

Утверждаю:
Директор ФГБУ «Национальный парк
«Кенозерский»



Е.Ф. Шатковская
2018 г.

Правила предоставления временного размещения в объектах туристической инфраструктуры ФГБУ «Национальный парк «Кенозерский».

Общие положения

- Настоящие Правила регулируют отношения в области предоставления услуг проживания в объектах размещения ФГБУ «Национальный парк «Кенозерский» (далее – Парк), к которым относятся гостинично-экспозиционные комплексы, гостевые дома, туристические приюты (далее по тексту – Объекты).
- Объекты предназначены для временного проживания гостей на срок, согласованный с Парком.
- Расчетным часом начала обслуживания (время заезда) является 14:00 часов дня по Московскому времени.
- Расчетным часом окончания обслуживания (время выезда) является 12:00 часов дня по Московскому времени.
- Время заезда посетителям необходимо заранее согласовать с администратором Плесецкого или Каргопольского сектора Парка.
- По желанию Гостя, но только при условии наличия свободных мест (готовности забронированного номера или отсутствии брони следующего Гостя) возможно предоставление услуг «Ранний заезд» (00.00-14.00) или «Поздний выезд» (12.00 – 00.00)
- Гостям предоставляются следующие услуги без взимания дополнительной платы: предоставление уюта, пользование медицинской аптечкой, предоставление справочно-информационных услуг, беспроводной интернет (только в Объектах, оборудованных Wi-Fi-роутерами).
- Парковка автомобиля осуществляется на отведенной для этого территории.

Порядок и условия бронирования

- Предварительный заказ (далее - бронирование) услуг проживания, а также иных дополнительных услуг осуществляется путем письменной заявки в отдел развития туризма посредством телефонной, факсимильной связи или электронной почты. Отказ от ранее забронированных услуг проживания осуществляется Гостем в письменной (факс, электронная почта) или в устной форме (по телефону), если иное не предусмотрено условиями бронирования.
- При бронировании посредством электронной почты Гость может воспользоваться формой онлайн-бронирования или бланком заявки, размещенными на сайте www.kenozero.ru.
- Бронирование считается гарантированным после получения заказчиком подтверждения о размещении в указанные сроки, а также внесения предоплаты.
- В случае, если заказчиком не внесен авансовый платеж в установленный срок, бронирование считается негарантированным

- Подтверждение и отказ в бронировании отдел развития туризма направляет в адрес гостя в течение 24 часов, в период высокой загрузки срок обработки заявок может быть увеличен до 48 часов.
- Парк вправе заключать договор на предоставление услуг проживания с заказчиком путем составления документа, подписанного в двухстороннем порядке, в котором оговариваются все условия оказания услуг и отказа от них.
- Оказание услуг размещения осуществляется после предъявления Гостем следующих документов:
 - для граждан РФ - паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверение личности военнослужащего действительной службы, военный билет военнослужащего срочной службы, паспорт моряка.
 - для иностранных граждан - паспорт иностранного гражданина или лица без гражданства, виза для граждан тех стран, у которых с Россией установлен визовый режим, миграционная карта.
- Сотрудник Парка в праве отказать в оформлении размещения лицам, находящимся предположительно в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также лицам, проявляющим неадекватное поведение.

Порядок и способы оплаты

- Оплата услуг проживания и дополнительных услуг осуществляется в соответствии с утвержденным прейскурантом.
- Оплата услуг проживания и дополнительных услуг может быть произведена за наличный расчет в офисах и Визит-центрах Парка, банковской картой по терминалу в офисе Плесецкого сектора парка или Визит-центре Каргопольского сектора парка, безналичным путем на расчетный счет Парка.
- Оплата за проживание взимается по гостиничным суткам.
- Оплата за проживание детей в возрасте до 3 (трех) лет без предоставления дополнительного места плата не взимается.
- При раннем заезде (с 24.00 и до наступления расчетного часа, установленного для заезда) оплата осуществляется в полной стоимости суточного проживания.

Правила проживания в Объектах

В целях соблюдения правил пожарной безопасности, а также обеспечения порядка и безопасности Гостей запрещается:

- Курить в номерах, комнатах, кухнях, холлах, коридорах, а также других общественных помещениях и местах, не предназначенных для курения;
- Перевешивать, перемещать и использовать не по назначению электроприборы, находящиеся в номерах, комнатах и общественных помещениях;
- Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, токсичные, едкие, ядовитые, наркотические вещества и материалы, огнестрельное оружие и иные, представляющие угрозу здоровью и жизни Гостей, опасные предметы;
- Переставлять, передвигать, выносить из гостиниц, гостевых домов и турприютов мебель, постельные принадлежности и иное имущество;
- Оставлять в номерах и комнатах посторонних лиц в свое отсутствие;
- Совершать действия, нарушающие тишину и покой других Гостей в ночное время с 23.00 часов до 8.00 часов;
- Распивать спиртные напитки в общественных помещениях гостиниц, гостевых домов и турприютов;
- Пребывать в гостинице, гостевом доме, турприюте лицам в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- Нарушать общественный порядок и создавать неудобства для других гостей;

- Проявлять агрессию или действия, угрожающие безопасности здоровья или имущества других Гостей и сотрудников Парка.
- Загрязнять общественные места и территорию Объекта;
- Самостоятельно топить печи в банях, а также гостевых домах и турприютах с печным отоплением (если иное не оговорено условиями размещения);
- Размещаться с домашними животными без предварительного согласования с Администрацией Парка.

Права и обязанности Гостей

Гость обязан:

- Соблюдать правила проживания, правила техники безопасности и пожарной безопасности, установленные в Объектах.
- Своевременно и в полном объеме оплачивать услуги проживания и дополнительные услуги.
- Соблюдать установленный порядок проживания, чистоту в номерах, комнатах и местах общего пользования.
- Поддерживать чистоту и порядок на оборудованных для самостоятельного приготовления пищи кухнях (мыть за собой посуду, убирать со стола).
- Закрывать водозаборные краны по окончании использования.
- При уходе из гостиницы, гостевого дома, турприюта выключать электроприборы, освещение, закрывать окна.
- Обеспечивать доступ в номера и комнаты сотрудников Парка для проведения текущей уборки и смены постельного белья.
- Соблюдать общественный порядок и тишину в ночное время с 23:00 до 8:00.
- Уважать права других Гостей и сотрудников Парка.
- Незамедлительно сообщить Администрации Парка при обнаружении пропажи личных вещей из номера или комнаты для принятия мер по розыску пропавших вещей.
- Незамедлительно сообщить Администрации Парка в случае обнаружения вещей, оставленных без присмотра.
- Бережно относиться к имуществу Парка, добровольно возместить ущерб в случае утраты или повреждения Гостем по его вине имущества Парка. Сумма причиненного ущерба в случае повреждения или утраты имущества Парка определяется с учетом рыночных цен.
- Нести ответственность за ущерб, причиненный приглашенными Гостем лицами.
- По истечении оплаченного срока проживания – освободить номер.
- При выезде произвести полный расчет за предоставленные услуги, уведомить администратора о своем выезде и сдать ключ от номера, гостевого дома или турприюта.
- В случае несоблюдения Гостем вышеуказанных требований настоящих Правил, администрация Парка вправе прекратить оказание услуг проживания в одностороннем порядке.

Гость вправе:

- Получать полную и достоверную информацию о правилах проживания, стоимости и перечне оказываемых дополнительных услуг (питание, экскурсии, мастер-классы, этнографические программы), обратившись к администраторам или сотрудникам отдела развития туризма.
- Обращаться к администраторам или сотрудникам отдела развития туризма по вопросам качества оказанных услуг.
- Приглашать посетителей в свой номер, гостевой дом, турприют с 08:00 до 23:00 часов. Если посетители остаются после 23:00 часов, их дальнейшее пребывание возможно исключительно при условии регистрации и оплаты услуг проживания.
- Пользоваться оборудованными для самостоятельного приготовления пищи кухнями, при этом соблюдая и поддерживая порядок.

- Размещаться в гостиницах, гостевых домах и турприютах с домашними животными по согласованию с Администрацией Парка. Гости, прибывшие с домашними животными должны иметь справку от ветеринарного врача с отметкой обо всех прививках или предъявить ветеринарный паспорт установленного образца. Гость обязан привезти с собой специальный коврик или специальную клетку для домашнего животного, посуду для кормления, пелёнки или лоток для туалета.

Права и обязанности Парка

Парк обязан:

- Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям оплаченные услуги.
- Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Объектов.
- Информировать Гостей о предоставляемых услугах проживания и дополнительных услугах (питание, экскурсии, мастер-классы, этнографические программы), форме и порядке их оплаты.
- Своевременно реагировать на просьбы Гостей, принимая меры по устранению неисправностей и поломок в гостиницах, гостевых домах и турприютах в кратчайшие сроки.
- Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей, принимать меры по жалобам Гостей.
- В случае обнаружения забытых Гостем вещей незамедлительно уведомить об этом владельца вещей, если владелец известен.

Парк вправе:

- Сотрудники Парка вправе входить в номера, комнаты для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Гостем настоящих правил.
- Требовать незамедлительного освобождения, занимаемого Гостем помещения в случае необходимости осуществления в нем экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу проживания, или причин, препятствующих качественному и безопасному использованию помещения.
- Отказать Гостю в предоставлении услуг проживания в случаях нарушения настоящих Правил.
- Парк не несет ответственность перед Гостем за прямые или косвенные убытки, или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия электричества, мобильной (сотовой) связи, доступа к сети Интернет или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля Парка.

Отдел развития туризма

Визит-центр в г. Архангельске: Набережная Северной Двины, 78

(8182) 28-65-23, +7-960-017-99-33

ivanova@kenozero.ru, tourism@kenozero.ru

Каргопольский сектор

Визит-центр в д. Морщихинская: 8-921-477-90-75; karg.sector@kenozero.ru

Плесецкий сектор

Визит-центра в д. Вершиино: моб. тел.: 8-921-477-90-03; ples.sector@kenozero.ru