

## Правила проживания

Настоящие правила устанавливают порядок бронирования, поселения, проживания и предоставления услуг в пансионате «Большая Медведица». Настоящие правила разработаны в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490 «ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРАВИЛ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ» (в ред. Постановлений Правительства РФ от 02.10.1999 N 1104, от 15.09.2000 N 693, от 01.02.2005 N 49)

### 1. Общие положения

**1.1** Данные правила устанавливают для гостей внутренний распорядок проживания в пансионате «Большая Медведица», правила пользования имуществом пансионата, объём предоставляемых услуг, ответственность сторон.

**1.2** Деятельность пансионата также регулируется правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

### 2. Правила пользования имуществом гостиницы

**2.1** Пансионат предоставляет постояльцам для проживания меблированные номера, оснащенные бытовой техникой (телевизор, холодильник, чайник, кондиционер и др.), сантехникой и другим оборудованием. Номера пансионата и помещения общего пользования утеплены, имеют современную отделку, оборудование, комплектацию.

**2.2** Постояльцы должны бережно обращаться с имуществом пансионата, использовать оборудование по назначению, соблюдать требования пожарной безопасности. В случае выявления повреждения имущества, технических неисправностей, чрезвычайных происшествий (залив, возгорание, разбитые стёкла и т.п.) необходимо **немедленно сообщить** об этом администратору.

### 3. Внутренний распорядок проживания в пансионате

**3.1** За соблюдением внутреннего распорядка в пансионате следит администратор. Он даёт посетителям разъяснения относительно правил проживания, принимает жалобы от них на действия персонала и других посетителей, нарушающих установленный порядок работы пансионата.

**3.2** Посетители, после оформления оплаты проживания и заполнения регистрационной анкеты гостя, получают у администратора ключ от номера. Если посетители выходят из номера и закрывают его ключом, они обязаны сдать ключ администратору. Запрещается передавать другим лицам ключ от номера.

**3.3** В номерах, коридорах, лестничных пролетах пансионата, а также залах кафе - **запрещается курить**. За курение в неположенном месте налагается **штраф 3000 руб.** При повторном случае курения в указанных выше местах администрация пансионата имеет право выселить постояльца.

**3.4** С 23 до 8 часов утра внутри здания и на территории необходимо сохранять тишину. В номерах в это время **запрещается** включать на большую громкость телевизоры.

**3.5** К посетителям пансионата могут приходиться гости с 8 до 23 часов. На приход гостя должен дать согласие проживающий в номере, а администратор ведёт запись всех входящих в пансионат к постояльцу посетителей. Гость обязан предоставить документ,

подтверждающий личность, администратору. За гостя отвечает проживающий в номере. Администратор имеет право **запретить** гостю проход в гостиницу в случаях, предусмотренных п. 10.4

**3.6** Проживание с любыми животными в пансионате **запрещается!**

#### **4. Энергосбережение**

**4.1** В номерах **запрещается** использовать привезенные с собой тройники и удлинители, мощные электроприборы, в том числе нагревательные, кроме случаев, когда эти приборы входят в стандартное оборудование номера или выданы для пользования персоналом пансионата.

**4.2** Недопустимо оставлять без необходимости открытыми краны холодной, *а главное, горячей воды*. **Запрещается оставлять открытыми эти краны (смесители) после ухода из номера.**

**4.3** При работающем кондиционере окна и наружные входные двери должны быть закрыты.

#### **5. Заезд и парковка автотранспорта**

**5.1** Стоянка машин на территории пансионата без разрешения администрации **запрещена.**

**5.2 Категорически запрещается** оставлять транспортные средства на заездах и выездах, внутренних проездах.

**5.3** За нарушение правил стоянки и парковки предусмотрен **штраф 500 руб.** При повторном случае такого нарушения администрация пансионата имеет право выселить постояльца.

#### **6. Услуги, предоставляемые пансионатом**

**6.1.** Пансионат предоставляет основные услуги, которые входят в стоимость проживания.

**6.2.** К **основным услугам** относится предоставление номера для проживания, уборка номеров, вызов скорой помощи.

**6.3.** К **дополнительным услугам** относится - посещение русской бани, открытого плавательного бассейна, сауны при бассейне, организация питания в кафе пансионата, предоставление услуг бильярдного зала.

**6.4.** При предоставлении проживания для всех категорий проживающих бесплатно предоставляется: завтрак (кроме проживающих в чуме), из расчета 150 руб/чел, автопарковка на территории пансионата, пользование беседками и мангалами на территории пансионата, пользование бассейном и сауной при бассейне (в рамках установленного режима работы).

**6.5.** Пансионат принимает постояльцев для проживания круглосуточно. В пользование предоставляется номер на определённое количество мест. Дети до 14 лет могут быть поселены только вместе с родителями или сопровождающим лицом (документ).

**6.6.** Текущая уборка (уборка пыли, вынос мусора, мытьё стаканов и чашек, уборка санузлов, уборка постелей) проводится раз в 3 дня.

**6.7.** Каждый раз после выезда постояльца проводится полная уборка (замена белья, дезинфекция санузла, мытьё холодильников).

**6.8.** Смена полотенец осуществляется 1 раз в 3 дня. Смена постельного белья осуществляется 1 раз в 7 дней.

По желанию постояльцев может быть осуществлена внеочередная смена белья за дополнительную оплату.

**6.8.** Не реже 1 раза в неделю проводится генеральная уборка (мытьё окон, чистка ковровых покрытий, мягкой мебели, жалюзи).

## **7. Бронирование и резервирование номеров.**

**7.1** Бронирование номеров – предварительный заказ, произведенный до начала суток запланированного заезда. Устанавливается следующий порядок бронирования:

- заявка, уточнение заявки (по телефону оператора);
- выставляется счет на оплату (по электронной почте или факсу);
- после оплаты счета пансионат выдает письменное подтверждение бронирования

В случае, если гость аннулирует заказ, но не позднее, чем за 3 суток до даты запланированного заезда, оплата возвращается.

При позднем аннулировании заказа или при неприбытии, – в срок не позднее, чем за одни сутки до даты запланированного заезда, пансионат взимает неустойку в размере 25 % от возвращаемой суммы.

### **8.2 Ранний выезд**

В случае, если гость покидает отель раньше даты выезда, указанной в анкете гостя, пансионат взимает неустойку в размере 10% от возвращаемой суммы. Дата выезда дополнительно подтверждается гостем при заезде. Гость имеет право изменить дату выезда без каких-либо штрафных санкций не позднее дня заезда. Возврат денежных средств в случае форс-мажорной ситуации рассматривается индивидуально. Денежные средства, уплаченные постояльцем за услуги, возвращаются в день расторжения договора или в другой срок, но не позднее, чем в течение 7 дней со дня предъявления соответствующего требования, путем подачи заявления.

## **9. Порядок оплаты услуг проживания**

**9.1** Плата за проживание в пансионате взимается в соответствии с прейскурантом цен. В пансионате установлена посуточная оплата проживания.

**9.2** В случае задержки выезда гостя плата за проживание взимается в следующем порядке: не более 6 часов - почасовая оплата; от 6 до 12 часов - плата за половину суток; от 12 до 24 часов - плата за полные сутки. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

**9.3** Пансионат принимает оплату только в российских рублях- наличным или безналичным перечислением.

**9.4** В случае опоздания гостя с него взимается, кроме платы за бронирование также плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется. В случае отказа гостя оплатить бронь, его размещение в гостинице производится в порядке общей очереди.

**9.5** При размещении детей до 7 лет на основное спальное место вместе с родителями оплата за проживание одного ребёнка на одного родителя не взимается. При размещении детей до 7 лет на дополнительное место берётся дополнительная плата согласно прейскуранту.

## **10. Прекращение проживания постояльцев в пансионате. Отказ в поселении**

**10.1** Постояльцы прекращают проживание в пансионате с наступлением даты выезда, указанной в адресном листе.

**10.2** Если постоялец неоднократно нарушает внутренние правила проживания в пансионате, что приводит к материальным убыткам или создаёт неудобства для проживания других посетителей, пансионат имеет право отказать в поселении или *осуществить выселение*.

**10.3** Администратор имеет право отказать в поселении в случаях:

- у приезжающих отсутствуют документы, документы недействительны или

- просрочены, есть подозрения на то, что документы фальшивые;
- отсутствует оплата за номер в установленном порядке и в необходимой сумме;
- у гостя неопрятный, грязный внешний вид, он находится в нетрезвом состоянии, неадекватно, агрессивно себя ведёт;
- гость отказывается соблюдать внутренние правила проживания в пансионате (режим курения, парковки и т.д.);
- гость внесён в список нежелательных постояльцев (стоп- лист);
- в других случаях, предусмотренным законодательством России и здравым смыслом.

В спорных случаях вопросы решает руководство пансионата.

**10.4** В гостинице ведётся журнал учёта нежелательных постояльцев (стоп- лист).

**В него включаются:**

- постояльцы, ранее проживавшие в пансионате и выселенные принудительно;
- лица, находящиеся в розыске по данным ОВД Краснодарского края;
- лица, внесённые в список руководителем пансионата.

## **11. Ответственность пансионата и потребителей**

**11.1** Пансионат должен принять меры по устранению недостатков предоставленной услуги в течение суток с момента предъявления постояльцем соответствующего требования.

**11.2** Пансионат не несет ответственности за недостатки в оказанных услугах, если докажет, что они возникли по вине самого постояльца (гостя) или в результате действия непреодолимой силы.

**11.3** Пансионат не отвечает за сохранность находящихся в предоставленном для проживания номере вещей постояльца.

**11.4** В случае выявления забытых вещей пансионат обязан немедленно уведомить об этом владельца вещей, если он известен. Забытые вещи хранятся в пансионате в течение 1 месяца, после чего передаются в соответствующие органы публичной власти или уничтожаются, о чём составляется акт установленной формы.

**11.5** При причинении пансионату значительного материального ущерба по вине или халатности постояльцев и (или) их гостей в обязательном порядке должен быть составлен акт установленного образца. В данном случае кроме возмещения ущерба постоялец 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).