

Утверждаю:  
Генеральный директор  
Д.Ю.Пивиков  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2016 г.

**Положение**  
**о порядке размещения и правилах проживания**  
**в пансионате «Буревестник»**

**1. Общие положения**

- 1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок заселения, проживания, питания и оказания услуг в пансионате «Буревестник» (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 на основании приобретенной путевки, пользующееся услугами и опциями пансионата, включая услуги по проживанию и питанию.
- 1.5. **Посетитель пансионата** – лицо, правомерно находящееся на территории пансионата на основании приобретаемого в **обязательном порядке** на центральном пропускном пункте **бумажного браслета**, пользующееся платными услугами и опциями пансионата.
- 1.6. **Ответственный проживающий** – гость, на которого оформлена путевка. При заселении в пансионат проживающий заполняет в Службе регистрации регистрационную Анкету гостя, куда вносит свои персональные данные, а также данные прибывших и проживающих вместе с ним гостей.
- 1.7. **Путевка** - документ строгой отчетности, который оформляется в «Салоне путевок» или в Службе регистрации, приема и размещения при заезде гостя в пансионат. Путевка является удостоверением гостя на территории пансионата, что позволяет гостю пользоваться услугами и опциями пансионата.
- 1.8. **Бронирование** - предварительный, не менее чем за 1 сутки, заказ гостем номера с указанием даты и времени заезда с оплатой стоимости проживания (гарантированное бронирование) или без оплаты стоимости проживания (негарантированное бронирование).
- 1.9. **Браслет** – аксессуар, надеваемый на руку гостю и посетителю пансионата.
  - Право нахождения на территории пансионата **гостя** подтверждается наличием у него, кроме детей до 6 лет, **винилового браслета**. Виниловые браслеты выдаются гостю при его регистрации или заселении администратором корпуса № 1 или корпуса № 2 (без оплаты) **путем обязательного закрепления браслета на руке**. Виниловый браслет предназначен для постоянного ношения и позволяет гостю, наряду с путевкой, пользоваться услугами и опциями пансионата.
  - Право нахождения на территории пансионата **посетителя** подтверждается наличием у него **бумажного браслета**. Данное право, как и браслет, действует только с 08.00 до 23.00. Бумажные браслеты продаются на центральном пропускном пункте по Прейскуранту, утвержденному генеральным директором. Бумажный браслет в **обязательном** порядке надевается на руку посетителю. Выдача браслетов просто в руки **категорически** запрещена. Цвет браслета на день определяется распоряжением генерального директора.
- 1.10. **Единый расчетный час: заезд – 18.00 текущих суток, время выезда из пансионата – 15.00 в сезон; в период межсезонья – по фактическому заезду (отсчет от ближайшего наступающего часа).**

- 1.11. Заселение в пансионат производится только на основании документа, удостоверяющего личность.
- 1.12. Документами, удостоверяющими личность гостя, необходимыми для осуществления регистрационного учета, являются:
- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
  - свидетельство о рождении — для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
  - паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, — для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
  - паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
  - документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
  - разрешение на временное проживание лица без гражданства;
  - вид на жительство лица без гражданства.
- 1.12. Невершеннолетние лица размещаются в пансионате исключительно с родителями, лицами их заменяющими, а при групповом заезде - с сопровождающим лицом при наличии документа (доверенности), удостоверяющего полномочия сопровождающего лица.
- 1.13. Плата за путевку осуществляется согласно действующему на данный период и утвержденному генеральным директором пансионата прайсу. 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 не было согласовано с администрацией пансионата.
- 1.14. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом. В случае опоздания гостя плата взимается за фактический простой номера.
- 1.15. При оформлении проживания сотрудник службы регистрации, приема и размещения выдает гостю путевку, ключ-чип и надевает на запястье виниловый браслет. Также гость обязуется ознакомиться с настоящим Положением, правилами пожарной безопасности и иной информацией об оказываемых услугах.
- 1.16. Настоящее Положение разработано в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей», 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 согласно действующему прейскуранту. Нахождение автотранспорта гостей и посетителей на территории пансионата возможно только не более 20 минут (по две машины одновременно к каждому корпусу) при наличии Пропуска на доставку багажа. Простой автотранспорта на территории пансионата сверхустановленного времени оплачивается согласно Прейскуранту цен на прочие услуги, оказываемые ОАО «Пансионат «Буревестник».
- 2.3. Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и посетителях пансионата.

- 2.4. Не проводить шумных мероприятий на территории пансионата после 24.00, за исключением заранее оговоренных праздников, развлекательных программ и фестивалей.
- 2.5. Своевременно реагировать на просьбы гостей пансионата об устранении неудобств, поломок оборудования, техники в номерном фонде и на объектах инфраструктуры пансионата.
- 2.6. В случае аварии или выхода из строя какого-либо оборудования в номере и при невозможности устранения данной проблемы, предлагать гостю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, администрация пансионата вправе отказаться от выполнения обязательств по договору возмездного оказания услуг с условием погашения гостю понесенных в связи с этим отказом расходов на приобретение путевки или предоставить гостю неиспользованные дни отдыха в любое удобное для него время.
- 2.7. Администрация пансионата вправе принимать заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной, электронной 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. Забронировать номер в пансионате путем направления заявки на бронирование через официальный сайт пансионата «Буревестник» (bvnn.ru), через генерального агента пансионата «Салон путевок» по тел. 8(831) 437-32-66, 437-04-73, 433-96-31, напрямую через службу регистрации, приема и размещения по тел. 8(83161)204-08; 8-951- 910-00-90
- 3.2. Пользоваться всеми услугами пансионата, **согласно** установленному администрацией пансионата **режиму работы** объектов и опций пансионата.
- 3.3. Получать информацию по работе объектов пансионата, производить предварительный заказ услуг и их оплату.
- 3.4. Обращаться к администратору Службы регистрации, приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг, оставлять отзыв в «Книге жалоб и предложений» по качеству оказанных услуг.
- 3.5. Проводить на территорию пансионата своих посетителей с обязательным приобретением для них бумажного браслета 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. 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 и территории пансионата. Разводить костер только в отведенном для этого месте. (Костровое место с мангалом находится за бассейном).
- 4.4. В случае возникновения пожара незамедлительно сообщить по телефонам 01, 8(83161)20-135, дежурному администратору корпуса по телефону 8(83161)20-186.
- 4.5. Соблюдать чистоту в номере и на территории пансионата.
- 4.6. При уходе из номера выключать свет, телевизор и другие электроприборы; закрывать водопроводные краны.

- 4.7. При выходе за территорию пансионата «Буревестник» остерегаться укусов лесных клещей, неадекватного поведения «неорганизованных» отдыхающих, катающихся по дорогам квадроциклов и автомобилей.
- 4.8. На протяжении всего периода проживания иметь на запястье виниловый браслет, служащий идентификатором гостя пансионата. Виниловый браслет и путевка являются пропуском гостя на территорию пансионата, в спальный корпус, бассейн, ресторан и зал питания.
- 4.9. В случае утери браслета, путевки или ключа-чипа незамедлительно информировать дежурного администратора.
- 4.10. В период с 00.00 до 8.00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям.**
- 4.11. Своевременно оплачивать счета за оказанные услуги.
- 4.12. В случае неисправности в номере оборудования сообщить об этом горничной или дежурному администратору.
- 4.13. Беречь имущество пансионата, переданное во временное пользование. В случае утраты, повреждения или порчи имущества, возместить ущерб согласно Прейскуранту на порчу имущества.**

**5. На территории пансионата запрещается:**

- 5.1. Разводить костер, готовить шашлыки в непредусмотренных для этого местах. Штраф – 5 000 (Пять тысяч) рублей.
- 5.2. Оставлять детей без присмотра, особенно в ресторане, залах питания, в номере, у водоема, в бассейне.
- 5.3. Выносить из ресторана и залов питания продукты и посуду. Вынос приготовленных продуктов возможен только с разрешения администрации ресторана и залов питания.
- 5.4. Самостоятельно пользоваться «шведским столом» детям до 12 лет, а также играть, бегать, прыгать в ресторане и залах питания, так как эти действия могут угрожать жизни и здоровью детей, гостей пансионата и персонала.
- 5.5. Приносить и употреблять в ресторане, барах, залах питания любые напитки (как алкогольные, так и безалкогольные). Употребление принесенных с собой напитков возможно только при условии оплаты услуги сервировки стола 100 рублей с человека.
- 5.6. Приносить и употреблять спиртные напитки на территории пансионата.
- 5.7. Курить в общественных местах, номерах и на территории пансионата (Федеральный закон от 23.02.2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»). Нарушение данного пункта влечет за собой взыскание штрафа в размере 1 500 (Одна тысяча пятьсот) рублей.
- 5.8. Выбрасывать мусор и бутылки из окна номера.
- 5.9. Носить и хранить оружие, взрывчатые и легковоспламеняющиеся, ядовитые вещества.
- 5.10. Хранить и использовать пиротехнические изделия без разрешения администрации пансионата. Использование пиротехнических изделий бытового назначения на территории пансионата разрешено в строго отведенных местах и в присутствии сотрудника пансионата. Нарушение данного правила дает основание администрации пансионата в одностороннем порядке прекратить действие договора возмездного оказания услуг и взыскать штраф в размере 10 000 (Десяти тысяч) рублей.
- 5.11. Пользоваться бассейном и пляжем в состоянии алкогольного опьянения.
- 5.12. Передавать виниловый браслет, путевку или ключ-чип посторонним лицам.

- 5.13. Приглашать в номер и тем более оставлять на ночь лиц, не являющихся гостями пансионата.
- 5.14. Привозить и держать в номере животных и птиц без согласования с администрацией пансионата.
- 5.15. Нахождение автотранспорта на территории пансионата. Исключение составляет стоянка продолжительностью не более 20 минут для погрузки-разгрузки личных вещей при размещении и выезде.

**6. Ответственность гостя и права пансионата**

- 6.1. Администрация пансионата оставляет за собой право:
  - В случае грубого нарушения Правил проживания в пансионате, а также правил безопасности и общественного порядка, в т.ч. нахождение в состоянии сильного алкогольного и наркотического опьянения, прекратить оказание услуг и отказать гостю в дальнейшем пребывании на территории пансионата с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением (по необходимости) сотрудников правоохранительных органов. Стоимость недополученных услуг при этом гостю не компенсируется.
  - Отказать гостю в предоставлении каких-либо услуг и опций, обозначенных в Прайсе, по медицинским показаниям, а также в случае проявления со стороны гостя в отношении персонала или других гостей агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.
  - Отказать в бронировании и размещении лицам, которые во время своих предыдущих пребываний в пансионате грубо нарушали Правила проживания в пансионате, а также правила общественного порядка.
  - Отказать в размещении лицам, находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.
- 6.2. Во всех случаях, указанных в п.6.1. настоящего Положения, ответственный проживающий является лицом, ответственным за гостей, проживающих с ним в номере или путевке, оформленной на него.
- 6.3. Администрация пансионата оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае грубого нарушения гостем правил проживания настоящего Положения, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.
- 6.4. Администрация пансионата не несет ответственность за здоровье гостя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных за территорией пансионата.
- 6.5. При нарушении п. 5.5. настоящего Положения администрация пансионата вправе составить акт о нарушении ФЗ № 15 от 23.02.1013 г. при наличии запаха табачного дыма в номере, пепла, окурков и т.п. и взыскать штраф в размере 1500 руб. за генеральную уборку номера.
- 6.6. Все гости пансионата застрахованы во время пребывания на территории здравницы в СК «Ренессанс».
- 6.7. В пансионате предоставляется возможность хранения ценных вещей в индивидуальных сейф-ячейках, которые находятся в Службе приема и размещения. За утерю ключа от сейф-ячейки администрация пансионата имеет право взыскать штраф. **За несданные ценные вещи администрация ответственности не несет.**
- 6.8. В случае обнаружения забытых вещей администрация пансионата принимает меры к возврату их владельцам.
- 6.9. В случае не использования забронированных номеров не по вине пансионата, последний ответственности не несет и внесенные гостем денежные суммы возврату не подлежат.

- 6.10. Продление срока проживания в пансионате возможно только при наличии свободных номеров. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтверждения брони в пользу третьих лиц.
- 6.11. Уборка номера и смена постельного белья в пансионате производится по следующему стандарту:
- Джуниор сюит (стандарт +) - ежедневная влажная уборка, смена постельного белья 1 раз в 3 дня;
  - Стандарт – влажная уборка 1 раз в 2 дня, смена постельного белья 1 раз в 5 дней;
  - Эконом улучшенный, эконом, тур класс – влажная уборка 1 раз в 2 дня, смена постельного белья 1 раз в неделю.
  - Вынос мусора из номера осуществляется ежедневно, независимо от категории номера.
- 6.12. Администрация пансионата вправе устанавливать стоимость оказываемых услуг.
- 6.13. Пансионат предоставляет гостям следующие **бесплатные услуги**:
- посещение тренажерного зала;
  - использование индивидуальной сейф-ячейки;
  - посещение бассейна 1 раз в день;
  - прокат спортивного инвентаря на 1 час в сутки в межсезонье;
  - посещение комнаты релакса и ароматерапии;
  - прокат инвентаря для настольного тенниса;
  - просмотр видео и мультфильмов в конференц-зале;
  - посещение детской комнаты на 3 этаже 1 корпуса или в клубе «Зебра»;
  - спортивные мероприятия;
  - катание на квадроцикле и снегоходе;
  - вечерние шоу программы;
  - детские и взрослые дискотеки в рамках программы развлекательных мероприятий;
  - беспроводной интернет в номерах 1 корпуса 3 этажа, в холле 2 этажа 1 корпуса, в холлах 2 и 3 этажа 2 корпуса, в баре-бильярдной, в холле 1 корпуса;

*Перечень бесплатных услуг может изменяться.*

- 6.14. Пансионат предоставляет гостям следующие виды **платных услуг**:
- организация трансфера;
  - аренда автобуса с водителем;
  - прокат спортивного инвентаря в сезон;
  - бильярд;
  - х-бокс;
  - дартс;
  - караоке;

## **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 проблему путем обращения к дежурному администратору. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензий.
- 7.3. Администрация пансионата не несет имущественной ответственности, если докажет, что нарушение своих обязательств возникло вследствие действия непреодолимой силы (форс-мажора).

- 7.4. В случаях, не предусмотренных настоящим Положением, администрация пансионата и гость руководствуются действующим законодательством РФ.
- 7.5. Анкета оценки качества обслуживания находится в каждом номере, книга отзывов и предложений находится у администраторов 1 и 2 корпусов, а также в зале питания и выдается гостям по требованию.

## **Правила проживания в пансионате «Буревестник» (находятся в каждом номере в заламинированном виде)**

### **Уважаемые гости!**

**Просим Вас соблюдать следующие правила:**

- Соблюдать порядок размещения и правила проживания, установленные в пансионате.
- Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры пансионата.
- Соблюдать правила пожарной безопасности на всех объектах и территории пансионата. Разводить костер только в отведенном для этого месте. (Костровое место с мангалом находится за бассейном).
- В случае возникновения пожара незамедлительно сообщить по телефонам 01, 8(83161)20-135, дежурному администратору корпуса по телефону 8(83161)20-186.
- Соблюдать чистоту в номере и на территории пансионата.
- При уходе из номера выключать свет, телевизор и другие электроприборы; закрывать водопроводные краны.
- На протяжении всего периода проживания иметь на запястье виниловый браслет, служащий Вашим идентификатором как гостя пансионата. **Виниловый браслет и путевка являются Вашим пропуском** на территорию пансионата, в спальный корпус, бассейн, ресторан и зал питания.
- В случае утери браслета, путевки или ключа-чипа незамедлительно информировать дежурного администратора.
- **В период с 00.00 до 8.00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям.**
- Своевременно оплачивать счета за оказанные услуги.
- В случае неисправности в номере оборудования сообщить об этом горничной или дежурному администратору.
- **Беречь имущество пансионата, переданное во временное пользование. В случае утраты, повреждения или порчи имущества, возместить ущерб согласно Прейскуранту на порчу имущества.**
- **Не** выносить из ресторана и залов питания продукты и посуду в целях Вашей пищевой безопасности. Вынос приготовленных продуктов возможен только с разрешения администрации ресторана и залов питания.
- **Не** приносить с собой и **не** употреблять в ресторане, барах, залах питания любые напитки (как алкогольные, так и безалкогольные). Употребление принесенных с собой напитков возможно только при условии оплаты услуги сервировки стола 100 рублей с человека.
- **Не** курить в общественных местах, номерах и на территории пансионата (Федеральный закон от 23.02.2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»).
- **Не** выбрасывать мусор и бутылки из окна номера.
- **Не** носить и **не** хранить в номере оружие, взрывчатые и легковоспламеняющиеся, ядовитые вещества.
- **Не** хранить и **не** использовать пиротехнические изделия без разрешения администрации пансионата. Использование пиротехнических изделий бытового назначения на территории пансионата разрешено в строго отведенных местах и в присутствии сотрудника пансионата. Нарушение данного правила дает основание администрации пансионата в одностороннем порядке прекратить действие договора возмездного оказания услуг и взыскать штраф в размере 10 000 (Десяти тысяч) рублей.
- **Не** пользоваться бассейном и пляжем в состоянии алкогольного опьянения.



- **Не** передавать виниловый браслет, путевку или ключ-чип посторонним лицам.
- **Не** приглашать в номер и тем более оставлять на ночь лиц, не являющихся гостями пансионата.

**Если Ваше поведение выходит за рамки общепринятых норм и если создавшуюся ситуацию невозможно урегулировать иными способами, мы, к сожалению, будем вынуждены просить Вас покинуть наш пансионат без компенсации стоимости путевки.**

Книга отзывов и предложений находится у дежурного администратора и выдается по первому требованию гостей!

**Желаем Вам приятного отдыха!**