

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА (ДОГОВОР О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ И УСЛУГ ВРЕМЕННОГО ПРОЖИВАНИЯ)

*на Базе отдыха «Русалочка» (официальный сайт: русалочка.рф)
Краснодарский край, г. Анапа, станция Благовещенская, ул. Прибрежная, д. 13
(редакция 2026 года)*

Индивидуальный предприниматель Пермяков В.А. и Общество с ограниченной ответственностью «База отдыха «Русалочка» (далее совместно или раздельно именуемые «Исполнитель»), публикуют настоящую Публичную оферту (далее — «Договор», «Оферта») в соответствии со ст. 435 и ч. 2 ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации (ГК РФ), Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» и Постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в РФ».

Настоящая Оферта является официальным предложением заключить договор о предоставлении услуг временного размещения и проживания на Базе отдыха «Русалочка» с любым физическим лицом (Потребителем/Гостем), юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (Заказчиком).

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. «Исполнитель» — ИП Пермяков В.А. / ООО «База отдыха «Русалочка», оказывающие комплекс гостиничных услуг и услуг временного проживания на территории Базы отдыха «Русалочка» по адресу: Краснодарский край, г. Анапа, ст. Благовещенская, ул. Прибрежная, д. 13.

1.2. «Заказчик» — физическое лицо, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать либо заказывающие и оплачивающие услуги средства размещения для себя или в пользу третьих лиц (Потребителей).

1.3. «Потребитель» («Гость») — физическое лицо, непосредственно проживающее или имеющее намерение проживать на Базе отдыха исключительно для личных, семейных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью.

1.4. «Сайт Исполнителя» — официальный сайт в сети Интернет: русалочка.рф.

1.5. «Модуль бронирования» — программный комплекс онлайн-бронирования на Сайте, позволяющий Заказчику в режиме реального времени выбирать доступные категории номеров, производить бронирование с автоматическим занесением информации в систему управления номерным фондом (шахматку) и оплачивать услуги.

1.6. «База отдыха» — средство размещения «Русалочка» с номерным фондом более 50 номеров, расположенное по адресу: Краснодарский край, г. Анапа, ст. Благовещенская, ул. Прибрежная, д. 13, включенное в единый реестр классифицированных средств размещения РФ, предназначенное для сезонного отдыха и временного проживания граждан.

1.7. «Сезонный период работы» — период фактического приема и обслуживания гостей на Базе отдыха, ежегодно устанавливаемый с 15 июня по 15 сентября.

1.8. «Период бронирования» — бронирование номеров на предстоящий курортный сезон открывается ежегодно с 01 ноября предшествующего года.

1.9. «Гарантированное бронирование» — вид бронирования, при котором База отдыха ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда, при условии внесения предварительной оплаты.

1.10. «Расчетный час» — единое время заезда и выезда: заезд — с 13:00, выезд (расчетный час) — до 11:00 по московскому времени. Промежуток с 11:00 до 13:00 является технологическим перерывом для уборки и подготовки номеров.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА И ПОРЯДОК АКЦЕПТА

2.1. По настоящему Договору Исполнитель обязуется оказать Заказчику (Потребителю) комплекс гостиничных услуг по временному проживанию в номере выбранной категории на Базе отдыха «Русалочка» по адресу: Краснодарский край, г. Анапа, ст. Благовещенская, ул. Прибрежная, д. 13 в согласованный период (в рамках сезонной работы с 15 июня по 15 сентября), а также сопутствующие услуги, а Заказчик обязуется принять и оплатить данные услуги в соответствии с условиями Оферты.

2.2. Настоящая Оферта размещена в открытом доступе на Сайте Исполнителя русалочка.рф, а также на стойке регистрации (Reception) Базы отдыха.

2.3. Акцептом настоящей Оферты (заключением Договора на условиях Оферты в соответствии со ст. 438 ГК РФ) признается совершение Заказчиком любого из следующих конклюдентных действий:

а) заполнение формы заявки в модуле онлайн-бронирования на Сайте с проставлением отметки (галочки) в поле «Я ознакомлен и принимаю условия Публичной оферты и Правил проживания»;

б) внесение предоплаты (частичной или полной) за гостиничные услуги по сформированному счету или через интернет-эквайринг Сайта;

в) подписание регистрационной карты (карты гостя) при заселении на стойке регистрации.

2.4. Совершая акцепт, Заказчик подтверждает, что он в полном объеме ознакомлен и согласен с условиями настоящей Оферты, Правилами проживания на Базе отдыха «Русалочка», Правилами пожарной безопасности, Правилами посещения бассейна, регламентом содержания домашних животных, Политикой конфиденциальности и обработки персональных данных.

3. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ И ЗАСЕЛЕНИЯ

3.1. Бронирование номеров на сезон (15 июня – 15 сентября) открывается с 01 ноября через модуль автоматического бронирования на Сайте русалочка.рф. При оформлении заявки Заказчик выбирает категорию номера, даты проживания, количество гостей (включая возраст детей) и контактные данные. Данные автоматически вносятся в систему распределения номерного фонда (шахматку).

3.2. Минимальный срок бронирования и размещения в период курортного сезона составляет 3 (трое) суток, если иное прямо не установлено специальными тарифными планами или акциями Исполнителя.

3.3. Бронирование считается гарантированным с момента зачисления предоплаты на расчетный счет Исполнителя и направления Заказчику электронного подтверждения (ваучера) бронирования.

3.4. Бронирование осуществляется исключительно по категориям номеров. Пожелания относительно конкретного этажа, расположения окон, домика или номера комнаты учитываются при наличии возможности в шахматке, но не являются гарантированными.

3.5. Оформление заезда гостей осуществляется на стойке регистрации дежурным администратором с 08:00 до 20:00 (при позднем заезде — дежурной службой при условии предварительного извещения).

3.6. В соответствии с п. 18–20 Правил предоставления гостиничных услуг № 1912 заселение осуществляется исключительно при предъявлении документа, удостоверяющего личность:

- паспорта гражданина РФ (для граждан РФ);
- свидетельства о рождении — для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
- паспорта иностранного гражданина, миграционной карты и документа, подтверждающего право на пребывание в РФ (для иностранных граждан);
- российского национального водительского удостоверения (в предусмотренных законом случаях);
- сведений, полученных посредством мобильного приложения Единого портала государственных услуг (Госуслуги) либо Единой биометрической системы (ЕБС) — при наличии технической возможности.

Заселение несовершеннолетних граждан до 14 лет без родителей осуществляется на основании документов сопровождающих лиц при наличии согласия родителей в простой письменной форме. Заселение несовершеннолетних от 14 до 18 лет без сопровождения взрослых осуществляется по их паспорту и согласию одного из родителей в простой письменной форме (нотариальное удостоверение не требуется).

4. СТОИМОСТЬ УСЛУГ, ТУРИСТИЧЕСКИЙ НАЛОГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

4.1. Стоимость гостиничных услуг определяется утвержденным прейскурантом (тарифами) Исполнителя, динамически отражаемым в модуле бронирования на Сайте.

4.2. В стоимость услуг временного проживания включается туристический налог в соответствии с главой 33.1 Налогового кодекса РФ и нормативными правовыми актами муниципального образования. Отдельной строкой в платежных документах туристический налог не выделяется. Граждане льготных категорий (ст. 418.4 НК РФ) освобождаются от налога при предъявлении подтверждающих документов при заселении.

4.3. Оплата производится в рублях РФ в безналичном порядке через платежный шлюз на Сайте, по банковским реквизитам либо на стойке регистрации с выдачей фискального кассового чека (в электронном или бумажном виде).

4.4. Заказчик вносит предоплату в размере, указанном при бронировании (стандартно — за первые 1–3 суток проживания либо в процентном соотношении). Окончательный расчет (доплата до 100%) производится Заказчиком до момента фактического заселения в номер.

4.5. Дети до 5 лет включительно при совместном размещении с родителями без предоставления дополнительного спального места проживают бесплатно (не более одного ребенка в номере).

5. ПРАВИЛА АННУЛЯЦИИ, ИЗМЕНЕНИЯ БРОНИРОВАНИЯ И ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Отказ от гарантированного бронирования и аннуляция производятся Заказчиком посредством письменного уведомления на электронную почту Исполнителя anaparusalochka@rambler.ru, через личный кабинет модуля бронирования на Сайте rusalochka.rf либо по контактному телефону с обязательным последующим письменным подтверждением.

5.2. Своевременный отказ от бронирования:

— При отказе от гарантированного бронирования не менее чем за 14 (четырнадцать) суток до установленной даты заезда внесенная предварительная оплата возвращается Заказчику в полном объеме (100%) без удержания каких-либо штрафов и комиссий.

5.3. Несвоевременный отказ от бронирования, опоздание и незаезд:

— В случае отказа от гарантированного бронирования менее чем за 14 (четырнадцать) суток до установленной даты заезда, а также при опоздании или незаезде Гостя с Заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за 1 (одни) первые сутки проживания по забронированному тарифу (неустойка в соответствии с п. 27–29 Постановления Правительства РФ от 27.11.2025 № 1912).

— Оставшаяся часть внесенной предоплаты (сверх стоимости 1 суток простоя) подлежит возврату Заказчику.

— При опоздании более чем на одни сутки (после расчетного часа 11:00 дня, следующего за днем запланированного заезда) гарантированное бронирование аннулируется, если стороны не согласовали иной порядок ожидания.

5.4. Досрочный выезд:

— В соответствии со ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора досрочно. При досрочном выезде возврат оплаты за непрожитые сутки осуществляется по письменному заявлению Гостя за вычетом стоимости фактически оказанных услуг и фактически понесенных Исполнителем расходов, документально подтвержденных на момент выезда.

5.5. Возврат денежных средств осуществляется тем же способом, которым производилась оплата (на банковскую карту Заказчика при онлайн-оплате), в установленные законодательством РФ сроки (до 10 календарных дней с момента получения надлежащего заявления).

6. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ, ПРИЕМКА НОМЕРА И ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ ЗЛОУПОТРЕБЛЕНИЮ ПРАВОМ

6.1. Порядок приемки номера и заявления претензий по качеству:

— При заселении в номер Гость обязан проверить исправность оснащения и комплектацию по описи. При обнаружении любых недостатков (неисправность бытовой техники, сантехники, кондиционера, дефекты уборки, некомплектность белья) Гость обязан незамедлительно — не позднее 2 (двух) часов с момента заселения либо обнаружения дефекта в процессе проживания — заявить об этом дежурному администратору в письменной форме либо с регистрацией в журнале обращений.

— Исполнитель устраняет замечания по уборке в течение 2 часов, технические неполадки — в течение 4 часов либо производит переселение в равнозначный номер.

— Неуведомление Исполнителя о недостатках в установленный срок с продолжением непрерывного пользования номером подтверждает надлежащее качество услуг. Претензии и требования о соразмерном уменьшении цены или возврате средств, заявленные при выезде или после завершения проживания по обстоятельствам, о которых Гость своевременно не заявлял, признаются злоупотреблением правом (ст. 10 ГК РФ) и удовлетворению не подлежат.

6.2. Соответствие информации и защита от субъективных претензий:

— Заказчик подтверждает, что до совершения бронирования и оплаты ознакомился с полной информацией на сайте русалочка.рф (категории, фото номеров, оснащение, территория, удаленность от моря).

— Субъективные эстетические и вкусовые предпочтения (степень мягкости/жесткости матраса, высота подушек, цветовая гамма, вид из окна, если конкретный вид не являлся гарантированным условием категории) не являются недостатками услуг и не дают права на уменьшение цены или возврат средств.

6.3. Природно-климатические и внешние факторы:

— Исполнитель не несет ответственности и не производит компенсаций за естественные природные факторы побережья: погодные явления (дождь, шторм, ветер, жара), состояние морской воды и пляжной зоны (водоросли/камка, медузы, взвесь от волн), официальные запреты МЧС и властей на купание в море, а также за нормативные временные аварийные отключения централизованных сетей (электричество, вода станицы). Данные обстоятельства не свидетельствуют о ненадлежащем качестве услуг.

6.4. Противодействие потребителю экстремизму и шантажу:

— Запрещается использование угроз распространения заведомо ложных порочащих сведений, шантажа размещением негативных отзывов в сети Интернет с целью вымогательства материальных выгод, скидок или неправомерного возврата средств. При распространении недостоверных сведений Исполнитель вправе обратиться в суд за защитой деловой репутации (ст. 152 ГК РФ) с возложением всех убытков и издержек на виновное лицо.

6.5. Видеоконтроль и доказательственная база:

— В зонах общего пользования (входные группы, ресепшн, аллеи, периметр, зона бассейна) ведется открытое круглосуточное видеонаблюдение и аудиозапись. Заказчик (Гость) выражает согласие на ведение записи и признает право Исполнителя использовать видеоматериалы в качестве доказательств в суде и уполномоченных органах (ст. 152.1 ГК РФ).

6.6. Односторонний порядок фиксации нарушений:

— При отказе Гостя от подписания Акта о причинении ущерба или Акта о нарушении правил проживания (включая несанкционированный пронос животных) либо оставлении места нарушения, Акт составляется комиссионно не менее чем 2 (двумя) сотрудниками Базы отдыха с приложением фото/видеофиксации и признается надлежащим и достаточным доказательством.

6.7. Курение табака, кальянов, никотинсодержащей продукции, вейпов и электронных сигарет во всех номерах, зданиях, на балконах и террасах категорически запрещено (ФЗ № 15-ФЗ). Курение разрешено только в специально отведенных местах на открытом воздухе.

6.8. Бассейн и грубая неосторожность:

— При нахождении в мокрых зонах (бассейн, душевые, лестницы) обязательна нескользкая резиновая обувь; бег и прыжки запрещены. Вред, причиненный вследствие нарушения правил, оставления детей без надзора или состояния опьянения, признается грубой неосторожностью потерпевшего (ст. 1083 ГК РФ), исключающей ответственность Исполнителя.

7. СПЕЦИАЛЬНЫЙ РЕГЛАМЕНТ РАЗМЕЩЕНИЯ С ЖИВОТНЫМИ, ЗАПРЕТЫ И САНКЦИИ

7.1. На территории Базы отдыха «Русалочка» разрешено размещение **ИСКЛЮЧИТЕЛЬНО** с собаками декоративных миниатюрных пород (не бойцовских) весом строго до 6 кг, по предварительному согласованию при бронировании на сайте русалочка.рф (с обязательным отражением в ваучере и шахматке), только в категориях «Номер с кухней» и «Эко Домик» (не более 1 собаки в номере) при предъявлении ветеринарного паспорта с действующими прививками и внесении обеспечительного залога 5 000 рублей.

7.2. Категорический перечень запрещенных животных:

— **КАТЕГОРИЧЕСКИ ЗАПРЕЩЕН ПРИВОЗ, ПРЕБЫВАНИЕ И ЗАСЕЛЕНИЕ СО СЛЕДУЮЩИМИ ЖИВОТНЫМИ:** кошками всех пород (в связи с высокой аллергенностью белка Fel d 1 и порчей имущества), собаками весом более 6 кг, бойцовскими, служебными и крупными собаками, птицами всех видов, пресмыкающимися (рептилиями: змеями, ящерицами, черепахами), земноводными, грызунами (хомяками, крысами, морскими свинками, кроликами, шиншиллами, хорьками), членистоногими/пауками, дикими и экзотическими животными.

7.3. Безоговорочный отказ в заселении и неустойка:

— При прибытии Гостя с неразрешенными животными (кошками, крупными собаками, птицами, рептилиями и т.д.), а равно с разрешенной собакой без предварительного согласования в ваучере или без ветеринарного паспорта с отметками о вакцинации, Администрация **БЕЗОГОВОРОЧНО ОТКАЗЫВАЕТ В ЗАСЕЛЕНИИ.**

— Бронирование аннулируется по вине потребителя с удержанием платы за фактический простой подготовленного номера в размере стоимости 1 (одних) первых суток проживания (в соответствии с п. 27–29 Постановления Правительства РФ № 1912). Остаток предоплаты подлежит возврату.

7.4. Санкции за тайный (несанкционированный) пронос и скрытое проживание животных:

— В случае выявления факта скрытого нахождения в номере запрещенных животных (кошек, птиц, рептилий, крупных собак, грызунов и т.д.) либо разрешенных собак без согласования и оплаты, Договор **НЕМЕДЛЕННО РАСТОРГАЕТСЯ В ОДНОСТОРОННЕМ ПОРЯДКЕ**, а Гость подлежит выселению без возврата оплаты за текущие сутки;

— Гость выплачивает штраф за грубое нарушение санитарно-эпидемиологических норм в размере 10 000 (десять тысяч) рублей;

— Гость в полном объеме оплачивает услуги клининговой службы по генеральной дезинфекции, озонированию и химчистке от аллергенов и шерсти (не менее 7 000 руб.), а также возмещает фактический ущерб имуществу (ст. 1064 ГК РФ).

7.5. В случае нарушения запрета на курение и появления запаха гари/дыма в номере, Потребитель обязан оплатить расходы Исполнителя на проведение специализированной

генеральной санитарной уборки, озонирования воздуха и химической чистки текстильных покрытий и мягкой мебели от стойких запахов табачного дыма по утвержденному прейскуранту в размере 5 000 (пять тысяч) рублей, а также возместить стоимость поврежденного имущества (прожоги мебели, белья, подоконников) в полном объеме на основании ст. 1064 ГК РФ.

8. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ И БЕЗОПАСНОСТЬ

8.1. Заказчик дает согласие Исполнителю на обработку персональных данных (Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ) исключительно в целях исполнения Договора, онлайн-бронирования и передачи сведений в миграционные и регистрационные органы МВД РФ.

8.2. Исполнитель обеспечивает конфиденциальность данных и безопасность электронных платежей с использованием защищенных протоколов шифрования (SSL/TLS).

9. СРОК ДЕЙСТВИЯ, ИЗМЕНЕНИЕ И РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

9.1. Настоящая Оферта вступает в силу с момента ее публикации на Сайте русалочка.рф и действует бессрочно до момента отзыва или публикации новой редакции.

9.2. Претензионный порядок досудебного урегулирования обязателен (срок ответа на претензию — 10 дней). При недостижении согласия спор передается на рассмотрение суда по подведомственности и территориальной подсудности в соответствии с законодательством РФ.

10. РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

Исполнитель:

Индивидуальный предприниматель Пермяков В.А. / ООО «База отдыха «Русалочка»

Официальный сайт: русалочка.рф

Адрес объекта размещения: 353417, Краснодарский край, г. Анапа, станица Благовещенская, ул. Прибрежная, д. 13

Электронная почта для бронирования и аннуляций: anaparusalochka@rambler.ru

Период сезонного оказания услуг: с 15 июня по 15 сентября

Прием бронирований: с 01 ноября круглосуточно онлайн через модуль на сайте