

«УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный директор
ЗАО пансионат «Приветливый берег»
И.С. Глушко



Правила предоставления гостиничных услуг в ЗАО пансионат «Приветливый берег»

1. Настоящие правила разработаны в целях ознакомления гостя с информацией об особенностях проживания и обслуживания в ЗАО пансионат «Приветливый берег»

2. Настоящие правила разработаны на основании Закона «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 08.12.2020), части II Гражданского кодекса РФ от 26.01.1996 N 14-ФЗ (ред. от 28.04.2020), Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 №1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (действует по 31.12.2026 г.);

1. Общие положения.

1.1. Настоящие Правила являются обязательными для всех без исключения гостей, находящихся на территории пансионата. Гость обязан ознакомиться с настоящими Правилами. Заключение договора на оказание услуг/получение электронного ключа-карты и именной карты гостя является подтверждением того, что гость ознакомлен с настоящими Правилами, полностью с ними согласен и обязуется их соблюдать, неся риск неблагоприятных последствий в случае их нарушения. Информация о фирменном наименовании, местонахождении, режиме работы пансионата и его структурных подразделений, номера телефонов экстренных служб размещены на официальном сайте, информационных стендах, расположенных в сервисном центре и зоне «Ресепшен» пансионата. Там же размещены перечень услуг, Прейскурант на оказываемые услуги, настоящие Правила, Книга отзывов и предложений, иная необходимая в соответствии с законодательством Российской Федерации информация.


И.С. Глушко

1.2. С целью обеспечения безопасности гостей на территории и в помещениях пансионата ведется видеонаблюдение, за исключением зон санузлов и душевых, индивидуальных кабинок для переодевания, раздевалок.

1.3. Ответственность за последствия, возникшие на территории пансионата вследствие незнания и/или несоблюдения настоящих Правил и/или инструкций (правил), пиктограмм, установленных на территории пансионата, несет гость.

1.4. При посещении пансионата организованной группой лиц, ответственность за соблюдение настоящих правил всеми членами группы несет руководитель группы.

1.5. При посещении пансионата детьми до 18 лет, ответственность несут родители или сопровождающее(-ие) лицо (-а), старше 18 лет.

1.6. Оформление пребывания в пансионате осуществляется путем приобретения путевки/курсовки, оплаты иных услуг по безналичной форме, либо путем внесения наличных денежных средств на стойке «Ресепшен» в кассу пансионата только по предъявлении подлинных документов, удостоверяющих личность.

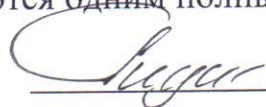
1.7 Размещение осуществляется в номер согласно забронированной и оплаченной категории. Изменение категории номера возможно только при наличии свободных номеров;

1.8 Ранний заезд, возможно, осуществить только при наличии свободных номеров. Пансионат определяет условия раннего заезда (доплата либо изменение даты выезда);

1.9 Путевки действительны только на указанный срок. Деление путевок не допускается. Дни опоздания восстанавливаются только при предъявлении больничного листа или в связи с форс-мажорными обстоятельствами.

1.10 Перенос сроков путевки возможен только по согласованию с отделом бронирования. Сухой паек не выдается при любых обстоятельствах (в том числе при выезде на экскурсию, или досрочном отъезде). Гости могут перенести услугу питания при отъезде на экскурсию за одни сутки, без предупреждения питание не восстанавливается. Питание не переносится с завтрака на ужин и наоборот. Только обед на обед и ужин на ужин. И не передается третьим лицам.

1.11 День заезда и день отъезда считаются одним полным днём.



И.С. Глушко

1.12 При размещении в пансионат по путёвкам Гости должны иметь:

- паспорт (для иностранных граждан: паспорт, виза, миграционная карта)
- путёвку, обменная путёвка или ваучер;
- доверенность от организации (при оформлении путёвки через посредника);
- справку об эпидемиологическом окружении и справку о прививках (для детей до 18 лет).
- свидетельство о рождении ребенка (до 14 лет)
- нотариально заверенное согласие от законных представителей сопровождающему лицу

1.13 Оформление заезда и выезда Гостя в пансионат осуществляется круглосуточно. При предоставлении услуг в пансионате действует единый расчетный час: заезд с 14:00, выезд до 12:00. При размещении Гостя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа, плата за проживание взимается в размере половины стоимости номера в сутки, согласно прейскуранту.

1.14 При досрочном выезде Гостю возвращаются денежные средства в следующем порядке: оставшуюся неиспользованную сумму в соответствии с фактическим расходом средств и времени выезда. Данный пункт Правил действителен при наличном расчете или расчете по терминалу банковской картой на месте, в пансионате;

1.15 ДляGuestей, направленных в пансионат юридическими лицами (туристическими агентствами и другими предприятиями), возврат денежных средств за неиспользованные дни осуществляется согласно условиям заключенного договора между Гостем и Туристическим Агентством;

1.16 При заезде Гостя в пансионат, в случае отсутствия предоплаты или оплаты за услуги на расчётном счёте пансионата, Гость размещается за наличный расчёт (оформляется депозит). При поступлении денежных средств на расчётный счёт пансионата Гостю осуществляется возврат ранее внесённой суммы по заявлению при наличии паспорта или документа, удостоверяющего личность. При отказе Гостя внести денежные средства в депозит, пансионат может отказать Гостю в размещении;

1.17 Льготы любым категориям граждан, имеющим право на них в государственных, лечебных, бытовых и иных организаций не предоставляются, т.к. госдотаций пансионату не предусмотрено.



И.С. Глушко

1.18 Не принимаются лица, прибывшие по чужим путевкам, без официального письма с подтверждением организации выдавшей путевку. Путевка с исправлением Ф.И.О. должна быть заверена круглой печатью организации, выдавшей путевку.

1.19 Питание производится по системе «шведский стол».

1.20 После оплаты услуг для гостя оформляются пропускные документы (именная карта гостя, электронный ключ-карта, браслет и др.), которые дают право прохода на территорию и объекты пансионата только лицу, на имя которого они выданы. Передача пропускных документов третьим лицам, проход по одному пропускному документу нескольких лиц запрещены.

1.21 Доступ (вход/выход) на территорию пансионата, пляж и ресторан осуществляется исключительно на основании пропускных документов по установленным в пансионате образцам.

1.22 Лицо, претендующее на получение пропускных документов, обязано дать письменное согласие на обработку его персональных данных. Отсутствие такого согласия является основанием отказа в выдаче пропускного документа.

1.23 Услугами, входящими в стоимость размещения в пансионата являются:

- Служба приема - круглосуточный прием;
- Ежедневная уборка номера;
- Ежедневная смена полотенец
- Смена постельного белья раз в три дня (на третий день);
- Вручение корреспонденции гостям;
- Поднос багажа (по просьбе)
- Утренняя побудка (по просьбе);
- Ежедневная уборка номера горничной, включая заправку постелей;
- Смена постельного белья: один раз в три дня;
- Смена полотенец: ежедневно;
- Глажение: предоставление утюга, гладильной доски;
- Автомат для чистки обуви;
- Почтовые и телеграфные услуги;
- Хранение ценностей в сейфе администрации;
- Хранение багажа;
- Прием платежей по банковским картам;
- Вызов такси;
- Туристские услуги;
- Оказание медицинской неотложной помощи (круглосуточно);



И.С. Глушко

- Предоставление шезлонгов на пляже и на открытом бассейне пансионата;
- Пользование открытыми спортивными площадками с предоставлением инвентаря;
- Оказание услуг питания согласно выбранному тарифу.

1.24 Трансфер (автоуслуги) и Услуги парковки автомобиля личного пользования оплачиваются отдельно.

1.25 В случае если Гость прибыл в пансионат на личной автомашине, транспортное средство может быть размещено на территории автомобильной парковки при условии наличия в ней свободных мест с учетом следующего:

- Пансионат не несет ответственности за сохранность автомобиля Гостя, находящегося на территории автомобильной парковки, в случае причинения вреда имуществу Гостя третьими лицами. ОТЕЛЬ обязуется оказать максимальное содействие по установлению причин произошедшего
- не допускается размещение (парковка) автомобилей, у пожарных подъездов к зданиям пансионата, а также у главного входа в здание пансионата;
- категорически запрещается парковка автотранспортных средств на люках пожарной канализации (гидрантах)

1.26 Пансионат не несет ответственности за оставленные без присмотра личные вещи гостя и денежные средства.

1.27 Дети любого возраста принимаются на платной основе.

- Прием дополнительно привезенных детей возможен при наличии двух путевок с оплатой за дополнительное койко-место (раскладушка) с питанием (по личному заявлению отдыхающих). Оплату за дополнительно прибывших детей рассчитывать по действующим ценам в пансионате на момент заезда.

- Стоимость дополнительного места в номере определяется в соответствии с категорией номера.

- Дети принимаются с 1 года, при наличии свидетельства о рождении, а так же справки об эпидемиологическом окружении и о прививках.

1.28 Пребывание гостей (в том числе детей) не проживающих в пансионате разрешается в течение 1 часа дневного времени, предварительно зарегистрировавшись в службе охраны с предоставлением документов, удостоверяющих личность.



И.С. Глушко

1.29 Все споры, разногласия и конфликтные ситуации, возникшие между Гостями пансионата на бытовом уровне, подлежат разрешению по возможности самими Гостями цивилизованными и законными способами и средствами. Администрация пансионата вправе осуществить вмешательство в конфликтные ситуации между Гостями в случае такой необходимости;

2. На территории и объектах пансионата запрещено:

2.1. Проносить, хранить, использовать взрывчатые, огнеопасные и ядовитые вещества, огнеприпасы, пиротехнику, роликовые коньки, скейтборды, велосипеды, самокаты, гироскутеры, моноколеса, сигвеи, беспилотные летательные аппараты и т.д.

2.2. Курение (в т.ч. электронных сигарет) во всех помещениях и на территории пансионата, за исключением специально отведенных для курения мест. При выявлении факта курения Гость обязан оплатить сбор на проведение химчистки номера (иного любого помещения и территории пансионата) согласно произведенным затратам. (Федеральный закон от 23 февраля 2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»)

2.3. Распитие алкогольных и спиртосодержащих напитков за пределами пунктов общественного питания, осуществляющих их розничную продажу.

2.4. Нарушение общественного порядка, оставление без присмотра детей, нахождение в местах общего пользования в состоянии сильного алкогольного опьянения, в купальных костюмах, пижамах, халатах.

2.5. Передача пропускных документов третьим лицам, организация прохода по личным пропускным документам третьих лиц.

2.6. Причинение вреда жизни и здоровью гостей, персоналу пансионата, ущерба его имуществу, использование инфраструктуры пансионата не по назначению, пользование неисправным оборудованием, собственными нагревательными приборами.

2.7. Осуществление любых действий, направленных на проявление дискриминации и неуважения на почве различий по национальности, вероисповеданию, возрасту, социальному положению или другим признакам.

2.8. Самовольное переселение из номера в номер, оставление в номере посторонних лиц в свое отсутствие.



И.С. Глушко

2.9. Проживание с домашними животными.

2.10. Выносить из пунктов общественного питания столовые приборы, посуду и продукты питания.

2.11. Самостоятельное производство ремонта оборудования и систем коммуникаций.

2.12. Самостоятельное размещение надписей, объявлений, рекламных материалов.

2.13 Осуществлять прослушивание музыкальных произведений с использованием звукоусилительной аппаратуры в период до 07 (семи) часов утра и после 23 (двадцати трех) часов местного времени;

2.14 Нарушать санитарно-эпидемиологические нормы и правила, законодательство РФ о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения;

2.15 Осуществлять видео и/или фотосъемку без предварительного письменного согласования с Исполнителем (данное правило не действует в отношении видео- и/или фотосъемки, проводимой Гостями — физическими лицами для использования в исключительно семейно-бытовых целях);

3. Гость пансионата обязан:

3.1. Выполнять настоящие правила, иные правила и инструкции, действующие в пансионате, законные требования персонала.

3.2. Не создавать своими действиями угроз для жизни и здоровью других гостей, персонала и третьих лиц.

3.3. Бережно относиться к имуществу пансионата и третьих лиц. Оставляя номер, выключать электроприборы, водопроводные краны, закрывать окна и балконные двери.

3.4. Сообщить обо всех имеющихся заболеваниях, представляющих опасность для него самого, а также для здоровья и безопасности других гостей, третьих лиц.

3.5. Осуществлять постоянный контроль за детьми.

3.6. Возместить причиненный ущерб имуществу пансионата и/или третьих лиц.



И.С. Глушко

3.7. Незамедлительно сообщать персоналу о всех неисправностях, неполадках, сбоях в работе и оборудования, бесхозных, подозрительных предметах, аварийных ситуациях.

3.8. В случае возникновения чрезвычайных аварийных ситуаций, не поддаваясь панике, четко выполнять команды персонала.

3.9. По окончании пребывания в пансионате сдать персоналу в исправном состоянии номер, его оборудование, взятый на прокат инвентарь, пропускные документы.

4. Пансионат вправе:

4.1. Отказать в доступе на территорию пансионата и/или прекратить оказание услуг без каких-либо компенсаций лицам:

- не указанным в пропускном документе;
- лицам, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического либо иного токсического опьянения;
- нарушающим общественный порядок, пропускной и внутриобъектовый режимы, невыполняющие законные требования персонала, причиняющие ущерб имуществу пансионата, жизни, здоровью и имуществу третьих лиц;
- несовершеннолетним без сопровождения взрослых.

4.2. Требовать возмещение ущерба, причиненного имуществу пансионата действиями гостя.

4.3 Проводить текущие ремонтно-строительные работы на территории пансионата в рабочие дни и в дневное время. Шумные и иные работы в ночное время запрещены, кроме случаев чрезвычайной ситуации, стихийных бедствий, аварийных ситуаций

 И.С. Глушко