УТВЕРЖДАЮ

Директор управляющей

организации ООО «Тюльпан»

АО «Пансионат «Звездный»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Р.М. Шпорт

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019 г.

**ПРАВИЛА ПРЕБЫВАНИЯ НА ОТДЫХЕ В ПАНСИОНАТЕ «ЗВЕЗДНЫЙ»**

**1. Общие положения**

1.1 Настоящий документ разработан в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства РФ от 25.04.1997г. № 490 и законом РФ «О защите прав потребителей».

1.2 АО «Пансионат «Звездный» (Далее-Пансионат) предназначен для временного проживания граждан и оказания услуг, сопутствующих их проживанию.

1.3 Номерной фонд включает в себя номера категории стандарт двухместный; стандарт трехместный; стандарт двухместный с дополнительным местом (кресло-кровать/раскладушка); улучшенный стандарт двухместный; улучшенный стандарт трехместный; улучшенный стандарт двухместный с дополнительным местом (кресло-кровать/раскладушка); номер повышенной комфортности. Номера оснащены оборудованием, мебелью, постельными принадлежностями и другим инвентарем и предметами санитарно-гигиенического назначения, предназначенными для обеспечения условий проживания, предусмотренных требованиями к пансионату данной категории.

**2. Бронирование мест в пансионате**

При желании гость может забронировать номер в пансионате, оплатив его до заселения (гарантированное бронирование п.п2.1.).

2.1 Гарантированное бронирование — бронирование номера в пансионате, при котором возникают полные юридические обязательства между пансионатом и гостем. Бронирование пансионата гарантируется путем предоплаты не менее 50%. Оплата производится после выставления счета пансионатом.

2.2 Предоплата при гарантированном бронировании производится банковским переводом, а также любым другим способом наличной или безналичной оплаты. Платеж считается произведенным в случае поступления денежных средств на расчетный счет пансионата в течение 10 дней с момента выставления счета. В случае не оплаты, в установленные сроки, бронирование считается не гарантированным, и заселение происходит при наличии свободных номеров.

**3. Порядок оформления проживания и предоставления услуг**

3.1 Режим работы пансионата — круглосуточный.

3.2 Номер (место) в пансионате предоставляется гражданам при наличии путевки. Оформление проживания в пансионате производится при предъявлении паспорта гражданина РФ, свидетельства о рождении для лиц, не достигших 14 лет и справки о прививках, разрешения на временное проживание для лиц без гражданства, иностранных граждан при наличии национального паспорта, визы или вида на жительство, миграционной карты (кроме граждан Белоруссии).

3.3 Запрещается изъятие паспортов под залог у граждан, поселяющихся в пансионате.

3.4 Расчетный час — 12.00 часов по местному времени.

Обслуживание в пансионате по путевке производится с 12.00 часов дня заезда (в первый день начала срока действия путевки). Освобождение номера — до 10.00 часов.

3.5 При досрочном заезде гостей, прибывших на отдых в пансионат по путевкам, накануне дня срока заезда, после 20.00 часов поселение при оплате 50% от стоимости 1 суток проживания по ценам прейскуранта, действующего в настоящее время (при наличии свободных номеров/мест).

3.6 При задержке выезда гостя (после 08.00) за продление проживания взимается дополнительная плата не менее, чем за половину суток по тарифу проживания (право нахождения в номере с 08.00 часов до 20.00 часов).

3.7 Продление проживания после расчетного часа производится при наличии свободных номеров.

3.8 Гостям, опоздавшим к началу обслуживания по путевке или досрочно выезжающим из пансионата, не компенсируются неиспользованные дни обслуживания, в том числе и питание.

3.9 Для организации безопасности проживания администрацией пансионата установлен пропускной режим — вход в жилую зону пансионата осуществляется по карточкам гостя.

3.10 При поселении в пансионат гостю выдается на оплаченный срок проживания карточка гостя и ключ от номера.

3.11 При обнаружении пропажи личных вещей из номера, утери карточки гостя или ключа от номера, гость обязан немедленно сообщить об этом в службу размещения (стойка администратора) или портье для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей.

3.12 Переселение гостя в другой номер производится с его согласия.

3.13 Лица, нарушающие общественный порядок или совершающие хулиганские действия, в пансионат не поселяются.

3.14 В пансионате гость может воспользоваться следующими видами бесплатных услуг:

- вызов скорой помощи;

- пользование медицинской аптечкой;

- доставка корреспонденции (кроме бандеролей и посылок);

- побудка к определенному времени;

- пользование услугами детской комнаты;

- пользование бассейном;

- детская площадка.

**4. Оплата за проживание и услуги**

4.1 Оплата за проживание и услуги, предоставляемые пансионатом, может осуществляться за наличный или безналичный расчет в рублях.

4.2 Плата за проживание взимается на условиях предварительной оплаты на весь забронированный период. Проживание в кредит в пансионате не предоставляется.

4.3 При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

4.4 В случае отказа гостя от проживания в течение 30 минут с момента заселения в номер, гостю возвращается полная стоимость номера. Возврат денежных средств гостю производится при условии, если гость не воспользовался номером, после проведенной инспекции номера в установленном порядке. В случае отказа гостя от проживания, не позднее 30 минут с момента заселения, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

4.5 Цены за проживание в пансионате «Звёздный» устанавливаются приказом руководителя пансионата за койко-место в сутки.

4.6 Не взимается плата за проживание детей в возрасте до 5 лет при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления отдельного спального места и питания (без предоставления отдельного места в столовой). При предоставлении дополнительного спального места детям до 15 лет плата взимается согласно ценам за проживание в пансионате «Звездный».

4.7 Пансионат предлагает гостям дополнительные услуги за плату по их желанию, согласно перечню услуг (информация о дополнительных услугах, расценках, режиме работы находится на стенде в холле 1-го этажа). Прейскуранты по дополнительным услугам находятся в местах их предоставления.

**5. Правила проживания**

5.1 В целях соблюдения правил пожарной безопасности гостям, проживающим в пансионате, запрещается:

- пользоваться в номерах нештатными ( не предусмотренными оснащением номера) электронагревательными приборами, а также удлинителями, переходниками и др.;

- хранить и приносить в номера огнеопасные и легковоспламеняющиеся материалы, сильнодействующие ядовитые вещества, громоздкие вещи. Крупногабаритные вещи (если сумма размеров длины, ширины и высоты превышает 150 см.) сдаются в камеру хранения пансионата. Услуги камеры хранения предоставляются только для проживающих в пансионате;

- курить в помещениях пансионата (в номерном фонде пансионата, в пунктах общественного питания, других общественных помещениях), согласно Федерального закона «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», вводящего полный запрет на курение в общественных местах, в том числе в гостиницах, ресторанах, на предприятиях бытового обслуживания;

- уходя из номера, оставлять включенными электроприборы.

5.2 С целью обеспечения порядка и безопасности проживающих в гостинице не разрешается:

- проход на жилые этажи без карточки гостя;

- передавать ключ от номера и карточку гостя посторонним лицам;

- находиться посторонним лицам в номере;

- нарушать покой проживающих с 23.00 до 7.00;

- нарушать санитарные нормы и требования в номере;

- выбрасывать мусор, бутылки и другие предметы из окон пансионата;

- выносить белье, полотенца и инвентарь из номера;

- отлучаться из пансионата на срок более одних суток без уведомления администрации.

5.3 Гостей с животными пансионат не принимает. В случае нарушения настоящих Правил проживания в пансионате администрация имеет право на досрочное выселение нарушителей из пансионата.

**6. Права и обязанности гостей**

6.1 При обнаружении недостатков в оказании услуг, гость вправе потребовать от администрации пансионата по своему выбору:

- безвозмездного устранения недостатков;

- равноценной замены услуги;

- соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

6.2 Гости, проживающие в пансионате, вправе выехать в любое время, возместив пансионату расходы за использованные ими услуги.

6.3 Гости обязаны придерживаться установленного пансионатом порядка проживания:

- соблюдать санитарные нормы и общественный порядок;

- соблюдать правила противопожарной безопасности;

- уходя из номера, закрыть водоразборные краны, окна, балконную дверь, выключить освещение, закрыть входную дверь и сдать ключи портье на 1 этаже пансионата;

- при входе в пансионат и для получения ключа от номера обязательно предъявлять карточку гостя;

- при убытии из пансионата необходимо сдать номер и ключ горничной, карточку гостя (с отметкой в пункте проката) сдать портье;

- бережно относиться к имуществу, оборудованию пансионата.

6.4 В случае утраты или повреждения имущества пансионата, гость обязан в соответствии с Законодательством РФ возместить причиненный ущерб.

* 1. Гости, проживающие в пансионате, обязаны соблюдать настоящие Правила.

**7. Обязанности и ответственность администрации пансионата**

7.1 В пансионате осуществляется ежедневная уборка номеров. Смена полотенец один раз в три дня, смена постельного белья осуществляется один раз в пять дней.

7.2 Пансионат обязан устранить выявленные при оказании услуг недостатки.

7.3 Пансионат в соответствии с Законодательством РФ несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу гостя вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный гостю при нарушении прав потребителя, вследствие ненадлежащего оказания гостиничных услуг.

7.4 Гостиница не отвечает за сохранность денег, иных валютных ценностей, ценных предметов, не сданных на хранение. Деньги и ценные вещи рекомендуется держать в ячейке мини-сейфов пансионата.

7.5 В случае обнаружения забытых вещей, администрация пансионата обязана уведомить об этом владельца вещей (при наличии контактных данных). Забытые вещи сдаются в камеру хранения пансионата.

7.6 Все работники, связанные с обслуживанием гостей, проходят медицинское обследование в установленном порядке, результаты которого отражаются в их личных медицинских книжках. Эти книжки предъявляются по требованию представителей контролирующих органов.

7.7 Книга отзывов и предложений находится у портье и выдается по первому требованию.

7.8 Жалобы гостей, предъявленные в письменном виде, рассматриваются администрацией пансионата в срок не более месяца со дня их подачи.

* 1. В случае нарушения пансионатом настоящих Правил, защита прав гостей, предусмотренная Законодательством РФ, осуществляется в порядке, установленным Законом РФ «О защите прав потребителей».

**8. Прочие условия**

8.1 При проживании в пансионате гостя, находящегося в служебной командировке и при предъявлении в пансионате командировочного удостоверения для предоставления отметок о датах заселения в пансионат и выезда из него, данные отметки заверяются подписью полномочного должностного лица пансионата, и печатью пансионата.

**9. Контроль над соблюдением правил**

9.1 Контроль над соблюдением пансионатом настоящих Правил осуществляется органами местного самоуправления в пределах их компетенции.

9.2 Контроль над соблюдением гражданами настоящих Правил осуществляется администрацией пансионата.

УТВЕРЖДАЮ

ДИРЕКТОР УПРАВЛЯЮЩЕЙ

ОРГАНИЗАЦИИ ООО «ТЮЛЬПАН»

АО «ПАНСИОНАТ «ЗВЕЗДНЫЙ»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Р.М.ШПОРТ

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019г.

**ПЕРЕЧЕНЬ**

**предоставляемых услуг по временному проживанию**

**в АО «Пансионат «Звездный»**

1. Служба приема и размещения.
2. Ежедневная уборка номеров.
3. Смена постельного белья один раз в пять дней.
4. Смена полотенец один раз в три дня.
5. Предоставление услуг питания: тип предприятия — столовая.
6. Хранение багажа (камера хранения).
7. Медицинские услуги: вызов скорой помощи, пользование аптечкой, медпунктом.
8. Вручение, отправка корреспонденции.
9. Туристская информация.
10. Пользование услугами детской гостиной.
11. Пользование бассейном.