

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ (пребывания) ГОСТЕЙ в пансионате «ГРЕНАДА»

1. Определения

- 1.1. Под понятием «пансионата» следует понимать комплекс, включающий территорию пансионата, жилые корпуса, спортивные сооружения и другие объекты, обеспечивающие его функционирование.
- 1.2. Под понятием «гость пансионата» (далее по тексту – гость) следует понимать лицо, находящееся на территории пансионата, пользующееся заранее оплаченными услугами проживания и иными услугами пансионата на основании, выдаваемой Пансионатом «карты гостя».
- 1.3. Под понятием «посетитель пансионата» (далее по тексту – посетитель) следует понимать лицо, находящееся на территории пансионата, пользующееся услугами пансионата, за исключением услуги по проживанию, на основании приобретаемой в обязательном порядке «дневной карты» или абонеента физкультурно-оздоровительного центра, являющихся основанием правомерного нахождения на территории пансионата.
- 1.4. Под понятием «оказанная услуга» следует понимать действие или деятельность, осуществлённые сотрудниками пансионата по выполнению принятых на себя обязательств в соответствии с законом «О защите прав потребителей» и другими нормативными актами, регламентирующими соответствующие виды деятельности.
- 1.5. Под понятием «не оказанная услуга» следует понимать невыполнение сотрудниками пансионата обязательств по предоставлению оплаченных услуг.
- 1.6. Под понятием «ненадлежащее оказанная услуга» следует понимать услугу, которая была оказана не вовремя или с какими-либо отклонениями от заявленных характеристик.
- 1.7. Под понятием «грубое нарушение правил проживания гостей в пансионате» следует понимать ситуацию, при которой поведение гостя препятствует администрации пансионата и/или его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха гостей пансионата или его действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала, а также нарушает нормы законодательства РФ.
- 1.8. Под понятием «дневная карта» следует понимать карту, выдаваемую пансионатом посетителям, которая дает возможность находиться на территории пансионата и желающими воспользоваться услугами пансионата, 2) Гости, имеющих бронирование на текущий день и захвативших в пансионат ранее расчетного часа.

2. Общие положения

- 2.1. Настоящие правила (далее по тексту - Правила) разработаны в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (утвержденными постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1853 и Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г. № 2300-1 (в ред. от 24.04.2020), устанавливающих правила проживания, а также определяют порядок предоставления услуг в отеле.
- 2.2. Настоящие правила распространяются на гостей и посетителей пансионата.
- 2.3. Гость/посетитель обязан довести информацию, содержащуюся в настоящих Правилах, до сведения проживающих с ним гостей в одном номере. При этом ответственным за

соблюдение настоящих Правил является персонально каждый гость за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством и настоящими Правилами.

3. Порядок предоставления услуг в пансионате

- 3.1. Заезд и размещение в пансионате осуществляется с **12.00 ч.** на основании предъявления гостем и\или посетителем пансионата:
 - документа, удостоверяющего личность, на каждого гостя (в т.ч. детей) (в соответствии со ст.19 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации от 09.10.2015 №1085 - для граждан РФ и п.22 ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ» от 18.07.2006 № 109-ФЗ) - для иностранных граждан и лиц без гражданства);
 - документа, подтверждающего оплату за проживание (для гостей пансионата).
- 3.2. В пансионате действует безналичная система предоставления услуг: гость\посетитель при заказе услуги подписывает чек, в котором содержатся все существенные условия, касающиеся данной услуги. Подпись гостя\посетителя на чеке означает принятие этой услуги и согласие дальнейшей оплаты по указанной в чеке стоимости данной услуги при выезде из отеля или в любое другое удобное для гостя\посетителя отеля время (до выезда из отеля). Стоимость услуг зачисляется на карту гостя и оплачивается гостем\посетителем в вышеуказанном порядке.
 - В пансионате предоставляются услуги по тарифу «все включено». В стоимость тарифа входят следующие услуги: проживание в выбранной категории, завтрак (08.00-10.00), обед (13.00-15.00), ужин (18.00-20.00), посещение бассейна, библиотеки, бильярд, настольный теннис, посещение детской комнаты, анимационные программы, парковка. Другие услуги предоставляются согласно прейскуранту пансионата.
- 3.3. Оплата услуг\товаров, оказываемых на территории пансионата, может осуществляться как наличными денежными средствами, так и банковскими картами: **Visa International, MasterCard International, Maestro, МИР.** При оплате услуг юридическими лицами используется безналичная форма расчетов, а также оплата наличными с соблюдением требований действующего законодательства.
- 3.4. Все претензии по качеству услуг\товаров должны быть заявлены в ходе оказания услуги/продажи товара либо сразу после их оказания\продажи в соответствии с п. **7.1.** настоящих Правил.

4. Права гостя/посетителя

- 4.1. Пользоваться всеми услугами пансионата в установленном регламентом рабочего времени интервале.
- 4.2. Получать информацию о часах работы, стоимости, перечне услуг, оказываемых пансионатом, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета у сотрудников ресепшн и делать его промежуточную или полную оплату.
- 4.3. Приглашать на территорию пансионата лиц, посещающих гостей пансионата, оформляя для них дневную карту на ресепшн.
- 4.4. Обращаться к сотрудникам ресепшн по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости своевременно составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг.
- 4.5. Отказаться от участия в анимационных конкурсах и развлекательных программах, проводимых артистами различных жанров.

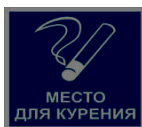
5. Обязанности гостя\посетителя

- 5.1. В период пребывания в Пансионате 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.

- 5.2. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры пансионата, прописанными на информационной доске. Беречь имущество пансионата, предоставленное гостю\посетителю во временное пользование. В случае нанесения ущерба возмещать убытки, причиненные имуществу пансионата.
- 5.3. Ознакомиться и соблюдать правила пожарной безопасности на всех объектах инфраструктуры пансионата, соблюдать настоящие Правила.
- 5.4. В период с **23.00** до **09.00** соблюдать тишину и не нарушать отдых других гостей.
- 5.5. Своевременно оплачивать счет за оказанные услуги при выезде из пансионата, а также оплатить все услуги, временно покидая территорию пансионата в день выезда.
- 5.6. Освободить номер в дату, указанную в карте гостя, не позже расчетного часа (**10.00**). При наступлении расчетного часа электронные ключи от номера блокируются; новый ключ выдается только при условии оплаты продления проживания. В случае задержки выезда гостя из пансионата более чем на **1** час без предупреждения об этом ресепшн, на его счет начисляется штраф за поздний выезд в соответствии с действующим законодательством.
- 5.7. Уведомить сотрудников ресепшн о своем выезде из пансионата.
- 5.8. Посетители пансионата должны производить оплату за предоставленные услуги на ресепшн при каждом выезде с территории пансионата.

6. Правила пожарной безопасности в пансионате

- 6.1. Запрещается курить в гостиничных номерах, на балконах, в холле, коридорах. Курение на территории пансионата «Гренада» разрешается только в установленных местах, обозначенных знаком



За несоблюдение пункта 1.1 предусмотрена административная ответственность в соответствии с требованиями Федерального Закона Российской Федерации от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствия потребления табака".

- 6.2. Запрещается пользоваться в номерах электроутюгами, электроплитками, электрочайниками и другими электронагревательными приборами не имеющих сертификатов о соответствии ГОСТу, техническим регламентам таможенного союза ТР/ТС 004/2011 и ТС/ТР 020/2011 и декларацию соответствия по ТР ЕАЭС 037.
- 6.2.1. Запрещается привозить с собой и пользоваться электроутюгами, электроплитками, электрочайниками и другими электронагревательными приборами в номерах проживания и на территории пансионата.
- 6.3. Запрещается использовать пиротехнические изделия в номерах, на балконах, коридорах, холле и на территории пансионата «Гренада».
- 6.4. Запрещается пользоваться открытым огнем.
- 6.5. Запрещается накрывать включенные торшеры и настольные лампы предметами из горючего материала.
- 1.6. Запрещается использовать бытовые приборы с видимыми нарушениями изоляции электропроводов.
- 6.7. Уходя из номера не забывайте выключить телевизор, радиоприемник, кондиционер, лампы освещения.
- 6.8. Если Вы прибыли в пансионат "Гренада" в первый раз ознакомьтесь с планом эвакуации, постарайтесь хорошо запомнить расположение эвакуационных выходов, ручных пожарных извещателей средств тушения пожара на этаже.
- 6.9. За нарушение пунктов 6.1.,6.2.,6.3,6.4.,6.5.,6.6. в соответствии с КоАП РФ ст 20.4 предусмотрен штраф на граждан от 5 тыс. руб. до 15 тыс. руб.
- 6.10. Действия в случае пожара вне вашего номера:
 - 6.10.1. Немедленно сообщите о случившемся в пожарную охрану по телефону «01» стационарный телефон, «101», «112» мобильный телефон, указав адрес объекта: г. Сочи, п. Лазаревское, ул. Партизанская, 59, пансионат «Гренада», что горит и Ф.И.О..
 - 6.10.2. Если ликвидировать очаг возгорания своими силами не предоставляется возможным, выйдите из

номера и закройте дверь, не запирая её на замок.

- 6.10.3. Выйдите из здания пансионата "Гренада" по путям эвакуации, согласно плану эвакуации, прикрыв органы дыхания влажной салфеткой или платком.
- 6.10.4. Обязательно сообщите о пожаре представителю администрации пансионата "Гренада".
- 6.10.5. Покиньте опасную зону и действуйте по указанию администрации или пожарной охраны.
- 6.11. Действия в случае пожара в вашем номере:
 - 6.11.1. Немедленно сообщите о случившемся в пожарную охрану по телефону «01» стационарный телефон, «101», «112» мобильный телефон, указав адрес объекта г. Сочи, п. Лазаревское, ул. Партизанская, 59, пансионат «Гренада», этаж, что горит и свою фамилию.
 - 6.11.2. Если коридоры и лестничные клетки сильно задымлены и покинуть помещение нельзя, оставайтесь в Вашем номере, если есть балкон выйдете на него и закройте дверь. Закрытая и хорошо уплотнённая входная дверь, балконная дверь, вентиляционные отверстия в номере может защитить Вас от опасных факторов пожара (дым, температура и т.д.), используйте для этого полотенце или постельные белье смоченные водой.
 - 6.11.3. Постарайтесь сообщить по телефону по телефону «01» стационарный телефон, «101», «112» мобильный телефон, в каком номере Вы находитесь.
 - 6.11.4. С прибытием к месту происшествия пожарных подойдите к окну или выйдете на балкон и подайте знак об оказании Вам помощи.

7. Права пансионата

- 7.1. Администрация пансионата имеет право отказать гостю\посетителю в предоставлении каких-либо услуг, обозначенных в прейскуранте, в случае нахождения гостя\посетителя в состоянии алкогольного опьянения, по медицинским показаниям и\или в случае проявления со стороны гостя\посетителя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.
- 7.2. В случае грубого нарушения настоящих Правил со стороны гостя\посетителя, администрация имеет право отказать гостю\посетителю в дальнейшем пребывании на территории пансионата с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.
- 7.3. В случае досрочного прекращения отдыха гостя\посетителя в соответствии с пунктами **6.1** и **6.2**, гостю\посетителю, в отношении которого была применена мера по досрочному прекращению отдыха, возврат денег за оплаченные, но не предоставленные услуги по проживанию осуществляется в соответствии с законодательством РФ.
- 7.4. Пансионат не несет ответственности за состояние здоровья гостя\посетителя в случае употребления им напитков (в том числе спиртных) и продуктов питания, приобретенных за территорией пансионата.

8. Обязанности пансионата

- 8.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять гостю\посетителю оплаченные услуги.
- 8.2. Осуществлять в специально отведенных местах размещение автотранспорта гостей\посетителей. Нахождение автотранспорта на территории парковки пансионата является услугой, входящей в стоимость услуг по проживанию.
- 8.3. Обеспечить полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качество предлагаемых услуг на всех объектах отеля.
- 8.4. Соблюдать конфиденциальность информации о гостях\посетителях отеля, в соответствии с законодательством РФ.
- 8.5. Не проводить шумных мероприятий на территории пансионата после **23.00**, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ.
- 8.6. Своевременно реагировать на просьбы гостя\посетителя в устранении поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры отеля.

8.7. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать гостю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, выдать справку о прекращении проживания, для дальнейшего возмещения реального ущерба.

9. На территории пансионата запрещается

- 9.1. Разводить костры в непредусмотренных для этого местах.
- 9.2. Выносить из столовой продукты питания, напитки посуду.
- 9.3. Сдвигать/передвигать столы и стулья, изменять расстановку мебели в обеденном зале.
- 9.4. Проносить и употреблять в баре алкогольные напитки, приобретенные за территорией пансионата.
- 9.5. Проносить и употреблять напитки в стеклянной таре на территории спортивных сооружений и физкультурно-оздоровительного центра отеля.
- 9.6. Проводить на территорию отеля посетителей без оформления для них дневной карты и получения статуса «посетитель отеля».
- 9.7. Ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких, ядовитых и наркотических веществ. Гости\посетители, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право по требованию администрации отеля. Под оружием следует понимать средства, указанные в законе РФ «Об оружии».
- 9.8. Хранение и несанкционированное использование на территории отеля пиротехнических изделий.
- 9.9. Проживание в номерном фонде с домашними животными.

10. Рекламации и порядок разрешения споров

- 10.1. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, гость должен стремиться к тому, чтобы решить их с администрацией отеля путем обращения на ресепшн. Если проблема не может быть решена на месте, то гостю\посетителю необходимо изложить свои пожелания в письменной форме и зарегистрировать их на ресепшн сразу же после возникновения спорной ситуации. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензий.
- 10.2. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте составляется акт в 2-х экземплярах с указанием замечаний, подписанный гостем\посетителем отеля и уполномоченным лицом со стороны отеля.
- 10.3. Если Администрации отеля не удалось устранить обнаруженные недостатки на месте, гость \посетитель отеля имеет право, при наличии подписанного акта выявленных нарушений, в течение **20** дней после выезда из отеля, предъявить претензию в письменном виде. При отсутствии соответствующего Акта, упомянутого в п. **9.2**, рекламация не может быть принята отелем к рассмотрению, а требования потребителя услуги считаются необоснованными.

БЛАГОДАРИМ ЗА ПОНИМАНИЕ И ЖЕЛАЕМ ПРИЯТНОГО ОТДЫХА!