УТВЕРЖДАЮ:
Директор ОК «Лазурный»
_____Кузьмин Н.Л.
«1 октября 2020 год»

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ в Оздоровительном Комплексе «Лазурный»

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила разработаны на основе Федеральных Законов Российской Федерации: N2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей», Постановления Правительства РФ №1853 от 18.11.2020г. «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», №132-ФЗ от 24.11.1996г. «Об основах туристской деятельности», государственных стандартов по туристско-экскурсионному обслуживанию, а также иных нормативно-правовых актов.

Настоящие Правила регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг и иных дополнительных услуг потребителям (далее - Гости) в Оздоровительном Комплексе «Лазурный», расположенном по адресу: КК, г-к Геленджик, с. Кабардинка, ул. Революционная, д.115.
Оздоровительный Комплекс «Лазурный» (далее - ОК) предназначен для временного проживания Гостей на срок, согласованный с администрацией ОК.

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Оздоровительный Комплекс – это совокупность основных и вспомогательных зданий и сооружений, предназначенных для предоставления гостям оздоровительного отдыха. Основные здания оздоровительного комплекса - жилые корпуса, пункты питания, обслуживания, спортивные площадки и др.

Гость - физическое лицо, имеющее намерение заказать, либо заказывающее и использующее услуги ОК для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Гостиничные услуги – комплекс включённых в стоимость проживания услуг по обеспечению временного пребывания в ОК. Перечень гостиничных услуг определяется исполнителем.

Дополнительные услуги - бытовые, туристические и другие услуги, оказываемые ОК на возмездной основе, стоимость которых не включена в стоимость проживания. Для оказания дополнительных услуг ОК вправе привлечь третьих лиц или поручить им оказание таковых услуг.

Гарантированное бронирование – вид бронирования, при котором ОК ожидает Гостя до расчётного часа дня, следующего за днём запланированного заезда. Бронирование гостиницы гарантируется путём внесения предоплаты за проживание.

ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

Для гарантированного заселения в ОК предусмотрено предварительное бронирование одним из следующих способов:

- Интернет-бронирование через официальный сайт ОК : www.лазурный-кабардинка.рф.
- Бронирование посредством электронной почты: kabardinka_lazur@mail.ru, bron1@lazur-sea.ru
- Бронирование по телефонам: 8-800-201-53-33 звонок по России бесплатный,

  WhatsApp + 7 (939)863-18-97
- Через социальные сети оздоровительного комплекса.

  Важно!!! Бронируется категория номера, но не номер домика, принадлежащий к данной категории. Номер домика присваивается автоматически при заселении!!!

  При бронировании номера любым из предусмотренных способов Гость принимает и соглашается с политикой конфиденциальности , принятой в ООО ОК «Лазурный».

В заявке указывается: ФИО Гостя, номер телефона, кол-во человек (взрослые, дети), эл. почта, даты заезда и отбытия, желаемая категория номера и их количество.

При наличии свободных мест администратор службы приема и размещения принимает заявку на бронирование, как от физических, так и юридических лиц и подтверждает её путём выставления счёта на оплату предоставляемых гостиничных услуг. Вместе с тем стороны заключают Договор на оказание гостиничных услуг. Договор с физическими лицами может быть заключён путем принятия Договора – оферты, размещённом на официальном сайте ОК «Лазурный»: www.лазурный-кабардинка.рф.

Для получения гарантированной брони необходимо внести аванс 30% от всей стоимости проживания, указанной в подтверждённой Заявке. По желанию Гостя бронь может быть предварительно оплачена им в полном объёме.

В летний период (с июня по сентябрь включительно) оплата производится в течение 3 календарных дней, в остальное время в течение 7 календарных дней с момента выставления счёта и подписания договора на оказание гостиничных услуг путём перечисления денежных средств на расчётный счёт ОК, в противном случае бронь аннулируется. Оставшаяся сумма вносится Гостем при заселении в кассу ОК. После получения уведомления об оплате бронь считается гарантированной.

В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Гостя с него взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронирование аннулируется. Опоздание Гостя не является основанием для возврата стоимости проживания или переноса ранее заявленных и утверждённых сроков пребывания в ОК.
В случае опоздания Гостя к заявленной дате заселения в ОК, по независящим от него причинам (форс-мажор), при предъявлении соответствующих доказательств, штрафные санкции по оплате первых суток проживания к Гостю не применяются. В случае наступления форс-мажорных обстоятельств Гость должен в максимально короткие сроки предупредить Администрацию ОК о факте их наступления. В противном случае при опоздании более чем на сутки, бронь аннулируется и заселение в ОК происходит при наличии свободных номеров.

Гость вправе аннулировать заявку. В таком случае необходимо письменно информировать Администрацию ОК не позднее, чем за 10 календарных дней до даты заезда, при этом сумма внесённого аванса возвращается Гостю (на основании письменного заявления установленного образца).
При аннуляции бронирования менее чем за 10 календарных дней до даты заезда в ОК с Гостя удерживается стоимость первых суток проживания, так же на основании письменного заявления.

Все возможные изменения по подтверждённой Заявке Гость обязан незамедлительно письменно согласовать с Администрацией ОК. В случае невозможности внести такие изменения ОК оставляет за собой право отказать в таких изменениях.

ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ОК

Режим работы ОК – круглосуточный. Сезонный.
Установленный в ОК **расчётный час** для заселения в номер – 14:00 часов, выезд из номера в 12:00 часов по московскому времени. Вход на территорию ОК осуществляется только по браслету, который в обязательном порядке одевается на руку Гостя при заселении службой приема и размещения.

Для проживания необходимо зарегистрироваться за стойкой Администрации, предоставив следующие документы:

- 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 гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации;
- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документ, выданный иностранным государством и признаваемый 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.
- Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) письменного согласия законных представителей (одного из них) обязательно с указанием номера телефона, а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.
- Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие

нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления письменного согласия законных представителей (одного из них), обязательно с указанием номера телефона одного из законных представителей.

- *для Гостей, прибывших от туристических фирм*, кроме документов, названных выше, необходимо предоставить ваучер или путёвку;

Регистрация в ОК несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, кроме свидетельства о рождении, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников/сопровождающего лица (лиц), а также документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а именно: нотариально удостоверенное согласие родителей на сопровождение ребёнка на территории РФ.

Регистрация Гостей, являющихся гражданами РФ, по месту пребывания в ОК осуществляется в соответствии с «Правилами регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ», утвержденными постановлением Правительства РФ от 17 июля 1995 г. N 713.

Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в ОК и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с «Правилами осуществления

миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ», утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9.

Размещение иностранных граждан по истечению срока временного пребывания в РФ, срока действия визы, срока действия свидетельства о временном проживании в РФ – **запрещено** законодательством РФ.

При оформлении, согласно требованиям ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006г. № 152-ФЗ, **Гость обязан предоставить службе размещения ОК личные (персональные) данные**, необходимые для заполнения «анкеты гостя» и дать письменное согласие на их обработку.

После регистрации и оплаты услуг Гостю выдаётся ключ от номера.

ОПЛАТА ПРОЖИВАНИЯ

ОК имеет право применять свободные цены и тарифы, систему скидок на все услуги, которые оказываются Гостю, за исключением тех, на которые распространяется государственное регулирование цен и тарифов.
Оплата услуг в ОК осуществляется согласно утверждённому действующему **Прейскуранту** цен, размещённому за стойкой администрации ОК, а также опубликованному на официальном сайте ОК: www.лазурный-кабардинка.рф ; www.zhemchuzhina-kabardinka.ru.

Способы оплаты: наличные средства, банковские карты (Visa, Mastercard, Maestro, МИР), безналичный перевод на расчётный счёт ОК. Все расчёты ведутся в российских рублях.

Оплата проживания за стойкой размещения взимается при заселении за весь заявленный срок авансовым платежом с согласия потребителя.

При оплате за наличный расчёт или банковской картой у стойки Администрации Гостю **обязательно** выдаётся кассовый чек.

В случае, когда количество основных мест в номере превышает фактическое количество Гостей, оплата

производится за весь номер.

Дополнительное место оплачивается согласно действующему Прейскуранту.

Размещение детей до 7-ми лет «без предоставления места» возможно только в случае, когда все остальные (основные и дополнительное) места в номере заняты.

Оплата дополнительных услуг производится также отдельно и согласно установленному и утверждённому Прейскуранту цен на дополнительные услуги.

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

По истечении оплаченного срока проживания Гость обязан освободить номер не позднее расчетного часа 12:00 или продлить срок проживания в номере.

Отдельно при заселении оплачивается курортный сбор (в соответствии с ФЗ от 29 июля 2017 года №214 «О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры в республике Крым, Алтайском крае, Краснодарском крае и Ставропольском крае»).

ПРОДЛЕНИЕ СРОКА ПРОЖИВАНИЯ

При необходимости продления проживания Гость может обратиться в Службу приема и размещения оздоровительного комплекса не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа (т.е. не позднее 10:00 часов по московскому времени).

При отсутствии брони на конкретный номер срок проживания может быть продлен.

В случае, когда конкретный номер уже зарезервирован, при наличии свободных номеров, Гостю может быть предоставлен другой номер.

В случае продления проживания Гостя после установленного расчетного часа плата за проживание с него взимается в порядке, установленном исполнителем:

- *не более 6 часов после расчётного часа - почасовая оплата*
- *от 6 до 12 часов после расчётного часа - оплата за половину суток*
- *от 12 до24 часов после расчётного часа – оплата за полные сутки*

При расчете услуг «Ранний заезд» и «Поздний выезд» более 6 часов стоимость дополнительного места оплачивается в размере 100%.

УСЛУГИ ОЗДОРОВИТЕЛЬНОГО КОМПЛЕКСА

В оздоровительном комплексе для предоставления услуг по временному размещению Гостей предусмотрены номера второй категории разных уровней комфортабельности.

Все номера оздоровительного комплекса благоустроенные с санузлом (душ/ванна, туалет и умывальник), туалетом. Оснащены необходимой мебелью, , телевизором , холодильником, сплит-системой.

Перечень услуг, входящих в стоимость проживания:

- пользование собственным пляжем (медицинский и спасательный пост, душ, раздевалка, теневой навес, зонтики, шезлонги)
- пользование спортивной площадкой и уличными тренажерами
- настольный теннис
- детская площадка
- анимационная программа
- телевидение (20 каналов);

- пользование всем оснащением номера;
- ежедневная уборка в номере;
- замена полотенец 1 раз в 3 дня;
- замена постельного белья один раз в 5 дней;
- вызов скорой помощи;
- пользование медицинским пунктом;
- вызов такси;
- доставка в номер корреспонденции по ее получению;
- побудка к определенному времени;
- оборудованная гладильная комната;
- депозитарий;
- камера хранения;
- Wi-Fi на территории всего ОК (после СМС авторизации пользователя, согласно ФЗ-126 от 07.07.2003г. «О связи»)

Перечень услуг, оказываемых за отдельную плату:

- 3-х разовое питание в столовой по системе «Шведский стол» (завтрак, обед, ужин);
- питание в кафе «Жемчужина» ;
- охраняемая стоянка;
- экскурсионное бюро;
- трансфер;
- услуги прачки.

ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ СТОЛОВОЙ

- ❖ Вход в столовую осуществляется только по пластиковым картам на питание.
- ❖ При выезде на экскурсию сухой паек не выдается.
- ❖ Лица в нетрезвом виде в столовую не допускаются. В столовой установлен режим посещения. Гостям, опоздавшим на рацион, стоимость пропущенного приёма пищи не возвращается, услуга питания считается оказанной в полном объёме.

Запрещено:

- Проходить в зал с сумками или пакетами. Для сохранности ценных вещей предусмотрены закрывающиеся на ключ ячейки, либо в депозитарий за стойкой администрации;
- Выносить продукты, напитки, пакетированный чай/кофе;
- Выносить посуду, столовые приборы;
- Посещать столовую в пляжной одежде (купальники, плавки, парео и т. д.);
- Курить и распивать спиртные напитки;
- Находиться на линии раздачи с распущенными волосами.

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ

Гости вправе:

- ✓ в любое время расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг, уплатив ОК часть цены пропорционально оказанной услуге;

- ✓ пользоваться всеми услугами ОК;
- ✓ получать полную и достоверную информацию о часах работы ОК, стоимости и перечне оказываемых бесплатных и дополнительных услуг, производить предварительный заказ услуг;
- ✓ приглашать посетителей в свой номер с 07:00 до 23:00 часов. Если посетители остаются в номере Гостя после 23:00 часов, проживающему необходимо зарегистрировать посетителей в Службе приема и размещения. Регистрация производится только при наличии документа, удостоверяющего личность; В случае, когда количество приглашенных Гостей превышает
- ✓ количество оплаченных мест в номере, оплатить занимаемое место согласно с Прейскурантом цен;
- ✓ обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости своевременно предъявлять претензии по их качеству;

Гости обязаны:

- ✓ соблюдать настоящие Правила;
- ✓ своевременно и в полном объёме оплачивать услуги ОК;
- ✓ соблюдать правила пожарной безопасности, электробезопасности, правила поведения на воде;
- ✓ Уважать права других Гостей ОК;
- ✓ соблюдать тишину с 23:00 до 07:00 часов;
- ✓ проявлять уважение к обслуживающему персоналу ОК;
- ✓ соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков, оскорбительных и нецензурных выражений в общественных зонах ОК;
- ✓ соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры ОК и регламент их работы;
- ✓ бережно относиться к имуществу ОК. В случае утраты или повреждения имущества Гость возмещает ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется и оплачивается согласно Прейскуранту на утрату и повреждение имущества ОК;
- ✓ при выходе из номера закрывать водозаборные краны, балкон/окна, отключать свет и др. электрические приборы;
- ✓ освобождать номер по истечении оплаченного срока проживания;
- ✓ при выезде сдать горничной номер и ключ;

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОК

ОК «Лазурный» вправе:

- ✓ В любое время расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг, в случае нарушения Гостем настоящих Правил и действующего законодательства РФ;
- ✓ сотрудники ОК 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 Гостем настоящих Правил;
- ✓ администрация ОК оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем порядка пользования электробытовыми приборами;

- ✓ ОК вправе произвести замену предоставленного Гостю номера и требовать незамедлительного его освобождения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию;
- ✓ при отсутствии Гостя по месту проживания в номере более суток (без предварительного уведомления о том Администрации ОК) или по истечении срока проживания более 2-х часов без оплаты, самостоятельно освободить номер от вещей Гостя, создав комиссию и сделав опись имущества;
- ✓ при грубом нарушении Гостем настоящих Правил или Правил техники безопасности, ОК имеет право составить акт по данному нарушению и, в случае необходимости, пригласить сотрудников полиции для выяснения всех обстоятельств;
- ✓ досрочно выселить Гостя, если последний злоупотребляет алкоголем, употребляет наркотики, нарушает правила общественного порядка, а также проявляет агрессию в отношении персонала и других проживающих; совершает действия, угрожающие здоровью или имуществу других лиц;
- ✓ за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других ценных вещей, не сданных на хранение, ОК ответственности не несёт (Гражданский Кодекс ст.925);
- ✓ ОК оставляет за собой право отказать в поселении при отсутствии свободных номеров;
- ✓ в случае если Гость воспользовался номером и/или заявил об отказе от размещения после поселения, возврат внесённого аванса за первые сутки проживания не производится;
- ✓ Гость принимает к сведению факт использования в ОК системы видеонаблюдения (за исключением личных номеров и санузлов);

ОК «Лазурный» обязан:

- ✓ обеспечить уровень обслуживания Гостей, проживающих в ОК, в соответствии с категорией «без звезд»;
- ✓ обеспечить круглосуточное оформление прибывающих и убывающих Гостей ОК;
- ✓ своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям оплаченные услуги;
- ✓ информировать Гостей о предоставляемых бесплатных и дополнительных услугах ОК, форме и порядке их оплаты;
- ✓ обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг ОК санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам;
- ✓ обеспечить конфиденциальность информации о Гостях ОК;
- ✓ своевременно реагировать на просьбы Гостей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах ОК в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, предложить Гостю другой номер, но не ниже оплаченной категории);
- ✓ нести ответственность за комплектность и исправность оборудования в номерах, а также за качество подготовки номера к заселению;
- ✓ в случае обнаружения забытых вещей гостями, обеспечивать их хранение в течение 6 месяцев с момента обнаружения), ценные вещи и крупные суммы денег хранить до 1 года;
- ✓ предоставить по первому требованию Гостя “Книгу отзывов и предложений”, которая находится за стойкой Администрации ОК;

В ОК «Лазурный» ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- ❖ Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие.

- Передавать третьим лицам ключ от номера.
- Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 100х100х100 см должны храниться в комнате для багажа ОК - в целях обеспечения удобства проведения уборки в номере, а также личной безопасности Гостей);
- Переставлять и передвигать мебель;
- Выносить бельё, полотенца и инвентарь из номера;
- Курить в номерах, а также в иных помещениях ОК;
- Нарушать покой других гостей ОК;
- Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легковоспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы (гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию ОК предоставить документы, удостоверяющие данное право);
- Умышленно загрязнять территорию ОК;
- Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;
- Оставлять в номере после 23:00 незарегистрированных посетителей, не проживающих в ОК;
- Оставлять несовершеннолетних детей без присмотра в зоне уличных тренажеров, игровой террасы, детской площадки, на пляже и прочих объектах.
- Держать в номере животных, птиц, рептилий и т.д.
- В случае грубого нарушения правил поведения или правил пожарной безопасности со стороны Гостя, администрация имеет право отказать ему в дальнейшем пребывании в ОК с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением, при необходимости, сотрудников соответствующих органов;

ОК оставляет за собой право не предоставлять услуги проживания лицам, находящимся в алкогольном, наркотическом опьянении или под действием психотропных препаратов!

ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ В ОК:

В случае возникновения спорных вопросов по качеству обслуживания, Гость может решить их с администраторам Службы приема и размещения оздоровительного комплекса по телефону: 8-800-201—53-33 круглосуточно.
В случае невозможности устранения выявленных недостатков, Гость вправе предъявить претензию в письменном виде с указанием замечания в «Книге отзывов и предложений».

Претензия подписывается уполномоченным лицом со стороны оздоровительного комплекса и Гостем с указанием своих контактных данных (телефона, почтового адреса, электронной почты) для получения ответа со стороны оздоровительного комплекса.

Администрация оздоровительного комплекса принимает все возможные меры, предусмотренные законодательством, для урегулирования конфликтных ситуаций.

В случаях, не предусмотренных настоящим Порядком, администрация оздоровительного комплекса и Гости руководствуются действующим законодательством РФ.

КОНТАКТЫ ОК «ЛАЗУРНЫЙ:

Тел.: 8 – 800- 201 - 53 – 33

WhatsApp: +7 (939) 863 – 18 - 97

эл. почта: kabardinka_lazur@mail.ru; bron1@lazur-sea.ru

Instagram: lazur.sea

сайт: www.лазурный-кабардинка.рф