

# ДОГОВОР НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ОТДЫХА (Публичная оферта)

п. Преображение, Лазовского района

«1» декабря 2025 г.

**Общество с ограниченной ответственностью «Комплекс семейного отдыха «Поющие Пески»»,** именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице директора Кузьменко Ирины Олеговны, действующего на основании Устава, предлагает любому лицу (далее – «Заказчик») заключить договор на оказание услуг по организации отдыха в «Комплексе семейного отдыха «Бухта Петрова», расположенном по адресу: Приморский край, Лазовский район, пгт. Преображение, ул. Солнечная, 10Б

Оплата Заказчиком безналичных денежных средств и зачисление их на расчетный счет Исполнителя или оплата наличных денежных средств в кассу Исполнителя, является **акцептом** настоящей публичной оферты.

**Акцепт** оферты **означает**, что Заказчик полностью и безоговорочно принимает все условия настоящей публичной оферты. Акцепт равносителен заключению договора на оказание услуг по организации отдыха (в дальнейшем – «Договор») в письменной форме.

## 1. Предмет договора

1.1 Исполнитель предоставляет возмездные услуги по проживанию на территории «Комплекса семейного отдыха «Поющие пески»» (далее - Комплекс), расположенного по адресу: Приморский край, Лазовский р-н, пгт. Преображение, ул.Солнечная, 10Б согласно условиям настоящего Договора и Правил предоставления услуг на территории Комплекса (Приложение 2, неотъемлемая часть настоящего Договора), а Заказчик обязуется оплатить предоставленные Исполнителем услуги и соблюдать Правила пребывания на территории Комплекса (Приложение 2).

Тип размещения, даты и длительность проживания, стоимость проживания указываются в Дополнительном соглашении к настоящему Договору.

Время заезда и выезда прописаны в Приложении 2 настоящего Договора.

## 2. Обязанности сторон

### 2.1 Исполнитель обязуется:

2.1.1 Качественно и в срок предоставлять Заказчику услуги по проживанию на территории Комплекса.

2.1.2 Ознакомить Заказчика с Правилами проживания, установленными администрацией. Исполнитель информирует Заказчика о материальной ответственности за сохранность и целостность материальных ценностей в предоставляемом доме, за которые Заказчик несет индивидуальную ответственность.

2.1.3 В случае неготовности (по объективным причинам) дома, указанного в Заявке, предложить на выбор другое размещение.

### 2.2 Заказчик обязуется:

2.2.1 Своевременно и в полном объеме оплатить услуги Исполнителя в соответствии с разделом 3.1 настоящего Договора. В случае отказа от услуг, оказываемых Исполнителем, оформить письменный отказ в соответствии с п. 4.3 настоящего Договора.

2.2.2 Своевременно, не позднее чем за сутки до заезда, отправить администратору Комплекса на номер +7 914 068 03 51 посредством смс-сообщения или сообщения в WhatsApp/Телеграмм/МАХ данные с маркой и номером автомобиля Заказчика для оформления пропуска на территорию Комплекса.

2.2.3 Ознакомиться с Правилами пребывания на территории Комплекса (Приложение 2) и соблюдать их.

2.2.4 Обеспечить бережную эксплуатацию имущества Исполнителя, не допускать его повреждения. В случае повреждения возмещать затраты Исполнителя на ремонт (приобретение) имущества исходя из прейскуранта, установленного Исполнителем.

## 3. Стоимость услуг, порядок бронирования и расчетов

3.1. Стоимость услуг по настоящему Договору формируется согласно утверждённому прейскуранту директором Комплекса (Приложение 1). **Согласно Решению думы Лазовского МО №17-МПА от 26.11.25 г с 1 января по 31 декабря 2026 года при заселении взимается туристический налог в размере 1% от стоимости проживания.**

3.2. Если в период оказания услуг у Заказчика возникает необходимость в оказании дополнительных услуг, которые не были учтены при оформлении настоящего Договора, бронирование и оплата данных услуг согласовывается Заказчиком дополнительно с администратором Комплекса, согласно утверждённому прейскуранту на дополнительные услуги.

3.3. Условия осуществления бронирования и аннуляции бронирования указаны в Приложении №1 настоящего договора

3.4. Оплата бронирования производится Заказчиком в безналичном порядке на расчетный счет Исполнителя согласно условиям тарифа, утвержденным директором Комплекса (Приложение №1

настоящего Договора).

3.5. Для отмены брони и осуществления возврата денежных средства, Заказчик обязан направить Исполнителю на электронную почту [director@petrovabay.ru](mailto:director@petrovabay.ru) или WhatsApp/ Телеграмм/МАХ +7 914-068-0351 заявление по форме, указанной в Приложении №3 настоящего Договора.

#### 4. Ответственность сторон

4.1 Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком за сохранность личного багажа, ценностей и документов в течение всего периода оказания услуг Заказчику.

4.2 Заказчик может отказаться от поездки при соблюдении п.п. 3.5, уведомив Исполнителя в письменной форме о своем отказе. Датой аннулирования заказа считается дата получения Исполнителем заявления Заказчика.

4.3 За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по настоящему Договору стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

4.4 Стороны не несут ответственность за невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по настоящему Договору в случае, если надлежащее выполнение оказалось невозможным вследствие действия непреодолимой силы.

#### 5. Дополнительные условия

5.1 Споры, возникающие при выполнении настоящего Договора, рассматриваются в соответствии с требованиями действующего законодательства по месту нахождения Исполнителя.

5.2 Изменения и дополнения в настоящий договор вносятся по согласованию сторон путем заключения дополнительного соглашения.

#### 6. Срок действия договора

6.1 Договор вступает в силу с момента подписания его сторонами или внесения предоплаты на расчетный счет Исполнителя и действует до момента полного исполнения обязательств.

6.2 Договор может быть расторгнут по взаимному согласию сторон, с полным возмещением Исполнителю расходов, понесенных в связи с исполнением настоящего Договора.

6.3 Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из сторон. \

#### 7. Подписи сторон

##### ИСПОЛНИТЕЛЬ

ООО «КСО «ПОЮЩИЕ ПЕСКИ»

Юр. адрес: 692998, Приморский край, пгт. Преображение, ул. Солнечная 10,Б

ИНН 2518001575 КПП 251801001

р/с 40702810250000027204

Банк получателя: Дальневосточный банк

ПАО СБЕРБАНК

БИК 040813608

к/с 30101810600000000608

Директор \_\_\_\_\_ /И.О. Кузьменко/





УТВЕРЖДАЮ:  
 Директор ООО КСО «Поющие пески»  
 И.О. Кузьменко  
 «01» декабря 2025 г.

**ПРЕЙСКУРАНТ**  
**на услуги Комплекса,**  
**с 01.01.2026 по 31.12.2026**

<b>КОТТЕДЖ/НОМЕР, рублей в сутки*</b>							
Период	Коттедж 2х комнатный	Коттедж 3х комнатный	Коттедж 5ти комнатный	Афрейм	Афрейм с камином	Афрейм с купелью	Семейный номер (завтрак включен)
01.01-10.01 01.07-30.09 25.12-31.12	25 000	30 000	53 000	16 000	17 000	21 000	25 000
11.01-31.03 01.11-24.12	12 000	17 000	32 500	10 000	11 000	21 000	не сдается
01.04-30.06 25.09-31.10	от 14 000	от 19 000	35 000	от 12 000	от 13 000	21 000	от 14 000
<b>БАНЯ</b> минимальное время аренды - 2 часа							
Комплекс «Баня + финская купель» (местимость - 4 человека) Русская баня (местимость – 6 человек) Баня с панорамным окном Веник дубовый Шапка для бани				4000 руб./час 3000 руб./час 3000 руб./час 400 руб. 300 руб. <b>Аренда бани после 22.00 +500 руб. к стоимости за час</b>			
<b>ПРОКАТ</b>							
SUP-доски в комплекте (весло, лиж, плавник) Каяк				2000/1200 руб. (сутки/ последующие сутки)			
<b>ВЪЕЗД НА ТЕРРИТОРИЮ</b>							
Дневное посещение Заезд при бронировании коттеджа				200 руб./чел., в период 1.06-15.09 – 350 руб/чел. 300 руб./машины			

\* Стоимость указана за коттедж/номер в сутки. С учетом НДС. В стоимость входит:

- Проживание в коттедже/номере выбранной категории;
- Парковка для автомобиля;
- Wi-fi в коттедже и на территории комплекса.

**Условия аннуляций бронирования коттеджей/номеров:**

При отказе от бронирования не позднее, чем за 30 календарных дней до даты заселения, Заказчику по его требованию возвращается 100%, полученной предоплаты.

При отказе от бронирования не позднее, чем за 10 календарных дней до даты заселения, Заказчику по его требованию возвращается 50%, полученной предоплаты.

При отказе от бронирования менее чем за 10 календарных дней до даты заселения, Заказчику предоплата не возвращается.

**Согласно Решению думы Лазовского МО №17-МПА от 26.11.25 г с 1 января по 31 декабря 2026 года при заселении взимается туристический налог в размере 1% от стоимости проживания.**





УТВЕРЖДАЮ:  
Директор ООО КСО «Поющие пески»  
И.О. Кузьменко  
«01» декабря 2025 г.

## **ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В КУРОРТНОМ КОМПЛЕКСЕ «БУХТА ПЕТРОВА»** (далее по тексту — Правила)

### **1. Общие положения**

1.1. **Общество с ограниченной ответственностью «Комплекс семейного отдыха «Поющие Пески»»** настоящими Правилами регламентирует порядок предоставления услуг в Курортном комплексе **«Бухта Петрова»** (далее – Комплекс).

Настоящие Правила являются публичной офертой Комплекса, то есть предложением заключить договор пользования услугами Комплекса на условиях, предусмотренных Правилами и приложениями к ним.

Срок действия настоящей оферты не ограничен.

Если иное не предусмотрено настоящими Правилами, подписание Гостем регистрационной карты и/или получение Гостем услуг Комплекса, является полным согласием (акцептом оферты Комплекса) Гостя с настоящими Правилами.

1.2. Комплекс оказывает услуги по адресу: Приморский край, Лазовский район, бухта Соколовская

1.3. Настоящие Правила разработаны на основании:

- Конституции Российской Федерации;
- Гражданского кодекса Российской Федерации;
- Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ;
- Федерального закона «О персональных данных» от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ;
- Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 года № 2300-1;
- Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1853;
- иных нормативно-правовых актов, касающихся гостиничной деятельности.

1.4. Настоящие Правила регулируют отношения между потребителями (далее - гости), т.е. гражданами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и использующими услуги Комплекса исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и исполнителем – Комплексом, который оказывает гостиничные услуги потребителям.

1.5. Фирменное наименование, место нахождения и режим работы Комплекса размещается на информационной вывеске в Службы приема и размещения Комплекса .

1.6. Время работы Службы приема и размещения Комплекса – **ежедневно с 8.00 до 20.00**. **Заезд автотранспорта на территорию Комплекса открыт с 8.00 до 23.00**. Круглосуточный телефон для гостей Комплекса – **102**.

1.6. При оформлении Заказчик оставляет Администратору депозит в размере **5000 руб.**

### **2. Информация об услугах, порядок оформления проживания в Комплексе и оплаты услуг**

2.1. Комплекс имеет право заключать с юридическими и физическими лицами договоры на бронирование свободных мест и предоставление гостиничных услуг.

2.2. При заезде в Комплекс регистрационная карта заполняется на **каждого** Гостя.

2.3. Общее количество проживающих Гостей в номере/коттедже должно соответствовать количеству мест в номере/коттедже:

Максимальное допустимое размещение гостей в номере/коттедже, чел						
Коттедж 2х комнатный	Семейный номер	Коттедж 5ти комнатный	Афрейм	Афрейм с камином	Афрейм с купелью	Коттедж 3х комнатный
4 взрослых 1 ребенок до 5ти лет (без предоставления доп.места)		8 взрослых 4 ребенка до 12ти лет	2 взрослых 1 ребенок до 12 лет			6 взрослых 1 ребенок до 5ти лет (без предоставления доп.места)

**Администрация в праве отказать в размещении, если фактическое количество гостей больше максимально допустимого!**

**2.4. Оформление проживания Гостя в Комплексе производится при предъявлении Гостем:**

- **паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;**
- **свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста.**

2.4.1. Заселение в Комплекс несовершеннолетних лиц, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

2.4.2. Заселение в Комплекс несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).

2.4.3. Оформление проживания иностранных граждан производится при предъявлении следующих документов: паспорт иностранного гражданина (для стран с визовым режимом, в том числе и виза), миграционная карта.

2.5. При регистрации Гостя Комплекс оформляет в Службе приема и размещения договор возмездного оказания услуг (для физических лиц, забронировавших услуги самостоятельно), карточку Гостя, регистрационную карту. Руководствуясь Федеральным законом «О персональных данных» от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ Гость подписывает согласие на обработку персональных данных Комплекса.

2.6. Во исполнение Федерального закона «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» от 18 июля 2006 г. № 109-ФЗ администрация Комплекса производит оформление и направление уведомления о прибытии иностранного гражданина или лица без гражданства в место пребывания на территории Российской Федерации.

2.7. Администрация Комплекса не предоставляет услуги по временному проживанию иностранным гражданам и лицам без гражданства при отсутствии документов, подтверждающих их законное нахождение на территории РФ, в соответствии с Федеральным Законом от 18 июля 2006 г. № 109-ФЗ.

2.8. Гость вправе забронировать номер заранее. Бронирование номера осуществляется посредством подачи заявки с помощью телефонной, электронной и факсимильной связей, а также путем непосредственного обращения в Службу приема и размещения Комплекса.

2.9. Комплекс оставляет за собой право оформления услуг по бронированию номера путем выставления счета-подтверждения на заявленные услуги. При выставлении счета-подтверждения согласно заявке Гость подтверждает услуги по бронированию путем внесения оплаты таких услуг согласно счету-подтверждению в течение 3 (трех) календарных дней. С момента поступления оплаты на расчетный счет Комплекса бронирование номера/коттеджа является гарантированным для Гостя, то есть Комплекс ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. Гость оставляет за собой право произвести аннуляцию брони не менее чем за три календарных дня до заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Гостя, с него взимается плата за фактический простой номера за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается.

2.10. В период пребывания в Комплексе Гость может производить оплату за приобретаемые дополнительные услуги:

- наличными денежными средствами;
- банковскими картами MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro, Visa, Visa Electron, МИР;
- безналичным перечислением на банковские реквизиты Комплекса.

2.11. Оплата за предоставленные услуги осуществляется согласно действующему прейскуранту на услуги, утвержденному приказом директора ООО «Комплекс семейного отдыха «Поющие Пески»». По окончании проживания в Комплексе Гостю предоставляется счет на все оказанные ему дополнительные услуги.

2.12. При предоставлении услуг проживания в Комплексе действует **единый расчетный час – 12-00 часов текущих суток по местному времени**, при этом:

часом выезда из Комплекса считается – 12:00 текущих суток по местному времени,  
**часом заезда в Комплекс – 15:00 текущих суток по местному времени.**

При проживании не более суток (24 часов) оплата взимается за сутки.

В случае гарантированного бронирования при опоздании на сутки взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за 1 (одни) сутки.

2.13. При опоздании более чем на сутки, бронирование аннулируется. В этом случае размещение в Комплексе производится в порядке общей очереди при наличии номеров. Администрация Комплекса оставляет за собой право взять оплату за фактический простой номера, но не более чем за 1 сутки.

2.14. В случае гарантированного (оплаченного) бронирования при заезде гостя до расчетного часа на срок более суток бронирование номеров осуществляется с предшествующих суток, при этом взимается дополнительная оплата за сутки проживания.

2.15. При необходимости продления проживания в Комплексе, Гость может обратиться в Службу приема и размещения не менее, чем за 2 часа до расчетного часа. При наличии свободных мест в Комплексе срок проживания может быть продлен.

2.16. При продлении проживания в Комплексе Гость оплачивает 100% стоимости проживания за продленный период.

**2.17. Ранний заезд и поздний выезд.**

Ранним заездом Гостя считается заезд Гостя в номер/коттедж Комплекса ранее расчетного часа (15:00 текущих суток по местному времени).

При раннем заезде Гостя (с 00:00 до 15:00 текущих суток по местному времени) размещение Гостя производится только при наличии в Комплексе свободных от брони номеров.

При этом Гость оплачивает стоимость раннего заезда в размере 50% от действующего открытого тарифа на соответствующий номер/коттедж.

Поздним выездом считается выезд Гостя из номера в Комплексе позже расчетного часа (12:00 текущих суток по местному времени).

При позднем выезде Гостя плата за проживание взимается в следующем порядке:

Поздний выезд в период с 12:00 по 18:00 текущих суток по местному времени - в размере 50% от действующего открытого тарифа на соответствующий номер/коттедж;

Поздний выезд в период с 18:00 – по 23:59 текущих суток по местному времени – в размере 100% от действующего открытого тарифа на соответствующий номер/коттедж.

2.18. При досрочном отъезде Гостя, возврат денежных средств происходит в следующем порядке:

- по уважительным причинам (тяжелая болезнь, смерть близких родственников, отзыв с места работы по служебной необходимости, стихийные бедствия и катастрофы), подтвержденные подлинными документами установленного образца, Комплекс обязуется вернуть Гостю денежные средства, полученные за услуги в соответствии с их фактическим использованием. В случае предоставления Гостем факсовой копии подтверждающего документа или телеграммы с извещением об уважительных причинах, Гость обязуется предоставить Комплексу подлинный или нотариально заверенный образец документа, подтверждающий уважительные причины, в течение 30 календарных дней;

- если досрочный отъезд Гостя не обоснован уважительными причинами, денежные средства за неиспользованные дни возвращаются за вычетом фактически понесенных Комплексом расходов.

2.19. При досрочном выезде Гостя из Комплекса, направленного юридическими лицами, туристическими агентствами или посредниками (далее по тексту — Организация) размеры возмещения денежных средств оговариваются в рамках заключенных между Гостем и юридическим лицом, агентством, посредниками договора.

2.20. В стоимость проживания включена финальная уборка дома, приветствуется чистая посуда, оставленная после Вашего пребывания. При долгосрочной аренде смена постельного белья осуществляется один раз в пять дней, полотенец – раз в три дня.

2.21. Полную информацию об Комплексе: наименование, свидетельство о государственной регистрации, свидетельство о постановке на учет в налоговом органе, свидетельство о классификации, стоимость услуг, перечень услуг, категория номеров и коттеджей с их описанием, перечень и стоимость дополнительных услуг, сведения о порядке и форме оплаты, настоящие

Правила, сведения о точках торговли, связи, бытового обслуживания, сведения о местном органе по защите прав потребителей и иную информация согласно требованиям действующего законодательства РФ, - Гость может получить в Службе приема и размещения Комплекса.

### **3. Права и обязанности Гостя**

#### **3.1. Гость обязан:**

- соблюдать установленный Комплексом порядок проживания и порядок оплаты предоставленных услуг;
- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Комплекса;
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Комплекса в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по ценам Прейскуранта Комплекса на день обнаружения ущерба. В случае возмещения ущерба составляется Акт о возмещении ущерба в 3-х экземплярах;
- не беспокоить других гостей, проживающих в Комплексе, **соблюдать режим тишины с 22.00 до 9.00** и порядок в номере/коттедже, общественный порядок на территории Комплекса;
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Комплекса;
- при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер/коттедж Комплекса (ст. 33 Федерального Закона «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30 марта 1999 г. №52-ФЗ);
- строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов задымления, и/или пожара;
- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные Исполнителем дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера/коттеджа. В случае несвоевременной оплаты гостем стоимости таких услуг, оказанных исполнителем, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;
- при уходе из номера/коттеджа закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер/коттедж;
- при выезде из Комплекса произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить Администратора Службы приема и размещения о своем выезде и сдать ключ;
- по истечении оплаченного срока проживания – освободить номер/коттедж;
- в период нахождения Гостя в Комплексе и на прилегающей территории соблюдать правила пожарной безопасности (Приложение № 4 к настоящим Правилам);
- гость при обнаружении недостатков в оказанной услуге может потребовать безвозмездного устранения недостатков;
- соблюдать максимальную скорость передвижения на автомобиле по территории Комплекса – **5 км/час;**

#### **3.2. Гостю запрещается:**

- оставлять в номере/коттедже посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору предоставления гостиничных услуг) после 20.00, а также передавать им ключ от номера/коттеджа;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть;
- открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, имеющегося у гостей Комплекса, в том числе при исполнении ими служебных обязанностей, а также специальных средств снаряжения. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Комплекса предоставить документы, удостоверяющие данное право;
- хранить и использовать любые пиротехнические изделия, в том числе бумажные («небесные») фонарики;
- пользоваться электронагревательными приборами;
- курить в номере/коттедже, в том числе кальян и электронные сигареты;
- самостоятельно переставлять мебель в номере/коттедже;
- **держат в коттедже/номере/на территории Комплекса животных, птиц, рептилий, насекомых и пр.;**
- использовать в общественных зонах Комплекса нецензурную лексику;
- распивать алкогольные напитки в местах, запрещенных для этого действующим законодательством Российской Федерации;
- парковать автомобили в местах, не предназначенных для парковки, заезжать на газоны, пляж далее границы террасы дома;

- несанкционированная мойка машин и водной техники на территории Комплекса;
- привозить на территорию Комплекса и использовать моторную лодку, скутер, генератор;

В случае нарушения некоторых условий, указанных в настоящем пункте, Комплекс вправе обратиться за защитой своих прав и законных интересов в правоохранительные органы с соответствующим заявлением. Штрафы за нарушения правил проживания указаны в приложении 5.

#### **4. Права и обязанности администрации Комплекса**

4.1. Комплекс обязан обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию гостей: правила предоставления гостиничных услуг и полную информацию об услугах, оказываемых Комплексом, форме и порядке их оплаты.

4.2. Комплекс предоставляет гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой медицинской помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- подключение к Интернету (Wi-Fi);
- вызов такси.

4.3. Комплекс вправе произвести замену предоставленного Гостю номера/коттеджа в случае выявления необходимости осуществления в занимаемом гостем помещении экстренных ремонтных, санитарно - эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

**4.4. Комплекс вправе изменить номер коттеджа/номера в пределах одной категории до момента заселения гостей.**

4.5. Вещи, оставленные Гостем в номере/коттедже, подлежащем освобождению, по истечении оплаченного срока проживания по заключенному договору предоставления гостиничных услуг, помещаются Комплексом на хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение с возложением на потребителя всех расходов по их содержанию. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Комплекса в присутствии сотрудников службы безопасности Комплекса. Гость ставится в известность о предстоящем мероприятии при условии, что Администрация Комплекса располагает информацией о месте его нахождения.

Вещи, забытые гостем в комплексе, остаются на хранение в администрации Комплекса. Администрация Комплекса сообщает гостю о забытых вещах. Отправка вещей может осуществляться почтой за счет гостя. Забытые вещи хранятся в течение 6 месяцев.

4.6. При оказании дополнительных услуг гражданам, в случае грубого нарушения Правил поведения или техники безопасности со стороны Гостя, администрация Комплекса имеет право составить Акт по данному инциденту и пригласить при необходимости сотрудников компетентных органов.

4.7. Комплекс обеспечивает сохранность личных вещей проживающих, находящихся в номере, при условии соблюдения порядка проживания в Комплексе и условий, указанных в п. 4 настоящих Правил. В случае обнаружения забытых вещей Комплекс принимает все меры по возврату их владельцу, согласно установленному порядку.

4.8. В случае обнаружения забытых вещей Комплекс немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Комплекс хранит забытую Гостем вещь в течение 1 (одного) года с момента составления Акта о забытых вещах.

4.9. Комплекс не несет ответственности за состояние здоровья Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Комплекса.

4.10. Комплекс обеспечивает полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качества предлагаемых услуг Комплекса.

4.11. Комплекс обеспечивает конфиденциальность информации о гостях.

4.12. Комплекс обязуется не проводить шумных мероприятий после 22.00, за исключением праздников и развлекательных программ, заблаговременно заявленных Комплексом в официальных источниках информации.

4.13. Комплекс обязуется своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде Комплекса.

#### **5. Порядок разрешения споров**

5.1. Книга отзывов и предложений находится у администратора Службы приема и размещения и выдается по первому требованию Гостя.

5.2. Требования и жалобы Гостя рассматриваются не позднее 30 (тридцати) календарных дней со дня подачи жалобы.

5.3. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении.

5.4. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте, составляется акт, подписанный Гостем и уполномоченным лицом Комплекса, в 2-х экземплярах с указанием в нем всех замечаний.

5.5. При отсутствии упомянутого выше акта требования Гостя считаются необоснованными.

5.6. Отношения Гостя и Комплекса по предоставлению Гостю услуг в соответствии с настоящими Правилами регулируются действующим законодательством Российской Федерации.

5.7. Все споры, возникающие между Гостем и Комплексом, разрешаются предпочтительно путем переговоров. Претензионный порядок урегулирования споров обязателен. Сторона, получившая претензию, обязана направить другой Стороне ответ на претензию в течение 10 (десяти) календарных дней от даты ее получения. Неурегулированные споры подлежат разрешению в суде общей юрисдикции по месту исполнения настоящего договора, указанного в п. 1.2. настоящих Правил.

## **6. Дополнительная информация**

6.1. Гость информирован и согласен с тем, что в соответствии с требованиями Постановления Правительства РФ «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов» от 14 апреля 2017 г. № 447, в Комплексе ведётся видеонаблюдение. Система видеонаблюдения оборудована средствами записи звука.

### **Все гости Комплекса имеют одинаковые права<sup>1</sup>**

В случае несоблюдения указанных Правил граждане могут быть привлечены к ответственности, установленной действующим законодательством Российской Федерации.

***Мы благодарим Вас за понимание и соблюдение Правил.  
Желаем Вам приятного отдыха!***

---

<sup>1</sup> Находящиеся на территории России иностранные граждане в целом обладают всеми правами и несут ответственность за совершенные ими действия наравне с российскими гражданами. Исключение составляют дипломатические и консульские работники, а также иные категории лиц, на которых по каким-либо причинам согласно действующему российскому законодательству распространяется правовой иммунитет.

Уголовная, административная и гражданская ответственность иностранных граждан за действия, совершенные ими на территории России, в том числе и во время проживания в Отеле, наступает по тем же основаниям, что и для российских граждан.

# ОБРАЗЕЦ

Директору  
ООО КСО «Поющие Пески»  
Кузьменко И.О.

от \_\_\_\_\_  
(ФИО в родительном падеже)

№ счета карты \_\_\_\_\_

БИК банка \_\_\_\_\_

ФИО держателя карты \_\_\_\_\_

ИНН держателя карты \_\_\_\_\_

## Заявление

Прошу Вас вернуть внесенную сумму предоплаты в размере \_\_\_\_\_ руб.  
( \_\_\_\_\_ руб.) 00 коп.  
от \_\_\_\_\_ по договору № \_\_\_\_\_  
(дата)

за не оказанные услуги на территории Комплекса семейного отдыха «Бухта Петрова» по  
причине

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(причина возврата)

Дата «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_

(подпись)



УТВЕРЖДАЮ:  
Директор ООО КСО «Поющие пески»  
И.О. Кузьменко  
«01» декабря 2025 г.

## ПРАВИЛА ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

### УВАЖАЕМЫЕ ГОСТИ!

Если Вы прибыли в Комплекс в первый раз, постарайтесь хорошо запомнить местонахождение первичных средств пожаротушения, расположение выходов и лестниц, план эвакуации (в многокомнатных коттеджах и номерах).

Просим Вас соблюдать правила пожарной безопасности:

- не пользуйтесь в номере/коттедже электронагревательными приборами (кофейниками, утюгами, кипятильниками);
- уходя из номера/коттеджа, не забывайте выключать телевизор, кондиционер, лампы освещения;
- не накрывайте настольные лампы посторонними предметами;
- не курите в номере/коттедже;
- не приносите в номер/коттедж пожароопасные вещества и материалы;
- не разжигайте камин самостоятельно;
- не оставляйте работающий камин без присмотра, уходя из коттеджа,
- необходимо потушить огонь в камине.

### В СЛУЧАЕ ПОЖАРА В ВАШЕМ НОМЕРЕ/КОТТЕДЖЕ:

- немедленно сообщите о случившемся любому сотруднику Комплекса, а затем в пожарную охрану по телефону **в номере 104** или с мобильного телефона: Билайн 001, Мегафон, МТС 010;
- если огонь или дым находится за окном, закройте окно, сорвите шторы или тюль и уберите от окна все легковоспламеняющиеся предметы.
- если ликвидировать очаг горения своими силами не представляется возможным, выйдите из номера/коттеджа и закройте дверь, не запирая её на замок;
- даже если дверь не горячая, приготовьтесь быстро захлопнуть её, если понадобится.
- Медленно приоткройте дверь, напрягая руку. Под давлением пламени дверь может сама распахнуться, если не держать её, как следует.
- убедившись в отсутствии огня и дыма рядом, покиньте опасную зону и действуйте по указанию администрации Комплекса или пожарной охраны.

**В СЛУЧАЕ ПОЖАРА ВНЕ ВАШЕГО НОМЕРА:** немедленно сообщите о случившемся любому сотруднику Комплекса, а затем в пожарную охрану по телефону **в номере 104** или с мобильного телефона: Билайн 001, Мегафон, МТС 010.



УТВЕРЖДАЮ:  
 Директор ООО КСО «Поюшие пески»  
 И.О. Кузьменко  
 «01» декабря 2025 г.

## КОМПЕНСАЦИЯ

### За нарушение правил пребывания в курортном комплексе «Бухта Петрова»

- **ДОМАШНИЕ ЖИВОТНЫЕ.** В случае, если Заказчик приехал с домашним животным, Администрация Комплекса отказывает в размещении, при этом сумма предоплаты не возвращается. Если Заказчик провез домашнее животное на территорию, он обязан оплатить штраф в размере **5000 руб.** и убрать животное с территории Комплекса, либо съехать.
- За езду на автомобилях на скорости более 5 км/ч и езду в нетрезвом состоянии по территории Комплекса - денежная компенсация в размере **5000 рублей**;
- За пользование открытым огнем на расстоянии ближе чем 20 м от дома. За подобные нарушения взимается денежная компенсация в размере **2000 рублей**.
- За порчу/потерю оборудования/мебели/инвентаря Комплекса удерживается рыночная стоимость оборудования/мебели/инвентаря;
- за перестановку мебели в доме денежная компенсация в размере **1000 рублей**;
- за вынос мебели из дома денежная компенсация в размере **2000 рублей**;
- за нарушение покоя Гостей, проживающих в соседних коттеджах/номерах/афреймах, создание любого сильного шума внутри помещений и на территории Комплекса после 22-00 и до 9-00 – денежная компенсация в размере **2000 рублей**;
- за несанкционированное использование любой пиротехники и небесных фонариков – денежная компенсация в размере **10000 рублей**.
- за парковку автомобиля в местах, не предназначенных для парковки, заезд на газоны денежная компенсация в размере 1000 руб.
- за несанкционированную мойку машин и водной техники на территории – денежная компенсация в размере **5000 рублей**;
- за курение внутри помещения, в том числе **кальяна и электронных сигарет** денежная компенсация в размере **5000 рублей**;
- за брошенные окурки и мусор на пол внутри помещения, на землю денежная компенсация в размере **1000 рублей**;
- сдача дома с рвотными массами и обмоченным постельным бельем – денежная компенсация в размере **1000 рублей**;
- **при задержке в коттедже/номере более чем на 15 минут без согласования с дежурным администратором, с гостя удерживается штраф 5000 руб.**

При обнаружении порчи имущества Администрацией Комплекса составляется Акт о порче имущества, в котором фиксируется объем нанесенного ущерба и определяется стоимость возмещения ущерба, согласно рыночным ценам. В возмещение ущерба включаются необходимые транспортные расходы, понесенные Исполнителем и время простоя дома при ремонтных работах (в случае несвоевременной сдачи следующему гостю).