

Правила предоставления гостиничных услуг в «Пансионате «Яльчик»

1. Настоящие правила разработаны в целях ознакомления гостя с информацией об особенностях проживания и обслуживания в Пансионате «Яльчик».
2. Настоящие правила разработаны на основании Закона «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 №2300-1 (ред. от 08.12.2020), части II Гражданского кодекса РФ от 26.01.1996 №14-ФЗ (ред. от 28.04.2020), Постановление Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2025 г. № 1912 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации" (действует по 01.03.2032 года).

1. Общие положения

- 1.1. Настоящие Правила являются обязательными для всех без исключения гостей, находящихся на территории пансионата. Гость обязан ознакомиться с настоящими Правилами. Заключение договора на оказание услуг/получение путевки является подтверждением того, что гость ознакомлен с настоящими Правилами, полностью с ними согласен и обязуется их соблюдать, неся риск неблагоприятных последствий в случае их нарушения. Информация о наименовании, местонахождении, режиме работы пансионата, номера телефонов экстренных служб размещены на официальном сайте, информационных стендах, расположенных в регистратуре пансионата. Там же размещены перечень услуг, Прейскурант на оказываемые услуги, настоящие Правила. Книга отзывов и предложений, иная необходимая в соответствии с законодательством Российской Федерации информация.
- 1.2. С целью обеспечения безопасности гостей на территории и в помещениях (регистратура, столовая) Пансионата ведется видеонаблюдение.
- 1.3. Ответственность за последствия, возникшие на территории пансионата вследствие незнания и/или несоблюдения настоящих Правил и/или инструкций (правил), несет гость.
- 1.4. При посещении пансионата организованной группой лиц, ответственность за соблюдение настоящих правил всеми членами группы несет руководитель группы.
- 1.5. При посещении пансионата детьми до 18 лет, ответственность несут родители или сопровождающее(-ие) лицо (-а), старше 18 лет.
- 1.6. Бронирование номеров в Пансионате осуществляется следующими способами:
 - бронирование при приезде непосредственно в Пансионат на стойке регистрации;
 - по телефонам +79276804767, 88363169450;
 - по электронным средствам связи, включая электронную почту pansion@bk.ru;
 - с использованием системы бронирования на сайте Пансионата, размещенной по адресу: <https://www.pansionyalchik.ru>

- 1.7. Заявка на предоставление гостиничных услуг должна содержать: ФИО гостей, их количество, количество номеров, даты предоставления услуг.
- 1.8. Администрация Пансионата после получения заявки направляет гостю счет на оплату посредством электронной связи, после чего гость осуществляет предоплату в размере не менее 50% стоимости услуг.
- 1.9. Гость производит оплату гостиничных услуг одним из следующих способов:
 - путем перечисления денежных средств на расчетный счет ЧУ «Пансионат «Яльчик»;
 - путем оплаты банковской картой (интернет-эквайринг) в офисе Пансионата;
 - наличным или безналичным расчетом на стойке регистрации Пансионата.
- 1.10. Размещение гостей осуществляется согласно подтвержденной и оплаченной заявке. Продление срока временного проживания возможно при наличии свободных мест.
- 1.11. В случае опоздания гостя более чем на сутки бронь аннулируется. Отсутствие, перенос авиа/железнодорожных/автобусных рейсов или задержка отправления транспортных средств не является уважительной причиной при несвоевременном заезде.
- 1.12. Гость вправе в одностороннем порядке отказаться от бронирования. Отказ должен быть совершен в письменной форме путем направления отказа на электронную почту.
- 1.13. В случае отказа от подтвержденной заявки гостем менее чем за 7 суток с гостя взимается плата за простой номера, но не более чем за сутки.
- 1.14. Оформление пребывания в пансионате осуществляется путем приобретения путевки, оплаты иных услуг по безналичной форме, либо путем внесения наличных денежных средств в кассу пансионата только по предъявлении подлинных документов, удостоверяющих личность.
- 1.15. Путевки действительны только на указанный срок. Деление путевок не допускается.
- 1.16. Перенос сроков путевки возможен только по согласованию с отделом бронирования.
- 1.17. День заезда и день отъезда считаются полными днями.
- 1.18. При размещении в Пансионате Гость, помимо документа, удостоверяющего личность, должен иметь свидетельство о рождении ребенка (до 14 лет), путевку или ваучер, подтверждающие наличие бронирования в пансионате.
- 1.19. Оформление проживания Гостя в Пансионате производится при предъявлении им:
 - а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
 - б) свидетельства о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
 - в) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
 - г) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

- д) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- е) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- ж) вида на жительство лица без гражданства.
- 1.20. Заселение в пансионат несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних граждан.
- 1.21. Оформление заезда и выезда Гостя в пансионат осуществляется с 8.00 час. до 20.00 час. При предоставлении услуг в пансионате действует единый расчетный час: заезд с 8:00, выезд до 20:00; в VIP-домах: заезд с 12:00, выезд до 12:00.
- 1.22. При досрочном выезде без уважительной причины Гостю не возвращается оставшаяся неиспользованная сумма.
- 1.23. Льготы любым категориям граждан, имеющим право на них в государственных, лечебных, бытовых и иных организаций, не предоставляются, т.к. госдотаций Пансионату не предусмотрено.
- 1.24. После оплаты услуг для гостя оформляются пропускные документы (талоны на питание и проживание), которые дают право прохода на территорию и объекты пансионата лицам, отдыхающим по данной путевке. Передача пропускных документов третьим лицам запрещены.
- 1.25. Доступ (вход/выход) на территорию пансионата, пляж и столовую осуществляется исключительно на основании пропускных документов по установленным в пансионате образцам.
- 1.26. Лицо, претендующее на получение пропускных документов, обязано дать письменное согласие на обработку его персональных данных. Отсутствие такого согласия является основанием отказа в выдаче пропускного документа.
- 1.27. Услугами, входящими в стоимость размещения в пансионате, являются:
- Оказание услуг проживания;
 - Оказание услуг питания;
 - Оказание медицинской помощи;
 - Пользование открытыми спортивными площадками;
 - Пользование пляжем;
 - Пользование душевой.
- 1.28. В случае, если Гость прибыл в пансионат на личной автомашине, транспортное средство может быть размещено на территории автомобильной парковки при условии наличия в ней свободных мест с учетом следующего:
- Пансионат не несет ответственности за сохранность автомобиля Гостя, находящегося на территории автомобильной парковки, в случае причинения вреда имуществу Гостя третьими лицами Пансионат обязуется оказать максимальное содействие по установлению причин произошедшего;
 - не допускается размещение (парковка) автомобилей к зданиям пансионата.

- 1.29. Пансионат не несет ответственности за оставленные без присмотра личные вещи гостя и денежные средства.
- 1.30. Дети любого возраста принимаются на платной основе при предоставлении койко-места и питания. Детям до 10 лет (включительно) предоставляется скидка в размере 5%.
- 1.31. Все споры, разногласия и конфликтные ситуации, возникшие между Гостями пансионата на бытовом уровне, подлежат разрешению по возможности самими Гостями цивилизованными и законными способами и средствами. Администрация пансионата вправе осуществить вмешательство в конфликтные ситуации между Гостями в случае такой необходимости.

На территории и объектах пансионата запрещено:

- 1.32. Проносить, хранить, использовать взрывчатые, огнеопасные и ядовитые вещества, огнеприпасы, пиротехнику.
- 1.33. Курение (в т.ч. электронных сигарет) во всех помещениях и на территории пансионата, за исключением специально отведенных для курения мест. При выявлении факта курения Гость обязан оплатить сбор на проведение химчистки номера (иного любого помещения и территории пансионата) согласно произведенным затратам. (Федеральный закон от 23 февраля 2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»).
- 1.34. Распитие алкогольных и спиртосодержащих напитков на территории Пансионата.
- 1.35. Нарушение общественного порядка, оставление без присмотра детей, нахождение в местах общего пользования в состоянии сильного алкогольного опьянения.
- 1.36. Передача пропускных документов третьим лицам, организация прохода по личным пропускным документам третьих лиц.
- 1.37. Причинение вреда жизни и здоровью гостей, персоналу пансионата, ущерба его имуществу, использование инфраструктуры пансионата не по назначению, пользование неисправным оборудованием, собственными нагревательными приборами.
- 1.38. Осуществление любых действий, направленных на проявление дискриминации и неуважения на почве различий по национальности, вероисповеданию, возрастут социальному положению или другим признакам.
- 1.39. Самовольное переселение из номера в номер, оставление в номере посторонних лиц в свое отсутствие.
- 1.40. Размещение и проживание в Пансионате с любыми видами домашних, диких, экзотических животных и птиц строго запрещено. Нарушение данного правила является основанием для отказа в заселении или немедленного расторжения договора оказания услуг без возврата денежных средств за неиспользованные дни проживания.
 - При нарушении запрета Гость обязуется оплатить штраф в размере 5000 рублей за проведение генеральной уборки и дезинфекции номера специализированными средствами для удаления аллергенов, запахов и шерсти.
 - Гость несет полную материальную ответственность за порчу имущества Пансионата (мебели, коврового покрытия, штор и т.д.), вызванную действиями животного. Ущерб возмещается в полном объеме согласно

утвержденному Прейскуранту порчи имущества Пансионата на основании Акта, составленного Администрацией.

- Гость несет единоличную ответственность за любой вред (физический или моральный), причиненный животным другим гостям Пансионата или персоналу. Пансионат не является стороной в спорах, возникших по вине животного Гостя.
 - Факт нахождения животного может быть зафиксирован сотрудниками Пансионата с помощью фото/видеосъемки или свидетельских показаний, что является достаточным основанием для применения мер ответственности, указанных в настоящих правилах.
- 1.41. Запрет на размещение с животными, установленный настоящими Правилами, не распространяется на собак-проводников, сопровождающих инвалидов по зрению (в соответствии с Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»).
- Проживание собаки-проводника в Пансионате осуществляется бесплатно.
 - Собака-проводник допускается на территорию и в жилые помещения Пансионата при предъявлении Гостем следующих документов:
 - а) Паспорта на собаку-проводника установленного образца (выдается школой подготовки собак-проводников);
 - б) Документа, подтверждающего инвалидность Гостя.
 - Собака-проводник должна находиться в наморднике и на поводке в местах общего пользования (холлы, столовая, территория).
 - Гость, сопровождаемый собакой-проводником, несет ответственность за соблюдение санитарно-гигиенических норм и сохранность имущества Пансионата.
- 1.42. Выносить из здания столовой столовые приборы, посуду и продукты питания.
- 1.43. Самостоятельное производство ремонта оборудования и систем коммуникаций.
- 1.44. Самостоятельное размещение надписей, объявлений, рекламных материалов.
- 1.45. Осуществлять прослушивание музыки с использованием звукоусилительной аппаратуры в период до 07 (семи) часов утра и после 22 (двадцати двух) часов местного времени;
- 1.46. Нарушать санитарно-эпидемиологические нормы и правила, законодательство РФ о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения.

2. Гость пансионата обязан:

- 2.1. Выполнять настоящие правила, иные правила и инструкции, действующие в Пансионате, законные требования персонала.
- 2.2. Не создавать своими действиями угроз для жизни и здоровью других гостей, персонала и третьих лиц.
- 2.3. Бережно относиться к имуществу Пансионата и третьих лиц. Оставляя номер, выключать электроприборы, водопроводные краны, закрывать двери.
- 2.4. Сообщить обо всех имеющихся заболеваниях, представляющих опасность для него самого, а также для здоровья и безопасности других гостей, третьих лиц.
- 2.5. Осуществлять постоянный контроль за детьми.
- 2.6. Возместить причиненный ущерб имуществу Пансионата и/или третьих лиц.

- 2.7. Незамедлительно сообщать персоналу о всех неисправностях, неполадках, сбоях в работе и оборудования, бесхозных, подозрительных предметах, аварийных ситуациях.
- 2.8. В случае возникновения чрезвычайных аварийных ситуаций, не поддаваясь панике, четко выполнять команды персонала.
- 2.9. По окончании пребывания в Пансионате сдать персоналу в исправном состоянии номер, его оборудование, взятый на прокат инвентарь, пропускные документы.

3. Пансионат вправе:

- 3.1. Отказать в доступе на территорию пансионата и/или прекратить оказание услуг без каких-либо компенсаций лицам:
 - не указанным в пропускном документе;
 - лицам, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического либо иного токсического опьянения;
 - нарушающим общественный порядок, пропускной и внутриобъектовый режимы, невыполняющие законные требования персонала, причиняющие ущерб имуществу Пансионата, жизни, здоровью и имуществу третьих лиц;
 - несовершеннолетним без сопровождения взрослых.
- 3.2. Требовать возмещение ущерба, причиненного имуществу Пансионата действиями гостя.
- 3.3. Проводить текущие ремонтно-строительные работы на территории Пансионата в рабочие дни и в дневное время. Шумные и иные работы в ночное время запрещены, кроме случаев чрезвычайной ситуации, стихийных бедствий, аварийных ситуаций.
- 3.4. В остальном, что не прописано в настоящих Правилах стороны руководствуются действующим законодательством РФ.