

# Правила проживания в пансионате

## 1. Предоставление номеров для временного размещения

1.1. Пансионат предназначен для временного размещения гостей, на срок, согласованный с администрацией. По истечению согласованного срока, гость обязан освободить номер. При желании продлить срок пребывания, необходимо сообщить об этом на Reception как можно раньше. Положительное рассмотрение заявки зависит от наличия такой возможности (номера) и отсутствия подтвержденной брони в пользу третьих лиц.

1.2. В период курортного сезона Пансионат работает круглосуточно, семь дней в неделю. Время заезда с 12:00, время выезда до 10:00. Расчетный час 10:00 по местному времени. Плата взимается за 24 часа (сутки) вне зависимости от фактического времени пребывания в номере. Действующие тарифы, услуги включенные в стоимость, границы дат курортного сезона и включенных в него тарифных сезонов

1.3. Ранний заезд (с 4:00) и поздний выезд (до 18:00) пансионатом НЕ гарантируется. При наличии технической возможности ранний заезд/поздний выезд может быть предоставлен в день заезда/отъезда на Reception. Для гарантированного заезда до 12:00 или выезда до 18:00 необходимо приобрести дополнительные сутки проживания. В любом случае, в даты заезда и выезда гостям будет предоставлена возможность хранения багажа, места для ожидания в общих залах и приобретения доступных услуг Пансионата (в т.ч. питания) по прейскуранту.

1.4. Один ребёнок в возрасте до 4-х лет (на дату поселения) размещается в номере бесплатно (с предоставлением питания). При размещении более одного ребенка до 4-х лет - за остальных детей оплачиваются дополнительные места. За детей от 4-х лет и старше – оплата производится в полном объеме и на основных, и на дополнительных местах. Дети до 18 лет могут быть размещены в Пансионате только на основании актуальных правил.

1.5. В стоимость размещения на основных и дополнительных местах включено трёхразовое питание

1.6. Гостям, приезжающим на личном транспорте, бесплатно предоставляется место на парковке при наличии свободных мест.

## 2. Порядок, регистрации и оплаты услуг в Пансионате

2.1. Поселение в отель возможно исключительно при предъявлении каждым гостем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утверждённым Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 и действующим с 01.01.2021 года.

2.2. Регистрация и поселение иностранных граждан осуществляется при наличии паспорта иностранного гражданина с визой, иные миграционные документы установленного образца, утвержденные постановлением Правительства РФ от 15 января 2007г. №9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

2.3. Прейскурант цен (тарифов) на основные и дополнительные гостиничные услуги находится на Reception.

2.4. В Пансионате принимаются 2 вида расчетов: оплата наличными денежными средствами (в национальной валюте - рублях), оплата путем безналичного перечисления на расчетный счет. В случае отсутствия денежных средств на расчетном счете Пансионата при полной оплате проживания за безналичный расчет, поселение гостя в отель не производится.

2.5. При поселении в Пансионат гость подписывает Договор предоставления гостиничных услуг и сдачи/приёмки помещений, что является согласием гостя с данными правилами, правилами пожарной и антитеррористической безопасности, правилами посещения пляжа, правилами размещения с детьми, правилами противодействия распространению инфекций и другими правилами, утвержденными в Пансионате на дату заезда Гости, а также его согласием на хранение, обработку и использование его персональных данных.

2.6. В случае опоздания Гостя перерасчет стоимости бронирования не производится.

2.7. В случае полного отказа гостя от забронированных услуг по приезду, администрация вправе удержать сумму в размере 30% от полной стоимости забронированных услуг за указанный период (сумму предоплаты), при этом стороны договариваются, что данная сумма является фактически понесенными затратами Пансионате.

2.8. При выезде гость обязан произвести окончательный расчет за предоставленные услуги (как основные, так и дополнительные) и сдать ключ от номера администратору Reception.

### **3. Правила пребывания в Пансионате**

3.1. Для беспрепятственного пользования различными услугами и сервисами, в т.ч. при входе на завтрак, обед, ужин, при въезде на территорию Пансионата и т.д. - Гостю необходимо по каждому запросу сообщать Фамилию и номер номера, в котором он(а) проживает. При отказе сообщать эти данные сотрудникам Пансионата - услуги, включенные в стоимость отдыха, предоставлены не будут.

3.2. Ценные вещи и документы гостям не рекомендуется оставлять номере. Администрация отеля не несет ответственность за сохранность документов, денег, ценных вещей, драгоценностей, оставленных в помещениях и на территории отеля. Гости должны не забывать следить за закрытой дверью в номере. При утере ключа - необходимо срочно обратиться на Reception.

3.3. Администрация просит гостей бережно относиться к имуществу, оборудованию Пансионата, соблюдать санитарные нормы, общественный порядок и правила пожарной безопасности. Покидая номер - необходимо закрывать окна, краны, выключать свет и другие электроприборы. В соответствии с законодательством РФ, в случае утери или порчи имущества Пансионата, гость должен возместить материальный ущерб согласно прейскуранту, ознакомиться с которым можно у дежурного администратора в любое удобное для Вас время. Администратором службы приема и размещения составляется акт о порче (утрате) имущества. На основании данного акта, гость обязан возместить стоимость нанесенного ущерба в кассу Пансионата.

3.4. При причинении Пансионату значительного материального ущерба по вине или халатности гостей и (или) их гостей, в обязательном порядке должен быть составлен акт. В данном случае, кроме возмещения ущерба, гость должен добровольно или в судебном порядке возместить Пансионату потери, связанные с простоем номера во время ремонта, замены мебели и т.п. случаев (например, при заливе водой).

- 3.5. Гости Пансионата принимают к сведению необходимость следовать устным инструкциям сотрудников Пансионата, не противоречащим настоящим Правилам в каждом конкретном случае.
- 3.6. Пансионат не несет ответственность за работу местных коммунальных служб (отключение света, воды и прочее).
- 3.7. Книга отзывов и предложений находится на Reception и выдается по первому требованию гостя (кроме лиц, находящихся в нетрезвом состоянии). Требования и жалобы рассматриваются администрацией незамедлительно.
- 3.8. По просьбе проживающих, по согласованию с администрацией, допускается нахождение посторонних лиц в номере до 23:00;
- 3.9. В случае задержки посетителя в номере гостя после 23:00 или прохода в номер зарегистрированным гостем постороннего лица в ночное время, с 23:00, данные лица проходят процедуру заселения в номер и оплачивают стоимость размещения, согласно установленному прейскуранту.
- 3.10. Администрация оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.
- 3.11. При отсутствии гостя по месту проживания более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет на хранение. Прочее имущество находится в службе гостиничного хозяйства.
- 3.12. В случае возникновения жалоб со стороны гостя администрация принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством РФ.
- 3.13. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация и гость руководствуются действующим законодательством РФ.
- 3.14. Гость принимает на себя обязательства по оплате оказываемых услуг и несет ответственность за соблюдение настоящих Правил.
- 3.15. При обнаружении недостатков в услуге гость вправе потребовать безвозмездного устранения недостатков, либо равноценной замены услуг.
- 3.16. Пансионат, при условии соблюдения настоящих правил, гарантирует гостю право пользования предоставляемыми Пансионатом услугами без каких-либо вмешательств со стороны Пансионата или других лиц, заявляющих, что они действуют от имени или по поручению Пансионата.

#### **4. В целях обеспечения порядка и безопасности в Пансионате запрещается:**

- 4.1. Курить на территории и в номерах за исключением специально отведенных мест;

- 4.2. Пользоваться в номере электрическими приборами, за исключением предоставленных Пансионатом;
- 4.3. Передавать посторонним лицам ключи от номера;
- 4.4. Хранить в номере легковоспламеняющиеся, взрывчатые, отравляющие, химические и радиоактивные материалы;
- 4.5. Проносить на территорию Пансионата и хранить в номере оружие;
- 4.6. Выносить продукты и напитки из зон обслуживания «шведского стола» - данное правило введено для сохранения благоприятной санитарной обстановки в нашем Пансионате;
- 4.7. Нарушать общепризнанные нормы поведения, в т.ч. находиться под действием наркотических средств или в состоянии сильного алкогольного опьянения;
- 4.8. Проявлять агрессию или действия, угрожающие безопасности здоровья или имущества других лиц;
- 4.9. Нарушать покой гостей, проживающих в соседних номерах;
- 4.10. Причинять ущерб имуществу Пансионате;
- 4.11. Размещать в номере гостей после 23:00 без оплаты и регистрации их в Пансионате;
- 4.12. Размещать в номерах домашних животных, рептилий и птиц (за исключением собак декоративных пород, размещение которых осуществляется администрацией на специальных условиях).
- 4.13. В целях безопасности передвигаться по лестничным маршам в мокрой обуви.
- 4.14. Оставлять детей без присмотра (за исключением времени соответствующих событий в расписании анимации).

## **5. Сервис, предоставляемый Пансионатом**

- 5.1. Узнать подробно обо всех актуальных услугах Пансионата можно на официальном веб-сайте Пансионата и/или на Reception.
- 5.2. Дополнительные бесплатные услуги. Пансионат обеспечивает проживающим следующие виды бесплатных услуг: доставка в номер корреспонденции по ее получении, побудка в определенное время, вызов такси, скорой помощи, пользование медицинской аптечкой. Услуги предоставляются через Reception
- 5.3. Уборка в номере. Текущая уборка номеров производится 1 раз в 2 дня, смена постельного белья и полотенца осуществляется 1 раз в 7 дней (или по требованию гостей досрочно - за дополнительную оплату, согласно прейскуранту).
- 5.4. Забытые вещи. В случае обнаружения забытых вещей, Пансионат принимает меры по возврату их владельцу, уведомляя его об этом, если владелец известен. Забытые вещи хранятся в течение 3 месяцев, после чего уничтожаются, о чем составляется акт установленной формы. В случае утери вещей, гость немедленно уведомляет об этом

администратора Reception. Если до окончания срока пребывания в Пансионате гость не предъявил свои требования к Пансионату, считается, что его вещи не были утеряны или повреждены.

#### **6. Обязанности Пансионата:**

- 6.1. Обеспечивать заявленное качество предоставляемых услуг;
- 6.2. Предоставлять гостям полную информацию об услугах, оказываемых Пансионатом, форме и порядке их оплаты, размещать всю необходимую информацию на Reception в полной редакции;
- 6.3. Предоставить по первому требованию гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится на Reception Пансионата (кроме лиц, находящихся в нетрезвом состоянии);
- 6.4. Требования и жалобы рассматриваются администрацией незамедлительно.

#### **7. Обязанности гостей Пансионата:**

- 7.1. При выходе из номера закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, телевизор, вентилятор или кондиционер и т.д.
- 7.2. Соблюдать установленные правила Пансионата, соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере, на территории, в помещениях общего пользования.
- 7.3. Строго соблюдать правила пожарной и антитеррористической безопасности.
- 7.4. Строго соблюдать дополнительные правила Пансионата, действующие в те или иные даты, установленные в целях обеспечения безопасности гостей в соответствии с рекомендациями Роспотребнадзора, Ростуризма и иных уполномоченных организаций.
- 7.5. Возместить ущерб, в случае утраты, повреждения или порчи имущества Пансионата.
- 7.6. Нести ответственность за действия приглашенных им к себе в номер посетителей.
- 7.7. Исключать возможность возникновения в номере инфекции, неприятных запахов и т.д.
- 7.8. Своевременно и в полном объеме оплачивать все представленные основные и дополнительные услуги.
- 7.9. Соблюдать особую осторожность при передвижении в пляжной обуви в зонах общего пользования и по, лестничным маршам.

#### **8. Прекращение предоставления гостиничных услуг, отказ в поселении**

- 8.1. Гость имеет право расторгнуть договор о предоставлении гостиничных услуг в любое время, при условии оплаты фактически предоставленных услуг (при досрочном выезде взимается плата за три ночи дополнительно; сумма данной оплаты не может быть менее 30 % от общей стоимости бронированных услуг).
- 8.2. Если гость неоднократно нарушает внутренние правила Пансионата, что приводит к материальным убыткам или создает неудобства для других гостей, Пансионат имеет право отказать в предоставлении тех или иных услуг, либо осуществить выселение по предусмотренной законом процедуре.

8.3. В этом случае после вычета суммы, покрывающей нанесенные гостем материальные убытки и (или) штрафы, предусмотренные настоящими Правилами, гостю возвращается остаток внесенной ранее оплаты.

8.4. Администратор имеет право отказать в поселении в случаях, если:

8.4.1. У гостей отсутствуют требуемые документы, документы недействительны или просрочены, есть подозрения на то, что документы фальшивые.

8.4.2. Отсутствует оплата за гостиничные услуги в установленном порядке и в необходимом размере.

8.4.3. У гостя неопрятный, грязный внешний вид, он находится в нетрезвом состоянии, неадекватно, агрессивно себя ведет;

8.4.4. Гость причиняет материальный ущерб Пансионату;

8.4.5. Гость отказывается соблюдать внутренние правила Пансионата и/или подписывать соответствующие документы, фиксирующие его обязательства.