ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
ЧЕЛЯБИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИСТОРИКО-АРХЕОЛОГИЧЕСКИЙ МУЗЕЙ-ЗАПОВЕДНИК «АРКАИМ»
(Музей-заповедник «Аркаим»)

П Р И К А З

18 апреля 2024 г. г. Челябинск № 18

О порядке оплаты за
временное размещение лиц,
посещающих
Музей-заповедник «Аркаим»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение «О порядке оплаты за временное размещение лиц, посещающих ОГБУК «Челябинский государственный историко-археологический музей-заповедник «Аркаим».
2. Ввести в действие Положение «О порядке оплаты за временное размещение лиц, посещающих ОГБУК «Челябинский государственный историко-археологический музей-заповедник «Аркаим» с 19 апреля 2024 года.
3. Бубнову Антону Сергеевичу, начальнику отдела популяризации культурного наследия, ознакомить ответственных лиц с принятым Положением.

Директор В.В. Волик

С приказом ознакомлен:

(подпись) Бубнов (расшифровка) 18.04.2024 (дата ознакомления)

Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Челябинский государственный историко-археологический музей-заповедник «Аркаим» (Музей-заповедник «Аркаим»)

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор Музея-заповедника «Аркаим»
_____ Волик В.В.
«18» апреля 2024 г.
Приказ № 18 от 18.04.2024г.

ПОЛОЖЕНИЕ

О порядке оплаты за временное размещение лиц, посещающих ОГБУК «Челябинский государственный историко-археологический музей-заповедник «Аркаим»

Челябинск 2024

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок предоставления временного размещения лицам, посещающим Музей-заповедник «Аркаим»

1.2. Основой целью оказания услуг по временному размещению является оказание комплексной туристической услуги посетителям Музея-заповедника «Аркаим» и лицам, осуществляющим деятельность в сфере ведения Музея-заповедника, в рамках осуществления приносящей доход деятельности, поскольку это служит достижению целей, ради которых создан Заповедник; расширение перечня платных услуг учреждения.

1.3. Положение разработано в соответствии с законом РФ от 07.02.1992г. №2300-1 (ред. От 05.05.2014) «О защите прав потребителей.

1.4. Положение определяет порядок бронирования, оформления проживания и предоставления услуг, оплаты за проживание, правила проживания, права и обязанности гостя, обязанности и ответственность администрации Музея-заповедника «Аркаим».

1.5. В своей деятельности персонал Музея-заповедника «Аркаим» руководствуется действующим законодательством Российской Федерации, приказами учреждения, а также настоящим Положением.

1.6. Временное размещение гостей Музея-заповедника «Аркаим» осуществляется в туристическом кемпинге, который обеспечен санитарными объектами, а также на территории которого расположены **туристические гостевые домики, стационарные фургоны, вагончики,** а также оборудованные площадки для размещения палаток и автодомов.

1.7. Информация о номерном фонде кемпинга Музея-заповедника «Аркаим» размещена на сайте http://www.arkaim-center.ru//

1.8. Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

"потребитель" - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

"исполнитель" – Музей-заповедник «Аркаим»;

"заказчик" - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее услуги в соответствии с договором об оказании услуг (далее - договор) в пользу потребителя;

"бронирование" - предварительный заказ мест и (или) номеров заказчиком (потребителем);

"расчетный час" - время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя.

2. Порядок бронирования проживания на территории Музея-заповедника «Аркаим»

2.1. Заявки на бронирование начинают приниматься с 10 января текущего года.

2.2. Заявки принимаются по телефонам 8-904-800-40-57, 8-900-028-61-17 и электронной почте zapovednik.arkaim@yandex.ru

2.3. Заявки от юридических лиц принимаются по электронной почте center_arkaim@mail.ru на официальном бланке заказчика заверенные подписью руководителя и печатью (при наличии). Заявки от руководителей экскурсионных групп принимаются за подписью руководителя.

2.4. В заявке указывается дата и время заезда и выезда, количество человек, место проживания

2.5. Применяется понятие бронирования, при котором потребитель ожидается до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда потребителя с него или с заказчика взимается

плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается.

2.6. При бронировании необходимо внести предоплату в размере стоимости одних суток проживания за выбранные места согласно действующему прайсу. Проживание в кредит на территории Музея-заповедника «Аркаим» не предоставляется.

2.7. Предоплату за бронирование необходимо внести не позднее 3(трёх) дней с момента выставления счета.

2.8. Если предоплата в оговоренный срок не поступает, администрация оставляет за собой право снять бронь и неоплаченные места выставить на продажу, без согласования с заказчиком.

2.9. Юридические лица и руководители туристических групп должны внести полную 100% оплату за проживание не позднее чем за 14 рабочих дней до забронированного заезда.

2.10. При уведомлении Потребителем администратора (диспетчера) Музея-заповедника «Аркаим» о своем опоздании к забронированному времени заезда в связи с существенным изменением обстоятельств, либо форс-мажорными обстоятельствами, подтвержденными документально, стоимость полных неполученных дней обслуживания возмещается в полном объеме. По согласованию сторон и только в случае наличия соответствующей возможности у Музея-заповедника «Аркаим», может быть осуществлено продление срока пребывания Потребителя в Музее-заповеднике «Аркаим» на срок его опоздания.

3. Условия возврата денежных средств при отказе от бронирования

3.1. Заказчик вправе отказаться от исполнения договора на предоставление услуг при условии оплаты фактически понесенных расходов, связанных с исполнением обязательств по договору, в том числе плату за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки.

3.2. Отказ от бронирования проживания может быть осуществлен в любой период до даты предполагаемого заезда. Заявление об отказе от бронирования и возврате денежных средств пишется по форме Приложение №1 на имя директора Музея-заповедника «Аркаим» и направляется на адрес электронной почты center_arkaim@mail.ru. Потребитель в заявлении об отказе должен указать Ф.И.О., паспортные данные, контактный телефон, период заезда, место проживания, сумму произведенной предоплаты, причины отказа от бронирования и банковские реквизиты для перечисления (возврата) денежных средств.

3.3. В случае отказа от бронирования, Потребителю возвращаются денежные средства в следующем порядке:

- если отказ произошел за 14 и более дней до забронированного времени заезда, то денежные средства возвращаются в полном объеме;
- если отказ произошел менее чем за 14 дней до забронированного заезда – удерживается неустойка в размере стоимости проживания за 1 сутки.
- -в случае отказа от бронирования в связи с существенным изменением обстоятельств, (госпитализация, смерть родственника, медицинские противопоказания и т.д., а также непредвиденные обстоятельства по пути следования к территории Музея-заповедника «Аркаим», а именно: дорожно-транспортное происшествие, поломка автотранспортного средства и т.д.), подтвержденных документально – возврат производится в полном объеме;
- В случае смерти Потребителя договор между исполнителем и Потребителем расторгается и Исполнитель возвращает полученные денежные средства в полном объеме без вычета фактически понесенных им расходов. При этом Исполнитель передает денежные средства наследнику Потребителя только при наличии у наследника

документов, подтверждающих его право на наследство умершего или перечисляет денежные средства на депозит нотариуса.

- в случае расторжения договора по независимым от сторон обстоятельствам (пожары, наводнения и другие природные явления, а также прочие обстоятельства непреодолимой силы) – денежные средства возвращаются в полном объеме.
- в случаях, не урегулированных настоящим Положением, администрация Музея-заповедника «Аркаим» оставляет за собой право рассматривать вопрос о возврате денежных средств в индивидуальном порядке, в соответствии с действующим законодательством.

3.4. Администрация Музея-заповедника «Аркаим» направляет уведомление об отказе в возврате денежных средств или возвращает денежные средства в течение 10 рабочих дней с даты подачи письменного заявления об отказе от бронирования и возврате денежных средств.

3.5. Возврат денежных средств осуществляется по безналичному расчету путем перечисления Музеем-заповедником «Аркаим» денежных средств на банковские реквизиты Потребителя, указанные в заявление.

4. Порядок оформления проживания и предоставления услуг

4.1. Оформление проживания производится при предъявлении паспорта гражданина РФ, свидетельства о рождении для лиц, не достигших 14 лет, военного билета для военнослужащих срочной службы, разрешения на временное проживание для лиц без гражданства, иностранных граждан при наличии национального паспорта, визы или вида на жительство, миграционной карты.

4.2. Исполнитель гарантирует защиту персональных данных Заказчика, предоставленных в соответствии с п.3.2 и 4.1 настоящего Положения. Исполнитель не в праве передавать персональные данные Заказчика третьим лицам без согласия Заказчика, за исключением случаев, прямо предусмотренных действующим законодательством РФ. Заказчик соглашается на предоставление Исполнителю согласия и на обработку его персональных данных (Приложение 2 к Положению).

4.3. Расчетный час – 12.00 часов по местному времени. Размещение в Кемпинге производится после 14.00 часов дня заезда, освобождение номера – до 12.00 часов дня выезда. Раннее размещение с 02.00 до 14.00 производится при наличии свободных номеров за дополнительную оплату.

4.4. При задержке выезда гостя (после 12.00) за продление проживания взимается дополнительная плата. При задержке выезда от 1 до 6 часов, взимается плата за половину суток по тарифу проживания. При задержке выезда более 6 часов оплата производится за полные сутки по тарифу проживания.

4.5. Продление проживания после расчетного часа производится при наличии свободных номеров.

4.6. При отсутствии гостя по месту проживания более двух часов (после расчетного часа) без оплаты или обнаружения забытых гостем вещей, администрация создает комиссию, производит опись имущества, находящегося в номере. Имущество гостя сдается в администрацию Кемпинга.

4.7. При поселении гостю выдается на оплаченный срок проживания ключ от номера (домика, вагончика и т.п.).

4.8. При обнаружении пропажи личных вещей из номера, утери ключа, гость обязан немедленно сообщить об этом дежурному администратору для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей.

4.9. Переселение гостя в другой номер производится с его согласия.

4.10. Потребитель может воспользоваться следующими видами бесплатных услуг:

а) вызов скорой помощи;
б) пользование медицинской аптечкой;

5. Оплата за проживание

5.1. Оплата за проживание и предоставляемые услуги, может осуществляться за наличный или безналичный расчет.

5.2. Плата за проживание взимается на условиях предварительной оплаты на весь забронированный период. Проживание в кредит на территории Музея-заповедника «Аркаим» не предоставляется.

5.3. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

5.4. Цена за проживание устанавливается на основании расчета услуги и Прейскуранта утвержденного директором Музея-заповедника «Аркаим».

5.5. При предоставлении дополнительного места детям до 14 лет плата взимается согласно ценам за проживание.

5.6. При окончательном расчете сумма оплаты уменьшается на сумму оплаченных авансовых платежей.

6. Досрочное прекращение пребывания на территории Музея-заповедника «Аркаим»

6.1. Потребитель в любой период до срока окончания оплаченного времени пребывания на территории Музея-заповедника «Аркаим» (даты убытия) может выразить желание о прекращении пребывания и пользовании услугами Заповедника, на основании заявления.

6.2. Потребитель должен уведомить сотрудника администрации, ответственного за расселение гостей Музея-заповедника «Аркаим» о намерении досрочного прекращения пребывания в Заповеднике «Аркаим».

6.3. При досрочном выезде по инициативе Потребителя до окончания оплаченного времени пребывания в Музее-заповеднике «Аркаим», ему возвращается стоимость неполученных дней обслуживания в следующем порядке:

- При досрочном выезде по инициативе Потребителя в связи с существенным изменением обстоятельств (в т.ч. болезнь, смерть лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом РФ и т.п.), подтвержденных документально, либо при возникновении форс-мажорных обстоятельств, Музей-заповедник «Аркаим» возвращает Потребителю стоимость всех полных дней недополученного обслуживания.
- При досрочном выезде по инициативе Потребителя до окончания оплаченного времени пребывания в Музея-заповедника «Аркаим» по причинам, не связанным с существенным изменением обстоятельств, ему возвращается стоимость полных неполученных дней обслуживания с удержанием стоимости оплаты фактически понесенных расходов, связанных с исполнением обязательств по договору, в том числе плату за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки.
- В случае смерти Потребителя, договор между исполнителем и Потребителем расторгается, и Исполнитель возвращает полученные денежные средства в полном объеме за дни недополученного обслуживания без вычета фактически понесенных им расходов. При этом исполнитель передает денежные средства наследнику Потребителя только при наличии у

наследника документов, подтверждающих его право на наследство умершего, или перечисляет денежные средства на депозит нотариуса.

- в случае расторжения договора по независимым от сторон обстоятельствам (пожары, наводнения и другие природные явления, а также прочие обстоятельства непреодолимой силы) – денежные средства возвращаются в полном объеме за стоимость полных неполученных дней обслуживания.
- в случаях, не урегулированных настоящим Положением, администрация Музея-заповедника «Аркаим» оставляет за собой право рассматривать вопрос о возврате денежных средств в индивидуальном порядке, в соответствии с действующим законодательством.

6.4. Возврат денежных средств в случае досрочного прекращения проживания осуществляется по наличному и безналичному расчету (терминал, эквайринг) в зависимости от способа оплаты, путем перечисления соответствующей суммы на карту Потребителя, с которой был произведен расчет, либо наличными денежными средствами через администрацию Кемпинга. При предварительной оплате проживания, денежные средства возвращаются в соответствии с пунктами раздела 3 настоящего Положения.

6.5. В случае нарушения Потребителем правил пребывания на территории Музея-заповедника «Аркаим», Музей-заповедник «Аркаим» вправе досрочно прекратить его пребывание на своей территории, с удержанием стоимости оплаты фактически понесенных расходов, связанных с исполнением обязательств по договору, в том числе плату за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки, и причиненные убытки.

7. Перечень документов, необходимых при возврате денежных средств

7.1. Возврат денежных средств осуществляется Потребителю при предоставлении следующих документов:

- документы, удостоверяющие личность (копия);
- заявление на возврат денежных средств (Приложение 1 к Положению);
- чек на оплату услуг;
- реквизиты банковской карты (при условии того, что оплата услуг была произведена по безналичному расчету).
- документы, подтверждающие наличие существенным изменением обстоятельств или форс-мажорных обстоятельств
- иные документы при необходимости.

8. Права и обязанности гостей

8.1. При обнаружении недостатков в оказании услуг гость вправе потребовать от администрации Музея-заповедника «Аркаим», по своему выбору: безвозмездного устранения недостатков или равноценной замены услуги (предоставление аналогичного места, номера).

8.2. Гости, проживающие в Музея-заповедника «Аркаим», вправе расторгнуть договор на получение услуги в любое время, возместив расходы за фактически предоставленные услуги к моменту расторжения договора и оплатив неустойку.

8.3. В случае утраты или повреждения имущества Музея-заповедника «Аркаим», гость обязан в соответствии с Законодательством РФ возместить причиненный ущерб.

9. Обязанности и ответственность администрации

9.1. Администрация обязана устранить выявленные при оказании услуг недостатки.

9.2. Администрация в соответствии с Законодательством РФ несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу гостя вследствие недостатков при оказании услуг.

9.3. Администрация не отвечает за сохранность денег, иных валютных ценностей, ценных предметов, не сданных на хранение. Деньги и ценные вещи рекомендуется сдать на хранение администратору или ответственному дежурному согласно описи.

9.4. Книга отзывов и предложений находится у Администратора и выдается гостям, проживающим в номерах, по их требованию.

9.4. Жалобы гостей, предъявленные в письменном виде, рассматриваются администрацией Музея-заповедника «Аркаим» в срок не более месяца со дня их подачи.

9.5. В случае нарушения администрацией Музея-заповедника «Аркаим» настоящих Правил, защита прав гостей, предусмотренная законодательством РФ, осуществляется в порядке, установленным Законом РФ «О защите прав потребителей».

Приложение № 1
к Положению о порядке оплаты за временное размещение лиц, посещающих ОГБУК «Челябинский государственный историко-археологический Музей-заповедник «Аркаим»

Директору
Музея-заповедника «Аркаим»
Волику Валерию Владимировичу

от _____

_____
ФИО полностью

паспорт серии _____ № _____

выдан «_____» _____ _____ года

кем _____
_____

зарегистрированного(ой) по адресу: _____
_____

ЗАЯВЛЕНИЕ
на возврат денежных средств

В связи с _____
_____

Прошу вернуть мне денежные средства за _____
_____
_____

(период заезда, место проживания, сумму произведенной предоплаты)

Документы, подтверждающие оплату услуг прилагаю.

С условием возврата денежных средств согласно «Положению о порядке оплаты за временное размещение лиц, посещающих ОГБУК «Челябинский государственный историко-археологический Музей-заповедник «Аркаим» ознакомлен(а).

Денежные средства прошу перечислить по следующим банковским реквизитам:
_____
_____
_____
_____

Даю согласие на использование указанных выше персональных данных только в целях, необходимых и сопутствующих исполнению настоящего заявления.

Приложение:
_____

_____/_____/

"____" _____ 202_ г.

Приложение № 2
к Положению о порядке оплаты за временное размещение лиц,
посещающих ОГБУК «Челябинский государственный
историко-археологический Музей-ззаповедник «Аркаим»

СОГЛАСИЕ
НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Я, _____,
(ФИО)

паспорт _____ выдан _____,
(серия, номер) *(когда и кем выдан)*

адрес регистрации:_____,

даю свое согласие на обработку Музею-заповеднику «Аркаим» (ИНН 7447016250) моих персональных данных, относящихся исключительно к перечисленным ниже категориям персональных данных: фамилия, имя, отчество; пол; дата рождения; тип документа, удостоверяющего личность; данные документа, удостоверяющего личность; гражданство, адрес местожительства, телефон.

Я даю согласие на использование персональных данных исключительно в целях формирования бухгалтерского документооборота предприятия, бухгалтерских операций и налоговых отчислений, передачу данных в контролирующие органы в соответствии с законодательством РФ, а также на хранение всех вышеназванных данных на электронных носителях.

Настоящее согласие предоставляется мной на осуществление действий в отношении моих персональных данных, которые необходимы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, передачу третьим лицам для осуществления действий по обмену информацией, обезличивание, блокирование персональных данных, а также осуществление любых иных действий, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

Я проинформирован, что Музею-заповеднику «Аркаим» гарантирует обработку моих персональных данных в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации как неавтоматизированным, так и автоматизированным способами.

Данное согласие действует до достижения целей обработки персональных данных или в течение срока хранения информации.

Данное согласие может быть отозвано в любой момент по моему письменному заявлению.

Я подтверждаю, что, давая такое согласие, я действую по собственной воле и в своих интересах.

"____" _____ 202_ г. _____/_____/
Подпись *Расшифровка подписи*