Правила проживания

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

НА БАЗЕ ОТДЫХА «РОЯЛ КОМФОРТ»

Настоящие Правила разработаны в соответствии с:

- Законом РФ от 07.02.1992 № 23001 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом от 24.11.1996 № 132ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
- Постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации» (далее — Правила № 1912);
- Постановлением Правительства РФ от 27.12.2024 № 1951 «Об утверждении Положения о классификации средств размещения» (далее — Положение № 1951);
- иными нормативными правовыми актами, регулирующими оказание услуг средств размещения.

Правила регулируют отношения между Базой отдыха «Роял Комфорт» (далее — Исполнитель) и физическими лицами, имеющими намерение заказать либо заказывающими, приобретающими и (или) использующими услуги средства размещения (далее — Потребитель), а также заказчиками.

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Сведения о средстве размещения включены в реестр классифицированных средств размещения:

- уникальный номер реестровой записи: С042026026811;

1.2. Режим работы базы отдыха «Роял Комфорт» — круглосуточный в сезон (июнь, июль, август). Исполнитель обеспечивает круглосуточное очное обслуживание Потребителей, прибывающих на базу отдыха и убывающих с неё.

1.3. Время заезда — 14:00, время выезда (расчётный час) — 11:00 по местному времени. Разница между временем выезда и временем заезда не превышает 3 часов.

1.4. Предельный срок проживания:

- для граждан РФ — не установлен;
- для иностранных граждан и лиц без гражданства — в соответствии с законодательством РФ о правовом положении иностранных граждан.

1.5. Цена размещения устанавливается одинаковой для всех Потребителей, за исключением случаев предоставления льгот и преимуществ отдельным категориям Потребителей, предусмотренных законодательством РФ или локальными актами Исполнителя. Перечень услуг, входящих в цену размещения, определяется категорией номера и прейскурантом.

1.6. Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать правила проживания и пользования услугами, не противоречащие законодательству РФ.

1.7. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

- «услуги средства размещения» — комплекс услуг по предоставлению физическим лицам мест для временного проживания, а также иные услуги по обслуживанию проживающих;
- «средство размещения» — имущественный комплекс (здание, его часть, помещение, оборудование и иное имущество), используемый для временного размещения и проживания физических лиц;
- «номер» — изолированное помещение, предназначенное для временного размещения и проживания физических лиц;
- «Потребитель» — физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее и (или) использующее услуги средства размещения для личных и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью;
- «Заказчик» — физическое или юридическое лицо либо индивидуальный предприниматель, заказывающие или приобретающие услуги в пользу Потребителя;
- «Исполнитель» — юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, предоставляющие Потребителю услуги средства размещения;
- «бронирование» — закрепление за Потребителем номера (места в номере) на условиях, определённых заявкой, и подтверждение этой заявки со стороны Исполнителя;

- «время заезда» и «время выезда (расчётный час)» — время, установленное Исполнителем для заезда и выезда Потребителя;
- «цена размещения» — стоимость временного проживания и иных услуг по обслуживанию, оказываемых за единую цену.

II. ИНФОРМАЦИЯ ОБ ИСПОЛНИТЕЛЕ И ОБ УСЛУГАХ

2.1. Информация об Исполнителе (ИП Чжао Чжаню ; Республика Алтай село Чемал ул. Заречная 27; круглосуточный режим работы в сезон - июнь,июль, август; ОГРНИП 304222207700071, ИНН 222100257065, контактные телефоны - 89130960000, 89130960001) размещается на вывеске у входа и в помещении, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке службы приёма и размещения).

2.2. До сведения Потребителя доводится информация об оказываемых услугах, в том числе:

- сведения о категории номера, его площади и цене размещения;
- перечень услуг, входящих в цену размещения;
- форма и порядок оплаты;
- перечень и цена иных платных услуг, условия их приобретения и оплаты;
- условия и порядок бронирования, а также условия, порядок и сроки отмены бронирования;
- предельный срок проживания (если установлен);
- время заезда и время выезда (расчётный час);
- правила проживания, предусмотренные настоящими Правилами;
- перечень категорий Потребителей, имеющих право на льготы и преимущества.

2.3. Информация оформляется так, чтобы с ней можно было свободно ознакомиться в течение всего рабочего времени базы отдыха, и доводится на русском языке.

III. ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА, БРОНИРОВАНИЕ И ОТМЕНА БРОНИРОВАНИЯ

3.1. Заключение договора

3.1.1. Услуги предоставляются на основании договора, заключаемого в письменной форме. Договор с Потребителем (Заказчиком — физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем) является публичным.

3.1.2. Письменная форма договора считается соблюдённой при составлении единого документа, подписанного сторонами, либо при подтверждении Исполнителем заявки путём направления уведомления о подтверждении бронирования, либо при совершении Потребителем действий, направленных на получение услуг (в том числе оплаты).

3.1.3. Договор содержит: сведения об Исполнителе и о Потребителе (Заказчике), реестровый номер в реестре классифицированных средств размещения, сведения о номере, периоде проживания, времени заезда и выезда, о бронировании (включая условия и сроки отмены и возврата платы), а также иные сведения по усмотрению Исполнителя.

3.2. Бронирование

3.2.1. Заявка принимается по телефону, электронной почте, через каналы бронирования, сайт базы отдыха и иные формы, позволяющие достоверно установить, что заявка исходит от Потребителя (Заказчика).

3.2.2. При наличии свободного номера на указанные даты Исполнитель направляет уведомление о подтверждении бронирования с указанием Исполнителя, Потребителя (Заказчика), заказанного номера, цены размещения, сроков проживания и условий бронирования. Договор считается заключённым с момента получения такого уведомления.

3.2.3. Исполнитель вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

3.3. Правила отмены бронирования

3.3.1. Исполнитель применяет бронирование, предусматривающее ожидание Потребителя до времени выезда (расчётного часа) дня, следующего за днём запланированного заезда.

3.3.2. Отмена бронирования производится путём уведомления Исполнителя тем же способом, которым оформлялось бронирование (по телефону, электронной почте, через сайт базы отдыха и т. п.), либо иным способом, позволяющим достоверно установить факт и время отмены.

3.3.3. Порядок отмены:

Исполнитель применяет в средстве размещения бронирование, предусматривающее ожидание потребителя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда, и в случае незаезда потребителя исполнитель вправе отказаться от исполнения договора. Если заказчик (потребитель) уведомляет об отказе от договора до дня заезда, исполнитель возвращает заказчику (потребителю) плату за услуги средства размещения в полном размере. В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора заказчиком (потребителем), опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за номер (отдельное место в многоместном номере), отдельное здание (часть здания), строение, сооружение или площадку кемпинга, но не более чем за сутки.

3.3.4. Порядок и сроки возврата внесённой платы определяются условиями бронирования и договором и не могут ухудшать положение Потребителя по сравнению с законодательством о защите прав потребителей.

3.4. Заселение и документы

3.4.1. Заселение гражданина РФ осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность, в том числе:

- паспорта гражданина РФ;
- паспорта гражданина СССР — до его замены в установленный срок;
- паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность за пределами РФ;
- временного удостоверения личности гражданина РФ;
- документа, удостоверяющего личность военнослужащего РФ (в период мобилизации, военного положения и в военное время).

3.4.2. При отсутствии указанных документов заселение возможно при предъявлении российского национального водительского удостоверения либо представлении сведений из документа, удостоверяющего личность, с использованием многофункционального сервиса обмена информацией. В средствах размещения с номерным фондом более 50 номеров: По усмотрению Исполнителя заселение также может осуществляться с использованием цифрового ID в мессенджере «Макс», единой биометрической системы или мобильного приложения «Госуслуги».

3.4.3. Заселение иностранного гражданина или лица без гражданства осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством РФ (паспорт иностранного гражданина, вид на жительство, разрешение на временное проживание, миграционная карта и др.).

3.4.4. Заселение несовершеннолетних:

- несовершеннолетний до 14 лет, а также достигший 14 лет и не получивший паспорт, заселяется на основании свидетельства о рождении и документов, удостоверяющих личность находящихся с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица, при наличии их письменного согласия;
- несовершеннолетний, достигший 14 лет, при отсутствии рядом законных представителей заселяется на основании своего документа, удостоверяющего личность, при наличии согласия законных представителей.

3.5. Оплата

3.5.1. Потребитель (Заказчик) обязан оплатить услуги в сроки и в порядке, указанные в договоре. Оплата возможна наличными, банковской картой, по безналичному расчёту.

3.5.2. При расчётах Исполнитель выдаёт кассовый чек или документ на бланке строгой отчётности. Подтверждением правильности счёта является подпись Потребителя.

3.5.3. Исполнитель не вправе без согласия Потребителя оказывать иные платные услуги, не входящие в цену размещения.

IV. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

4.1. Оплата услуг рассчитывается за сутки, определяемые временем заезда и выезда (расчётным часом). Исполнителем может быть установлена посуточная и (или) почасовая оплата.

4.2. Ранний заезд (до установленного времени заезда):

- плата за период со времени заселения до 14:00 взимается почасовая;
- если период до времени заезда превышает 12 часов, плата взимается в порядке, установленном Исполнителем;

- при наличии свободных номеров заселение может осуществляться без дополнительной платы, по договоренности сторон.

4.3. Поздний выезд (после расчётного часа):

По договоренности сторон.

4.4. Регистрация Потребителей — граждан РФ по месту пребывания осуществляется в соответствии с Правилами регистрации, утверждёнными постановлением Правительства РФ от 17.07.1995 № 713. Постановка иностранных граждан и лиц без гражданства на учёт по месту пребывания и снятие с учёта — в соответствии с постановлением Правительства РФ от 15.01.2007 № 9.

V. ОДНОСТОРОННИЙ ОТКАЗ ОТ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА

5.1. Потребитель (Заказчик) вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесённых им расходов.

5.2. Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по договору лишь при условии полного возмещения Потребителю (Заказчику) убытков.

5.3. В случае нарушения Проживающим порядка проживания и поведения, несвоевременной оплаты услуг, причинения Проживающим материального ущерба средству размещения, договор аренды помещения может быть расторгнут в одностороннем порядке.

VI. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

6.1. Исполнитель не несет ответственности за утрату ценных вещей проживающих на территории средства размещения. За утрату денег, ценных бумаг и иных драгоценных вещей база отдыха отвечает, только если они были сданы администратору для помещения в сейф на ресепшене.

6.2. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств Исполнитель несёт ответственность, предусмотренную законодательством РФ и договором. Вред, причинённый жизни или здоровью Потребителя, подлежит возмещению в соответствии с законодательством РФ.

6.3. Потребитель несёт ответственность и возмещает реальный ущерб при нарушении обязательств по договору, а также при утрате или повреждении по

его вине имущества базы отдыха. За несовершеннолетних, а также за иностранных граждан и лиц без гражданства до 18 лет ответственность несут их родители (законные представители).

6.4. Исполнитель обязан обеспечивать соблюдение требований Федерального закона от 23.02.2013 № 15ФЗ в части запрета курения.

VII. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Потребитель обязан:

- Соблюдать законодательство РФ, уважать социальное устройство, обычаи, традиции и религиозные верования.
- Соблюдать правила въезда в РФ и выезда из РФ, правила личной безопасности.
- Соблюдать настоящие Правила, в том числе правила проживания, предусмотренные Исполнителем.
- Оплатить услуги в полном объёме в установленные сроки.
- Соблюдать правила пожарной безопасности.
- Поддерживать чистоту в номере и на территории базы отдыха.
- При выходе из помещения закрывать водоразборные краны, окна, выключать свет , электроприборы (кроме холодильника).
- При выезде сдать номер горничной или администратору.
- При уходе из номера сдавать ключ сотруднику охраны или администратору.
- Не курить на всей территории базы отдыха (Федеральный закон от 23.02.2013 № 15ФЗ).
- После 22:00 не совершать действий, мешающих отдыху и нарушающих покой других гостей (громкая музыка, шум и т. п.).
- Возмещать ущерб при утрате или повреждении имущества базы отдыха в соответствии с законодательством и стоимостью, утверждённой администрацией.
- Не передавать другим лицам право на проживание в оплаченном номере.
- Нести ответственность за действия несовершеннолетних детей и животных.
- Соблюдать установленный расчётный час при выезде.
- Соблюдать запрет курения табака, потребления никотинсодержащей продукции и использования кальянов в местах, где это запрещено.

VIII. ОТКАЗ В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ

Исполнитель вправе отказать в предоставлении услуг, если:

- отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки;
- предоставление услуг невозможно по форсмажорным обстоятельствам (аварии, отключение электроснабжения, отопления и т. п.);
- поведение Потребителя создаёт неудобства для других гостей или угрожает безопасности (в том числе при признаках алкогольного, наркотического опьянения), а также при нарушении законодательства РФ.

IX. БЕСПЛАТНЫЕ УСЛУГИ

9.1. По просьбе Потребителя без дополнительной платы предоставляются:

- вызов скорой помощи;
- доступ и возможность пользования аптечкой для оказания первой помощи;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Потребителю;
- побудка к определённому времени;
- пользование тонометром;
- иные услуги по усмотрению Исполнителя.

9.2. База отдыха «Роял Комфорт» также предоставляет без взимания платы:

- круглосуточный приём и оформление гостей;
- постановку иностранных граждан и лиц без гражданства на миграционный учёт;
- выставление счёта;
- информацию в службе приёма и размещения;
- поднос багажа (из машины в номер и из номера в машину) по просьбе гостя;
- смену постельного белья — не реже 1 раза в 3 дня;
- смену полотенец — не реже 1 раза в 3 дня;
- туалетные принадлежности (полотенца, мыло, туалетная бумага и т. д.);
- предоставление фена;
- пользование детской площадкой, бассейном, бильярдом, теннисом;
- предоставление швейного набора (нитки, иголки);
- вызов такси;

- сейф на ресепшене;
- парковку.

X. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ ЗА ОТДЕЛЬНУЮ ПЛАТУ

К платным дополнительным услугам относятся:

- услуги прачечной;
- продажа дополнительных туалетных принадлежностей (гель для душа, шампунь, мыло, зубные и бритвенные наборы);
- аренда бань, принадлежностей (веники);
- аренда конференц - зала с оборудованием и без.

Перечень и цены платных услуг устанавливаются прейскурантом. Платные услуги оказываются только с согласия Потребителя.

XI. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

11.1. Претензии рассматриваются незамедлительно, но не позднее 10 календарных дней с момента их поступления. При обнаружении недостатков в оказанной услуге Потребитель вправе потребовать их безвозмездного устранения.

11.2. Смена постельного белья и полотенец осуществляется по мере необходимости, но не реже установленных сроков (1 раз в 3 дня).

11.3. Проживание детей в возрасте до 5 лет без предоставления отдельного места осуществляется без взимания платы.

11.4. На базе отдыха запрещено проживание с животными в основном корпусе, разрешено только проживание в домиках - собак до 3-х кг и взимается дополнительная плата за каждую собаку по прейскуранту.

11.5. Порядок учёта, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей определяется Исполнителем. Забытые вещи хранятся на базе отдыха в течение 1 года с даты выезда. По истечению 1 года Исполнитель в праве распорядиться утерянными вещами на свое усмотрение.

11.6. Согласие на обработку персональных данных хранится в базе данных базы отдыха в течение 3 лет (Приказ Росархива от 20.12.2019 № 236).

Контактные данные службы приёма и размещения:

Республика Алтай, с. Чемал, ул. Заречная 27

89130960000, 89130960001