



## ПРАВИЛА «Green Land»

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с учетом эпидемиологической ситуации в Нижегородской области и в соответствии с Указом Губернатора Нижегородской области от 13 марта 2020 № 27.

1.2. Настоящие Правила регулируют отношения между «Green Land» и Гостями (гражданами РФ, юридическими лицами) при осуществлении обслуживания.

1.3. Обслуживанием являются услуги по предоставлению (бронированию) домов и номеров для временного проживанияGuestей, а также дополнительные услуги. Полную информацию об Услугах «Green Land» Гость может получить на стойке размещения, а так же на сайте Green Land: [greenland-nn.ru](http://greenland-nn.ru), Instagram: GREEN\_LAND\_NN.

1.4. Настоящие Правила в «Green Land», а также правила пожарной безопасности, правила пользования электроприборами и информация об оказываемых услугах размещены для сведения Guestей на стойке размещения и в номерах, а также на сайте [greenland-nn.ru](http://greenland-nn.ru).

1.5. «Green Land» вправе заключать договор на бронирование мест путем составления единого двухстороннего документа, а также путем направления заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от Guestя, либо оплаты услуг «Green Land» по выставленному счету.

1.6. **Гость, осуществляющий бронирование номера или заключивший договор на оказание услуг «Green Land», обязан довести информацию, содержащуюся в настоящих Правилах, до сведения проживающих с ним в одном номере Guestей. При этом исполнение настоящих Правил обязательно для каждого Guestя. Ответственность за несоблюдение настоящих Правил, за ущерб, нанесенный имуществу «Green Land», несет Гость, осуществивший бронирование номера или заключивший договор на оказание услуг «Green Land».**

### 2. ПОРЯДОК РАЗМЕЩЕНИЯ ГОСТЕЙ

2.1. «Green Land» предназначен для временного проживания Guestей в течение срока, согласованного с Администрацией «Green Land». По истечении согласованного срока проживания Гости обязаны освободить номер или дом, по требованию Администрации «Green Land». Гости, желающие продлить, по истечении согласованного срока, проживание в «Green Land» должны уведомить об этом Администрацию не менее чем за 24 часа до часа выезда и оплатить дополнительное время проживания на территории «Green Land». В случае, если на время продления проживания номер забронирован иным Guestем, «Green Land» оставляет за собой право отказать в продлении времени проживания либо предложить иной свободный номер.

2.2. Договор на предоставление услуг заключается, а также размещение Guestей осуществляется при предъявлении Guestями паспорта. Гости, не достигшие 14-летнего возраста, оформляются на основании Свидетельства о рождении. Гости, прибывшие от туристических фирм, помимо документов, названных выше, предъявляют путевку либо ваучер. При оформлении проживания в «Green Land» выдает заявка на бронирование, в которой указываются следующие данные:

- наименование организации;
- фамилию, имя, отчество Guestя;
- сведения о предоставляемом номере;
- цена номера;
- период проживания в «Green Land».

2.3. При заселении каждый Гость «Green Land» предоставляет паспорт либо иной документ, удостоверяющий личность гостя, и подписывает Договор на предоставление услуг по организации проживания, а так же знакомится с настоящими **Правилами**. Подпись Гостя в Договоре означает согласие Гостя с настоящими Правилами в «Green Land», а так же согласие на обработку персональных данных (**данные предоставленного документа, подтверждающего личность**, фамилию, имя, отчество, пол, дату рождения, адрес места жительства, контактный телефон). Ответственный за номер **Гость** знакомится с настоящими Правилами на стойке размещения (или в номере) и доводит информацию до Гостей, совместно проживающих с ним в номере. **Администрация регистрирует Гостя и выдает заявку на бронирование, которая дает право на размещение и передвижение по территории «Green Land».**

2.4. Гость «Green Land» вправе приглашать на территорию «Green Land» иных лиц с правом проживания в доме Гостя, количество приглашенных гостей не может превышать допустимую норму проживания, по каждому дому и каждому отдельному номеру. (Дом №2 количество проживающих не более 19 человек, отдельный номер – количество проживающих не более 4 человек). При этом регистрация приглашенных лиц и взимание с них платы за проживание не производится. В этом случае материальную ответственность перед «Green Land» за действия приглашенного лица, причинившего ущерб имуществу «Green Land», несет Гость.

2.5. Перевод из одного номера в другой может производиться по просьбе Гостя или по производственной необходимости, создавшейся в «Green Land». Разрешение на перевод оформляется Администрацией, данная информация незамедлительно доносится до Гостя.

2.6. **«Green Land» оставляет за собой право отказать в размещении Гостей, находящихся в состоянии алкогольного, токсического и наркотического опьянения, а также в случаях, установленных п.5 п.5.2, настоящих Правил.**

2.7. «Green Land» не несет ответственности за работу городских коммуникаций (отключение света, воды, тепла и прочее). В случае возникновения подобных ситуаций, Администрация «Green Land» предпримет все необходимые действия\* для соблюдения интересов Гостя.

*\*Под необходимыми действиями в интересах гостя подразумеваются действия администрации «Green Land» (ответственных лиц) по скорейшему разрешению сложившейся ситуации – обращение в коммунальные службы с целью выяснения причин неполадки и сроков ее устранения, возможность подключения автономных альтернативных источников энергоресурсов.*

2.8. Фактом принятия Услуги Гостем является: передача ключей от помещения и оплаты услуг дежурному администратору в момент прибытия Гостя на территорию «Green Land». За утерю ключа - штраф 300 рублей.

2.9. В случае обнаружения Гостем недостатков комплектности номера при заселении, он обязан незамедлительно сообщить об обнаруженных замечаниях Администрации. Если Гость не заявил о недостатках, то при сдаче помещения представитель Администрации вправе потребовать возмещения стоимости недостающего имущества или оплаты штрафа за испорченное имущество.

2.10. Фактом сдачи Администрации помещения Гостем по окончании срока предоставления услуги является передача дежурному Администратору ключей от помещения, сдача постельного белья, имущества помещения. Время принятия Администратором, сдаваемого Гостем помещения, в течение 20 минут после освобождения номера.

### **3. ПЛАТА ЗА ПРОЖИВАНИЕ В «Green Land»**

3.1. Плата за проживание в «Green Land» согласно заявке на бронирование (договору), в том числе за дополнительное время проживания в «Green Land», взимается, по утвержденному прейскуранту «Green Land», в соответствии с установленной системой единого расчетного часа. После внесения платы за проживание, бронирование номера считается гарантированным. Оплата за проживание и услуги «Green Land» осуществляется в момент заселения Гостя.

3.2. Заселение в «Green Land» производится с 14 часов 00 минут. В случае если Гостю необходимо гарантированное заселение до расчетного часа заезда, бронирование номеров осуществляется с предшествующих суток, при этом плата взимается в следующем порядке:

- без предварительного бронирования заселение Гостя и его сопровождающих в «Green Land» до 14:00, при наличии свободных номеров, производится при осуществлении Гостем дополнительной оплаты в размере, аналогичном оплате при гарантированном заселении до расчетного часа заезда;

- в случае прибытия Гостей позже даты, обозначенной в договоре без предупреждения, срок заезда изменению не подлежит и компенсация не выплачивается.

Единый расчетный час выезда устанавливается в 12 часов 00 минут дня по местному времени (если иное не указано в договоре).

3.3. В случае задержки выезда Гостя и его сопровождающих плата за проживание взимается в следующем порядке:

- с 12:00 до 18:00 - плата в размере 50% от стоимости размещения за сутки;

- после 18:00 – полная стоимость размещения за сутки.

3.4. При проживании в «Green Land» не более суток (24 часов в течение 1 календарного дня) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

3.6. Территория «Green Land» охраняется. Вход в «Green Land» осуществляется при наличии договора или по приглашению Администрации.

3.7. По согласованию с Администрацией «Green Land», один проживающий Гость может занимать номер любой вместимости с полной оплатой номера.

3.8. Посещение «Green Land» детьми до 14 лет допускается только в сопровождении законных представителей, при наличии свидетельства о рождении. Руководители организованных туристических групп, имеющих в своем составе несовершеннолетних детей, должны иметь документы, подтверждающие их ответственность за жизнь и здоровье несовершеннолетних.

3.9. При заселении с детьми плата за 1 дополнительное место для ребенка в возрасте до 3 лет не взимается.

3.10. В «Green Land» действует безналичная система оплаты Услуг.

3.11. Оплата Услуг, товаров на территории «Green Land» осуществляется банковскими картами: Visa, MasterCard, Dinners Club, JCB, AmericanExpress, China UnionPay, Cirrus Maestro, Золотая Корона. При оплате Услуг юридическими лицами используется безналичная форма расчетов, а также оплата наличными с соблюдением требований действующего законодательства.

3.12. Все претензии к качеству услуг должны быть заявлены в ходе оказания (продажи) услуги либо сразу после их оказания (продажи) в соответствии с настоящими Правилами.

3.13. При обнаружении утраты, недостачи или повреждения своих вещей Гость обязан немедленно заявить об этом Администрации «Green Land».

3.14. При отсутствии Гостя по месту проживания больше двух часов после его расчетного часа без оплаты, или обнаружении забытых в номере вещей Гостя, Администрация «Green Land» принимает все меры, чтобы связаться с Гостем. В случае, если это не представляется возможным, Администрация «Green Land» создает комиссию, производит опись имущества, находящегося в его номере и (или) сейфе и принимает вещи на ответственное хранение. Администрация «Green Land» информирует Гостя (владельца) о необходимости забрать свои вещи. В случае, если «Green Land» несет определенные затраты, связанные с хранением вещей Гостя, последний обязан произвести оплату за услуги по ответственному хранению.

#### **4. БРОНИРОВАНИЕ МЕСТ В «Green Land»**

4.1. Бронирование мест в «Green Land» может быть только гарантированным (оплаченным).

4.2. Бронирование является гарантированным в случае внесения аванса в размере 50% стоимости забронированных услуг до момента заселения в «Green Land». Гарантированная (оплаченная) бронь сохраняется до момента подтвержденного времени выезда брони. В случае изменения в сторону уменьшения, либо аннулирования брони, Гость обязан оплатить «Green Land» неустойку в следующих размерах:

- при отмене бронирования номера, дома за 24 часа до даты заезда и менее в размере 100% стоимости 1 суток размещения в соответствующей категории номера, дома;

- при сокращении сроков размещения за 24 часа до даты заезда и менее в размере 100% стоимости 1 суток размещения в соответствующей категории номера, дома;

- при сокращении сроков размещения во время проживания в размере 100% стоимости 1 суток размещения в соответствующей категории номера, дома.

В случае если гарантированное бронирование было сделано от компании/турагента на основании действующего договора на размещение, то стоимость суток размещения за не заезд или отмену бронирования менее чем за 24 часа до расчетного часа заезда Гостя оплачивает компания/турагент на основании выставленного «Green Land» счета.

4.3. В тех случаях, когда намеченные сроки размещения Гостей «Green Land», подлежащих размещению, изменяются, Гость обязан сообщить об этом Администрации «Green Land» не менее чем за 3 календарных дня (при размещении в отдельном номере) и за 5 календарных дней (при размещении в Доме №2) до окончания предполагаемого срока размещения.

## 5. ПРАВА СТОРОН

5.1. Гость «Green Land» имеет право:

- пользоваться всеми услугами «Green Land» в порядке, установленном настоящими Правилами;
- получать информацию о часах работы, стоимости, перечне услуг, оказываемых «Green Land», производить предварительный заказ услуг, делать промежуточную или полную оплату;
- пользоваться имуществом «Green Land»;
- обращаться к Администрации по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости своевременно составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг.

5.2. Администрация «Green Land» имеет право:

- в день заезда Гостя получить оплату за заказанные Услуги в полном объеме;
- **отказать Гостю в предоставлении каких-либо Услуг в случае проявления со стороны Гостя в отношении персонала или других Гостей «Green Land» агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имуществу других лиц;**
- отказать Гостю в дальнейшем пребывании на территории «Green Land», в случае грубого нарушения настоящих Правил, без компенсации за проживание с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением, при необходимости, сотрудников правоохранительных органов; Под понятием "грубое нарушение правил в «Green Land»" следует понимать ситуацию, при которой:
  - поведение Гостя и/или его действия препятствуют Администрации «Green Land» и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха Гостей «Green Land»;
  - поведение Гостя и/или его действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего Персонала;
  - поведение Гостя и/или его действия угрожают жизни и здоровью Персонала и Гостей «Green Land»;
  - поведение Гостя и/или его действия нарушают нормы действия законодательства РФ.
- взимать с Гостя штраф за нанесенный им ущерб имуществу «Green Land» во время своего пребывания;
- отказать в размещении Гостю в следующих случаях:
  - 1) если ранее Гостем были нарушены:
    - правила «Green Land»;
    - правила пользования имуществом «Green Land»;
    - правила пользования услугами, предоставляемыми на территории «Green Land»;
    - правила пожарной безопасности;
  - 2) если ранее Гостем не была произведена своевременная и полная оплата услуг, оказанных на территории «Green Land»;
  - 3) в случае отказа Гостя поставить в заявке на бронирование свою подпись, подтверждающую факт ознакомления и согласия Гостя с документами, определяющими порядок проживания в «Green Land».

## 6. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

6.1. Гость обязан:

- в период пребывания на территории «Green Land», соблюдать морально-этические нормы поведения, воздерживаться в местах массового отдыха Гостей от чрезмерного употребления алкогольных напитков и нецензурных выражений;
- уважать право других Гостей на отдых;
- не оскорблять своими действиями и словами обслуживающий персонал;
- бережно относиться к имуществу и оборудованию «Green Land», соблюдая чистоту и порядок;
- покидая номер, закрыть водозаборные краны, выключить свет и телевизор;
- в соответствии с законодательством Российской Федерации, возместить ущерб «Green Land» в случае утраты или повреждения имущества «Green Land», а также нести ответственность за иные нарушения.

**Компенсация за испорченное имущество «Green Land» осуществляется Гостем не позднее дня выезда с территории «Green Land», по средним рыночным ценам, имущества;**

**- соблюдать настоящие Правила, а также правила пользования дополнительными услугами, оказываемыми на территории отеля, и правила пожарной безопасности;**

**- в период с 23.00 до 09.00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим Гостям «Green Land»;**

**- при выезде полностью оплатить оказанные «Green Land» услуги, в том числе оплатить счета и за другие услуги, предоставленные «Green Land» Гостю за отдельную плату. В случае отказа Гостя оплатить сумму задолженности за оказанные услуги «Green Land» оставляет за собой право обратиться за защитой своих прав в правоохранительные органы;**

**- освободить номер не позже расчетного часа (12.00). При наступлении расчетного часа электронные ключи от номера блокируются; новый ключ выдается при условии оплаты за продление проживания;**

**- уведомить Администрацию о своем выезде из «Green Land» для осуществления осмотра номера на предмет сохранности имущества «Green Land».**

**Администрация «Green Land» не несет ответственности за утерю, порчу багажа и личных вещей Гостей, за любые медицинские и иные расходы, возникшие в результате действия или бездействия Гостей.**

6.2. Администрация «Green Land» обязана:

- своевременно и в полном объеме предоставлять Гостю оплаченные услуги;

- обеспечить полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качества предлагаемых услуг «Green Land»;

- обеспечить конфиденциальность информации о Гостях «Green Land»;

- не проводить шумных мероприятий на территории «Green Land» после 23.00, за исключением согласованных заранее мероприятий;

- своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры «Green Land»;

- книгу отзывов и предложений разместить на стойке размещения и выдавать проживающим Гостям по их требованию;

- предоставлять Гостю без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

• вызов скорой помощи;

• пользование медицинской аптечкой;

• доставку в номер корреспонденции по ее получении;

• предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

- Администрация оставляет за собой право принудительно выселить из «Green Land» Гостя, совершившего нарушение Правил, и при необходимости обращаться в правоохранительные органы. В этом случае денежные средства, уплаченные Гостем за путевку, не возвращаются. В случае отказа Гостей освободить места отдыха «Green Land» (проживания, оказания услуг) в сроки, оговоренные настоящими Правилами, Администрация «Green Land» вправе прибегнуть к мерам воздействия, предусмотренным законодательством РФ. Администрация не несет ответственности за противоправные действия других Гостей и третьих лиц; за несчастные случаи и травмы, произошедшие по вине Гостя во время его пребывания в «Green Land», с самим Гостем или с сопровождающими его лицами.

## **7. НА ТЕРРИТОРИИ «Green Land» ЗАПРЕЩЕНО**

**7.1. Оставлять в номере, в свое отсутствие, посторонних лиц, а также передавать им карту Гостя и ключ от номера.**

**7.2. Хранить в номере ядовитые, взрывчатые, легковоспламеняющиеся, пожароопасные вещества. Пользоваться привезенными моющими средствами (для мытья посуды/стирки), несовместимыми с**

биологическими очистными системами во избежание нарушения бактериальной среды и выхода из строя всей системы очистки сточных вод.

7.3. Иметь при себе и хранить в номере холодное, огнестрельное и иное оружие, запрещенное гражданскому обороту на территории РФ.

7.4. Находиться на территории «Green Land» с животными.

7.5. Перемещаться из одного номера в другой через балкон.

7.6. Проносить и употреблять напитки в стеклянной таре на территории спортивных и оздоровительных зон «Green Land».

7.7. Проходить на территорию ресторана с колясками, самокатами, велосипедами, роликами, в верхней одежде, в пляжной одежде (купальники, плавки).

7.8. Выносить из ресторана еду и посуду. Приносить в ресторан свою еду и алкогольные напитки.

7.9. Курить и использовать кальян в номерах «Green Land», а также в местах общественного пользования. «Green Land» является зоной, свободной от курения. Курить разрешается только в специально отведенных местах. Вышеуказанные места отмечены специальным знаком, информирующим посетителей, что это зона для курящих. В случае обнаружения запаха табака в номере Администрацией «Green Land», взымает с Гостя денежные средства в размере 5000 рублей в качестве расходов на проведение дезинфекции места проживания и обработку помещений и мебели с целью устранения запаха табака.

7.10. Разводить костры и пользоваться пиротехникой, устраивать фейерверки, файершоу, использовать петарды, салюты и другие пиротехнические изделия, в т.ч. горючие или взрывоопасные вещества самостоятельно или неспециализированной организацией. В случае нарушения данного правила с Гостя взымаются денежные средства в размере 100 000 рублей, которые направляются на устранение последствий данного нарушения, а так же компенсацию экологического ущерба, в связи с нахождением данного места проживания в особо охраняемой природной зоне. В случае недостатка данной суммы, дополнительные расходы взыскиваются с Гостя в порядке определенном действующим законодательством.

7.12. Осуществлять эксплуатацию радиоуправляемых летательных аппаратов, беспилотных воздушных судов (квадрокоптеры, дроны, самолеты, вертолеты и др.), в том числе с использованием последних для фото-видеосъемки зданий, строений, сооружений, инфраструктуры расположенных на территории «Green Land» (во исполнении ФЗ № 35 от 06 марта 2006 г., «О противодействии терроризму»).

7.13. Передвигать (разделять, выносить из номера) мебель, только с согласия администрации. Выносить за пределы номера закрепленное имущество (в том числе столы, стулья, матрацы, а также постельное белье и полотенца). Совершать любые действия, угрожающие сохранности имущества «Green Land» и окружающей среды. Ущерб, нанесенный Гостями принимающей стороне, возмещается Гостями (ответственным лицом от группы отдыхающих), на месте в полном объеме наличными денежными средствами. Ущерб рассчитывается Администрацией «Green Land» по рыночной стоимости испорченных вещей.

7.14. Посещать необорудованные пляжи и другие обозначенные опасные зоны. Нырять в зоне пирса. Купаться в нетрезвом виде.

7.15. Запрещается оставлять несовершеннолетних детей без присмотра.

7.16. Проход в служебные, технические помещения Гостям строго запрещен.

**7.17. Мусорить на территории «Green Land» и прилегающей территории (лесной массив, пляж).**

**7.18. Распитие спиртных напитков на территории «Green Land». При нарушении правила Администрация «Green Land» вправе выселить гостя без возврата ранее оплаченных денежных средств.**

**7.19. Вести себя аморально, оскорблять честь и достоинство обслуживающего персонала.**

## **8. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**

8.1. Защита прав Гостей «Green Land» осуществляется в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

8.2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, Гость обращается на стойку размещения. Если претензия не может быть решена на месте, то Гостю необходимо изложить свои пожелания в письменной форме и зарегистрировать их на рецепции сразу после возникновения спорной ситуации. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензии.

8.3. В случае невозможности устранения спорных ситуаций (в том числе связанных с порчей имущества «Green Land») составляется Акт о порче имущества в 2-х экземплярах с указанием замечаний, который подписывается Гостем «Green Land» и уполномоченным лицом со стороны «Green Land» (в том числе работниками стойки размещения, дежурным менеджером «Green Land»).

В случае нарушения Гостями согласованных сроков проживания и положений настоящих Правил, Администрации «Green Land» предоставляется право выселять нарушителей без компенсации неиспользованных оплаченных дней проживания, либо с компенсацией за вычетом стоимости фактически оказанных услуг и понесенных убытков. Если стоимость предварительной оплаты за проживание недостаточна для покрытия фактически оказанных услуг и понесенных «Green Land» убытков, Гость обязан произвести соответствующую оплату.

**Желаем Вам приятного отдыха!**

**GREEN LAND**

