

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 приходящих 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).