

# Утверждены

приказом Филиала ПАО «Газпром»

Пансионат «Морозовка»

от «27» декабря 2017г. № 66

## **Правила проживания в Пансионате «Морозовка»**

### **I. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг Филиала ПАО «ГАЗПРОМ» Пансионата «Морозовка» разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 09 октября 2015 г. №1085 г.Москва "Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ".

1.2. Настоящие Правила регулируют отношения между Заказчиками (Потребителями) (далее-Гости), т.е. гражданами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и использующими услуги пансионата исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и Исполнителем – Филиалом ПАО «ГАЗПРОМ» Пансионат «Морозовка», расположенным по адресу: Московская область, Солнечногорский район, д. Льялово (далее – Гостиница), который оказывает гостиничные услуги.

1.3. Режим работы гостиницы – круглосуточный.

1.4. В настоящие Правила допускается вносить изменения при взаимном согласии Исполнителя и Заказчика (Потребителя), заблаговременно подтвержденные документально.

### **II. Информация об услугах, порядок оформления проживания в гостинице и оплаты услуг**

2.1. Гостиница имеет право заключать с юридическими и физическими лицами договоры на бронирование свободных мест и предоставление гостиничных услуг.

2.2. Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении гостем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке (см. п.2.3.).

2.3. Номер в гостинице предоставляется гостям по предъявлении следующего документа:

- паспорта гражданина РФ;
- свидетельства о рождении – для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- разрешения на временное проживание или вида на жительство либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства – для лиц без гражданства;

2.4. Размещение граждан по их прибытии производится на срок, указанный в заявках, для иностранных граждан - в пределах срока действия визы или миграционной карты. Минимальный срок проживания – 1 (одни) сутки.

2.5. Расчетный час (время выезда) в гостинице - 12 часов по московскому времени. Время заезда - 14 часов по московскому времени.

2.6. Оплата за предоставленные услуги осуществляется согласно действующему прейскуранту на услуги, утвержденному директором Филиала ПАО «Газпром» Пансионат «Морозовка».

2.7. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом – 12.00 текущих суток по московскому времени.

2.8. В случае раннего заезда гостя при гарантированном (оплаченном), негарантированном бронировании или при поселении «от стойки», до расчетного часа (с 00.00 до 12.00), заселение производится только при наличии свободных от брони номеров. Взимается дополнительная оплата за ½ суток проживания.

2.9. При проживании не более суток (24 часов) оплата взимается за сутки.

2.10. В случае несвоевременного отказа или незаезда гостя при гарантированном (оплаченном) бронировании взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за 1 сутки. При опоздании более чем на сутки, бронь аннулируется. В этом случае размещение в гостинице производится в порядке общей очереди при наличии номеров.

2.11. Гостиница имеет право отменить негарантированное бронирование после 16.00 даты заезда по московскому времени. В этом случае размещение в гостинице производится в порядке общей очереди при наличии номеров.

2.12. В случае задержки выезда плата за проживание взимается в следующем порядке:

- не более 6-ти часов после расчетного часа (с 12.00 до 18.00) - плата за каждый час текущих суток;
- от 6 часов до 12 часов после расчетного периода (с 12.00 до 00.00) - плата за ½ текущих суток.
- от 12 часов до 24 часов после расчетного периода (с 12.00 текущих суток до 12.00 следующих суток) - плата за полные сутки.

2.13. Общее количество проживающих гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере. Количество дополнительных мест не более 2 (двух).

2.14. За проживание детей в возрасте до 7-ми лет в одном номере с родителями без предоставления отдельного места и питания плата не взимается.

2.15. Дополнительная кровать предоставляется только по согласованию с администрацией гостиницы и оплачивается согласно действующему прейскуранту, утвержденному директором Филиала ПАО «Газпром» Пансионат «Морозовка».

2.16. Максимальный срок проживания в гостинице – не более 90 суток.

2.17. При выезде из гостиницы гость производит полный расчет за предоставленные гостиничные и дополнительные услуги и сдает ключ от номера дежурному администратору Службы размещения.

2.18. Посещение проживающих гостей в гостинице третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации гостиницы и проживающего гостя. Пребывание в номере посетителей разрешено до 23.00. В случае, когда посетитель остается в номере после 23.00, Администрация гостиницы оставляет за собой право оформить счет посетителю на оплату дополнительного места.

### **III. Права и обязанности проживающих гостей**

3.1. Право на внеочередное обслуживание в гостинице имеют:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы;
- инвалиды детства, инвалиды 1 группы и одно лицо, сопровождающее его;
- работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, фельдъегерской связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
- военнослужащие, проходящим военную службу по контракту, направляемые в служебную командировку, по предъявлению

командировочного удостоверения (ст.20 п.6 ФЗ РФ «О статусе военнослужащих» от 27.05.1998 г. №76-ФЗ);

- инвалиды и участники Великой Отечественной войны;
- другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, предоставлено право на внеочередное обслуживание в предприятиях бытового обслуживания.

### 3.2. Гость обязан:

- соблюдать установленные гостиницей Правила проживания и оплачивать гостиничные услуги, а также иные платные услуги в полном объеме после их оказания потребителю. С согласия потребителя оплата гостиничных услуг может быть произведена при заключении договора в полном объеме или частично;
- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы;
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по ценам прейскуранта гостиницы на день обнаружения ущерба. В случае возмещения ущерба составляется Акт о возмещении ущерба в 2-х экземплярах.
- не беспокоить других гостей, проживающих в гостинице, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в гостинице;
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водопроводных сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования гостиницы;
- при выявлении у гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер гостиницы (ст.33 ФЗ №52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 г.).
- строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;
- своевременно и в полном объеме оплачивать городские, междугородные и международные телефонные переговоры, а также другие предоставленные исполнителем дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты гостем стоимости таких услуг, оказанных исполнителем, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;
- уходя из номера закрыть краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- гости, имеющие право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации гостиницы предоставить документы, удостоверяющие данное право.

3.3. Гость при обнаружении недостатков в оказанной услуге может потребовать безвозмездного устранения недостатков. Гость вправе расторгнуть договор, если им обнаружены существенные недостатки в оказанной услуге, с оплатой гостинице фактически понесенных ей расходов.

### 3.4. В гостинице запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору предоставления гостиничных услуг), а также передавать им ключ от номера;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть;
- курить в любых помещениях гостиницы;
- хранить и использовать пиротехнические изделия;
- пользоваться электронагревательными приборами;
- переставлять мебель в номере;
- нарушать покой проживающих гостей после 22.00;
- находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое;
- держать в номере животных, птиц, рептилий, насекомых и пр.

В случае нарушения условий, указанных в настоящем пункте, гостиница вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

## **IV. Права и обязанности администрации гостиницы**

4.1. Гостиница обязана обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию гостей: правила предоставления гостиничных услуг; прейскурант стоимости номеров и дополнительных услуг; сведения о работе размещенных в гостинице предприятий питания, сведения о вышестоящей организации.

4.2. Гостиница обязана информировать гостей при оформлении их проживания, о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты, предоставить проживающим дополнительные платные услуги согласно утвержденным прейскурантам.

4.3. Гостиница обязана обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в гостинице, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.

4.4. Гостиница предоставляет гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- наличие в номере предметов санитарно-гигиенического оснащения;
- смена полотенец ежедневно (по просьбе гостя) – Главный корпус, корпус Филиал, Гостевой дом;
- смена постельного белья один раз в два дня (по просьбе гостя – Главный корпус, корпус Филиал, Гостевой дом);
- наличие в номере телевизора;
- наличие в номере мини-холодильника;
- наличие в номере телефона - Главный корпус, корпус Филиал, Гостевой дом (только номер Люкс), Коттедж;
- вызов скорой помощи, других специальных служб;

- пользование медицинской аптечкой;
- побудка к определенному времени;
- доставка в номер корреспонденции по её получению;
- пользование сейфом в номере – Главный корпус, корпус Филиал;
- автоматическая чистка обуви в холле - Главный корпус, корпус Филиал ;
- предоставление кипятка, комплекта посуды и столовых приборов, швейного набора;
- вызов такси;
- справочная информация по городу;
- парковка;
- Wi – Fi в общественных зонах - Главный корпус, корпус Филиал, Гостевой дом;

4.5. Гостиница вправе произвести замену предоставленного гостю номера или места в гостинице и требовать незамедлительного освобождения, ранее занимаемого гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно - эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

4.6. Администрация имеет право в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора в случаях нарушения гостем настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровью или имуществу других лиц. При этом гость обязан возместить гостинице фактически понесенные расходы.

Вещи, оставленные гостем в номере, подлежащем освобождению, по истечении оплаченного срока проживания по заключенному договору предоставления гостиничных услуг, помещаются гостиницей на хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение с возложением на потребителя всех расходов по их содержанию. Помещение вещей на хранение осуществляется с обязательным составлением акта администрации гостиницы в присутствии сотрудников службы внутренней безопасности гостиницы, при необходимости - сотрудников компетентных органов. Гость ставится в известность о предстоящем мероприятии при условии, что Администрация гостиницы располагает информацией о месте его нахождения.

4.7. Гостиница обеспечивает сохранность личных вещей потребителя, в соответствии с законодательством РФ (согласно ст.925 ГК РФ). В случае обнаружения забытых вещей гостиница принимает все меры по возврату их владельцу, согласно установленному порядку.

4.8. За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, кредитных карточек, ювелирных изделий и других драгоценных вещей, не сданных на

хранение, гостиница ответственности не несет.

4.9. Гостиница хранит забытую гостем вещь в течение 6 месяцев, для иностранных граждан – 1 год с момента составления Акта о забытых вещах.

4.10. Гостиница не несет ответственности за здоровье гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне гостиницы.

4.11. Гостиница обеспечивает полное соответствие санитарным нормам, другим нормативным актам качества предлагаемых услуг гостиницы.

4.12. Гостиница обеспечивает конфиденциальность информации о гостях и посетителях.

4.13. Гостиница обязуется не проводить шумных мероприятий после 23.00.

4.14. Гостиница обязуется своевременно реагировать на просьбы гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде гостиницы.

4.15. Гостиница в целях соблюдения порядка, защиты жизни и здоровья гостей, оставляет за собой право использования в помещениях гостиницы и на территории пансионата (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

4.16. За неисполнение, либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору гостиница несет ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

## **V. Порядок разрешения споров**

5.1. Книга отзывов и предложений находится у дежурного администратора Службы размещения и выдается по первому требованию гостя.

5.2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении.

5.3. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте, составляется акт, подписанный гостем и уполномоченным лицом гостиницы, в 2-х экземплярах с указанием в нем всех замечаний.

5.4. Если администрации гостиницы не удалось устранить обнаруженные недостатки на месте, гость имеет право при наличии акта о выявленных нарушениях в течение 14 дней со дня их обнаружения предъявить свои претензии.

5.5. При отсутствии упомянутого выше акта, рекламация не может быть принята к рассмотрению, а требования Гостя считаются необоснованными.

**РУКОВОДИТЕЛЯМ СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ОБЕСПЕЧИТЬ СТРОГОЕ СОБЛЮДЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ.**