

**ПРАВИЛА**  
**пользования гостиничными услугами, бронирования, заключения и**  
**расторжения договоров на услуги по размещению в номерах**  
**Комплекса «Лесная крепость»**

1. Настоящие Правила регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг при заключении и исполнении договора о предоставлении указанных услуг между заказчиком (потребителем) и исполнителем «Гостиничный комплекс «Лесная крепость» (далее - Комплекс).
2. Настоящие Правила разработаны во исполнение и на основе «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1853, с учетом положений ст. 432 – 444 ГК РФ.
3. Основные понятия и термины
  - 3.1. «Комплекс» - загородный комплекс «Лесная крепость» (г. Самара, территория 75 квартала Пригородного лесничества), представленный его оператором, имеющим свидетельство о классификации средства размещения.
  - 3.2. «Агент» - организация или индивидуальный предприниматель, заключивший с Комплексом агентский договор на заключение договоров с заказчиками на услуги Комплекса
  - 3.3. «время заезда» - время, установленное Комплексом для заезда потребителя, начало течения расчетных суток;
  - 3.4. «время выезда (расчетный час)» - время, установленное Комплексом для выезда потребителя, окончание расчетных суток;
  - 3.5. «заказчик» - физическое или юридическое лицо, либо индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя;
  - 3.6. «потребитель» - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
  - 3.7. «бронирование» - закрепление за заказчиком (потребителем) номера (места в номере) в Комплексе на условиях, определенных заявкой заказчика (потребителя), в соответствии с условиями и ценами, установленными Комплексом, и подтверждением этой заявки со стороны Комплекса;
  - 3.8. «цена номера (места в номере)» - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Комплексом, оказываемых за единую цену.
  - 3.9. Понятие «гостиничные услуги», используемые в настоящих Правилах, имеет значение, определенное в Федеральном законе "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".
  - 3.10. «своевременный отказ от бронирования» - действие заказчика, направленное на прекращение брони (отказ от бронирования), совершенное ранее срока, установленного Комплексом, дающее право Заказчику на возврат полной суммы, оплаченной за услуги Комплекса по договору.
4. Услуги по размещению в номерном фонде Комплекса оказываются на основании договоров, заключенных в письменной форме, либо в форме, приравненной к письменной. Договор может быть заключен:

- 4.1. Путем составления документа на бумажном носителе, подписанного обеими сторонами (в случае прибытия заказчика в распоряжение Комплекса);
- 4.2. Удаленно, путем отправки Заказчику оферты в виде сканированной копии договора в электронном виде и получения от него акцепта в виде сканированной копии подписанного им договора;
- 4.3. Удаленно, путем направления Заказчику по его заявке оферты в форме сканированной копии счета на оплату и получения от него акцепта в форме оплаты стоимости услуг, указанных в счете (в том числе частичной оплаты, но не менее стоимости размещения во всех забронированных номерах и заказанных дополнительных услуг за одни сутки) с последующей отправкой Комплексом Заказчику подтверждения бронирования по электронной почте.
5. В Комплексе применяется гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Комплекс ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда.
6. Обязательства Комплекса по гарантированному бронированию возникают при условии заключения договора одним из способов, указанных в п.4. настоящих Правил и оплаты Заказчиком стоимости услуг по размещению в номерном фонде Комплекса в размере не менее стоимости размещения за одни сутки во всех забронированных по договору номерах.  
Оплата должна быть произведена в трехдневный срок с момента заключения договора или направления Заказчику счета, если в договоре (счете) не указан иной срок.
7. Если в течение 3 дней (либо срока, указанного в договоре, счете) с момента подписания договора или направления Комплексом счета (оферты) Заказчиком не будет оплачена надлежащая сумма, обязательства Комплекса по бронированию прекращаются. Комплекс вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке. В случае если оплата поступит позднее 3 дней с момента подписания договора или получения оферты (либо срока, указанного в договоре, счете), Комплекс вправе отказать Заказчику в бронировании и предоставлении услуг с возвратом оплаченной суммы (ст.442 ГК РФ)
8. Стоимость услуг, указанная в договоре (счете), является предварительной, и должна быть скорректирована в день заезда при изменении количества гостей, состава и объема услуг (с соблюдением правил расторжения договора и отказа от бронирования, установленных настоящими Правилами).
9. Полная стоимость заказанных услуг должна быть оплачена Заказчиком до начала пользования услугами Комплекса. Доплата до полной стоимости может быть выполнена в форме перечисления на расчетный счет Комплекса либо оплатой наличными деньгами, банковской картой в кассу комплекса.
10. Услуги Комплекса, не включенные в договор (счет), оплачиваются Заказчиком (потребителем) дополнительно, до начала пользования услугами путем перечисления на расчетный счет или оплаты в кассу наличными деньгами либо банковской картой.
11. Плата за проживание в номерном фонде Комплекса взимается за расчетные сутки (23 часа) и в соответствии с единым расчетным часом.  
При проживании не более суток (23 часа) плата взимается за целые сутки независимо от времени въезда и выезда.  
Расчетные сутки - с 14:00 до 13:00 следующего дня по самарскому времени.  
Расчетный час - 13:00 по самарскому времени.  
Санитарный час - с 13:00 до 14:00 по самарскому времени.  
При прибытии потребителя до начала расчетных суток раннее вселение возможно при наличии свободного номера по решению администратора с взиманием дополнительной оплаты:
  - более чем за 8 часов до начала расчетных суток (ранее 6:00) плата взимается за полные сутки;
  - более 2-х но не более 8-ми часов - взимается плата в размере 30% от суточного

тарифа;

- менее 2-х часов - плата не взимается.

При наличии свободных номеров и отсутствии брони на следующие расчетные сутки на номер, занимаемый в текущий момент потребителем, по заявке потребителя решением администратора может быть продлено размещение клиента в занимаемом номере с взиманием дополнительной оплаты в следующем порядке:

- Не более 4-часов после расчетного часа – 30% суточной стоимости;

- Более 4-х часов – оплата за целые сутки.

12. На период большой загрузки или специального обслуживания Комплекс может изменить расчетный час в пределах величин, разрешенных законодательно. Комплекс вправе изменять правила раннего въезда и позднего выезда в зависимости от сезона и загрузки.
13. Заказчик вправе отказаться от бронирования, уведомив Комплекс об отказе путем подачи заявления (на бумажном носителе в месте регистрации гостей), направления письма по почте (заказное письмо), либо по электронной почте на адрес [zakaz@ok-lk.ru](mailto:zakaz@ok-lk.ru). Устное уведомление об отказе от брони (договора) не считается надлежащим.  
Заявление об отказе от брони и/или расторжении договора должно исходить от Заказчика (т.е. лица, указанного в договоре в качестве заказчика). Уведомления об отказе от брони (договора) от третьих лиц не считаются надлежащими и не принимаются к рассмотрению.
14. Комплекс устанавливает срок своевременного отказа от бронирования 7 (Семь) суток до времени заезда (даты заезда). В случае, если Комплекс получает отказ от бронирования до наступления указанного срока, оплаченная сумма возвращается заказчику в полном объеме.  
В случае, когда отказ от бронирования поступает в Комплекс позднее срока, установленного в качестве своевременного, Комплекс вправе удержать с Заказчика оплату за вынужденный простой номера в пределах стоимости зарезервированных номеров, по которым поступил отказ, за одни сутки.
15. Заявление об отказе от бронирования рассматривается Комплексом в течение 10 (десяти) календарных дней. В течение указанного срока Заказчик уведомляется о принятом решении и о размере неустойки. При наличии объективных причин отказа Комплекс вправе предложить Заказчику перенести срок исполнения заказа с депонированием оплаченных сумм и последующим зачетом при оплате услуг.
16. В случае опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за простой номера (номеров), но не более чем за сутки. При опоздании потребителя более чем на сутки договор прекращается.
17. Потребитель (лицо, указанное в договоре в качестве потребителя) вправе отказаться от услуг Комплекса только в период оказания услуг, указанный в договоре. До начала периода оказания услуг инициатива отказа от бронирования и пользования услугами Комплекса может исходить только от Заказчика.
18. В случае досрочного прекращения Потребителем пользования услугами Комплекса (досрочный выезд), суммы, внесенные в оплату услуг, подлежат возврату за вычетом стоимости услуг за фактическое время размещения, с учетом правил расчетного часа и позднего выезда, действующих в Комплексе.
19. Возврат излишне оплаченных заказчиком средств осуществляется тем же способом, которым производилась оплата. Иной способ возврата может быть применен по соглашению сторон.
20. Комплекс вправе удержать из суммы подлежащих возврату средств стоимость реального ущерба, причиненного имуществу Комплекса потребителями, при наличии такового. Размер ущерба определяется по ставкам, устанавливаемым Комплексом и доводимым до заказчиков (потребителей) путем размещения в местах общего доступа и в сети интернет.

21. При пользовании номером и предоставленным Комплексом имуществом **Заказчик (Потребитель) обязан:**
- 21.1. Обеспечить сохранность предоставленного в пользование имущества, не нанося ему ущерб; возместить ущерб, в случае его нанесения повреждением, уничтожением, исчезновением, в соответствии со ставками возмещения, установленными Заказчиком.
  - 21.2. Обеспечить соблюдение потребителями (гостями), пользующимися непосредственно услугами Комплекса, правил пользования услугами, правил пожарной безопасности. Запрещено курение во всех помещениях, применение на территории Комплекса открытого пламени (кроме розжига угля в мангалах), фейерверков, «фонариков желаний», хлопушек с конфетти, а также летающих моделей.
  - 21.3. Обеспечить соблюдение общественного порядка, исключаяющее, в частности, прослушивание громкой музыки и создание иного шума, мешающего отдыху других гостей.
  - 21.4. Предварительно получить разрешение администрации Комплекса на присутствие домашних животных в Комплексе и номере. Отдельные виды животных допускаются на территорию за плату в соответствии с Правилами, установленными в Комплексе. Ответственность за обеспечение безопасного поведения животных лежит на заказчике (потребителе).
  - 21.5. Получить предварительное разрешение администрации Комплекса на использование территории и отдельных локаций для проведения мероприятия, а в определенных случаях – в качестве дополнительной оплачиваемой услуги. Использование для мероприятия территории и сооружений комплекса, не включенных в договор, запрещается.
  - 21.6. Не позднее, чем за 30 минут до покидания номера, уведомить администрацию Комплекса (очно или по телефону) о готовности к сдаче номера, обеспечить присутствие при приемке номера, а в случае причинения ущерба – подписать акт, где будет отражен размер причиненного вреда. Размер ущерба определяется по ставкам возмещения, устанавливаемым Комплексом и доводимым до заказчиков (потребителей) путем размещения в местах общего доступа и в сети Интернет. Потребитель (либо Заказчик) обязан возместить причиненный ущерб до выезда.
  - 21.7. В случае, когда Потребители игнорируют требования сотрудников Комплекса о необходимости соблюдения Правил пользования услугами Комплекса, администрация вправе взыскать штраф в размере от 500 до 2000 рублей, а также досрочно прекратить предоставление услуг Заказчику (потребителям), его гостям.
  - 21.8. В случае отказа Потребителя (Заказчика) в добровольном порядке возместить ущерб или уплатить штраф, администрация Комплекса вправе взыскать соответствующие суммы в установленном законом порядке.
22. Парковка автотранспортных средств (легковые автомобили, микроавтобусы) на территории Комплекса допускается при наличии парковочных мест в дни неполной загрузки Комплекса и осуществляется за плату по тарифу, установленному Комплексом.
23. Допускается с разрешения администрации въезд на территорию автотранспортных средств для выгрузки и погрузки имущества Заказчика (Потребителей) на время не более 30 минут при условии внесения обеспечительного платежа в размере стоимости парковки за сутки. Сумма обеспечительного платежа возвращается при условии своевременного выезда автомобиля. При задержке на территории более 30 минут услуга парковки считается оказанной и обеспечительный платеж засчитывается в ее оплату.