



УТВЕРЖДАЮ:
Генеральный директор
ООО «Строгановские просторы»
Генеральный директор

/Черепанова О.С./

ПРАВИЛА предоставления услуг средства размещения в загородном клубе «Строгановские просторы»

номер записи из единого реестра объектов классификации в сфере туристической индустрии С592024018790

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации».

1.2. Правила регулируют отношения между обществом с ограниченной ответственностью «Строгановские просторы» (далее — Исполнитель) и физическими лицами — потребителями услуг средства размещения (далее — Потребитель, Гость, Клиент), а также Заказчиками, приобретающими услуги в пользу Потребителей.

1.3. Соблюдение настоящих Правил обязательно для Исполнителя, его работников, Потребителей и иных лиц, находящихся на территории загородного клуба «Строгановские просторы»

1.4. В настоящих Правилах используются следующие понятия:

Исполнитель — ООО «Строгановские просторы», предоставляющее Потребителю услуги средства размещения.

Заказчик — физическое или юридическое лицо либо индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие услуги средства размещения для Потребителя.

Потребитель — физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее услуги средства размещения (проживающее в средстве размещения), в отношении которого было оформлено бронирование.

Средство размещения — имущественный комплекс, включающий здания, коттеджи, модульные дома, строения, сооружения, помещения, участок земли, оборудование и иное имущество, используемые для временного размещения и обеспечения временного проживания физических лиц.

Номер — изолированное помещение в средстве размещения, предназначенное для временного размещения и временного проживания физических лиц.

Коттедж - отдельно стоящее капитальное здание в составе средства размещения, предназначенное для временного проживания Потребителей, состоящее, как правило, из одного или нескольких этажей, имеющее изолированные жилые комнаты и помещения санитарно-бытового назначения, а также инженерные коммуникации, обеспечивающие возможность комфортного проживания в течение всего периода размещения.

Модульный дом - здание (домик) в составе средства размещения, возведённое на территории базы отдыха по модульному принципу, предназначенное для временного проживания Потребителей и оснащённое необходимыми жилыми помещениями и санитарно-бытовыми удобствами (спальными местами, санузлом, отоплением), обеспечивающими возможность комфортного проживания в течение всего периода размещения.

Строительство модульных домов осуществлено в рамках Национального проекта России «Туризм и индустрия гостеприимства».

Услуги средства размещения — гостиничные услуги, услуги иных средств размещения, включающие комплекс услуг по предоставлению физическим лицам мест для временного проживания в средстве размещения, а также иные услуги по обслуживанию проживающих в средстве размещения физических лиц.

Цена размещения — стоимость временного проживания в номере, отдельном здании/коттедже (части здания), модульном доме, строении, сооружении или на площадке кемпинга и иных услуг по обслуживанию проживающих в средстве размещения физических лиц, оказываемых за единую цену.

Бронирование — закрепление за Потребителем номера, отдельного здания/коттеджа (части здания), модульного дома, строения, сооружения или площадки кемпинга на условиях, определенных заявкой Заказчика (Потребителя), и подтверждение этой заявки со стороны Исполнителя.

Время заезда — время, установленное Исполнителем для заезда Потребителя.

Время выезда (расчетный час) — время, установленное Исполнителем для выезда Потребителя.

1.5. Режим работы Средства размещения:

- приём и обработка заявок менеджером — с 9:00 до 18:00;
- приём и обработка заявок посредством онлайн-бронирования на сайте — круглосуточно;
- работа службы приёма и размещения (территория загородного клуба, дом администратора) — с 10:00 до 22:00;
- приём обращений посредством мессенджеров (Telegram/Max) от гостей на территории клуба — круглосуточно.

1.6. В целях обеспечения безопасности в общественных помещениях и на территории Средства размещения может вестись видеонаблюдение. Заселяясь в Средство размещения, Потребитель подтверждает, что уведомлён о факте ведения видеонаблюдения и не возражает против его использования в целях обеспечения безопасности.

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ. БРОНИРОВАНИЕ

2.1. Бронирование номеров и домов в Средстве размещения осуществляется в любой форме, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от Заказчика (Потребителя), в том числе:

- посредством телефонной связи;
- посредством направления заявки по электронной почте: stroganovprostor@gmail.com, stroganovprostor@yandex.ru ;

- посредством сообщений в мессенджерах (Max) контактный телефон 8 902 643 92 94;
- через форму онлайн-бронирования на сайте Средства размещения.

2.2. Заявка на бронирование должна содержать следующие сведения:

- фамилию, имя, отчество Потребителя (Потребителей);
- даты и предполагаемое время заезда и выезда;
- категорию и количество бронируемых номеров/домов;
- количество Потребителей, планируемых к проживанию;
- перечень заранее бронируемых дополнительных услуг (при наличии);
- контактные данные (телефон, адрес электронной почты);
- реквизиты Заказчика-юридического лица или индивидуального предпринимателя (для безналичной оплаты).

2.3. Исполнитель при наличии свободных номеров/домов, соответствующих заявке, направляет Заказчику (Потребителю) уведомление о подтверждении бронирования либо уведомление об отказе в бронировании в срок не позднее 24 часов с момента получения заявки.

2.4. Договор на оказание услуг средства размещения считается заключённым с момента: — получения Заказчиком (Потребителем) уведомления Исполнителя о подтверждении бронирования; либо

- фактической оплаты услуг средства размещения (полной или частичной); либо

– совершения Потребителем иных действий, свидетельствующих о намерении воспользоваться услугами средства размещения (заезд, подписание акта приёма-передачи и т.п.).

2.5. Исполнитель вправе предусмотреть предварительную оплату (аванс) в размере и сроки, установленные Прейскурантом и (или) условиями бронирования, доводимыми до сведения Заказчика (Потребителя) при бронировании. Внесение предварительной оплаты является условием гарантированного бронирования.

2.6. Заказчик (Потребитель) вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесённых им расходов, связанных с исполнением обязательств по договору.

2.7. При отказе Заказчика (Потребителя) от договора до дня заезда, если иное не предусмотрено условиями бронирования, Исполнитель возвращает Заказчику (Потребителю) уплаченную за услуги сумму в полном размере.

2.8. В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора, опоздания или незаезда Потребителя Исполнитель вправе удержать стоимость услуг средства размещения за простой номера/дома, но не более чем за одни сутки, в порядке, установленном Исполнителем и доведённом до сведения Заказчика (Потребителя) при бронировании.

2.9. Для отмены бронирования Заказчик (Потребитель) направляет в адрес Исполнителя уведомление с указанием даты бронирования, категории и количества забронированных номеров/домов и реквизитов для возврата денежных средств (при необходимости).

2.10. Исполнитель вправе отказать в заключении договора при отсутствии свободных номеров/домов, соответствующих заявке, либо в случаях, предусмотренных настоящими Правилами и действующим законодательством РФ.

3. ПРАВИЛА ЗАЕЗДА И ВЫЕЗДА

3.1. Расчётным часом начала оказания услуг (время заезда) является 15:00 часов дня заезда Потребителя. Расчётным часом окончания оказания услуг (время выезда) является 13:00 часов дня выезда Потребителя.

3.2. Разница между временем выезда Потребителя и временем заезда следующего Потребителя в тот же номер/дом не превышает трёх часов.

3.3. В случае раннего заезда (до установленных расчётных часов) при наличии свободных номеров/домов плата за период до расчётного часа может взиматься в размере, не превышающем 50% стоимости суток проживания, если иное не предусмотрено Прейскурантом.

3.4. В случае позднего выезда при наличии технической возможности Исполнитель вправе предоставить Потребителю услугу позднего выезда за дополнительную плату:
– при выезде в интервале с 13:00 до 18:00 планового дня выезда — 50% стоимости суток проживания по действующему тарифу;

– при выезде в интервале с 18:00 планового дня выезда до 12:00 часов следующего дня — 100% стоимости суток проживания по действующему тарифу.

3.5. Плата за поздний выезд вносится Потребителем до времени выезда.

3.6. По истечении оплаченного срока проживания Потребитель обязан освободить номер/дом и сдать ключ (карточку-ключ) сотруднику службы приёма и размещения.

4. ОФОРМЛЕНИЕ ПРОЖИВАНИЯ. ДОКУМЕНТЫ

4.1. Оформление проживания Потребителя в Средстве размещения производится путём заключения договора на основании документа, удостоверяющего личность Потребителя, в соответствии с законодательством РФ.

4.2. Для граждан Российской Федерации документами, удостоверяющими личность, являются, в том числе:

- паспорт гражданина Российской Федерации;
- паспорт гражданина РФ, удостоверяющий личность гражданина РФ за пределами территории РФ;
- временное удостоверение личности гражданина РФ;

– российское национальное водительское удостоверение — в случае отсутствия указанных выше документов.

4.3. Для граждан РФ, не достигших 14-летнего возраста, документом, удостоверяющим личность, является свидетельство о рождении при заселении совместно с родителями (усыновителями, опекунами) или сопровождающим лицом при наличии письменного согласия законных представителей.

4.4. Иностранцы граждане и лица без гражданства предъявляют документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством РФ и международными договорами РФ (паспорт иностранного гражданина либо иной признанный документ, разрешение на временное проживание, вид на жительство, временное удостоверение личности лица без гражданства и др.).

4.5. Размещение иностранных граждан, въезжающих в РФ в визовом режиме, осуществляется в пределах срока действия визы, если иной порядок не установлен международными договорами.

4.6. Несоввершеннолетние лица, не достигшие 14-летнего возраста, размещаются в Средстве размещения только совместно с родителями (усыновителями, опекунами) или иными лицами, их заменяющими, при наличии надлежащим образом оформленного согласия законных представителей, в случаях, предусмотренных законодательством.

4.7. При заселении Потребитель и представитель Исполнителя подписывают акт приёма-передачи номера/дома и при необходимости вносится страховой депозит (залог) в размере, установленном Исполнителем. Депозит подлежит возврату при выезде Потребителя при условии отсутствия задолженности и факта порчи имущества Исполнителя.

4.8. Регистрация граждан РФ по месту пребывания и постановка на миграционный учёт иностранных граждан и лиц без гражданства осуществляются Исполнителем в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

5. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ

5.1. Плата за услуги средства размещения и иные услуги Исполнителя производится в соответствии с Прейскурантом, утверждённым генеральным директором ООО «Строгановские просторы» и размещённым в доступных для Потребителя местах.

5.2. Оплата может производиться:

- наличными денежными средствами;
- с использованием банковских карт;

– безналичным перечислением денежных средств на расчётный счёт Исполнителя (в том числе по договору с юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем).

5.3. На территории Средства размещения оплата услуг производится в доме администратора либо иным способом, указанным Исполнителем.

5.4. При осуществлении расчётов Исполнитель выдаёт Потребителю кассовый чек либо документ, оформленный на бланке строгой отчётности, в соответствии с законодательством РФ.

5.5. Окончательный расчёт за проживание и дополнительные платные услуги производится в день выезда Потребителя, если иное не предусмотрено договором.

5.6. В случае отказа Потребителя от оплаты Исполнитель вправе отказать в предоставлении ему услуг средства размещения и дополнительных услуг.

5.7. Исполнитель гарантирует возможность проживания Потребителя только в оплаченный период. Продление проживания возможно при наличии свободных номеров/домов и осуществляется на условиях действующего Прейскуранта.

6. СТОИМОСТЬ УСЛУГ

6.1. Все расчёты на территории Средства размещения производятся в валюте Российской Федерации — рублях.

6.2. Сутки проживания определяются в соответствии с расчётными часами заезда и выезда, установленными пунктом 3.1 настоящих Правил.

6.3. Стоимость проживания в номерах/домах различных категорий и стоимость дополнительных услуг определяется Прейскурантом Исполнителя.

6.4. Информация о стоимости услуг, возможных скидках и специальных предложениях доводится до сведения Потребителей посредством размещения на информационных стендах, в доме администратора и (или) на сайте Средства размещения.

7. ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

7.1. Для возврата денежных средств, уплаченных Потребителем наличными или по банковской карте, Потребитель заполняет заявление на возврат с указанием суммы, подлежащей возврату, предъявляет документ, удостоверяющий личность, и оригинал кассового чека.

7.2. Возврат денежных средств осуществляется в той же форме, в которой производилась оплата, если иное не предусмотрено законодательством РФ или соглашением сторон.

7.3. Возврат денежных средств при отказе от договора, несвоевременном отказе, опоздании или незаезде осуществляется с учётом положений раздела 2 настоящих Правил и действующего законодательства РФ.

8. УСЛУГИ, ВХОДЯЩИЕ В ЦЕНУ ПРОЖИВАНИЯ, И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

8.1. Потребитель без взимания отдельной платы вправе пользоваться следующими услугами:

- вызов скорой медицинской помощи и иных экстренных служб;
- пользование аптечкой для оказания первой помощи;
- помощь в вызове такси;
- предоставление справочно-информационных услуг;
- беспроводной доступ в сеть Интернет в номерах/домах и зонах, определённых Исполнителем;
- предоставление детской кроватки при наличии и по предварительному запросу;
- посещение детских уличных игровых комплексов.

8.2. За отдельную плату Потребителю могут предоставляться следующие услуги:

- проживание в номерах и домах Средства размещения;
- услуги кафе, спа-комплекса (баня, чан) и иные услуги, оказываемые на территории загородного клуба;
- предоставление банкетного и (или) конференц-залов, необходимого оборудования и сопутствующих услуг;
- иные услуги в соответствии с Прейскурантом Исполнителя.

8.3. Подробная информация о дополнительных платных услугах, их стоимости и порядке оказания размещается в доме администратора, на стойке приёма и размещения, а также может размещаться на сайте Средства размещения и в информационных материалах в номерах/домах.

9. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ

9.1. Потребитель вправе:

9.1.1. Пользоваться всеми оплаченными услугами, а также услугами, входящими в стоимость проживания.

9.1.2. Получать полную и достоверную информацию о режиме работы, перечне и стоимости предоставляемых услуг и дополнительных услуг, а также о порядке их оказания.

9.1.3. Обращаться к сотрудникам службы приёма и размещения по вопросам качества оказанных услуг, оставлять отзывы и предложения в книге отзывов и предложений.

9.1.4. Требовать надлежащего качества оказываемых услуг в соответствии с договором и законодательством РФ.

9.2. Потребитель обязан:

9.2.1. Соблюдать настоящие Правила.

9.2.2. Уважать права и законные интересы других гостей и посетителей.

9.2.3. Соблюдать морально-этические нормы поведения, воздерживаться от использования ненормативной лексики.

9.2.4. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Средства размещения.

9.2.5. Своевременно и в полном объеме оплачивать услуги Исполнителя.

9.2.6. Бережно относиться к имуществу Средства размещения. В случае утраты или повреждения имущества возместить причиненный ущерб в порядке, предусмотренном законодательством РФ и Прейскурантом на утрату и повреждение имущества.

9.2.7. Соблюдать правила пожарной безопасности и меры по сохранности жизни и здоровья.

9.2.8. При выходе из номера/дома закрывать окна, водопроводные краны, выключать свет и электроприборы, по окончании срока проживания сдавать ключ (карточку-ключ) сотруднику службы приема и размещения.

9.2.9. Соблюдать установленный в Средстве размещения режим тишины с 22:00 до 9:00.

9.2.10. По истечении оплаченного срока проживания освободить номер/дом.

10. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

10.1. Исполнитель обязан:

10.1.1. Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Потребителям услуги средства размещения.

10.1.2. Предоставлять Потребителям достоверную информацию о предоставляемых услугах, их стоимости, порядке и условиях их оказания.

10.1.3. Обеспечивать соответствие предоставляемых услуг санитарно-эпидемиологическим, противопожарным и иным обязательным нормам и правилам.

10.1.4. Обеспечивать конфиденциальность информации о Потребителях в соответствии с законодательством РФ.

10.1.5. Своевременно реагировать на обращения Потребителей, принимать меры по устранению аварий и поломок в кратчайшие сроки; при невозможности оперативного устранения предлагается замена номера/дома на номер/дом не ниже оплаченной категории при наличии свободного фонда.

10.1.6. По требованию Потребителя предоставлять книгу отзывов и предложений.

10.2. Исполнитель вправе:

10.2.1. Посещать номер/дом без согласования с Потребителем в следующих случаях: для проведения уборки и иных необходимых регламентных работ, обновления принадлежностей, вывоза мусора, а также в случаях задымления, пожара, затопления, аварии инженерных систем, угрозы жизни и здоровью Потребителей, либо при нарушении Потребителем настоящих Правил.

10.2.2. Проводить опросы об удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, в том числе с использованием мессенджеров.

10.2.3. Отказать в заключении договора или продлении срока проживания, а также расторгнуть договор в одностороннем порядке в случаях грубого или систематического нарушения Потребителем настоящих Правил, общественного порядка, требований пожарной безопасности или несвоевременной оплаты услуг.

11. ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ И ПОВЕДЕНИЕ НА ТЕРРИТОРИИ В СРЕДСТВЕ РАЗМЕЩЕНИЯ

11.1. В целях обеспечения безопасности, комфорта отдыха и сохранности имущества в Средстве размещения Потребитель обязан:

11.1.1. Вести себя корректно по отношению к персоналу и другим гостям, уважать их права и законные интересы, соблюдать морально-этические нормы поведения и воздерживаться от использования ненормативной лексики.

11.1.2. Соблюдать Правила пожарной безопасности, безопасности на воде и в лесу, установленные Исполнителем.

11.1.3. Соблюдать режим тишины в Средстве размещения с 22:00 до 09:00, в том числе воздерживаться от громкого прослушивания музыки, использования звукоусиливающей аппаратуры, проведения шумных мероприятий, нарушающих покой других гостей.

11.1.4. Не оставлять без присмотра несовершеннолетних детей, обеспечивать их сопровождение и безопасность, особенно на детских площадках, у водоёмов и в лесной зоне.

11.1.5. Следить за сохранностью собственного имущества. Исполнитель не несёт ответственности за утерю (кражу) личных вещей Потребителя в случаях, когда они оставлены без присмотра либо не переданы на хранение в установленном порядке.

11.1.6. При выходе из номера/дома закрывать окна и входную дверь (на ключ/карточку-ключ), выключать освещение, электроприборы и водопроводные краны.

11.1.7. По истечении оплаченного срока проживания своевременно освободить номер/дом и сдать ключ (карточку-ключ) сотруднику службы приёма и размещения, обеспечив доступ представителя Исполнителя для осмотра объекта и имущества.

11.2. В целях обеспечения безопасности, комфорта и сохранности имущества в Средстве размещения запрещается:

11.2.1. Самовольно переставлять и передвигать мебель, демонтировать или изменять элементы интерьера и инженерные коммуникации.

11.2.2. Курить табачную продукцию, потреблять никотинсодержащую продукцию или использовать кальяны в номерах, домах и иных помещениях, где курение запрещено в соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013 № 15-ФЗ. Нарушение указанного запрета влечёт ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации; при выявлении факта курения в помещениях Средство размещения вправе взыскать с Потребителя штраф.

11.2.3. Разводить костры, использовать открытый огонь и мангалы вне специально оборудованных и обозначенных мест, а также нарушать порядок пользования такими местами, установленный Исполнителем.

11.2.4. Пользоваться пиротехническими изделиями (фейерверки, салюты и т.п.) на территории Средства размещения без письменного согласования с администрацией и без соблюдения установленных условий безопасности.

11.2.5. Приносить и хранить на территории и в помещениях оружие, взрывчатые, легковоспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы, за исключением случаев, прямо предусмотренных законом.

11.2.6. Стрелять из огнестрельного, пневматического, охотничьего и иного оружия, а также использовать иные средства, создающие угрозу жизни, здоровью или имуществу.

11.2.7. Употреблять наркотические средства и психотропные вещества, находиться на территории в состоянии наркотического или иного токсического опьянения; Исполнитель вправе отказать в предоставлении услуг таким лицам и потребовать немедленного освобождения номера/дома.

11.2.8. Выносить из номеров/домов и перемещать по территории посуду, столовые приборы, текстиль и иное имущество, предназначенное для использования внутри номера/дома, без согласования с администрацией.

11.2.9. Умышленно загрязнять территорию Средства размещения, выбрасывать предметы, мусор, окурки на землю либо из окон, оставлять мусор вне специально предназначенных контейнеров и урн.

11.2.10. Разрушать или повреждать малые архитектурные формы, детские игровые комплексы, элементы благоустройства, а также рубить, спиливать, ломать стволы и ветви деревьев, повреждать кустарники и иные зелёные насаждения.

11.2.11. Использовать в номерах/домах нагревательные и иные электрические приборы, не предусмотренные комплектацией номера/дома и не согласованные с администрацией (в том числе электро-грили, плитки, обогреватели), за исключением зарядных устройств для личной техники.

11.2.12. Содержать животных в номерах/домах и на территории без согласования с администрацией и (или) с нарушением установленных условий содержания животных; подробные условия размещения с животными доводятся до сведения Потребителя при бронировании и (или) заселении.

11.2.13. Оставлять в номере/доме третьих лиц, не зарегистрированных для проживания в данном номере/доме, без согласия администрации; размещение дополнительных лиц осуществляется в порядке, установленном Исполнителем.

11.3. Потребитель обязан парковать транспортные средства только на специально отведённых местах (парковках), не допускать стоянки на газонах, в зонах с ограниченным доступом и в местах, где парковка может повлечь повреждение инфраструктуры или создать угрозу безопасности. Стоимость работ по восстановлению повреждённых покрытий, газонов, инженерных сетей и иных элементов инфраструктуры возмещается Потребителем в соответствии с Прейскурантом и действующим законодательством Российской Федерации.

11.4. Исполнитель вправе устанавливать дополнительные правила пользования объектами инфраструктуры (баня, чан, детские площадки, кафе, спа-комплекс и др.), которые доводятся до сведения Потребителей путём размещения на информационных стендах, в доме администратора, в номерах/домах и (или) на сайте Средства размещения. Несоблюдение указанных правил рассматривается как нарушение настоящих Правил.

11.5. В случае нарушения Потребителем настоящих Правил, Правил пожарной безопасности, безопасности в лесу и на воде или общественного порядка администрация Исполнителя вправе отказать Потребителю в дальнейшем пребывании в Средстве размещения, расторгнуть договор и потребовать немедленного освобождения номера/дома с составлением акта и, при необходимости, с вызовом представителей компетентных органов.

11.6. Исполнитель оставляет за собой право отказать в предоставлении услуг лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, а также под действием психотропных препаратов, если это создаёт угрозу их безопасности, безопасности окружающих или имуществу.

12. ПОРЯДОК ПОЛЬЗОВАНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫМИ УСЛУГАМИ И ИМУЩЕСТВОМ

12.1. Потребитель вправе пользоваться дополнительными платными и бесплатными услугами, предусмотренными разделом 8 настоящих Правил, в соответствии с Прейскурантом и информацией, размещённой в доме администратора, на стойке приёма и размещения и (или) на сайте Средства размещения.

12.2. Услуги по предоставлению в пользование спортивного инвентаря и иного имущества (прокат) оказываются в режиме, установленном Исполнителем. Информация о режиме работы пункта проката и условиях предоставления имущества размещается в доме администратора и (или) на информационных стендах.

12.3. Имущество, предоставленное Потребителю во временное пользование (спортивный инвентарь, оборудование и др.), выдаётся под денежный депозит (залог) и (или) при предъявлении документа, удостоверяющего личность, по усмотрению Исполнителя. Депозит возвращается при возврате имущества в установленный срок и в исправном состоянии.

12.4. Потребитель обязан вернуть арендованное имущество в срок, согласованный с администрацией, в комплектности и состоянии, соответствующем состоянию на момент выдачи с учётом нормального износа.

12.5. В случае утраты или повреждения имущества, предоставленного Потребителю во временное пользование, Потребитель возмещает причинённый ущерб в соответствии с Прейскурантом на утрату и повреждение имущества либо, при отсутствии соответствующей позиции в Прейскуранте, исходя из рыночной стоимости аналогичного имущества на дату возмещения.

13. ФИКСАЦИЯ НАРУШЕНИЙ И ВОЗМЕЩЕНИЕ УЩЕРБА

13.1. По истечении оплаченного срока проживания либо при досрочном выезде представитель Исполнителя вправе осмотреть номер/дом и имущество; при обнаружении повреждений или утраты составляется акт, в котором фиксируются характер повреждений (утраты), обстоятельства, по возможности — фото- и (или) видеоматериалы, и иные существенные сведения.

13.2. Размер ущерба определяется в соответствии с Прейскурантом на утрату и повреждение имущества, утверждённым Исполнителем и доведённым до сведения Потребителей, а при отсутствии соответствующей позиции — по рыночной стоимости аналогичного имущества.

13.3. В случаях нарушения Потребителем настоящих Правил, повлёкших необходимость дополнительной уборки, устранения последствий загрязнения, восстановления элементов благоустройства, Исполнитель вправе взыскать с Потребителя штраф для компенсации затрат Исполнителя в размере, установленном Прейскурантом (в том числе, но не ограничиваясь, платой за дополнительную уборку помещения, уборку территории после разведения костров вне установленных мест, уборку после курения в запрещённых местах и т.п.).

13.4. В случае несогласия Потребителя с фактом нарушения или размером подлежащей оплате суммы он вправе обратиться к управляющему Средства размещения для досудебного урегулирования ситуации либо направить письменную претензию, которая рассматривается Исполнителем в порядке и сроки, установленные действующим законодательством Российской Федерации и разделом 14 настоящих Правил.

13.5. Заказчик, оформляющий размещение группы Потребителей (организатор мероприятия), обязан довести до сведения всех проживающих лиц настоящие Правила и организовать их соблюдение. Ответственность Заказчика и Потребителей определяется действующим законодательством Российской Федерации и условиями заключённого договора.

14. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

14.1. В случае возникновения претензий по качеству оказанных услуг Потребитель вправе обратиться к сотруднику службы приёма и размещения или к управляющему Средства размещения для их урегулирования в досудебном порядке.

14.2. При невозможности урегулировать разногласия на месте Потребитель вправе оформить письменную претензию и (или) оставить запись в книге отзывов и предложений. Администрация рассматривает обращение в разумный срок и даёт ответ в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

14.3. Исполнитель принимает все зависящие от него меры, предусмотренные законодательством РФ, для урегулирования конфликтных ситуаций с Потребителями.

14.4. В случаях, не урегулированных настоящими Правилами, Исполнитель и Потребитель руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.