



Правила проживания в пансионате с лечением «Приморский»

Положение о порядке проживания, пребывания и предоставления услуг

в пансионате с лечением «Приморский»

Настоящие правила разработаны в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 №52-ФЗ, Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 №1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 №1025 «Об утверждении Правил бытового обслуживания в РФ, Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 №1036 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания».

1. Основные понятия

«Пансионат» следует понимать территорию средства размещения, с расположенными на ней корпусами и другими объектами инфраструктуры, обеспечивающими функционирование Пансионата, а также оборудование и другое имущество.

«Исполнитель» - общество с ограниченной ответственностью Пансионат с лечением «Приморский» в с. Кабардинка, оказывающий комплекс услуг по организации отдыха граждан на территории Пансионата.

«Гость Пансионата» - гражданин, находящийся на территории Пансионата, пользующийся приобретенными и предоставленными услугами, включая услуги на проживание.

«Карта гостя» -карточка, на которой указаны Ф.И.О. гостя, номер комнаты и период проживания, выдается Гостю пансионата для возможности беспрепятственного прохода по территории Пансионата и получения оплаченных и предоставленных Исполнителем услуг.

2. Общие положения

2.1. Пансионат предназначен для временного проживанияGuests на период, согласованный с Исполнителем. По истечении согласованного периода Гость освобождает номер.

2.2. Режим работы Пансионата с лечением «Приморский» - круглосуточно.

2.3. Правила проживания:

Размещение гостей производится по предварительному бронированию.

Размещение без предварительного бронирования производится только при наличии свободных номеров.

При бронировании Гость выбирает категорию номера, а конкретный номер комнаты, принадлежащий к данной категории, присваивается автоматически, при заселении Гостя.

Расчетный час 12:00 текущих суток по местному времени.

Время заезда с 14:00 текущих суток по местному времени.

Время выезда до 12:00 текущих суток по местному времени.

По окончании периода проживания Гость обязан освободить номер до расчетного часа (12.00 текущих суток). Продление периода проживания производится только при отсутствии брони на данный номер. При наличии свободных номеров, по необходимости, за дополнительную плату, проживающему может быть предоставлен другой номер.

2.4. Порядок регистрации:

При размещении обязательным является предъявление следующих документов:

для граждан России старше 14 лет – паспорт гражданина РФ ;

для детей до 14 лет – свидетельство о рождении, справка об эпидокружении (срок действия 3 дня) и справка о прививках;
для иностранных граждан – гражданский паспорт, виза на въезд на территорию РФ и миграционная карта.

Для иностранных граждан: размещение по истечению срока временного проживания в РФ, срок действия визы, срок действия свидетельства о временном проживании в РФ – запрещено.

Дети до 18 лет могут быть поселены в Пансионат только вместе с родителями при представлении документов, подтверждающих их родство, или с сопровождающим лицом, при представлении документов, подтверждающих полномочия на сопровождение несовершеннолетнего (нотариальную доверенность от родителей; решение о назначении опекуном/ попечителем.).

2.5. Порядок оплаты:

Оплата за проживание и услуги Пансионата осуществляется по утвержденному Пансионатом прейскуранту цен, установленному на определенный период. Все цены указаны в рублях.

Информация о действующих ценах, об услугах, входящих в стоимость и услугах, предоставляемых за дополнительную плату, публикуется на **сайте [www.primorskiy - kab.ru](http://www.primorskiy-kab.ru) и размещается на стойке службы приема и размещения.**

Информация о дополнительных услугах и их стоимости, находится на стойке службы приема и размещения, в номере гостя.

На территории пансионата действует наличная система расчетов за дополнительные услуги.

Договор Пользовательского соглашения о предоставлении соответствующей услуги заключается во время бронирования между Вами и Пансионатом.

Резервирование номеров производится непосредственно при бронировании. Кроме того, подтверждение брони передается по электронной почте на наш адрес.

Для оформления бронирования Вы предоставляете следующие персональные данные:
фамилию, имя, отчество, дату рождения, адрес эл.почты, номер телефона.

Оформляя бронирование, Вы соглашаетесь с Правилами проживания.

В случае несогласия с какими-либо положениями данного документа, рекомендуем отказаться от дальнейших действий по оформлению бронирования.

Для оплаты номера Вы можете выбрать наиболее удобный для Вас вариант оплаты:

- оплатить 100% стоимость номера
- оплатить 30% от стоимости номера, остальную сумму необходимо оплатить в Пансионате в день заезда.

Оплатой считается поступление денежных средств на счет Пансионата.

В случае отсутствия оплаты по истечении 2х банковских дней с даты подтверждения бронирования, бронь аннулируется.

2.7. Аннулирование бронирования:

Негарантированное бронирование:

Аннулируется при отсутствии оплаты по истечении 2х банковских дней с даты подтверждения бронирования.

Гарантированное бронирование:

В случае аннулирования путевки за 15 дней и более Пансионатом может быть возвращена вся стоимость путевки.

В случае аннулирования путевки менее чем за 15 дней до заезда Пансионатом удерживается 30% от стоимости путевки. Менее чем за 5 дней до заезда – 50% от стоимости путевки.

В случае не заезда гостя в установленный срок, при отсутствии аннулирования путевки, Исполнителем удерживается 50% от стоимости путевки.

Вам необходимо заполнить и отправить заявление на возврат денежных средств по электронной почте.

В случае позднего заезда гостя, в нарушении срока, указанного в путевке, по причинам от Пансионата независящим, продление срока путевки, либо перерасчет ее стоимости не производится.

В случае досрочного выезда гостя, в нарушении срока, указанного в путевке, Пансионатом удерживается 100% стоимости за 1 сутки проживания.

Уважительной причиной принято считать тяжелую болезнь гостя, либо близких родственников. Иные случаи личного характера рассматриваются руководством Пансионата в индивидуальном порядке при документальном подтверждении.

3.Перечень оказываемых услуг.

3.1. Перечень услуг Пансионата входящих в стоимость номера:

Проживание в номере выбранной категории;
четырёхразовое питание, комплексное, 10 дневное меню;
уличные тренажеры;
спортивная площадка (с покрытием для футбола, волейбола);
собственный пляж, оборудованный шезлонгами, душевыми, раздевалками;
библиотека;
парковка.

3.2. Перечень услуг за дополнительную плату:

услуги прачечной;
аренда сейфовой ячейки;
экскурсионное обслуживание;
прокат спортивного инвентаря и пользование теннисным кортом;
прокат фена, чайника;
прокат велосипедов;
прокат батута, ласты, маски.

3.3. Предоставляет без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

вызов скорой помощи, других специальных служб
оказание первой (доврачебной) медицинской помощи;
доставка в номер корреспонденции по ее получении;
побудка к определенному времени;
гладильная доска и утюг;
вызов такси;
предоставление кипятка, швейных принадлежностей, одного комплекта посуды и столовых приборов.

4. Обязанности Исполнителя по предоставлению услуг.

- 4.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять гостям и посетителям Пансионата оплаченные услуги.
- 4.2. Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и посетителях Пансионата.
- 4.3. Не проводить шумных мероприятий на территории Пансионата после 23-00.
- 4.4. Своевременно реагировать на просьбы гостей и посетителей Пансионата в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры Пансионата, других недостатков оказанной услуги.
- 4.5. Исполнитель не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжение).
- 4.6. Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг санитарным нормам.

5. Обязанности Гостя Пансионата

- 5.1. Проживание (если не оплачено заранее) должно быть полностью оплачено в момент заселения.
- 5.2. В период отдыха соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха гостей от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других гостей на отдых, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал.
- 5.3. Соблюдать правила пожарной безопасности, правила техники безопасности на всех объектах Пансионата.
- 5.4. В период с 23-00 до 9-00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям.
- 5.6. Не повреждать имущество Пансионата. В случае повреждения или уничтожения имущества, до даты выезда, возместить ущерб пансионату в соответствии с действующим законодательством, в размере, установленном преysкурантом, утвержденным Исполнителем.
- 5.7. При выявлении у гостя инфекционного заболевания и при подозрении на такое заболевание немедленно освободить номер в Пансионате (с. 33 ФЗ №52 « о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.99г.)

6. В Пансионате запрещается.

- 6.1. выносить из столовой продукты и посуду. В случае болезни кого-либо из гостей возможен вынос продуктов в одноразовой посуде только с разрешения администратора столовой.

- 6.2. Проносить и употреблять напитки в стеклянной таре на территории спортивных площадок. Пляже.
- 6.3. Курить в номерах, общественных зонах и иных не отведенных для этого местах.
- 6.4. Носить и хранить оружие, взрывчатые и легковоспламеняющиеся, едкие и ядовитые вещества. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право, по требованию администрации Пансионата. Под оружием следует понимать средства, указанные в законе РФ «Об оружии».
- 6.5. Находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на него.
- 6.6. Хранить и не санкционированно использовать пиротехнические изделия и свечи.
- 6.7. Находиться и отдыхать на территории Пансионата с животными.
- 6.8. Проводить на территорию Пансионата своих посетителей.
- 6.9. Оставлять несовершеннолетних детей без присмотра на территории пляжа, тренажеров, детских площадок.

7. О курении.

- 7.1. Лица, проживающие в Пансионате, обязаны соблюдать требования ФЗ от 23.02.2013 № 15-ФЗ (ред. От 31.12.2014) «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»

8. Ответственность и права Исполнителя.

- 8.1. Исполнитель не несет ответственности за здоровье гостя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных вне Пансионата.
- 8.2. Администрация Пансионата не несет ответственность за сохранность документов, денег и иных ценностей.
- 8.3. Администрация Пансионата оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случаях нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.
- 8.4. При отсутствии гостя по месту проживания более 1 суток или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа, администрация Пансионата вправе создать комиссию и сделать опись имущества гостя, находящегося в номере, освободить номер и поместить

имущество гостя в место временного хранения. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов администрация Пансионата берет на ответственное хранение.

8.5. Исполнитель заботится о Вас и Вашем здоровье, убедительно просим Вас не купаться в море в нетрезвом состоянии.

8.6. Ради безопасности Ваших детей не оставляйте их без присмотра.

8.7. На территории Краснодарского края действует Закон №1539-КЗ от 21.07.2008г. «О мерах по профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в Краснодарском крае», требования которого обязательны для исполнения всеми гостями.

9. Порядок разрешения споров.

9.1. В случае возникновения жалоб со стороны Гостя администрация Пансионата принимает все возможные меры для урегулирования конфликта.

9.2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, Гость пансионата должен стремиться к тому, чтобы разрешить проблемы путем обращения в Службу приема и размещения к администратору. Если проблема не может быть решена на месте в разумные сроки, Гостю необходимо изложить свои пожелания в письменной форме в Службе приема и размещения. Не выполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензий.

9.3. Администрация пансионата не несет имущественной ответственности, если докажет, что нарушение своих обязательств возникло вследствие действия непреодолимой силы(форс-мажор), либо по вине Гостя.

9.4. Настоящие Правила имеют обязательную силу для Гостя и исполнителя в течении всего срока проживания либо иного правомерного нахождения гражданина на территории Пансионата. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, администрация Пансионата и Гость руководствуются действующим законодательством РФ.

9.5. Книга отзывов и предложений находится в Службе приема и размещения пансионата и выдается администратором по требованию гостей.

При ознакомлении с услугами Пансионата, до момента оплаты услуг Пансионата Гость ознакомлен и согласен со всеми положениями, требованиями, ответственностью, отраженными в настоящих Правилах проживания.