

Утверждаю:  
Глава КФХ ИП «Кабудыков А.В.»



01 января 2018 г.

## **ПРАВИЛА** **размещения и проживания на территории** **Туристического комплекса «Мульта»**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Законом РФ от 7 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденных постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 г. № 1085, и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг в туристическом комплексе «Мульта».

1.2. Туристический комплекс «Мульта» предназначен для временного проживания граждан и оказания им комплекса услуг, сопутствующих их проживанию (общественное питание, сауна, камера хранения и др.), расположен по адресу: Республика Алтай, Усть-Коксинский р-он, село Замульта, ул. Новая, 17(далее – База отдыха).

1.3. Номерной фонд Базы отдыха включает в себя один гостевой дом с отапливаемым (4-х местным) номером (1-й этаж), для отдыха в любое время года и летней комнатой (4 места) на втором этаже; один летний гостевой дом на 8 мест (3 места на 1 эт. + 5 мест на 2 эт.); одну национально стилизованную теплую юрту. Номера оснащены оборудованием, мебелью, постельными принадлежностями и предметами санитарно-гигиенического назначения, предназначенными для обеспечения условий проживания, предусмотренных требованиями к гостинице категории «без звезд».

### **2. Бронирование номеров или домов на Базе отдыха**

2.1. При желании Потребитель может забронировать номер на Базе отдыха, оплатив его до заселения (гарантированное бронирование (п. 2.4), либо без предварительной оплаты (негарантированное бронирование (п. 2.2)).

2.2. Негарантированное бронирование – бронирование номера по предварительному запросу Потребителя без предварительной оплаты за

проживание на Базе отдыха. При негарантированном бронировании, Потребитель выбирает категорию номера, но право выбора конкретного номера или дома остаётся за администрацией Базы отдыха.

Негарантированное бронирование сохраняется за клиентом до 17 часов 00 минут по местному времени указанного дня заезда. При неприбытии до 17 часов 00 минут по местному времени бронирование автоматически аннулируется. Обязательства Базы отдыха по размещению прекращаются, а размещение производится при наличии мест на общих основаниях.

2.3. Финансовых обязательств между Исполнителем и Потребителем при негарантированном бронировании не возникает.

2.4. Гарантированное бронирование – бронирование номера на Базе отдыха, при котором возникают полные финансовые и юридические обязательства между Исполнителем и Потребителем, производится по предварительному запросу Потребителя и внесении 100 (сто) процентной предоплаты за весь период проживания на Базе отдыха в день бронирования номера или дома.

Бронирование номера или дома на Базе отдыха с оплатой после дня бронирования осуществляется по правилам негарантированного бронирования, закреплённых п. 2.2. настоящих Правил.

В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда Потребителя с него взимается плата за фактический простой номера или дома. При поздней (несвоевременной) аннуляции бронирования Исполнитель производит возврат Потребителю произведенной предоплаты за вычетом стоимости первых суток обслуживания и в соответствии с условиями бронирования Базы отдыха.

2.5. Предоплата при гарантированном бронировании производится безналичным банковским переводом, а также любым другим способом наличной или безналичной оплаты. Платеж считается произведенным в случае поступления денежных средств на расчетный счет туристического комплекса «Мульта»:

ИП Кабудыков Александр Владимирович,  
ОГРНИП 315040400001592,  
ИНН 040600088443  
АКБ "Ноосфера" (АО), г. Горно-Алтайск  
БИК 048405718  
р/с 40802810900060001182,

или путём перевода на карту Сбербанка 5469 0200 1072 6264

В случае неоплаты в установленные сроки бронирование считается аннулированным без предварительного предупреждения.

### 3. Порядок оформления проживания и предоставления услуг

3.1. Режим работы Базы отдыха – круглосуточный, технический перерыв интервалом с 1 до 3 часов ночи (ночной аудит) продолжительностью не более 20 мин.

3.2. Оформление проживания на Базе отдыха осуществляется при предъявлении:

- паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ;

- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

- заграничного паспорта гражданина РФ или дипломатического паспорта гражданина РФ;

- свидетельства о рождении – для лиц, не достигших 14-летнего возраста (в т.ч. иностранного гражданина);

- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

- военного билета для военнослужащих срочной службы;

- разрешения на временное проживание для лиц без гражданства, иностранных граждан при наличии национального паспорта, визы или вида на жительство, миграционной карты (кроме граждан Республики Беларусь).

3.3. Регистрация потребителя на Базе отдыха осуществляется на основании договора, а также в отдельных случаях – на основании регистрационной карты гостя, которая содержит все существенные условия и является Договором.

3.4. Расчетный час – 12:00 часов по местному времени. Размещение на Базе отдыха производится для индивидуальных клиентов, для групп – 14:00. Освобождение номера – до 12:00 часов дня выезда.

3.5. При продлении проживания на Базе отдыха свыше расчетного часа - 12:00 часов по местному времени (вне зависимости от часа заезда), оплата за проживание взимается в следующем порядке:

- при выезде до 18:00 часов местного времени – взимается плата за половину суток проживания;

- при выезде после 18:00 – взимается плата за полные сутки проживания.

В случае размещения гостей при бронировании с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа взимается дополнительная плата в размере половины стоимости установленного официального тарифа за проживание.

В случае если номер забронирован гостем на дату, предшествующую дате фактического заезда, размещение (заезд) потребителем после

расчетного часа заезда дня бронирования и до расчетного часа заезда дня, следующего за днем бронирования, в том числе с 0 часов 00 минут, считается опозданием и с гостя взимается плата за сутки.

Продление проживания после расчетного часа производится при наличии свободных номеров соответствующей категории или предоставляется возможность переселения в другой номер.

3.6. При отсутствии оплаты гостя за продление проживания в номере более 2 часов (после расчетного часа) и обнаружении забытых гостем вещей администрация Базы отдыха создает комиссию, производит опись имущества, находящегося в номере. Имущество Потребителя помещается в камеру хранения.

3.7. Вход и нахождение в номерном фонде гостей Потребителя осуществляется с 7:00 до 23:00 по едино разовым пропускам, оформленным администратором. Время выдачи едино разовых пропусков осуществляется с 7:00 до 22:45 при предъявлении каждым гостем паспорта или документа, его заменяющего.

3.8. При поселении на Базе отдыха Потребителю выдается ключ на оплаченный срок проживания.

3.9. При обнаружении пропажи личных вещей из номера, утери ключа Потребитель обязан незамедлительно сообщить об этом администратору Базы отдыха для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей.

3.10. Общее количество проживающих в номере не может превышать количество мест в номере.

3.11. Лицам, нарушающим общественный порядок или совершавших ранее хулиганские действия, может быть отказано в размещении.

3.12. Потребитель может воспользоваться следующими видами бесплатных услуг:

- ежедневная уборка номера;
- ежедневная смена полотенец;
- смена постельного белья один раз в три дня;
- туалетные принадлежности - пополняются по мере потребления, но не чаще 1 раза в день на полные сутки проживания;
- пользование электробытовыми приборами, установленными в номере (телевизор, электрический чайник, (при наличии в номере), фен, кондиционер (при наличии в номере), холодильник;
- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- сейф;
- пользование всеми предусмотренными инженерными коммуникациями Базы отдыха;
- побудка к определенному времени;
- услуги беспроводного Интернета Wi-Fi;
- услуги камеры хранения Базы отдыха.

3.13. Потребитель может воспользоваться дополнительными, платными услугами:

- экскурсии;
- фитнес-туры;
- мастер-классы;
- пантовые ванны;
- питание;
- размещение проживания на территории Базы отдыха в палатках.

#### 3.14. Услуги, не предоставляемые потребителям:

- услуги, а также их содействие, противоречащие Законодательству Российской Федерации;
- услуги в области организации охоты и/или рыбалке;
- услуги платных охраняемых парковок или стоянок;
- услуги бесплатных парковок или стоянок;
- услуги по утилизации продуктов транспортной деятельности (утилизация канистр и других ёмкостей из под масла и иных технических жидкостей, ветошей, тряпок оставшихся после эксплуатации или обслуживания автомобиля и т.д.). Эксплуатация, обслуживание, хранение транспортных средств, на которых приехали потребители, возлагается исключительно на таких потребителей, при условии соблюдения норм и правил в области экологии и безопасности, без нарушения прав иных потребителей проживающих на Базе отдыха. В случае нарушения данных условий, администрация Базы отдыха вправе прекратить проживание потребителя, с удержанием оплаты за фактическое проживание такого потребителя.

### 4. Оплата за проживание и услуги

4.1. Оплата за проживание и услуги, предоставляемые Исполнителем, может осуществляться за наличный или безналичный расчет, а также по банковским картам в рублях.

4.2. Плата за проживание взимается на условиях предварительной оплаты на весь забронированный период, при условии наличия номеров и домов.

4.3. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

4.4. Оплата проживания за номер в сутки на Базе отдыха определяется прейскурантом.

4.5. Не взимается плата за проживание детей в возрасте до семи лет, при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления отдельного места.

4.6. При предоставлении дополнительного места детям до 14 лет плата взимается согласно прейскуранту.

## 5. Правила проживания

5.1. В целях соблюдения правил пожарной безопасности гостям, проживающим на Базе отдыха, запрещается:

- хранить и приносить в номера огнеопасные и легковоспламеняющиеся материалы, сильнодействующие ядовитые вещества, громоздкие вещи. Крупногабаритные вещи (если сумма размеров длины, ширины и высоты превышает 150 см) сдаются в камеру хранения Базы отдыха. Услуги камеры хранения предоставляются только для проживающих на Базе отдыха;

- уходя из номера, оставлять включенными электроприборы;
- курить в номерах, коридорах и холлах, на этажах;
- накрывать включенные торшеры и настольные лампы.

5.2. С целью обеспечения порядка и безопасности проживающих на Базе отдыха не разрешается:

- передавать ключ от номера посторонним лицам;
- находиться посторонним лицам в номере без оформленного в установленном порядке разового пропуска.

При этом необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность приглашенного.

В случае отсутствия документа, удостоверяющего личность, встреча должна проходить в местах общего пользования Базы отдыха. Пребывание приглашенных лиц с 23:00 до 07:00 разрешается только с их регистрацией (и возможной доплатой за проживание) в установленном порядке. При несоблюдении порядка пребывания на Базе отдыха, пребывание гостя может быть ограничено или прервано;

- нарушать санитарные нормы и требования в номере или домах Базы отдыха;

- выбрасывать мусор, бутылки и другие предметы из окон номеров и разбрасывать (сорить) на территории Базы отдыха;

- выносить белье, полотенца и другие вещи из номера;

- потребителям, приехавшим на Базу отдыха на транспортном средстве, размещать его на территории Базы отдыха, таким образом, при котором, оно создавало бы проблемы для других потребителей проживающих на Базе отдыха;

- грубо нарушать общественный порядок, открыто выражать явное неуважение по отношению к другим потребителям проживающих на Базе отдыха, оскорблять их, уничтожать или повреждать чужое имущество.

5.3. Потребителям надлежит бережно относиться к имуществу и оборудованию Базы отдыха, соблюдать санитарные нормы и общественный порядок.

5.4. Администрация Базы отдыха вправе расторгнуть договор с потребителем в случае неоднократного или грубого нарушения им настоящих правил проживания на территории Базы отдыха. При

выселении потребитель обязан оплатить фактически оказанные ему услуги и материальный ущерб в случае его нанесения.

5.5. Исполнитель вправе произвести замену предоставленного Потребителю номера на номер той же категории в случае, если данный номер в процессе эксплуатации признан Исполнителем аварийным. Аварийным признается номер, в помещениях которого выявлена необходимость осуществления экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих нормальному (качественному и безопасному) использованию номера, а также иных помещений Базы отдыха, если это препятствует к их нормальному доступу и обслуживанию.

В этом случае Исполнитель обязан немедленно известить Потребителя о необходимости освобождения номера с установлением сроков такого освобождения и с одновременным предложением подобного свободного номера или любого другого на усмотрение Исполнителя, но без занижения категории проживания для Потребителя.

Потребитель обязан освободить занимаемый им аварийный номер до начала работ, в установленные Исполнителем сроки.

5.6. Все расходы, обусловленные заменой аварийного номера, осуществляются за счет Исполнителя. При несогласии Потребителя на замену Номера ему подобным, с Потребителем производятся все необходимые расчеты, обусловленные досрочным окончанием его проживания.

## 6. Права и обязанности гостей

6.1. При обнаружении недостатков в оказании услуг (в случае если недостаток не был устранен в течение 1 часа с момента предъявления требования или недостаток является неустранимым) гость вправе потребовать от администрации Базы отдыха по своему выбору:

- безвозмездного устранения недостатков;
- равноценной замены услуги;
- соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

6.2. Потребители, проживающие на Базе отдыха, вправе расторгнуть договор на получение услуги в любое время, возместив Базе отдыха расходы за услуги, предоставленные им к моменту расторжения договора.

6.3. В случае утраты или повреждения имущества Базы отдыха потребитель обязан в соответствии с законодательством РФ возместить причиненный ущерб.

6.4. Потребители, проживающие на Базе отдыха, обязаны:

- соблюдать порядок проживания на Базе отдыха, предусмотренные настоящими правилами и иными локальными нормативными

документами Исполнителя, с которыми можно ознакомиться в информационной папке в каждом номере Базы отдыха;

- соблюдать правила пожарной безопасности;
- уважать права других Потребителей и посетителей Базы отдыха;
- бережно относиться к имуществу и оборудованию Базы отдыха;
- закрывать водозаборные краны, выключать свет и электроприборы;
- освобождать номер по истечении срока проживания.

6.5. Потребителю запрещается:

– В целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в номере на Базе отдыха и в помещениях для общего пользования нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками, электроплитами и т.д.), за исключением приборов, предоставленных Исполнителем;

- передавать посторонним лицам ключ от гостиничного номера;
- курить в номерах и иных помещениях Базы отдыха;
- приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы.

## 7. Обязанности и ответственность Исполнителя

7.1. На Базе отдыха производится ежедневная уборка номеров и смена полотенец. Смена постельного белья осуществляется один раз в три дня.

7.2. Исполнитель обязан устранить выявленные при оказании услуг недостатки.

7.3. Исполнитель не отвечает за сохранность денег, иных валютных ценностей, ценных предметов, не помещенных на хранение, а также за имущество, оставленное в транспортных средствах потребителя, как и за сохранность самого транспортного средства в виду неоказания Исполнителем как платных, так и бесплатных услуг по охраняемым или неохраняемым парковкам и стоянкам автомобилей.

7.5. В случае обнаружения забытых вещей администрация Базы отдыха обязана уведомить об этом владельца вещей. Забытые вещи регистрируются в специальном журнале и сдаются в камеру хранения Базы отдыха. По истечении месячного срока забытые вещи утилизируются.

7.6. Книга отзывов и предложений находится у администратора Базы отдыха и выдается Потребителям, проживающим на Базе отдыха, по их требованию.

7.7. Жалобы Потребителей, предъявленные в письменном виде, рассматриваются администрацией Базы отдыха в срок не более одного месяца со дня их подачи.

7.8. В случае нарушения Исполнителем настоящих правил, защита прав Потребителей, предусмотренная законодательством РФ, осуществляется в порядке, установленном Законом о защите прав

потребителей, с учётом особенностей закреплённых Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденных постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 г. № 1085.

## 8. Прочие условия

8.1. При проживании на Базе отдыха Потребителю выдаются документы в соответствии с действующим законодательством.

8.2. При оформлении проживания Исполнитель выдает чек, счет и сведения о предоставляемом номере, которые должны включать в себя следующую информацию:

- наименование исполнителя – Туристический комплекс «Мульта»;
- фамилию, инициалы Потребителя;
- номер (наименование) дома проживания;
- номер комнаты;
- цену номера за сутки и стоимость проживания.

## 9. Заключительные положения

9.1. Контроль над соблюдением настоящих правил осуществляется администрацией Базы отдыха.

9.2. При изменении действующего законодательства РФ положения настоящих правил, не соответствующие императивным нормам, автоматически утрачивают свою силу.