## ПРАВИЛА

**предоставления услуг**

1. **Общие положения.** 
   1. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:

«Услуги» — комплекс услуг, основной из которых является обеспечение приема и размещения граждан для временного проживания по адресу: Российская Федерация, Свердловская область, город Нижняя Тура, поселок Верх-Ис, улица Новая, участок №4а.

«Загородный клуб «Верх-Ис» – имущественный комплекс (здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания услуг.

«Цена помещения» – стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену;

«Потребитель» ­– гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и/или использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, в том числе услуги, связанные с исполнением своих служебных обязанностей, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (далее – потребитель, гость, постоялец, клиент).

«Исполнитель» — индивидуальный предприниматель Калинин Юрий Александрович, оказывающий услуги в соответствии с договором об оказании услуг (далее - исполнитель, загородный клуб).

«Заказчик» — физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее услуги в соответствии с договором в пользу гостя.

«Договор» – сделка, совершаемая между исполнителем и потребителем и/или между исполнителем и заказчиком путем заключения письменного соглашения, содержащего условия оказания услуг, сделка, совершаемая путем принятия потребителем оферты исполнителя путем бронирования услуг любым доступным способом, а также сделка, заключаемая любым иным не запрещенным законом способом, позволяющая явно установить намерения сторон принять и оказать услуги. Настоящие правила является неотъемлемой часть любого договора оказания услуг, заключенного исполнителем.

«Бронирование» — предварительный заказ мест и/или номеров в загородном клубе заказчиком или потребителем.

«Расчетный час» — время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя.

«Посетитель» – лицо, не проживающие в загородном клубе.

* 1. Индивидуальный предприниматель Калинин Юрий Александрович действует на основании:
     1. Свидетельства о внесении в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей записи об индивидуальном предпринимателе, зарегистрированном до 1 января 2004 года, серии 66 №003607835. Дата внесения записи: 22.09.2004 года; орган выдачи: Инспекция МНС Росси по г. Качканару Свердловской области. ОГРНИП: 304661526600027, ИНН: 661507276764.
  2. Загородный клуб оказывает услуги по приему и размещению для временного проживания в течение круглого года. Режим работы - круглосуточно.

Более подробную информацию о загородном клубе можно найти на официальном сайте дикий-рай.рф и получить по телефону: +7 (343) 363 0203 круглосуточно.

* 1. Заселение гостей, являющихся гражданами РФ, производится при предъявлении оригинала документа, удостоверяющего его личность гражданина Российской Федерации и оформленных в установленном порядке, а именно:
* паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
* свидетельства о рождении для лиц, не достигших 14-ти летнего возраста;
* паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации.
  1. Заселение гостей, являющихся гражданами иностранных государств или лицами без гражданства, производится при предоставлении оригиналов ниже перечисленных документов, оформленных в установленном порядке:
* Национальный паспорт иностранного гражданина;
* вид на жительство в РФ для лиц без гражданства;
  1. Проживание в Гостинице лиц, не достигших 18-летнего возраста, возможно только в сопровождении взрослых, являющихся законными представителями несовершеннолетних.
  2. Все постояльцы должны быть поставлены на миграционный учет, установленный на территории Российской Федерации, или зарегистрированы по месту пребывания или по месту жительства. Оформление уведомлений на иностранных граждан и лиц без гражданства и постановка граждан Российской Федерации на регистрационный учет по месту пребывания осуществляется сотрудниками службы приема и размещения. Регистрация российских граждан осуществляется по предъявлении паспорта гражданина Российской Федерации (военнослужащих - военного билета или удостоверения личности), иностранных граждан – паспорта, миграционной карточки и визы (если безвизовый режим въезда не предусмотрен соответствующими правительственными соглашениями), для лиц без гражданства – вида на жительство в РФ, либо документа, подтверждающего аккредитацию в качестве сотрудника иностранного дипломатического или консульского учреждения, либо члена его семьи.

Регистрация несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность, находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

* 1. Загородный клуб имеет право отказать в заселении в случаях, если гость находится в состоянии сильного алкогольного, психотропного, наркотического, токсического опьянения, выражается нецензурной бранью, грубит, нарушает общественный порядок.
  2. В помещениях загородного клуба установлен запрет курения.

В соответствии с нормами российского законодательства курение запрещено во всех помещениях загородного клуба. В случае курения взимается штраф в размере 6000 рублей. Курение разрешено только в специально отведенных для этого местах на улице.

В случае курения в запрещенных для этого местах, сотрудники загородного клуба вправе потребовать у таких постояльцев покинуть помещение (выселить), либо отказать в предоставлении услуг в связи с нарушением правил.

* 1. Размещение граждан РФ производится на срок до даты завершения осуществленного бронирования, а для иностранных граждан и лиц без гражданства услуги предоставляются в пределах срока виды на жительство, визы и/или миграционной карты. Для лиц, прибывающих в безвизовом режиме, срок предоставления услуг не превышает 90 дней. Для остальных лиц услуги предоставляются бессрочно.
  2. Сбор, фиксация, хранение, обработка и использование персональных данных производится в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

1. **Порядок бронирования и оплаты**
   1. Исполнитель заключает с юридическими и физическими лицами договоры на бронирование и предоставление услуг. Бронирование номеров осуществляется путем принятия заявки по телефону, факсу, электронной почте и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от клиента, а также лично, если иное не предусмотрено договором.
   2. Гарантированное бронирование – бронирование помещений загородного клуба при котором возникают полные юридические обязательства между Исполнителем и гостем.

Для осуществления гарантированного бронирования Исполнитель может получать предоплату в размере цены проживания за одну ночь или авторизовать кредитную карту клиента на сумму проживания за одну ночь, или получить данные кредитной карты гостя, гарантийное письмо заказчика или иную гарантию оплаты услуг Исполнителя, в зависимости от того, как это предусмотрено договором.

* 1. Гарантированное бронирование сохраняется за гостем на протяжении первых суток размещения (до расчетного часа 12.00 дня, следующего за днем заезда). В случае опоздания, неприбытия гостя без предварительного уведомления или поздней (несвоевременной) аннуляции бронирования, с него взимается плата за фактический простой помещения (места в помещении), но не более чем за сутки, т.е. Исполнитель производит возврат гостю произведенной предоплаты за вычетом неустойки - стоимости первых суток размещения. При опоздании более чем на одни сутки бронирование аннулируется, клиенту выставляется счет за фактический простой помещения в размере суточной стоимости помещения. Договором между Исполнителем и Гостем, или между Исполнителем и Заказчиком могут быть предусмотрены иные условия.
  2. Предоплата при гарантированном бронировании производится банковским переводом или кредитной картой, а также любым другим способом наличной или безналичной оплаты с учетом требований действующего законодательства.
  3. Бронирование помещения (места в помещении) осуществляется бесплатно. Гость вправе бесплатно отменить бронирование не менее чем за 24 часа до заезда, если иное не предусмотрено договором. В случае отмены менее, чем за 24 часа действуют правила, установленные пунктом 2.3. настоящих Правил.

Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

* 1. Опоздание или досрочный отъезд не компенсируются за исключением уважительных причин (семейных — обстоятельств гостя, подтвержденных документально) и/или форс-мажорных обстоятельств, влияющих непосредственно на деятельность Исполнителя.
  2. Цена помещений установлена в тарифах на проживание. Тарифы на проживание находятся в Службе приема и размещения, размещены на сайте загородного клуба, а также содержатся в договорах между исполнителем и заказчиком.
  3. За проживание детей до 12 лет в помещении родителей без предоставления дополнительного места плата не взимается. За проживание детей от 12 до 18 лет в помещении родителей взимается плата в размере стоимости размещения дополнительного взрослого человека в номере, если иное не предусмотрено договором. Стоимость дополнительной места - 350 рублей за ночь.
  4. Проживание в помещении постояльца домашних животных осуществляется только с разрешения администрации и за дополнительную плату - 500 рублей за 1 ночь. В случае нанесения ущерба имуществу или персоналу, либо другим проживающим гостям, сумма компенсации за нанесенный ущерб определяется Исполнителем.
  5. За дополнительную плату Исполнитель оказывает либо может оказывать следующие услуги:

организация услуг питания, баня, верховые прогулки на лошадях, контактный зоопарк, иные услуги, стоимость которых не включена в цену помещения.

* 1. Оплата постояльцем и/или посетителем услуг, предоставляемых Исполнителем, производится кредитными карточками или наличными рублями, а также банковским переводом. Все цены установлены в рублях. Все счета выставляются в рублях. К оплате принимаются карты следующих платежных систем: MasterCard Worldwide, Visa International, American Express, Золотая корона, "МИР".

Окончательный расчет Исполнитель осуществляет при выезде клиента из помещения.

* 1. В загородном клубе установлена посуточная оплата проживания. Расчетный час - 12:00, размещение производится с 14:00 часов.
  2. Продление проживания допускается при наличии свободных мест в загородном клубе.

1. **Порядок предоставления услуг**
   1. На территорию загородного клуба запрещается вносить легковоспламеняющиеся, взрывчатые, отравляющие, наркотические, ядовитые и зловонные вещества и предметы.
   2. В случае потери ключей от помещения постоялец обязан немедленно сообщить об этом в Службу приема и размещения. Постояльцам не разрешается передавать ключи от помещений третьим лицам.

Без специального разрешения администрации загородного клуба в любых помещениях не разрешается осуществлять профессиональную коммерческую фото- и видеосъемку, т.е. съемку, целью которой не является осуществление права на поиск, получение, передачу, производство и распространение информации по смыслу Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации». К профессиональной коммерческой может быть отнесена любая съемка с использованием профессиональной техники и оборудования (особенно с использованием штативов, осветительного или другого оборудования), которая подразумевает получение снимков или видеоматериалов для использования в СМИ или на коммерческих ресурсах с целью извлечения прибыли.

При использовании фото- и видеотехники в личных целях Исполнитель просит гостей и посетителей не использовать фотовспышку в общественных зонах и избегать изображения других гостей в кадре.

* 1. Исполнитель имеет право отказать в размещении и оказании услуг лицам, нарушающим отдых и проживание других постояльцев и посетителей, а также нарушающих настоящие правила.

Администрация загородного клуба имеет право при нарушении постояльцами и посетителями настоящих Правил расторгнуть договор о предоставлении услуг и потребовать немедленно оплатить уже предоставленные услуги и покинуть территорию загородного клуба. Исполнитель имеет право потребовать посетителей, указанных в настоящем пункте, а также гостей, с которыми расторгнут договор оказания услуг — покинуть территорию загородного клуба.

* 1. Все гости загородного клуба и посетители имеют одинаковые права и обязанности. Все гости загородного клуба обязаны:

- соблюдать установленные правила поведения и проживания, иные правила действующие на территории;

- не шуметь и не нарушать каким-либо иным образом отдых других постояльцев и посетителей;

- своевременно и полностью оплачивать услуги, предоставляемые Исполнителем;

- соблюдать правила пожарной безопасности, правила пользования электробытовыми приборами и санитарные нормы;

- соблюдать чистоту;

- при выходе из помещения выключать воду, свет, телевизор, закрывать окна и входную дверь; - бережно относиться к имуществу и оборудованию загородного клуба.

* 1. Гостю запрещается:

- передавать посторонним лицам ключи от помещений;

- оставлять посторонних лиц в помещении в свое отсутствие;

- переставлять и передвигать мебель.

* 1. Постояльцы и посетители загородного клуба возмещают ущерб в случае утраты или повреждения имущества загородного клуба, а также несут ответственность за иные нарушения в соответствии с законодательством РФ. Потребитель несет ответственность и возмещает ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества Исполнителя на основании соответствующего акта, составленного администрацией загородного клуба Сумма причиненного ущерба при утрате имущества определяется с учетом рыночных цен. При затоплении, повреждении мебели, стекол, другого имущества по вине потребителя, потребителем выплачивается стоимость утраченного имущества, и/или ремонтно-восстановительные работы, в том числе простой номера за время ремонта в соответствии с прейскурантом загородного клуба.
  2. Администрация загородного клуба оставляет за собой право посещения помещений без согласования с гостем при обнаружении признаков возгорания, затопления, а также в случаях нарушения гостем правил проживания и др.
  3. При отсутствии гостя по месту временного проживания более суток (при невозможности определения его местонахождения) и/или по истечении 3-х часов после наступления расчетного часа, администрация загородного клуба вправе создать комиссию, сделать опись имущества, находящегося в номере и передать вещи на хранение администрации загородного клуба, где они буду храниться согласно внутреннему регламенту, а помещение выставить в свободную продажу.
  4. Книга отзывов и предложений находится в службе приема и размещения и выдается потребителям и посетителям по их требованию.
  5. Жалобы гостей, предъявленные в письменном виде, рассматриваются администрацией загородного клуба в течение 3-х рабочих дней со дня их подачи.
  6. **При коллективном заезде на территорию загородного клуба, т.е. группой лиц не менее 5 (Пяти) человек, к постояльцам и представителям администрации применяются следующие дополнительные правила:**

**3.12**. Гости обязаны:

- из своего состава назначить ответственное лицо, координирующее действия всей группы лиц;

- ответственное лицо несет ответственность за действия группы лиц, как за свои собственные;

- ответственное лицо обязано принять от Исполнителя/представителя Исполнителя переносное приёмо-передающее устройство (рацию) для постоянной последующей связи с представителем Исполнителя;

- за пользованием рацией внести обеспечительный депозит в размере 2000 (Двух тысяч) рублей;

- если гости отказываются от приема – передачи рации при заселении на территорию загородного клуба, претензии о координации взаимодействия с Исполнителем/представителем Исполнителя от гостей не принимаются;

- при выезде с территории загородного клуба ответственное лицо обязано передать Исполнителю/представителю Исполнителя рацию в исправном состоянии. В случае если по вине ответственного лица рация будет испорчена или утрачена, обеспечительный депозит в размере 2000 (Двух тысяч) рублей возврату не подлежит.

**3.13.** Исполнитель/представитель Исполнителя обязан:

- передать ответственному лицу группы гостей переносное приёмо-передающее устройство (рацию) для постоянной последующей связи;

- принять от ответственного лица обеспечительный депозит за пользование рацией в размере 2000 (Двух тысяч) рублей;

- на протяжении всего времени пребывания группы лиц на территории загородного клуба поддерживать связь с гостями посредством личного присутствия либо с помощью рации;

- при выезде группы лиц с территории загородного клуба принять от ответственного лица рацию;

- возвратить ответственному лицу обеспечительный депозит в размере 2000 (Две тысячи) рублей. В случае если по вине ответственного лица рация будет испорчена или утрачена, обеспечительный депозит в размере 2000 (Двух тысяч) рублей возврату не подлежит.

**4.** **Правила поведения при обращении с животными**

**4.1.** Гостям запрещается:

- кормить животных любым привезенным с собой кормом без разрешения администрации;

- приближаться к животным в состоянии алкогольного опьянения;

- оставлять детей без присмотра и контроля взрослых вблизи животных;

- громко говорить, кричать, шуметь вблизи животных, пугать животных.

- находиться на территории конюшни и в конюшне без уведомления и разрешения представителя администрации;

- курить на конюшне или в непосредственной близости от нее;

**4.2.** Строго выполняйте все указания и команды представителя администрации загородного клуба.

**4.3.** Заходить к лошади в денник, кормить или гладить ее можно только с разрешения представителя администрации и при его личном присутствии.

**4.4.** Обращайтесь с лошадью всегда спокойно. Не делайте рядом с лошадью резких движений, не бегайте и не шумите.

**4.5.** Не суйте руки к лошади через решетку денника.

**4.6.** Подходите к лошади, предварительно окликнув ее.

**4.7.** Не подходите к лошади сзади — только спереди или сбоку.

**4.8.** Не подходите к лошади сзади ближе, чем на три метра.

1. **Правила пользования газом в быту**

**5.1**. До зажигания газа на горелках газовой плиты необходимо:

- проветрить помещение;

**-** проверить, закрыты ли краны конфорочных горелок плиты и вентиль на баллоне при использовании газовых баллонов;

* 1. При зажигании газа на горелках газовой плиты необходимо:

- открыть вентиль на баллоне;

- зажечь спичку, поднести её к одной из горелок плиты, слегка нажав на ручку крана горелки, открыть его.

**5.3.** При нормальном горении газа пламя у горелок отчетливое, спокойное с голубовато-зелёным оттенком высотой 2-2,5 см. Высота пламени горелки регулируется поворотом ручки крана горелки.

* 1. При возникновении неполадок при горении газа:

- пламя коптящее, с желтым оттенком, горение сопровождается выделением угарного газа, опасного для организма человека;

- пламя стремится оторваться от горелки.

* 1. Для отключения газовой плиты необходимо:

- закрыть краны конфорочных горелок плиты;

- закрыть вентиль газового баллона.

* 1. Запрещается:

- оставлять зажженную газовую плиту без присмотра, а также допускать к пользованию и уходу за плитой малолетних детей и лиц, незнакомых с правилами пользования газовыми приборами;

- использовать газовые плиты для обогрева помещения;

- загромождать плиту посторонними предметами или класть возле нее предметы легковоспламеняющиеся;

- привязывать к газовым трубам и вентилям веревки для развешивания белья и других вещей;

- стучать по вентилям, горелкам, редуктору металлическими предметами, а также поворачивать ручку крана на плите с помощью ключей, щипцов, клещей, рычагов и т. д.;

- становиться на плиту, ставить полные тяжелые баки, устанавливать посуду с широким дном на конфорки с низкими ребрами и т. д.;

- открывать краны, не имея в руках зажженной спички;

- заливать горящие горелки кипящими жидкостями;

- спать в помещении, где установлена включенная газовая плита, оставлять горелки плиты включенными, горящими ночью, когда в помещении все спят;

- самовольно менять место установки газовой плиты или ремонтировать газовые приборы.

**5.7.** Если в помещении появился запах газа:

- перекройте кран перед прибором, откройте окно и покиньте помещение;

- покинув помещение, вызовите аварийную службу по номеру телефона - 112 и сообщите представителю администрации загородного клуба.

**5.8.** При появлении запаха газа, запрещается:

- пользоваться телефоном;

- включать или выключать электроосвещение;

- зажигать огонь;

- включать или выключать электроприборы.

1. Правила пожарной безопасности при топке печей (каминов)
   1. К топке печей допускаются лица в возрасте не моложе 18 лет, ознакомленные с правилами топки печей (каминов) и настоящей инструкцией.
   2. При топке печей возможно воздействие на истопника и других лиц, находящихся в помещении следующих опасных и вредных факторов:

- возникновение пожара при оставлении без присмотра работающих печей;

- ожоги при разжигании топлива в печах бензином, керосином и другими легковоспламеняющимися жидкостями, а также при резком открывании дверцы топки и заглядывании в неё;

- отравление угарным газом при преждевременном закрытии задвижки дымоход.

* 1. Топка печей должна прекращаться не менее чем за 2 ч до отхода ко сну, или покидания помещения на длительный срок.
  2. При неисправности в работе печи затушить огонь в топке и принять меры по устранению неисправности.
  3. Требования безопасности перед началом работы:

- открыть заслонки дымоходов и убедиться в наличии тяги.

* 1. Требования безопасности во время работы:

- не поручать присмотр за топящимися печами, каминами детям и посторонним лицам;

- для предотвращения отравления угарным газом задвижки дымоходов закрывать только после того, как дрова прогорят полностью;

- следить за тем, чтобы печи не были перекалены.

* 1. При эксплуатации печного отопления запрещается:

- складировать топливо непосредственно перед топочным отверстием печей;

- применять для розжига печей бензин, керосин, дизельное топливо и другие легковоспламеняющиеся и горючие жидкости;

- хранить в помещении запас топлива, более суточной потребности;

- оставлять топящиеся печи без надзора;

- сушить и складировать на печах дрова, одежду и другие сгораемые предметы и материалы;

- топить углем, коксом или газом печи, неприспособленные для этих видов топлива;

- применять для топки дрова, длина которых превышает размер топливника, топить печи при открытых дверцах;

- высыпать вблизи строений непогашенные золу и угли. Их следует залить водой и удалить в специально отведенное безопасное место.

* 1. Требования безопасности по окончании работы:

- убедиться в полном прогорании топлива, углей в топке печи и закрыть задвижки дымоходов;

- перед выгребанием золы и углей из топки печи залить их водой, выгрести золу и угли из топки в металлический ящик с крышкой на ножках и вынести в специально отведённое место. Не выбрасывать золу и угли возле строений и заборов.

1. В случаях, непредусмотренных настоящими Правилами, исполнитель и гость руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.
2. Потребитель обязан соблюдать настоящие правила.