

Правила размещения, проживания, внутреннего распорядка и оказания услуг в ООО «Брукс»

ВВЕДЕНИЕ

Настоящие Правила проживания и внутреннего распорядка (далее – Правила) в ООО «Брукс» (далее – Пансионат) разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, и регулируют отношения по предоставлению курортных услуг, проживания, питания, укрепления здоровья, создания хорошего настроения, соблюдения интересов и сохранности имущества всех категорий отдыхающих и являются внутренним нормативным актом обязательным для исполнения всеми службами пансионата.

Правила проживания и внутреннего распорядка доступны для ознакомления всем желающим и доводятся до всех заинтересованных лиц путём размещения на официальном интернет-сайте <http://luch-crimea.com> и на информационных стендах Пансионата.

Приезд, размещение для проживания или нахождение лица в Пансионате для получения любых видов услуг считается безусловным согласием лица или его представителей на выполнение настоящих Правил проживания и внутреннего распорядка ООО «Брукс».

При серьезных нарушениях установленных Правил проживания и внутреннего распорядка администрация Пансионата имеет право досрочно прекратить предоставление услуг лицам, нарушившим правила, досрочно расторгнув с ним Договор без возврата уплаченных средств и с возмещением причинённого ущерба. В случае неподчинения законным требованиям сотрудников Пансионата, представители Пансионата вызывают сотрудников полиции.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила являются сводным локальным нормативно-правовым актом Пансионата, разработаны на основе действующих нормативно-правовых актов:

- Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей";
- Федеральный закон от 23.02.2013 № 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего дыма и последствий потребления табака".
- ГОСТ 51185-2014 «Туристические услуги. Средства размещения. Общие требования»
- Дополнительные рекомендации ГОСТ Р 54605 «Услуги детского и юношеского туризма» в части условий размещения, организации питания, обустройства пляжа;
- ГОСТ Р 50764 – 2009 «Услуги общественного питания. Общие требования.»;
- СанПин 2.3.6.1079-01 Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольствию сырья»

1.2. Пансионат предназначен преимущественно для проживания лиц на период оказания им курортных услуг. Для размещения отдыхающих, в качестве номеров используются жилые помещения от «эконом-класса» до категории «Люкс»

Прибывшие в Пансионат лица, размещаются в номерах на условиях, предусмотренных заключенными с ними договорами и (или) приобретенными путёвками у туроператоров/турагентов.

Иностранные граждане для заселения в Пансионат должны выполнить требования миграционного законодательства России, а именно предъявить паспорт, оформленную миграционную карту и визу. В противном случае им будет отказано в заселении.

1.3. «Пансионат» имеет право отказать в заселении или предоставлении услуг следующим лицам:

- лицам, не имеющим документов, удостоверяющих личность
- лицам, не оплатившим стоимость путёвки;
- несовершеннолетним без сопровождения взрослых;
- лицам, имеющим при себе животных (собак, кошек, птиц и др.);
- лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- лицам, проявляющим агрессию, выражающим неуважение в грубой форме, допускающим некорректное поведение или грубые высказывания в адрес работников Пансионата и административного персонала, других отдыхающих.

2. ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ОБЕСПЕЧЕНИЯ СОХРАННОСТИ ИМУЩЕСТВА

Для обеспечения сохранности своего имущества отдыхающий при выходе из номера пансионата должен закрыть номер на ключ, ключ хранить при себе.

Лицо, обнаружившее утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязано без промедления заявить об этом администрации Пансионата или в полицию. Пансионат принимает все возможные меры к поиску утерянных вещей.

Лица, отдыхающие или получающие услуги в Пансионате, должны бережно относиться к имуществу и оборудованию Пансионата, имуществу работников Пансионата, имуществу третьих лиц, к зелёным насаждениям, соблюдать чистоту и порядок.

Лица, отдыхающие или получающие услуги в Пансионате, несут материальную ответственность за испорченное, поврежденное, утерянное имущество Пансионата, имущество работников Пансионата, имущество третьих лиц, зелёные насаждения в размере, указанном в соответствующем акте, составленном уполномоченными представителями Пансионата, по ценам, действующим на момент составления акта.

3. ПРАВИЛА РАЗМЕЩЕНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ПАНСИОНАТЕ

3.1. Номерной фонд Пансионата состоит из двухместных номеров с возможными дополнительными местами.

Режим работы Пансионата круглосуточный.

Время заезда в пансионат - 12.00 дня; время отъезда - 10 часов утра (первая услуга - обед, последняя - завтрак).

По приезду в Пансионат при оформлении путевок Турист обязан предоставить документ, удостоверяющий личность каждого лица, согласно брони (паспорт для взрослого туриста и паспорт/свидетельство о рождении детей), при бронировании через туристическую фирму - обменную путевку/ваучер.

Дети до четырех лет принимаются бесплатно без предоставления дополнительного места и питания (взимается оплата за коммунальные услуги 700 руб. в сутки), в случае размещения ребенка такого возраста в номере с двумя взрослыми или взрослым и ребенком более старшего возраста, размещенными на основных местах.

При размещении в номере одного взрослого и ребенка до 4х лет, оплата взимается за одноместное размещение, ребенок размещается бесплатно без места и питания (взимается оплата за коммунальные услуги 700 руб. в сутки). При размещении в номере одного взрослого и ребенка с четырех лет, оплата взимается за два основных места.

Дети (от 1 года до 14 лет) принимаются только при наличии свидетельства о рождении/паспорта.

Путевка в пансионате делению не подлежит; оплата всех услуг, входящих в стоимость путевки обязательна.

По приезду в Пансионат каждому Туристу выдается контрольно-пропускной браслет, который он должен носить весь период пребывания в пансионате. При нарушении данного правила служба охраны Пансионата вправе не пропустить на территорию Пансионата Туриста без такого браслета, до выяснения личности (подтверждение от службы маркетинга или администратора корпуса). Исключением являются случаи, в которых Туристу противопоказано ношение такого браслета по медицинским показаниям, что должно быть подтверждено документально (мед. справка).

Заселение и выезд отдыхающих производится строго по датам, указанным в Договоре/путёвке.

Размещение отдыхающих, прибывших досрочно, и продление пребывания, проводится при наличии свободных мест за дополнительную оплату.

Контроль за выполнением настоящих Правил осуществляют: руководство, администрация пансионата и службы, непосредственно связанные с размещением, обслуживанием туристов.

Все услуги оказываются пансионатом в соответствии с графиком работы соответствующих служб.

В случае задержки выезда отдыхающих плата за проживание взимается за полные сутки.

При проживании менее суток (до 24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

При заселении в номер, отдыхающий должен проверить наличие в номере предметов, согласно перечня, произвести визуальный осмотр мебели и мягкого инвентаря на наличие каких-либо повреждений. В случае обнаружения повреждений мебели (мягкого инвентаря), неполного комплекта, согласно перечня, незамедлительно сообщить горничной по этажу или дежурному администратору.

При выезде, освобождении номера, отдыхающий сдаёт номер горничной или дежурному администратору.

3.2. Правила внутреннего распорядка

Во время проживания в Пансионате отдыхающие должны придерживаться установленного внутреннего распорядка, режима дня, расписания работы бассейнов, столовой.

Отдыхающие, а также все лица, пребывающие на территории Пансионата, обязаны соблюдать следующие **основные правила внутреннего распорядка:**

- подчиняться законным требованиям сотрудников Пансионата;
- соблюдать установленный в Пансионате распорядок дня, сохранять тишину в номерах и на этажах с 22-00 до 08-00 часов;
- соблюдать чистоту в номере, помещениях и на территории Пансионата;
- уходя из номера выключать свет, телевизор, и другие электроприборы, закрывать водопроводные краны;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности;
- при возникновении чрезвычайной ситуации следовать указаниям персонала Пансионата по эвакуации;
- незамедлительно информировать администратора в случае утери ключей от номера;
- не передавать ключ от номера посторонним лицам;
- не приглашать и не оставлять в номере посторонних лиц;
- не хранить в номере горючие и легковоспламеняющиеся материалы, оружие;
- разрешается курить только в специально установленных и обозначенных табличками местах;
- не курить в номерах;
- не посещать столовую, бассейн, культурно-массовые мероприятия в состоянии опьянения;
- не нарушать покой соседей по номеру и отдыхающих в соседних номерах, с уважением относиться друг к другу;
- не допускать детей до 18 лет без присмотра к купанию в плавательном бассейне пансионата;
- не допускать выход за территорию пансионата детей до 18 лет без сопровождения взрослых (тренеров);
- столовую посещать строго по расписанию в опрятном виде, посуду из столовой не выносить;
- при любом ухудшении самочувствия необходимо обратиться к работникам Пансионата (администраторам, горничным);
- проход гостей на территорию Пансионата запрещен;
- отдыхающие, проживающие в номерах, в комплектации которых не предусмотрены уют, чайник, могут получить их у горничной на этаже или дежурного администратора; для глажки белья предусмотрены специально отведенные места.

3.3. Отдыхающим в пансионате запрещается:

- оставлять в номере в своё отсутствие посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера;
- хранить в номере громоздкие вещи, оружие, легковоспламеняющиеся вещества и материалы;
- курить в номерах, коридорах, туалетах, иных не установленных и не обозначенных местах;
- содержать в номере животных и птиц;
- грубить обслуживающему персоналу;
- включать источники звука (телевизор, радио и пр.) со слышимостью вне пределов комнаты;
- выкидывать мусор в окна, с балкона;
- самовольно переселяться из одного номера в другой;
- выносить посуду из столовой;
- расклеивать по стенам картины, плакаты, и др.;
- нарушать тишину с 22 часов вечера до 8 часов утра;
- посещать общественные места (за исключением бассейнов и пляжа) в купальных костюмах.

3.4. Обслуживание отдыхающих

Администрация Пансионата предоставляет отдыхающим по их просьбе дополнительные платные услуги, согласно утвержденных прейскурантов.

Проживающим в Пансионате предоставляются следующие услуги, входящие в стоимость путевки:

- проживание в номерах заявленной категории;
- питание по системе шведский стол;
- первая медицинская помощь;
- уборка номеров;
- смена постельного белья, полотенец;
- пользование пляжем и шезлонгами;
- пользование бассейнами согласно графику работы;
- автостоянка (при наличии свободных мест);

- анимационная программа (не постоянно в зависимости от загрузки пансионата);
- туристическая информация;
- Wi-Fi (на территории пансионата);
- мини-футбольное поле, баскетбольная площадка, теннисный корт и настольный теннис (инвентарь за доп.оплату);
- мини сейфы (при наличии свободных ячеек).

Смена постельного белья в Пансионате производится после каждого выезда отдыхающего, а так же по мере необходимости, но не реже одного раза в 5 дней, полотенце не реже 1 раза в 3 дня.

Администрация Пансионата в случае обнаружения забытых вещей принимает меры по их возврату владельцу.

Для удобства проживающих, Пансионат имеет внутренние и внешние указатели. отдела маркетинга, столовой, бассейнов и прочая информация

Перечень дополнительных услуг, настоящие правила проживания, график работы вывешиваются в вестибюлях Пансионата в доступном для ознакомления месте.

Книги отзывов и предложений хранятся у специалистов отдела маркетинга в административном корпусе выдаются отдыхающим по первому их требованию.

3.5. Правила посещения спортивных сооружений пансионата

Настоящие Правила определяют нормы поведения Посетителей при посещении спортивных сооружений и направлены на обеспечение безопасности и комфортного пребывания посетителей в Пансионате.

Заключая договор на проведение спортивных тренировочных сборов или получая услуги Пансионата, Клиент дает согласие на соблюдение настоящих Правил и несет полную ответственность за их соблюдение в соответствии с настоящими Правилами и действующим законодательством РФ.

Клиенты могут пользоваться бассейнами, спортивными объектами и оборудованием Пансионата в часы работы каждого конкретного сооружения согласно графика работы.

Спортивные сооружения недоступны для Клиентов во время проведения обязательных профилактических работ. В период проведения обязательных профилактических работ Клиент может пользоваться доступными услугами Пансионата.

Приносить с собой пищу, а также принимать пищу в местах, предназначенных для тренировок, в зонах отдыха и раздевалках не разрешается.

Посещение спортивных сооружений запрещено:

- лицам в состоянии алкогольного и (или) наркотического опьянения;
- при нарушении Правил о контрольно-пропускном режиме.

Посещать плавательный бассейн без тренера или сопровождающего лица разрешается лицам, достигшим 18 летнего возраста.

Ответственность за жизнь и здоровье ребенка всецело лежит на сопровождающем его лице.

Лица, занимающиеся в группах, к занятиям в плавательных бассейнах допускаются только в случае присутствия руководителя группы (тренера, инструктора, преподавателя)

Продолжительность нахождения Посетителя в зоне плавательного бассейна регламентируется графиком посещения.

Распределение дорожек спортивного бассейна между посетителями осуществляется на усмотрение администрации Пансионата в зависимости от расписания групповых занятий.

Администрация оставляет за собою право вносить изменения в расписания групповых занятий в плавательном бассейне.