

## ПОЛОЖЕНИЕ о порядке проживания в пансионате «Аквадели»

### 1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок бронирования, заселения, проживания и оказания услуг в пансионате «Аквадели» (далее – пансионат).
- 1.2. Пансионат предназначен для временного проживания граждан на срок, согласованный с администрацией пансионата.
- 1.3. **Режим работы пансионата – круглосуточный.**
- 1.4. **Гость пансионата** - лицо, правомерно находящееся на территории пансионата, пользующееся услугами пансионата, включая услуги по проживанию.
- 1.5. **Посетитель пансионата** - лицо, правомерно находящееся на территории пансионата, пользующееся услугами пансионата, без услуги по проживанию, на основании приобретаемой в обязательном порядке дневной карты гостя.
- 1.6. **Ответственный проживающий** – гость, на которого оформлена путевка. При заселении в пансионат ответственный проживающий заполняет в Службе приема и размещения регистрационную Анкету гостя, куда вносит свои персональные данные, а также данные прибывших и проживающих вместе с ним гостей.
- 1.7. **Оказанная услуга** - действие, произведенное сотрудниками пансионата по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с законом "О защите прав потребителей" и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности.
- 1.8. **Дневная карта гостя** – карта, выдаваемая посетителю пансионата, подтверждающая его право находится на территории пансионата с 9.00 до 23.00 и платно получать предоставляемые пансионатом услуги.
- 1.9. **Единый расчетный час (выезд) – 16 часов текущих суток. Время заезда в пансионат – 18.00**
- 1.10. Заселение в пансионат, также как и оформление дневной карты гостя, производится только на основании документа, удостоверяющего личность.
- 1.11. Плата за проживание и услуги в пансионате осуществляется согласно действующим на данный период и утвержденным администрацией пансионата прейскурантам. Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления или с использованием расчетных банковских карт. Поселение в пансионат производится только после внесения гостем предоплаты за весь предполагаемый срок проживания, если иное условие по заселению не было согласовано с администрацией пансионата. Итоговый счет за оказанные услуги выдается при выезде гостя из пансионата.
- 1.12. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом.
  - При заезде и размещении в номере
    - с 17-00 до 18-00 плата не взимается
    - с 11-00 до 17-00 - 50% от стоимости проживания за ночь
    - с 00-00 до 11-00 - 100 % от стоимости проживания за ночь
  - При выезде из номера
    - с 16-00 до 23-00 взимается плата в размере 50 % от стоимости проживания за ночь
    - позже 23-00 - 100 % от стоимости проживания за ночь
- 1.13. Настоящее Положение разработано в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей», ФЗ №52 «О санитарно – эпидемиологическом благополучии населения», Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ, Правилами бытового обслуживания в РФ, Правилами оказания услуг общественного питания.

### 2. Обязанности пансионата по предоставлению услуг

- 2.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять гостю оплаченные услуги.
- 2.2. Осуществлять размещение автотранспорта в специально отведенных местах. Нахождение автотранспорта гостей и посетителей пансионата на охраняемой территории является бесплатной услугой.
- 2.3. Обеспечить полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качество предлагаемых услуг на всех объектах пансионата.
- 2.4. Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и посетителях пансионата.
- 2.5. Не проводить шумных мероприятий на территории пансионата после 23.00, за исключением заранее оговоренных праздников и развлекательных программ.
- 2.6. Своевременно реагировать на просьбы гостей и посетителей пансионата об устранении неудобств, поломок оборудования и техники в номерном фонде и на объектах инфраструктуры пансионата.
- 2.7. В случае аварии или выхода из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать гостю номер не ниже оплаченной им категории. При отсутствии такой возможности администрация пансионата в праве отказаться от выполнения обязательств по договору возмездного оказания услуг с условием погашения гостю понесенных в связи с этим отказом расходов.
- 2.8. Администрация пансионата вправе заключить договор на бронирование номера (номеров) в пансионате путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от гостя. При бронировании, размещении или при свободном поселении гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией пансионата.

### 3. Права гостя

- 3.1. Пользоваться всеми услугами пансионата, согласно установленному администрацией пансионата режиму работы объектов пансионата.
- 3.2. Получать информацию по работе объектов пансионата, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета и делать его промежуточную оплату.

- 3.3. Обращаться в Службу приема и размещения пансионата по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг.
- 3.4. Проводить на территорию пансионата своих посетителей с обязательным приобретением для них дневной карты гостя и получением ими статуса "посетителя пансионата".
- 4. Обязанности гостя**
- 4.1. 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 своими действиями и словами обслуживающий персонал.
- 4.2. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры пансионата.
- 4.3. Соблюдать правила пожарной безопасности на всех объектах пансионата.
- 4.4. **В период с 23.00 до 09.00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям пансионата.**
- 4.5. Своевременно оплачивать счета за оказанные услуги.
- 4.6. В случае неисправностей оборудования и не укомплектованности номера и мини-бара, сообщить об этом горничной или в Службу приема и размещения в течение часа после заселения в номер.
- 4.7. **За 30 минут до выезда из номера предупредить об этом Службу приема и размещения пансионата.**
- 4.8. Беречь имущество пансионата, переданное во временное пользование. **В случае утраты, повреждения или порчи имущества, возместить ущерб в трехкратном размере от стоимости имущества, согласно Прейскуранту на порчу имущества.**
- 4.9. В случае временного выезда с территории пансионата, получить временный пропуск на выезд в Службе приема и размещения. **При наличии неоплаченных счетов на сумму, превышающую 3000 (три тысячи) рублей, погасить перед временным выездом.**
- 4.10. При выезде с территории пансионата по окончании срока проживания оплатить все счета, получить пропуск на выезд в Службе приема и размещения для предъявления на посту охраны.
- 5. На территории пансионата запрещается:**
- 5.1. Разводить огонь, готовить шашлыки в непредусмотренных для этого местах. Приготовление шашлыков, **а также прием пищи вне помещений пансионата** разрешается на специально оборудованных площадках/беседках с обязательным предварительным заказом их аренды и последующей оплатой. **В случае нарушения с гостя взимается компенсационная оплата в размере 5000 (Пять тысяч) рублей.**
- 5.2. Выносить из ресторана в период его работы в режиме "шведского стола" продукты и посуду. Вынос продуктов разрешен в одноразовой посуде по согласованию с администрацией ресторана.
- 5.3. Приносить и употреблять в ресторане и барах алкогольные напитки и продукты питания, не приобретенные в пансионате.
- 5.4. Проносить и употреблять напитки в стеклянной таре на территории спортивных и оздоровительных комплексов.
- 5.5. Находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на него.
- 5.6. Передавать посторонним лицам ключи от номера.
- 5.7. Оставлять в номере приглашенных лиц в отсутствие ответственного проживающего. Приглашенные гости могут находиться в пансионате только при согласии ответственного проживающего с 9-00 до 23-00. Ответственный проживающий несет ответственность как за своевременное покидание приглашенным территории пансионата, так и за соблюдение им правил Настоящего Положения. После 23-00 приглашенные лица должны либо покинуть территорию пансионата, либо оформить проживание.
- 5.8. Переставлять внутри и выносить из номеров принадлежащее пансионату имущество (мебель, предметы интерьера и пр.) без согласования с администрацией пансионата.
- 5.9. Ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких и ядовитых веществ. 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".
- 5.10. Ввоз, хранение и использование на территории пансионата боеприпасов, взрывчатых и ядовитых веществ, горюче-смазочных материалов, наркотических и психотропных препаратов.
- 5.11. **Хранить и использовать пиротехнических изделий без согласования с администрацией пансионата.** Использование пиротехнических изделий бытового назначения (не выше 3-го класса опасности) на территории пансионата разрешено строго в специально отведенных местах и в присутствии охраны. Дата, время, техническое решение (условие), при выполнении которого возможно проведение фейерверка, письменно согласовывается с администрацией пансионата.
- 5.12. Пользоваться снегоходами, квадроциклами, а также кататься на лошадях на территории пансионата или в состоянии алкогольного или наркотического опьянения. Нарушение данного требования влечет за собой **удержание с нарушителя компенсационной стоимости в размере 3000 (Три тысячи) рублей.**
- 5.13. **Нахождение автотранспорта на территории пансионата вне специально отведенных для парковки мест.** Исключение составляет стоянка продолжительностью 30 минут для погрузки-выгрузки личных вещей при размещении и выезде. Нарушение данного требования влечет за собой **удержание с нарушителя компенсационной стоимости в размере 3000 (Три тысячи) рублей в сутки.**
- 5.14. **Курение внутри помещений всех номеров и общественных зон.** Нарушение требования о запрете курения в номере и общественной зоне влечет за собой **удержание с нарушителя стоимости ущерба (обработка имущества номера или помещения для удаления запаха дыма, мытье стен и полов, химчистка ковровых покрытий) в размере 5000 (Пять тысяч) рублей.** Удержание стоимости осуществляется на основании акта, который составляется при наличии в номере запаха табачного дыма или пепла или окурков и т.п..
- 5.15. Держать в номере домашних животных и птиц без согласования с администрацией пансионата. Нарушение данного требования влечет за собой **удержание с нарушителя стоимости ущерба (обработка имущества номера или помещения для удаления любых следов пребывания животного, антиаллергическая обработка) в размере 5000 (Пять тысяч) рублей.** Удержание стоимости осуществляется на основании акта, который составляется при обнаружении несогласованного наличия в номере животного или птицы.
- 5.16. Пользоваться в номере любыми нагревательными приборами и бытовыми приборами мощностью более 1,0 кВт без письменного согласования с администрацией пансионата. Нарушение данного требования влечет за собой **удержание с нарушителя компенсационной стоимости в размере 3000 (Три тысячи) рублей.** Удержание стоимости осуществляется на основании акта, который составляется при обнаружении несогласованного наличия в номере дополнительного оборудования.

- 5.17. Профессиональная фото- и видеосъемка, предназначенная для обнародования, без разрешения администрации пансионата
- 5.18. **Нарушение пунктов: 4.4, 5.8 - 5.14, Настоящего положения дает основание администрации пансионата в одностороннем порядке прекратить действие договора возмездного оказания услуг без каких-либо компенсаций и удалить нарушителя с территории пансионата.**
- 5.19. Наносить ущерб элементам ландшафтного дизайна и благоустройства.  
Возмещение ущерба территории за порчу деревьев высотой до 1 м - 1500 руб.; от 1 до 3 м - 5000 руб.; от 3 до 5 м - 9000 руб.; от 5 м и выше - 16000 руб.  
Возмещение ущерба территории за порчу газона - 700 руб.; цветника/альпийской горки - 5000 руб.; папоротников - 2500 руб.

## **6. Дополнительные правила**

- 6.1 Администрация пансионата оставляет за собой право в соответствии с действующим законодательством:
- в случае грубого нарушения правил безопасности и общественного порядка, в т.ч. агрессивное или опасное для окружающих поведение в состоянии наркотического или алкогольного опьянения, прекратить оказание услуг и отказать гостю в дальнейшем пребывании на территории пансионата с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением (при необходимости) сотрудников компетентных органов. **При этом стоимость недополученных услуг гостю не компенсируется.**
  - отказать гостю в предоставлении каких-либо услуг, обозначенных в прейскуранте, по медицинским показаниям, а также в случае проявления со стороны гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.
  - отказать в бронировании и размещении лицам, которые во время своих предыдущих пребываний в пансионате нарушали настоящее Положение о порядке проживания в пансионате «Акварели», а также правила общественного порядка.
  - отказать в размещении лицам, находящимся в состоянии наркотического или алкогольного опьянения.
- 6.2 Во всех случаях, указанных в п. 6.1. настоящего Положения, ответственный проживающий является лицом, ответственным за гостей, приживающих с ним в номере, и несет все риски отказа в оказании услуг, а также взыскания штрафных санкций.
- 6.3 Администрация пансионата вправе не уточнять причину отказа в оказании услуг.
- 6.4 Администрация пансионата оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае грубого нарушения гостем настоящего Положения, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.
- 6.5 Администрация пансионата не несет ответственности за здоровье гостя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных за территорией пансионата.
- 6.6 **В пансионате введена система расчета "кредит-лимит". При накоплении в период проживания счета за услуги в размере 20000 (Двадцать тысяч) рублей гостю необходимо оплатить данный промежуточный счет.**
- 6.7 **В пансионате разрешено размещение с домашними животными (собаки, кошки) в определенных номерах и коттеджах** при строгом соблюдении гостями настоящего Положения, Положения о порядке пребывания с животными на территории пансионата «Акварели». В случае его нарушения, а также в случае агрессивного, неадекватного и шумного поведения домашнего животного администрация оставляет за собой право расторгнуть договор об оказании услуг по проживанию. Для размещения гостей с домашними животными объявлены следующие номера: 14,15, 18 (коттедж «Семейный»), 21 (коттедж «Украинская хата»), 22(коттедж «Бочка»), 24, 26,31 (коттедж «Падающий домик»),32,36,61,64,65-68, 71-74, 81,85,86,91,92. При бронировании проживания необходимо сообщать о намерении приезда в пансионат с животными.
- 6.8 В пансионате предоставляется возможность бесплатного хранения ценных вещей в индивидуальных сейфах, находящихся в Службе приема и размещения. За утерю ключей от сейфа администрация пансионата имеет право взыскать компенсацию ущерба в размере 1000 (Одна тысяча) рублей. **За не сданные на хранение ценные вещи администрация пансионата ответственности не несет.**
- 6.9 В случае обнаружения забытых гостями вещей администрация пансионата принимает меры к возврату их владельцам.
- 6.10 В пансионате действует система мини-баров во всех категориях номеров и коттеджах, а также в русской, турецкой бане и финской сауне. **Отсутствие или нарушение целостности упаковки каких-либо продуктов или напитков из ассортимента мини-бара означает их использование и подлежит обязательной оплате до выезда.**
- 6.11 В случае неиспользования оплаченных забронированных номеров или услуг не по вине пансионата, последний ответственности не несет и внесенные гостем денежные суммы возврату не подлежат.
- 6.12 Продление срока проживания в пансионате возможно при наличии свободных номеров. При желании продлить проживание гостю необходимо сообщить об этом администратору Службы приема и размещения пансионата не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.
- 6.13 Уборка номера в пансионате производится ежедневно. По требованию гостя осуществляется ежедневная смена постельного белья и полотенец.

## **7. Порядок разрешения споров**

- 7.1. В случае возникновения жалоб со стороны гостя администрация пансионата принимает все возможные меры для урегулирования конфликта.
- 7.2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, гость пансионата должен стремиться к тому, чтобы решить проблемы путем обращения в Службу приема и размещения пансионата к дежурному администратору. Если проблема не может быть решена на месте в разумные сроки, гостю необходимо изложить свои пожелания в письменной форме и зарегистрировать их в Службе приема и размещения. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензий.
- 7.3. Администрация пансионата не несет имущественной ответственности, если нарушение обязательств со стороны пансионата возникло вследствие действия непреодолимой силы (форс-мажор).
- 7.4. В случаях, не предусмотренных настоящим Положением, администрация пансионата и гость руководствуются действующим законодательством РФ.
- 7.5. Книга отзывов и предложений находится в Службе приема и размещения пансионата и выдается дежурным администратором по требованию гостей.