

**Правила проживания и предоставления услуг
в АУ «Пансионат «Соловей»
от 01.10.2019 года**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила проживания и предоставления услуг (далее – «Правила») разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 года «О защите прав потребителей», Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 года № 1085, и регулируют отношения между Автономным учреждением Курской области «Пансионат «Соловей» (далее – АУ «Пансионат «Соловей», «Пансионат») и потребителями – гражданами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и использующими санаторно-курортные услуги Пансионата (далее – «Гости»), включая: проживание, питание, медицинское обслуживание, а также иные услуги.

1.2. Пансионат предназначен для оказания Гостям санаторно-курортных и медицинских услуг, отдыха Гостей. Режим работы Пансионата – круглогодичный.

1.3. Настоящие Правила являются публичной офертой в адрес неограниченного круга потребителей, заинтересованных в приобретении услуг Пансионата.

1.4. Настоящие Правила проживания и предоставления услуг для Гостей Пансионата включают:

основные понятия;

информацию об услугах, порядок бронирования, оформления проживания в Пансионате и оплаты услуг;

права и обязанности проживающих Гостей и Посетителей;

правила и порядок использования мест для проживания, питания, лечения и отдыха;

права и обязанности Пансионата;

правила поведения и порядок использования общественных мест;

требования пожарной безопасности;

порядок пропускного режима и парковки автотранспорта на территории;

порядок регулирования претензий, ответственность.

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

2.1. Пансионат – Автономное учреждение Курской области «Пансионат «Соловей», расположенное по адресу: 353456, РФ, Краснодарский край, город-курорт Анапа, Пионерский проспект, 74.

Сокращенное наименование: АУ «Пансионат «Соловей»

ИНН – 2301048144 / КПП - 230101001,

ОКПО – 31789079 / ОКАТО – 03403000000 / ОКТМО – 03703000

ОКОГУ – 2300280 / ОКФС – 13 / ОКОПФ - 73

ОКВЭД – 86.90.4

ОГРН – 1032300009059,

дата присвоения: 15.07.2003 года

Банковские реквизиты:

р/с 40603810530004000015

Краснодарское отделение № 8619 в

ПАО «СБЕРБАНК» г. Краснодар

к/с 30101810100000000602

БИК 040349602

Юридический и фактический (почтовый) адреса:

353456, Краснодарский край, город Анапа, Пионерский проспект, 74.

Телефон: 8 (86133) 3-37-20

e-mail: anarasolovey@yandex.ru

официальный сайт в сети Интернет: anarasolovey.ru

Курирующая организация, выполняющая функции учредителя:

Комитет социального обеспечения, материнства и детства Курской области.

Адрес: 305007, г. Курск, ул. Моковская, 2 «Г»

Телефон: (4712) 35-75-23 Факс: (4712) 35-17-59 e-mail: kco@rkursk.ru

2.2. Санаторно-курортные услуги – это услуги временного проживания, лечения, питания и другие услуги, стоимость которых включена в стоимость проживания в Пансионате.

2.3. Путевка - документ, подтверждающий факт оплаты и получения санаторно-курортных услуг и являющийся бланком строгой отчетности.

2.4. Парковка – охраняемая платная территория для автотранспорта на территории Пансионата.

2.5. Гости – физические лица (потребители), имеющие намерение заказать либо заказывающие и пользующиеся услугами Пансионата исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

2.6. Посетитель – лицо, не проживающее в Пансионате, но имеющее право пребывать на территории Пансионата с 07:00 до 22:00 и пользоваться инфраструктурой Пансионата согласно утвержденному прейскуранту цен на услуги.

2.7. Расчетное время заезда – 12 часов 00 минут по местному времени. Первая услуга-обед.

2.8. Расчетное время выезда – 10 часов 00 минут по местному времени. Последняя услуга-завтрак

2.9. Расчетный час – время, установленное Пансионатом для заезда и выезда Гостей.

2.10. Сутки проживания – основная единица измерения периода проживания в Пансионате, начало суток (время заезда) – 12:00, окончание суток (время выезда) – 10:00.

2.11. Бронирование – предварительный заказ услуг в Пансионате Гостем.

2.12. Гарантированное бронирование – предварительный заказ услуг при оплате в размере 100% стоимости услуг за весь период проживания в Пансионате.

2.13. Прейскурант – систематизированный перечень услуг по проживанию, питанию, лечению и дополнительным услугам Пансионата с указанием цен, кратких характеристик оказываемых услуг.

2.14. Публикуемый тариф – прейскурант на услуги, опубликованный на собственном сайте Пансионата.

2.15. Основное спальное место – учтенное проектом стационарное спальное место, кровать или ее часть.

2.16. Дополнительное спальное место – дополнительно устанавливаемое (раскладная кровать или детская кровать) или комплектуемое постельными принадлежностями спальное место в номере (раскладной диван или кресло).

2.17. Количество основных спальных мест в категориях номеров Пансионата:

Номера	1-местные		2-местные		3-местные		4-местные		Итого	
	Кол. ном.	Кол. мест	Кол. ном.	Кол. мест	Кол. ном.	Кол. мест	Кол. ном.	Кол. мест	Кол. ном.	Кол. мест
Эконом	5	5	43	86	0	0	0	0	48	91
Стандарт	3	3	42	84	20	60	4	16	69	163
Комфорт	0	0	10	20	14	42	0	0	24	62
Итого	8	8	95	190	34	102	4	16	141	316

3. ИНФОРМАЦИЯ О ПОРЯДКЕ БРОНИРОВАНИЯ, ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ И ОПЛАТЕ УСЛУГ

3.1. В Пансионате предоставляются услуги, стоимость которых включена в стоимость проживания:

- трехразовое питание:
- по системе «комплексное питание» (при загрузке пансионата до 50 человек);
- по системе «шведский стол» (при загрузке пансионата свыше 50 человек);
- медицинские услуги (согласно Лицензии: доврачебная помощь-первая медицинская помощь);
- вызов скорой медицинской помощи (по запросу);
- пользование библиотекой;
- пользование пляжем, а также пляжным инвентарем (шезлонг, зонт и/или навес);
- пользование гладильными принадлежностями (гладильная доска и утюг) в специально оборудованном помещении;
- услуги по организации досуга (по утвержденному расписанию работы);
- пользование детской площадкой;
- пользование спортивной площадкой;
- пользование имеющимся спортивным и игровым инвентарем;
- уборка номера.

3.2. В Пансионате предоставляются дополнительные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания:

- услуги охраняемой автостоянки;
- услуги прачечной;
- услуги кафе;
- медицинские услуги;
- детская комната.

3.3. Пансионат заключает договоры на предоставление санаторно-курортных услуг с физическими и юридическими лицами путем составления документа, подписанного в двухстороннем порядке, или путем принятия запроса на бронирование услуг, в том числе посредством телефонной связи.

3.4. Договор на предоставление санаторно-курортных услуг считается заключенным с момента подписания его сторонами либо после совершения действий по оплате наличным платежом, банковским переводом, банковской картой, при оплате с использованием Интернет-эквайринга, на основании выставленного счета и письменного подтверждения бронирования.

3.5. Гости производят оплату услуг в полном объеме до момента их предоставления.

3.6. Договор на предоставление дополнительных услуг Пансионата считается заключенным с момента оплаты Посетителем стоимости и получения им документов, подтверждающих оплату. Посетитель подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами фактом оплаты услуги.

3.7. Стоимость проживания, дополнительных услуг устанавливается Пансионатом самостоятельно. Пансионат определяет перечень услуг, которые входят в стоимость проживания, а также сроки и условия их предоставления.

3.8. При заключении договора на оказание услуг Пансионата, Гость или Посетитель самостоятельно проводят ознакомление с настоящими Правилами, размещенными на стойке Службы приема и размещения или на странице официального сайта Пансионата в сети Интернет.

3.9. При оформлении запроса на бронирование услуг или непосредственно при оформлении проживания Гость подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами проживания и предоставлением услуг, а также согласен с условиями предоставления услуг в Пансионате.

3.10. Размещение в Пансионате предоставляется Гостям при предъявлении паспорта гражданина РФ для граждан РФ, детям до 14-ти лет – свидетельства о рождении, для иностранных граждан – гражданского паспорта, визы на въезд на территорию РФ и миграционной карты (если другой порядок въезда не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями и международными договорами; перечень утвержден п. 19 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г №1085), с личной подписью Гостя на регистрационной карте (анкете гостя), тем самым Гость дает согласие на обработку персональных данных в соответствии с п. 4 ст. 9 ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006г. № 152-ФЗ.

3.11. Размещение иностранных граждан по их прибытии производится на срок в пределах срока действия визы или миграционной карты.

3.12. Бронирование проживания в Пансионате возможно по одному из двух вариантов:

- негарантированное бронирование (возможно забронировать по телефону, электронной почте, через модуль бронирования, размещенный на сайте anarasolovey.ru; без предоплаты; срок действия до 7 календарных дней; по истечению семи календарных дней бронь аннулируется);

- гарантированное бронирование (при внесении предоплаты не менее 30% от стоимости брони в течении 7 календарных дней)

3.13. Бронирование считается подтвержденным после получения письменного подтверждения от Пансионата по электронной почте.

3.14. При Гарантированном бронировании Гостю гарантируется предоставление номера с 12:00 дня заезда по брони до 10:00 часов следующих календарных суток при любом времени заезда. В случае если Гость при гарантированном бронировании не воспользовался услугой проживания в Пансионате в указанный день заезда либо опоздал, с него взимается плата за фактический простой номера – за первые сутки.

3.15. При опоздании более чем на сутки Гарантированное бронирование аннулируется.

3.16. Негарантированное бронирование – производится по предварительному запросу Гостя без внесения им оплаты. Пансионат имеет право отменить негарантированное бронирование в любое время при отсутствии свободных мест.

3.17. При заезде Гостя в номер после 12:00 текущих суток по местному времени, оплата за размещение взимается в том же размере, если бы заезд производился в 12:00.

3.18. Почасовая оплата проживания в Пансионате не предусмотрена.

3.19. При размещении до расчетного часа и при наличии свободных и готовых к заселению номеров, взимается плата в следующем порядке:

-100% от стоимости номера при заезде до 00:00 часов;

-50 % от стоимости номера при заезде с 00:00 до 12:00 часов – тариф «ранний заезд» с завтраком.

3.20. По истечении оплаченного срока проживания Гость обязан освободить номер не позднее 10:00 или продлить срок проживания в номере. В случае несвоевременного освобождения номера Гостем, Администрация вправе произвести выселение Гостя без его участия.

3.21. В случае продления проживания Гостя и при наличии свободных номеров взимается плата в следующем порядке:

- 50 % от стоимости номера при выезде до 18:00 часов- тариф «поздний выезд» с обедом.

- 100 % от стоимости номера при выезде из номера после 18:00 часов.

3.22. Оплата за предоставленные услуги осуществляется согласно действующему прейскуранту на услуги Пансионата.

3.23. При наличии свободных мест по желанию Гостя может предоставляться категория номера, отличная от забронированной с соответствующим перерасчетом цены.

3.24. При бронировании гарантируется размещение в номере оплаченной категории. Пожелания по выбору этажности, номеру комнаты и другие учитываются при наличии такой возможности, непосредственно при заезде.

3.25. Продление срока проживания возможно при наличии свободных мест. Оплата производится согласно действующему прейскуранту Пансионата на дату продления проживания.

3.26. Расчет стоимости бронируемого номера производится исходя из стоимости и количества основных спальных мест номера без учета возраста (кроме детей до 12-ти лет). Только когда заняты все основные спальные места номера и количество размещаемых гостей превышает их количество, дополнительно в расчет включается стоимость дополнительного места согласно возрастной категории Гостя.

3.27. Детям до 3-х лет (включительно) на основное место скидка не предоставляется, дополнительное место (детская кроватка) - бесплатно.

Детям от 4 лет (включительно) предоставляется скидка в размере 30% от стоимости размещения на дополнительное место, на основное место скидка 20%.

Детям от 14-ти лет на дополнительное место скидка 20% от стоимости основного места, на основное место скидка не предоставляется.

Проживание детей без приобретения путевок не допускается.

3.28. При отсутствии Гостя в номере более суток и невозможности определения его местонахождения или связаться с ним Администрация Пансионата вправе создать комиссию, сделать опись имущества, находящегося в номере и переместить вещи в комнату хранения.

3.29. При посещении Гостем в период проживания экскурсий за пределами пансионата или иного отсутствия на территории пансионата стоимость питания Гостю не компенсируется и «сухим пайком» не заменяется.

3.30. В день выезда Гостем совместно с сотрудниками Пансионата осуществляется передача и проверка номера на случай утраты или повреждения имущества Пансионата. В случае повреждения или утраты Гостем имущества Пансионата, Гость обязан возместить причиненный ущерб согласно "Прейскуранта".

3.31. Заселение и размещение в Пансионат несовершеннолетних лиц допускается в сопровождении родителей либо иных законных представителей (опекунов, попечителей) несовершеннолетнего лица. При этом только родители и законные представители (опекуны, попечители) несовершеннолетних лиц несут полную ответственность за сохранность здоровья и жизни несовершеннолетних лиц. Иные лица сопровождают несовершеннолетних на основании нотариально заверенной доверенности, выданной законными представителями несовершеннолетнего.

3.32. Гость имеет право отказаться от забронированной путевки за 14 (четырнадцать) календарных дней до начала заезда без штрафных санкций. При отмене бронирования Гостем менее чем за 14(четырнадцать) календарных дней до даты заезда, Пансионат удерживает 20% от стоимости путевки. В случае если Гость аннулирует бронь в день заезда или уже проживает в Пансионате и желает выехать раньше срока, согласно сделанному бронированию, Пансионат вправе удержать штраф в размере 30% от стоимости путевки. Датой отказа считается день поступления письменного заявления в службу приема и размещения пансионата.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПРОЖИВАЮЩИХ ГОСТЕЙ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ

4.1. Гости и Посетители вправе:

- получать полную и достоверную информацию о стоимости и перечне оказываемых основных и дополнительных услуг, осуществлять предварительный заказ услуг;
- обращаться к сотрудникам Пансионата по вопросам качества оказания услуг, оставлять отзывы и предложения в Книге отзывов и предложений.

4.2. Гости и Посетители обязаны:

- соблюдать установленные Правила проживания и порядок оплаты предоставляемых услуг, соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Пансионата;

- возместить ущерб, в случае утраты или повреждения имущества Пансионата в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется согласно утвержденному прейскуранту Пансионата;

- уважать права другихGuestов и Посетителей Пансионата;
- соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Пансионата;
- соблюдать установленный в Пансионате «режим тишины» с 23:00 часов до 08:00 часов;
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования в Пансионате;
- при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое - немедленно освободить номер (ст. 33 Федерального закона от 30.03.1999 г. №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»);
- строго соблюдать требования пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара; своевременно и в полном объеме оплачивать предоставляемые Пансионатом дополнительные услуги, не включенные в стоимость проживания. В случае несвоевременной оплаты Гостем стоимости таких услуг, оказанных Пансионатом, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;
- при уходе из номера закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет, телевизор и другие электроприборы, закрывать номер;
- освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.

5. ПРАВИЛА И ПОРЯДОК ИСПОЛЬЗОВАНИЯ МЕСТ ДЛЯ ПРОЖИВАНИЯ, ПИТАНИЯ, ЛЕЧЕНИЯ И ОТДЫХА

5.1. В местах для отдыха и проживания Гостям и Посетителям запрещается:

- проводить массовые увеселительные мероприятия, нарушающие покой и отдых окружающих без согласования с Администрацией Пансионата;
- осуществлять прослушивание музыкальных произведений с использованием звуко-усилительной аппаратуры в период с 23:00 часов и до 08:00 часов;
- использовать в местах отдыха и проживания шумовые и осветительные эффекты;
- использовать в местах для отдыха и проживания пиротехнические средства (хлопушки, петарды, осветительные ракеты и т.д.);
- пользоваться спортивным инвентарем, связанным с риском для жизни окружающих (луками, арбалетами, пневматическими ружьями и пистолетами и т.п.);
- хранить взрывчатые, легковоспламеняющиеся и отравляющие вещества и средства;
- производить перепланировку внутренних помещений, фасадов, подъездных дорог;
- самостоятельно производить замену замков, модернизацию охранно-пожарной сигнализации, установку водных фильтров и насосов без согласования с Администрацией;
- производить мойку автотранспортных средств;
- парковать автотранспортные средства к прилегающей к местам отдыха зоне кроме случаев, разрешенных Администрацией по заявлению Гостей;
- разводить костры, устраивать зоны для пикников и увеселительных мероприятий;
- производить стрельбу из всех видов огнестрельного и пневматического оружия, хранить любые виды огнестрельного оружия.

5.2. Пребывание в Пансионате с домашними животными запрещается.

5.3. Категорически запрещается нахождение на территории Пансионата следующих лиц:

- вооруженных любыми видами огнестрельного и холодного оружия;
- находящихся в состоянии алкогольного, наркотического и токсикологического опьянения.

5.4. В соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 23 февраля 2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» и в целях пропаганды здорового образа жизни Пансионат объявлен «Зоной, свободной от курения»: запрещается курить в номерах, а также в иных помещениях или территориях Пансионата, не предназначенных для курения. Курение разрешается только в специально отведенных местах, обозначенных специальными указателями.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАНСИОНАТА

6.1. Пансионат обязан:

- своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям и Посетителям услуги, предоставляемые в Пансионате;
- информироватьGuestей и Посетителей о предоставляемых основных услугах и дополнительных услугах Пансионата, форме и порядке их оплаты;
- обеспечить полное соответствие качества предоставляемых услуг Пансионата законодательству РФ;
- обеспечить конфиденциальность информации о Гостях и Посетителях Пансионата согласно законодательству РФ;
- своевременно реагировать на просьбы Guestей в устранении неудобств, аварий и поломок в номерном фонде Пансионата.

6.2. Пансионат вправе:

- произвести замену предоставленного Guestю номера или места и требовать незамедлительного освобождения, ранее занимаемого Guestем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых Guestем помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию;
- отказать Guestю в предоставлении услуг проживания и выселить Guestя в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Guestя в отношении персонала и других Guestей агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц;
- в случае истечения срока проживания Guestя в Пансионате и его отсутствия по месту проживания более 1 часа без оплаты, самостоятельно освободить номер от вещей Guestя, создав комиссию из представителей Администрации, Службы приема и размещения и Службы безопасности и сделав опись имущества Guestя;
- в целях улучшения качества предоставления услуг Guestям производить запись телефонных разговоров;
- проводить телефонный опрос о качестве предоставляемых услуг;
- производить видеозапись в общественных местах (столовая);
- сотрудники Пансионата вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Guestем настоящих правил;
- использовать в помещениях Пансионата (за исключением номеров и туалетных кабин) системы видеонаблюдения.

7. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ И ПОРЯДОК ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОБЩЕСТВЕННЫХ МЕСТ

- 7.1. В общественных местах Guestь и Администрация должны соблюдать нормы и принципы, обеспечивающие:
- равнодоступность всех общественных мест в период их функционирования за исключением специальных периодов, обусловленных спецификой их работы (санитарный день, санитарный час и т.д.);
 - соблюдение норм социального общежития;
 - безопасность для здоровья и жизни окружающих;
 - меры противопожарной безопасности.
- 7.2. Запрещено выносить еду и напитки за пределы столовой Пансионата.
- 7.3. Пансионат информирует Guestей и посетителей, что в целях безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях Пансионата за исключением номеров, туалетных и душевых кабин.

8. ТРЕБОВАНИЯ ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

- 8.1. Во избежание возникновения пожаров запрещается:
- разводить костры в неустановленных местах, бросать непогашенные окурки на всей территории Пансионата и территории природоохранной зоны за пределами территории Пансионата;
 - хранить в местах отдыха и проживания легковоспламеняющиеся жидкости, горючие газы, взрывчатые вещества;
 - пользоваться электроутюгами, электроплитками, электрочайниками и другими электронагревательными приборами без подставок из негорючих материалов;
 - оставлять без присмотра включенные в сеть электронагревательные приборы, телевизоры и т.д.
 - вносить изменения в электрическую схему в местах проживания и отдыха, устанавливать дополнительные розетки и светильники, использовать самодельные электронагревательные приборы и электропроводки-временки;

-пользоваться неисправными электроприборами, поврежденными электрическими розетками, рубильниками, другими электрическими изделиями.

8.2. При обнаружении пожара или признаков горения (задымление, запах гари, повышение температуры и т.п.) необходимо:

- немедленно сообщить об этом по телефону: 101 – стационарный, 010 – мобильный, при этом необходимо назвать свое местонахождение, место возникновения пожара, а также сообщить свою фамилию;
- необходимо сообщить о пожаре сотруднику Службы приема и размещения по внутреннему номеру телефона 8 (86166) 3-37-20, при этом необходимо назвать свое местонахождение, место возникновения пожара, а также сообщить свою фамилию;
- известить о пожаре всех лиц, находящихся в месте отдыха и проживания, общественном месте;
- принять меры по эвакуации людей и тушению пожара.

9. ПОРЯДОК ПРОПУСКНОГО РЕЖИМА И ПАРКОВКИ АВТОТРАНСПОРТА НА ТЕРРИТОРИИ ПАНСИОНАТА

9.1. Правила пропускного режима безопасности на территории Пансионата устанавливает Администрация.

9.2. После прибытия Гостя в Пансионат и установленной регистрации каждый Гость получает талон на проживание с указанием Ф.И.О. Гостя и номера для проживания, который исполняет роль пропуска для свободного нахождения Гостя на территории Пансионата.

9.3. В случае, если Гость прибыл в Пансионат на личном автотранспорте, транспортное средство должно находиться на платной парковке. За аренду парковочного места на территории Пансионата взимается плата согласно утвержденному прейскуранту.

9.4. Передвижение Гостей по территории Пансионата на личном автотранспорте запрещено. При движении автомобиля к месту парковки скорость движения по территории Пансионата не должна превышать 20 км/час.

9.5. Категорически запрещается парковка автотранспортных средств на люках пожарной канализации (гидрантах).

9.6. В случае посещения проживающих Гостей посторонними посетителями, на посетителей оформляется соответствующая заявка на стойке Службы приема и размещения, расположенной в административном корпусе, а проживающий Гость обязан проинформировать своих посетителей о Правилах проживания и поведения в Пансионате.

10. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.

10.1. Книга отзывов и предложений находится на стойке Службы приема и размещения и выдается по первому требованию Гостя. Требования и жалобы рассматриваются не позднее 10 (десяти) дней со дня подачи обращения.

10.2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, выявленных недостатков обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость вправе изложить и предъявить свои претензии в письменной форме, либо оставить сообщение на сайте Пансионата, адресованное директору. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в его удовлетворении.

10.3. Администрация Пансионата не несет ответственность за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).

10.4. Пансионат не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Пансионата.

10.5. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Администрация и Гость руководствуются действующим законодательством РФ.

10.12. Помимо ответственности, предусмотренной законодательством Российской Федерации, Гость несет ответственность за нарушение настоящих правил. Гость обязан возместить нанесенные Пансионату материальные убытки и ущерб, связанные с повреждением и/или утратой имущества, и/или уничтожением имущества Пансионата согласно утвержденному «Прейскуранту», путем возмещения затрат на восстановление, ремонт или покупку имущества Пансионата.

Пансионат вправе немедленно расторгнуть договор с Гостем и/или отказать в продлении срока проживания в случае нарушения Гостем порядка проживания и/или несвоевременной оплаты услуг Санатория и/или причинения Гостем материального ущерба Санаторию и/или нарушением Гостем общепринятых норм морали и поведения.

11. СПИСОК ЛИЦ, ДЛЯ КОТОРЫХ УСТАНОВЛЕНЫ ЛЬГОТЫ И СПИСОК УСТАНОВЛЕННЫХ ЛЬГОТ.

11.1. В Пансионате установлены и действуют следующие льготы для некоторых категорий граждан:

№	Льготная категория граждан	Наименование льготы
	Участники Великой Отечественной войны 1941-1945 года	Бесплатный трансфер
	Герои СССР, РФ, Члены семьи Героя СССР, России, включая родителей, супругов, несовершеннолетних детей	Бесплатный трансфер
	Доноры крови	Бесплатный трансфер

12. ПРЕДЕЛЬНЫЙ СРОК ПРОЖИВАНИЯ В ПАНСИОНАТЕ.

12.1. Пансионат не устанавливает предельные сроки проживания дляGuestов в рамках периода сезонного функционирования.

12.2. Факт предоплаты или полной оплаты путевки Гостем является подтверждением Согласия Гостя с Настоящими Правилами проживания и предоставления услуг в АУ «Пансионат «Соловей».