляется Гостям при предъявлении паспорта гражданина РФ для граждан РФ, детям до 14-ти лет – свидетельства о рождении, 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; перечень утвержден п. 19 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г №1085), с личной подписью Гостя на регистрационной карте (анкете гостя), тем самым Гость дает согласие на обработку персональных данных в соответствии с п. 4 ст. 9 ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006г. № 152-ФЗ.

3.11. Размещение иностранных граждан по их прибытии производится на срок в пределах срока действия визы или миграционной карты.

3.12. Бронирование проживания в Комплексе возможно по одному из двух вариантов: - негарантированное бронирование (возможно забронировать по телефону, электронной почте, через модуль бронирования, размещенный на сайте; без предоплаты); - гарантированное бронирование (при внесении предоплаты не менее 30% от стоимости брони в течении 7 календарных дней)

3.13. При Гарантированном бронировании Гостю гарантируется предоставление номера с 12:00 дня заезда по брони до 10:00 часов следующих календарных суток при любом времени заезда. В случае если Гость при гарантированном бронировании не воспользовался услугой проживания в Комплексе в указанный день заезда либо опоздал, с него взимается плата за фактический простой номера – за первые сутки.

3.14. При опоздании более чем на сутки Гарантированное бронирование аннулируется.

3.15. Негарантированное бронирование – производится по предварительному запросу Гостя без внесения им оплаты. Комплекс имеет право отменить негарантированное бронирование в любое время при отсутствии свободных мест.

3.16. При заезде Гостя в номер после 12:00 текущих суток по местному времени, оплата за размещение взимается в том же размере, если бы заезд производился в 12:00.

3.17. Почасовая оплата проживания в Комплексе не предусмотрена.

3.18. По истечении оплаченного срока проживания Гость обязан освободить номер не позднее 10:00 или продлить срок проживания в номере. В случае несвоевременного освобождения номера Гостем, Администрация вправе произвести выселение Гостя без его участия.

3.19. Оплата за предоставленные услуги осуществляется согласно действующему прейскуранту на услуги Комплекса.

3.20. При наличии свободных мест по желанию Гостя может предоставляться категория номера, отличная от бронированной с соответствующим перерасчетом цены.

3.21. При бронировании гарантируется размещение в номере оплаченной категории. Пожелания по выбору этажности, номеру комнаты и другие учитываются при наличии такой возможности, непосредственно при заезде.

3.22. Продление срока проживания возможно при наличии свободных мест. Оплата производится согласно действующему прейскуранту Комплекса на дату продления проживания.

3.23. Расчет стоимости бронируемого номера производится исходя из стоимости и количества основных спальных мест номера без учета возраста (кроме детей до 12-ти лет). Только когда заняты все основные спальные места номера и количество размещаемых гостей превышает их количество, дополнительно в расчет включается стоимость дополнительного места согласно возрастной категории Гостя.

3.24. Детям до 4-х лет (включительно) на основное место скидка не предоставляется, дополнительное место (детская кроватка) - бесплатно. Проживание детей без приобретения путевок не допускается.

3.25. При отсутствии Гостя в номере более суток и невозможности определения его местонахождения или связаться с ним Администрация Комплекса вправе создать комиссию, сделать опись имущества, находящегося в номере и переместить вещи в комнату хранения.

3.26. При посещении Гостем в период проживания экскурсий за пределами Комплекса или иного отсутствия на территории Комплекса стоимость питания Гостю не компенсируется и «сухим пайком» не заменяется.

3.27. В день выезда Гостем совместно с сотрудниками Комплекса осуществляется передача и проверка номера на случай утраты или повреждения имущества Комплекса. В случае повреждения или утраты Гостем имущества Комплекса, Гость обязан возместить причиненный ущерб.

3.28. Заселение и размещение в Комплекс несовершеннолетних лиц допускается в сопровождении родителей либо иных законных представителей (опекунов, попечителей) несовершеннолетнего лица. При этом только родители и законные представители (опекуны, попечители) несовершеннолетних лиц несут полную ответственность за сохранность здоровья и жизни несовершеннолетних лиц. Иные лица сопровождают несовершеннолетних на основании нотариально заверенной доверенности, выданной законными представителями несовершеннолетнего.

3.32. Гость имеет право отказаться от бронированной путевки за 14 (четырнадцать) календарных дней до начала заезда без штрафных санкций. При отмене бронирования Гостем менее чем за 14(четырнадцать) календарных дней до даты заезда, Комплекс удерживает 20% от стоимости путевки. В случае если Гость аннулирует бронь в день заезда или уже проживает в Комплексе и желает выехать раньше срока, согласно сделанному бронированию, Комплекс вправе удержать штраф в размере 30% от стоимости путевки. Датой отказа считается день поступления письменного заявления в службу приема и размещения Комплекса.

#### 4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПРОЖИВАЮЩИХ ГОСТЕЙ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ

4.1. Гости и Посетители вправе: - получать полную и достоверную информацию о стоимости и перечне оказываемых основных и дополнительных услуг, осуществлять предварительный заказ услуг; - обращаться к сотрудникам Комплекса по вопросам качества оказания услуг, оставлять отзывы и предложения в Книге отзывов и предложений.

4.2. Гости и Посетители обязаны:

- соблюдать установленные Правила проживания и порядок оплаты предоставляемых услуг, соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Комплекса;
- возместить ущерб, в случае утраты или повреждения имущества Комплекса в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- уважать права другихGuestов и Посетителей Комплекса;

- соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Комплекса;
- соблюдать установленный в Комплексе «режим тишины» с 23:00 часов до 08:00 часов;
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования в Комплексе;
- при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое - немедленно освободить номер (ст. 33 Федерального закона от 30.03.1999 г. №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»);
- строго соблюдать требования пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;
- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставляемые Комплексом дополнительные услуги, не включенные в стоимость проживания. В случае несвоевременной оплаты Гостем стоимости таких услуг, оказанных Комплексом, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;
- при уходе из номера закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет, телевизор и другие электроприборы, закрывать номер;
- освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.

## 5. ПРАВИЛА И ПОРЯДОК ИСПОЛЬЗОВАНИЯ МЕСТ ДЛЯ ПРОЖИВАНИЯ, ПИТАНИЯ И ОТДЫХА

5.1. В местах для отдыха и проживания Гостям и Посетителям запрещается:

- проводить массовые увеселительные мероприятия, нарушающие покой и отдых окружающих без согласования с Администрацией Комплекса;
- осуществлять прослушивание музыкальных произведений с использованием звуко-усилительной аппаратуры в период с 23:00 часов и до 08:00 часов;
- использовать в местах отдыха и проживания шумовые и осветительные эффекты;
- использовать в местах для отдыха и проживания пиротехнические средства (хлопушки, петарды, осветительные ракеты и т.д.);
- пользоваться спортивным инвентарем, связанным с риском для жизни окружающих (луками, арбалетами, пневматическими ружьями и пистолетами и т.п.);
- хранить взрывчатые, легковоспламеняющиеся и отравляющие вещества и средства;
- производить перепланировку внутренних помещений, фасадов, подъездных дорог;
- самостоятельно производить замену замков, модернизацию охранно-пожарной сигнализации, установку водных фильтров и насосов без согласования с Администрацией;
- производить мойку автотранспортных средств;
- парковать автотранспортные средства к прилегающей к местам отдыха зоне кроме случаев, разрешенных Администрацией по заявлению Гостей;
- разводить костры, устраивать зоны для пикников и увеселительных мероприятий;
- производить стрельбу из всех видов огнестрельного и пневматического оружия, хранить любые виды огнестрельного оружия.

5.2. Пребывание в Комплексе с домашними животными запрещается.

5.3. Категорически запрещается нахождение на территории Комплекса следующих лиц:

- вооруженных любыми видами огнестрельного и холодного оружия;
- находящихся в состоянии алкогольного, наркотического и токсикологического опьянения.

5.4. В соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 23 февраля 2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» и в целях пропаганды здорового образа жизни Комплекс объявлен «Зоной, свободной от курения»: запрещается курить в номерах, а также в иных помещениях или территориях Комплекса, не предназначенных для курения. Курение разрешается только в специально отведенных местах, обозначенных специальными указателями.(при наличии)

## 6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КОМПЛЕКСА

### 6.1. Комплекс обязан:

- своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям и Посетителям услуги, предоставляемые в Комплексе;
- информироватьGuestей и Посетителей о предоставляемых основных услугах и дополнительных услугах Комплекса, форме и порядке их оплаты;
- обеспечить полное соответствие качества предоставляемых услуг Комплекса законодательству РФ;
- обеспечить конфиденциальность информации о Гостях и Посетителях Комплекса согласно законодательству РФ;
- своевременно реагировать на просьбы Guestей в устранении неудобств, аварий и поломок в номерном фонде Комплекса.

### 6.2. Комплекс вправе:

- произвести замену предоставленного Guestю номера или места и требовать незамедлительного освобождения, ранее занимаемого Guestем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых Guestем помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию;
- отказать Guestю в предоставлении услуг проживания и выселить Guestя в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Guestя в отношении персонала и других Guestей агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц;
- в случае истечения срока проживания Guestя в Комплексе и его отсутствия по месту проживания более 1 часа без оплаты, самостоятельно освободить номер от вещей Guestя, создав комиссию из представителей Администрации, Службы приема и размещения и Службы безопасности и сделав опись имущества Guestя;
- в целях улучшения качества предоставления услуг Guestям производить запись телефонных разговоров;
- проводить телефонный опрос о качестве предоставляемых услуг;
- производить видеозапись в общественных местах;
- сотрудники Комплекса вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Guestем настоящих правил;
- использовать в помещениях Комплекса (за исключением номеров и туалетных кабин) системы видеонаблюдения.

## 7. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ И ПОРЯДОК ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОБЩЕСТВЕННЫХ МЕСТ

7.1. В общественных местах Guestь и Администрация должны соблюдать нормы и принципы, обеспечивающие: - равнодоступность всех общественных мест в период их функционирования за исключением специальных периодов, обусловленных спецификой их работы (санитарный день, санитарный час и т.д.);

- соблюдение норм социального общежития;
- безопасность для здоровья и жизни окружающих; - меры противопожарной безопасности.

7.2. Запрещено выносить еду и напитки за пределы столовой Комплекса.

7.3. Комплекс информирует Guestей и посетителей, что в целях безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях Комплекса за исключением номеров, туалетных и душевых кабин.

## 8. ТРЕБОВАНИЯ ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

8.1. Во избежание возникновения пожаров запрещается:

- разводить костры в неустановленных местах, бросать непогашенные окурки на всей территории Комплекса и территории природоохранной зоны за пределами территории Комплекса;
- хранить в местах отдыха и проживания легковоспламеняющиеся жидкости, горючие газы, взрывчатые вещества;

- пользоваться электроутюгами, электроплитками, электрочайниками и другими электронагревательными приборами без подставок из негорючих материалов;
- оставлять без присмотра включенные в сеть электронагревательные приборы, телевизоры и т.д.
- вносить изменения в электрическую схему в местах проживания и отдыха, устанавливать дополнительные розетки и светильники, использовать самодельные электронагревательные приборы и электропроводки-временки, в том числе собственными электронагревательными приборами;
- пользоваться неисправными электроприборами, поврежденными электрическими розетками, рубильниками, другими электрическими изделиями.

8.2. При обнаружении пожара или признаков горения (задымление, запах гари, повышение температуры и т.п.) необходимо:

- немедленно сообщить об этом по телефону: 101 – стационарный, 010 – мобильный, при этом необходимо назвать свое местонахождение, место возникновения пожара, а также сообщить свою фамилию;
- необходимо сообщить о пожаре сотруднику Службы приема и размещения по номеру телефона 89049378747, при этом необходимо назвать свое местонахождение, место возникновения пожара, а также сообщить свою фамилию;
- известить о пожаре всех лиц, находящихся в месте отдыха и проживания, общественном месте;
- принять меры по эвакуации людей и тушению пожара.

## 9. ПОРЯДОК ПРОПУСКНОГО РЕЖИМА И ПАРКОВКИ АВТОТРАНСПОРТА НА ТЕРРИТОРИИ КОМПЛЕКСА

9.1. Правила пропускного режима безопасности на территории Комплекса устанавливает Администрация.

9.2. После прибытия Гостя в Комплекс и установленной регистрации каждый Гость получает талон на проживание с указанием Ф.И.О. Гостя и номера для проживания, который исполняет роль пропуска для свободного нахождения Гостя на территории Комплекса.

9.3. В случае, если Гость прибыл в Комплекс на личном автотранспорте, транспортное средство должно находиться на гостевой парковке.

9.4. Передвижение Гостей по территории Комплекса на личном автотранспорте запрещено. При движении автомобиля к месту парковки скорость движения по территории Комплекса не должна превышать 20 км/час.

9.5. Категорически запрещается парковка автотранспортных средств на люках пожарной канализации (гидрантах).

9.6. В случае посещения проживающих Гостей посторонними посетителями, на посетителей оформляется соответствующая заявка на стойке Службы приема и размещения, расположенной в административном корпусе, а проживающий Гость обязан проинформировать своих посетителей о Правилах проживания и поведения в Комплексе.

## 10. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.

10.1. Книга отзывов и предложений находится на стойке Службы приема и размещения и выдается по первому требованию Гостя. Требования и жалобы рассматриваются не позднее 10 (десяти) дней со дня подачи обращения.

10.2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, выявленных недостатков обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость вправе изложить и предъявить свои претензии в письменной форме, либо оставить сообщение на сайте Комплекса, адресованное директору. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в его удовлетворении.

10.4. Комплекс не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Комплекса.

10.5. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Администрация и Гость руководствуются действующим законодательством РФ.

10.6. Помимо ответственности, предусмотренной законодательством Российской Федерации, Гость несет ответственность за нарушение настоящих правил. Гость обязан возместить нанесенные Комплексу материальные убытки и ущерб, связанные с повреждением и/или утратой имущества, и/или уничтожением имущества Комплекса согласно утвержденному «Прейскуранту», путем возмещения затрат на восстановление, ремонт или покупку имущества Комплекса. Комплекс вправе немедленно расторгнуть договор с Гостем и/или отказать в продлении срока проживания в случае нарушения Гостем порядка проживания и/или несвоевременной оплаты услуг и/или причинения Гостем материального ущерба и/или нарушением Гостем общепринятых норм морали и поведения.

## 12. ПРЕДЕЛЬНЫЙ СРОК ПРОЖИВАНИЯ В КОМПЛЕКСЕ.

12.1. Комплекс не устанавливает предельные сроки проживания для Гостей в рамках периода сезонного функционирования.

12.2. Факт предоплаты или полной оплаты путевки Гостем является подтверждением Согласия Гостя с Настоящими Правилами проживания и предоставления услуг в ОК «ЛЕСНАЯ ЗАСТАВА».