

УТВЕРЖДЕНО  
ПРИКАЗОМ  
ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА  
БОНДАРЕВА А.В.

---

12.01.2019 г

**ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ ТУРИСТИЧЕСКОГО  
КОМПЛЕКСА «АЛТАН»**

**(ООО «ТУРИСТИЧЕСКАЯ ФИРМА «АЛТАН»)**

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила предоставления гостиничных услуг ООО Туристическая Фирма «Алтан» (далее правила) разработаны в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г, № 1085 « Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», Законом РФ 07.02.1992 № 2300-1(ред. От 03.07.2016 г) «О защите прав потребителей» Правила регулируют отношения между исполнителем –туристическим комплексом « Алтан» (далее –Туристический комплекс) и заказчиком –физическим (юридическим) лицом, имеющим намерение приобрести либо использующим гостиничные услуги ( далее –Гость )а также связанные с этим дополнительные услуги .

1.2. В настоящих Правилах термины, определенные ниже, имеют далее по тексту значение, указанное напротив соответствующего термина.

### Общество/организация

ООО «Туристическая Фирма « Алтан», юридическое лицо, оказывающее услуги

<b>Туристический комплекс отдыха</b>	Территория туркомплекса активного отдыха «Алтан», включая сооружения и другие объекты, обеспечивающие его функционирование.
<b>Гость</b>	Лицо, находящееся на территории туристического комплекса отдыха и пользующееся услугами, включая услуги по проживанию.
<b>Отель</b>	Имущественный комплекс, предназначенный для временного проживания.
<b>Посетитель БО</b>	Лицо, находящееся на территории БО и пользующееся услугами, без размещения в гостинице парка.
<b>Расчетный час гостиницы</b>	Допустимое время заезда и выезда из гостиницы.
<b>Бронирование</b>	Предварительный заказ мест в туристическом комплексе или услуг, предоставляемых туристическом комплексе.
<b>Подтверждение, ваучер</b>	Документ, подтверждающий забронированный турпродукт и/или туристские услуги с указанием их стоимости.
<b>Размещение</b>	Процесс проверки наличия брони или путевки, срока пребывания, заполнение необходимой документации,

присваивание личного счета, прием оплаты, выдача ключей.

<b>Проживание</b>	Пребывание Гостя на территории туристического комплекса на основании, оформленной в установленном порядке путевки или договора/регистрационной карты.
<b>Номер</b>	Меблированное жилое помещение
<b>Штраф</b>	Предусмотренный договором способ обеспечения исполнения обязательств, мера гражданской ответственности
<b>Регистрационная карта</b>	Документ установленной формы, заполняемый Гостем при размещении в гостинице.
<b>Оказанная услуга</b>	Действие, произведенное сотрудниками тур комплекса по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с законом "О защите прав потребителей" и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности.

1.3. Режим работы туристического комплекса круглосуточный.

1.4. Время, установленное в настоящих Правилах, является местным временем.

1.5. Проживающим в туристическом комплексе Гостям (далее по тексту - Гость) предоставляются следующие услуги без взимания оплаты:

- смена постельного белья в номере – 1 раз в 7 дней, смена полотенец в номере – 1 раз в 3 дня
- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой в комплектации, утвержденной приказом Генерального директора ООО «Туристическая Фирма «Алтан»».
- предоставление справочно-информационных услуг;
- беспроводной интернет;
- вызов такси;
- открытая детская площадка

Подробная информация о предоставлении услуг без взимания оплаты размещена в информационной папке на стойке приема и размещения.

1.6. В туристическом комплексе предоставляются следующие платные услуги:

- проживание;
- парковка для посетителей тур комплекса
  
- отдых на территории тур комплекса
- услуги кафе-баров ;
- проведение и обслуживание банкетов;
  
- услуги кафе-баров обслуживания в номерах (в режиме работы кафе-баров)
- аренда мангалов и принадлежностей для их использования;
- аренда костровых площадок, площадок для пикника
- аренда тентов, мебели для пикника
- аренда беседок
- аренда бани и принадлежностей для бани
- аренда спортивного инвентаря
- Экскурсионное обслуживание
  
- рафтинг и аренда принадлежностей для рафтинга
- аренда детской кровати;
- аренда дополнительной кровати

Подробная информация о работе служб туристического комплекса , перечне дополнительных услуг и о ценах на них предоставлены в информационной папке на стойке приема и размещения.

1.7. Заезд и выезд (check-in/check-out) из туристического комплекса :

1.7.1. Расчетным часом начала обслуживания (время заезда) в туристическом комплексе считается:

- с 12:00 часов в дату заезда Гостя

Расчетным часом окончания обслуживания (время выезда) в туристическом комплексе считается:

- 10:00 часов в дату выезда Гостя

1.7.2. Если Гость заранее не бронировал и не про гарантировал ранний заезд с 8.00 до 11.00 туристический комплекс может осуществить, но не гарантирует, размещение Гостя в случае наличия свободных номеров, без дополнительной оплаты.

1.7.3. В случае если Гость хочет забронировать ранний заезд и гарантированно получить номер в случае, если он приедет ранее официального времени заезда в туристический комплекс, ему необходимо будет оплатить услугу раннего заезда на следующих условиях:

- при бронировании раннего заезда до 08.00 дополнительно взимается 100% от стоимости первых суток проживания.

1.7.4. По желанию Гостя и при наличии свободных номеров возможен поздний выезд из туристического комплекса, т.е. после расчетного часа окончания обслуживания, за дополнительную оплату. Стоимость при позднем выезде из туристического комплекса составляет

- 500 рублей за один час проживания в номере после наступления расчетного часа, но не более 8 часов
- Если выезд из номера производится более чем через 8 часов после расчетного часа, оплата производится за полные сутки.

1.8. Первоочередное право на размещение в туристическом комплексе получают лица, с подтвержденным бронированием номера. Все остальные Гости размещаются в порядке общей очереди.

1.9. Право на внеочередное обслуживание в Туристическом комплексе имеют:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры «Ордена Славы» и лица, приравненные к ним;
- Инвалиды и участники Великой Отечественной Войны и лица, приравненные к ним;
- Другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, предоставлено право на внеочередное обслуживание на предприятиях бытового обслуживания.

Лицо, имеющее право на внеочередное обслуживание, должно предъявить документ, подтверждающий такое право.

1.10. Телефон туристического комплекса 8 903-949-8360,8-903-996-8658,

телефон Отдела продаж 8 (3854) 35-57-82.

## **2.ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ И ОТМЕНЫ БРОНИРОВАНИЯ**

2.1.Бронирование номера, дополнительных услуг (трансфер, услуги кафе-баров, аренда конференц-залов, аренда бани, открытых и закрытых площадок на территории туристического комплекса, рафтинга, экскурсионной программы, услуги по организации активности) осуществляется с помощью телефонной, факсимильной и электронной связи.

2.2. Для бронирования посредством электронной связи, Гость может воспользоваться формой он-лайн бронирования на сайте [www.Altan-altai.ru](http://www.Altan-altai.ru) или направить по адресу [Altan-altai@mail.ru](mailto:Altan-altai@mail.ru) надлежащим образом оформленную заявку, которая поступает в Отдел продаж.

В заявке должны быть указаны:

- дата и время заезда и выезда Гостя / Гостей
- категория и количество номеров

- количество проживающихGuestов в номере
- Ф.И.О. Гостя / Guestов
- способ оплаты
- перечень дополнительных услуг, бронируемых заранее
- примечания, пожелания, дополнительные комментарии
- контактные данные (телефон, факс, электронная почта)
- реквизиты предприятия (для юридических лиц)

2.3. Подтверждение или отказ в бронировании туристического комплекса направляет на адрес Гостя в течение 24 часов с момента получения заявки. В выходные дни, в период высокой загрузки тур комплекс или большой загруженности сотрудников службы бронирования, срок обработки заявок на бронирование может быть увеличен до 72 часов. Заявка на бронирование, поступившая через сайт или по электронной почте, является подтвержденной только после того, как менеджер отдела продаж направит подтверждение бронирования на электронную почту Гостя.

2.4. Существует два основных вида бронирования, в зависимости от которых различается процесс бронирования:

- негарантированное – не оплаченное заранее. Такое бронирование сохраняется в течение 3 суток после получения заявки на бронирование, в течение которых Гость может внести предоплату. По истечении 3 суток негарантированное бронирование может быть аннулировано тур комплекса. Туристический комплекс уведомляет Гостя об отмене негарантированного бронирования по телефону или электронной почте. Предоставление номера или иной бронируемой заранее услуги Гостю в этом случае будет производиться при наличии возможности в общем порядке. Коррекция или отмена по негарантированному бронированию может производиться в любое время, без штрафных санкций;
- гарантированное бронирование – оплаченное заранее на условиях 100% оплаты (если другое не предусмотрено договором), которое осуществляется после предварительного подтверждения бронирования. Статус гарантированного бронирования означает резервирование права на получение услуг в соответствии с подтвержденным перечнем услуг. В случае неявки до вышеуказанного времени, бронирование аннулируется и взимается штраф за не заезд/отказ от забронированной услуги в соответствии с Правилами туристического комплекса и/или условиями договора.

2.5. В случае неявки или несвоевременного аннулирования гарантированного бронирования, удерживается штраф в размере стоимости забронированного номера и/или дополнительных услуг. Данное бронирование аннулируется в полном объеме, если от Гостя не поступила повторно информация о подтверждении дальнейшего бронирования и/или переносе дат проживания/пользования дополнительными услугами.

2.6. При бронировании по открытым ценам туристического комплекса индивидуальный Гость может отменить бронирование в случае изменения своих намерений. Аннуляция гарантированного бронирования номера и/или дополнительных услуг производится в письменной форме по адресу [altan-altai@mail.ru](mailto:altan-altai@mail.ru). В этом случае предоплата подлежит возврату согласно правилам, указанным в п. 2.7. или, по желанию Гостя, может быть сохранена на счете Гостя до его следующего приезда. В случае заключения отдельного договора применяются условия аннуляции бронирования, оговоренные данным договором.

2.7. При отмене гарантированного бронирования

- более чем за 30 суток до даты заезда - предоплата возвращается за вычетом неустойки в размере 5% стоимости забронированных услуг
- за 15-29 суток до даты заезда - предоплата возвращается за вычетом неустойки в размере 25% стоимости забронированных услуг
- за 7-14 суток до даты заезда - предоплата возвращается за вычетом неустойки в размере 75% стоимости забронированных услуг
- менее чем за 7 суток до даты заезда удерживается неустойка в размере 100% стоимости забронированных услуг.

2.8. В период высокой загрузки в туристическом комплексе принимается только гарантированное бронирование.

2.9. Подтвержденное бронирование является гарантированным, если:

- стоимость номера оплачена Гостем до даты заезда в наличной денежной форме, с применением кредитной карты или по безналичному расчету;
- стоимость номера оплачена компанией (юридическим лицом) в безналичной форме до даты заезда

2.10. При бронировании или при свободном поселении Гость выбирает категорию номера. Выбор конкретного номера данной категории, учитывая пожелания Гостя, остается за Службой приема и размещения.

### **3. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ**

3.1. Оформление проживания Гостя в туристическом комплексе производится на основании документа, удостоверяющего личность.

Гражданам Российской Федерации необходимо при заселении предъявить один из следующих документов:

- паспорт,
- военный билет,
- удостоверение личности офицера (для Гостей, проходящих военную службу),

Иностранным гражданам необходимо предъявить при заселении следующие документы:

- паспорт,
- миграционную карту (кроме граждан республики Беларусь),
- визу
- вида на жительство либо разрешение на временное проживание,
- иные документы в соответствии с миграционным законодательством.

Порядок оформления проживания действует на основании Приказа МВД РФ от 28.12.2006г. № 1105 «Об утверждении административного регламента Федеральной Миграционной Службы по предоставлению государственной услуги по выдаче, замене и по исполнению государственной функции по учету паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ на территории Российской Федерации», ФЗ № 115 от 25.07.2002 г. «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации», № 109 – ФЗ от 18.07.2006 г. «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 22.07.2008 года № 133- ФЗ «О внесении изменений в статьи 20 и 22 Федерального закона «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

3.2. Размещение иностранных граждан заезжающих на территорию Российской Федерации в визовом порядке осуществляется в пределах срока действия визы (если другой порядок въезда не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями).

3.3. Заказ всех услуг в туристическом комплексе для лиц моложе 18 лет осуществляется только их законными представителями.

3.4. Основанием для выдачи ключа от номера является оплата номера или гарантия оплаты кредитной картой (предварительная авторизация). Кассовый чек выдается Гостю на руки сразу после оплаты, а счет – при выезде из туристического комплекса. Если оплата была произведена по безналичному расчету юридическим лицом, то гостевой счет на стойке приема и размещения не выдается, все первичные документы направляются плательщику в установленном законом порядке.

3.5. В случае отказа от оплаты Гостем номера – администратор стойки приема и размещения имеет право отказать в поселении.

3.6. При размещении Гость оплачивает страховой депозит в размере: от 1000 до 3000 рублей за номер, бунгало. Депозит возвращается при выезде. Туристический комплекс вправе использовать указанный депозит для частичного или полного возмещения ущерба, нанесенного Гостями имуществу туристического комплекса, согласно прейскуранту ущерба.

3.6. Администрация туристического комплекса обеспечивает возможность проживания Гостя в туристического комплекса только в оплаченный период времени. После окончания оплаченного периода, по желанию Гостя, проживание может быть продлено только при наличии свободных мест и информировании стойки приема и размещения или службы



бронирования о желании продлить номер как минимум за сутки с оплатой согласно действующему тарифу.

3.7. В целях оказания гостиничных услуг и исполнения законодательства Российской Федерации о регистрации граждан по месту пребывания и о миграционном учете, Администрация туристического комплекса вправе передавать персональные данные Гостя в соответствующие органы исполнительной власти Российской Федерации.

#### **4. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

4.1. Оказание услуг по предоставлению проживания в номере туристического комплекса осуществляется на условиях 100% предварительной оплаты за весь период предполагаемого проживания (бронирования), если иное не предусмотрено отдельным договором.

4.2. За размещение в номере и дополнительные услуги оплата может производиться:

- В безналичной форме физическим или юридическим лицом, осуществляющим бронирование
- Гостем/представителем гостя за наличный расчет;
- Гостем/представителем гостя с использованием банковской карты

Оплата наличными или банковской картой возможна:

- В офисе продаж по адресу г. Бийск , ул Льва Толстого 178 кв 1.

Режим работы офиса продаж: пн-пят с 9:00 до 17:00, суб с 9:00 до 16:00, вс – выходной

- На стойке приема и размещения в туристическом комплексе . Режим работы – ежедневно с 8:00 до 24:00 .

4.3. В случае оплаты бронирования в безналичной форме, цены не включают плату за банковский перевод.

4.4. На территории туристического комплекса прием денежных средств производится на стойке приема и размещения – за все услуги, кроме услуг кафе-баров . Услуги кафе-баров оплачиваются в кассе кафе-баров.

4.6. Дополнительные услуги оплачиваются согласно действующему в туристическом комплексе прейскуранту Гостем перед началом оказания услуги в размере 100% ее стоимости, если иное не гарантировано юридическим лицом, осуществляющим бронирование, в заявке на бронирование.

4.7. Выезд с территории туристического комплекса возможен только после оплаты всех услуг туристического комплекса.

4.8. В день выезда из туристического комплекса Гость оплачивает на стойке приема размещения счет за дополнительные услуги и/или за поздний выезд, если иное не предусмотрено условиями договора.

4.9. При оплате принимаются следующие кредитные карты: MasterCard, Visa.

## **5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ**

5.1. Все расчеты в туристическом комплексе производятся в рублях - валюте Российской Федерации.

5.2. Стоимость номера за одни сутки, а также стоимость дополнительных услуг определяется в соответствии с прейскурантом, действующим в туристическом комплексе и утвержденным Приказом Генерального директора ООО «Туристическая Фирма «Алтан»».

5.3. Плата за проживание в Туристическом комплексе осуществляется по гостиничным суткам (от времени заезда и выезда, определяемые в соответствии с разделом 1.7 настоящих Правил).

5.4. Стоимость номера за сутки проживания в соответствии с утвержденным и примененным тарифом.

5.5. Все цены, предложения и условия продажи могут быть:

- изменены;
- ограничены по времени, наличию мест и срокам действия;
- ограничены по датам, срокам минимального или максимального пребывания, факторами выходных и праздничных дней, сезонным колебаниям цен;
- подвержены другим условиям и ограничениям.

5.6. Стоимость услуг будет гарантирована Гостю только после получения письменного, в том числе и полученного по электронной почте, подтверждения бронирования номера и других услуг.

5.7. Стоимость питания, включенного в стоимость проживания, но неиспользованного Гостем, не возвращается.

5.8. Стоимость номера является фиксированной, даже если количество фактически проживающих гостей меньше, чем количество мест в номере. За размещение гостей на дополнительных местах взимается плата.

## **6. РАЗМЕЩЕНИЕ В НОМЕРЕ**

6.1. Размещение несовершеннолетних детей до 3-х лет в номере с законными представителями (родителями, усыновителями, опекунами) осуществляется бесплатно без предоставления дополнительного места.

6.2. Стоимость проживания детей старше 3-х лет определяется условиями тарифов, действующих на дату заезда.

6.3. Размещение несовершеннолетних детей старше 12 лет осуществляется за полную стоимость без предоставления скидок, т.е. как для взрослого.

6.4. Детская и дополнительная кровати в номер предоставляется по запросу и при наличии свободных детских/дополнительных кроватей. Стоимость дополнительной кровати в номер определяется в соответствии с прейскурантом, действующим в туристическом комплексе и утвержденный Приказом Генерального директора ООО «Туристическая Фирма «Алтан»» или в соответствии с ценой действующего договора.

## 7. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ТУРИСТИЧЕСКОМ КОМПЛЕКСЕ

7.1. С целью обеспечения в туристическом комплексе порядка, сохранности имущества и безопасности Гостей, в тур комплексе запрещается:

- оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие;
- передавать ключ от номера другим лицам;
- курить в номерах, холлах, кафе-барах и коридорах тур комплекса и других местах, не предназначенных для курения. Курение возможно в специально отведенных местах, оборудованных пепельницами. Штраф за курение в не предназначенном для курения месте –от 5000 рублей;
- **проживать в туристическом комплексе с животными, птицами, рептилиями и иными представителями животного мира; За нарушение правила с Гостя удерживается штраф в размере от 2000 рублей.**
- хранить оружие, боеприпасы и взрывчатые вещества;
- Оставлять беспорядок, невымытую посуду, разбросанный мусор в помещениях туристического комплекса
- Держать окна, двери на улицу открытыми, затрудняя отопление помещения, в холодное время года без разрешения администратора.
- аморальное поведение (действия, которые нарушают общепринятые нормы морали и нравственности, противоречат общепринятым представлениям о разумном и достойном поведении, как то: насилие, оскорбление, хулиганство, чрезмерное употребление спиртных напитков, грубость по отношению к другим, недостойное поведение в общественных местах и т.д.);
- проявлять агрессию по отношению к другим Гостям и сотрудникам туристического комплекса;
- загрязнять территорию туристического комплекса;
- выбрасывать мусор и бутылки из окон туристического комплекса;
- Портить имущество туристического комплекса . Переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности;
- использовать посторонние предметы в качестве пробок для сливных отверстий ванн и раковин;

- употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в общественных местах туристического комплекса, а также в кафе-барах;
- выносить из кафе-баров посуду, столовые приборы, без предварительного согласования с Администрацией кафе-баров;
- переставлять и передвигать мебель без согласования с Администрацией туристического комплекса;
- хранить в номере громоздкие вещи в целях обеспечения удобства проведения уборки номера, а также личной безопасности Гостей, взрывчатые, токсичные материалы, оружие, наркотические средства;
- Пользоваться дополнительными электроприборами, не включенными в комплектацию номера, за исключением электробритвы, компьютера и зарядных устройств.
- находиться в общественных зонах (коридорах, холлах, лестницах, кафе-барах) в мокрой, грязной одежде и обуви;
- без причин пользоваться первичными средствами пожаротушения, находящимися в пожарных шкафах;
- использовать фейерверки, петарды и другую пиротехнику и взрывчатые вещества вблизи туристического комплекса, номерах и других помещениях тур комплекса.
- самовольно перевешивать, перемещать и использовать не по назначению электроприборы, находящиеся в номерах и общественных зонах.

7.2. В случае несоблюдения Гостем вышеуказанных требований настоящих Правил, Администрация вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

7.3. Гость обязан:

- соблюдать Правила техники безопасности и пожарной безопасности, установленные в туристическом комплексе
- перед началом пользования услугами рафтинга знакомиться и подписывать инструкцию по технике безопасности;  
перед началом пользования экскурсионными услугами ознакомиться и подписывать инструкцию по технике безопасности
- своевременно оплачивать проживание и дополнительные услуги туристического комплекса ;
- по истечении оплаченного срока размещения в туристическом комплексе – освободить номер;
- соблюдать установленный порядок проживания, чистоту, закрывать водозаборные краны по окончании пользования, окна, выключать осветительные приборы, телевизор, уходя закрывать комнату, балконную дверь и окна;
- соблюдать тишину в ночное время с 23:00 до 8:00 следующего дня;

- соблюдать право неприкосновенности личности сотрудников иGuestей туристического комплекса ;
- незамедлительно сообщить Администрации туристического комплекса при обнаружении пропажи личных вещей из номера для принятия мер по розыску пропавших вещей;
- незамедлительно сообщить Администрации туристического комплекса в случае обнаружения пропажи ключа
- незамедлительно сообщить Администрации туристического комплекса в случае обнаружения вещей, оставленных без присмотра;
- незамедлительно сообщить Администрации туристического комплекса в случае обнаружения аварий, поломок в номерах или на территории
- бережно относиться к имуществу туристического комплекса, возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества туристического комплекса, согласно действующему прейскуранту цен на порчу имущества тур комплекса на основании Акта ущерба, в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- нести ответственность за ущерб, причиненный приглашенными Гостем лицами;
- при выезде произвести полный расчет за предоставленные услуги;
- по окончании срока проживания сдать ключ от номера на стойке приема и размещения туристического комплекса ;
- посещение проживающих Guestей разрешено до 23.00. После этого времени необходимо оформить проживание посетителей и внести оплату.

7.4. Туристический комплекс вправе отказать в обслуживании гражданам, имеющим признаки алкогольного или наркотического опьянения, и поведение которых может создать неудобства для Guestей туристического комплекса .

7.5 Контроль за соблюдением Guestями общественного порядка и тишины в ночное время осуществляется сотрудниками службы внутреннего контроля туристического комплекса . В случае нарушения Guestем общественного порядка и тишины, сотрудники службы внутреннего контроля туристического комплекса вправе вызвать органы полиции для привлечения нарушителей к административной ответственности.

7.6 Музыкальные и шумовые мероприятия, в том числе фейерверки, разрешены только по согласованию с Администрацией, в строго отведенных для этой цели местах, во время с 10:00 до 23:00 часов. Все ночные музыкальные и шумовые мероприятия должны проводиться в закрытых помещениях с соблюдением допустимого уровня шума.

7.7 Администрация туристического комплекса оставляет за собой право посещения номера без согласования с Guestем в случае замыкания электропроводки, задымления, пожара, затопления, а также в случаях нарушения Guestем общественного порядка.

7.8. Туристический комплекс несет ответственность за ценные вещи только в случае, если они переданы на ответственное хранение согласно описи.

7.9. Парковка автомобиля осуществляется на отведенной для этого территории.

7.10. Во время пользования услугами кафе-баров, кафе быстрого питания туристического комплекса запрещается:

- **Приносить свои напитки и еду**
- **Посещать в купальниках, бикини и т.д.**
- **Курить**
- **Посещать с животными.**

## **8. ПРАВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ТУРИСТИЧЕСКОГО КОМПЛЕКСА**

8.1. Администрация туристического комплекса обеспечивает высокое качество обслуживания, надлежащее санитарно – техническое состояние всех помещений и территорий, в соответствии с действующими нормами и правилами Российской Федерации.

8.2. Туристический комплекс предлагает Гостям дополнительные услуги за плату по их желанию, согласно утвержденному прейскуранту услуг.

8.3. Посещение Гостей, проживающих, осуществляется при наличии на стойке Службы приема и размещения заявки от Гостя с указанием фамилии прибывающего и номера транспортного средства.

8.4. В случае истечения оплаченного срока проживания Гостя в туристическом комплексе при отсутствии Гостя по месту размещения, если проживание не продлено и не оплачено в срок, Администрация туристического комплекса вправе создать комиссию и сделать описание имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя, освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, Администрация помещает на хранение в сейф, находящийся на Стойке приема и размещения, остальные вещи помещаются в «Камеру забытых и найденных вещей».

8.5. В случае нарушения общественного порядка, хулиганских действий Гостей администрация туристического комплекса имеет право привлечь правоохранительные органы к принятию мер к нарушителю.

8.6. Все вещи, забытые в номере Гостем, передаются на ответственное хранение, и Администрация туристического комплекса принимает меры по возврату их владельцам.

8.7. Администрация туристического комплекса не принимает на хранение и не несет ответственности за личные вещи и автомобили Гостей.

8.8. Туристический комплекс обеспечивает конфиденциальность информации о гостях и посетителях.

8.9. На стойке приема и размещения находятся Книги отзывов и предложений, доступные для всех Гостей. Все жалобы и заявления, оставленные Гостями в Книге отзывов и предложений, рассматриваются Администрацией туристического комплекса .