



Утверждено приказом № 08 от 24 февраля 2026г.

Директор Янишогло Евгений Федорович

ООО «ПАНСИОНАТ ФЕЯ-3»

## **ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ И ПРОЖИВАНИЯ В ПАНСИОНАТЕ ФЕЯ SUNCLUB Resort & Spa 3\***

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 №1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации", Законом РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом РФ от 23.02.2013 №15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака", Федеральным законом от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 18 июля 2006 года N 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», Законом РФ от 25.06.1993 N 5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации», Федеральным законом от 29.07.2017 №214-ФЗ «О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры в республике Крым, Алтайском крае, Краснодарском крае и Ставропольском крае», Законом Краснодарского края от 27.11.2017 №3690-КЗ «О введении курортного сбора на территории Краснодарского края и внесении изменений в Закон Краснодарского об «Административных правонарушениях» и регулируют отношения по предоставлению услуг размещения, проживания, отдыха и иных дополнительных сопутствующих услуг в Пансионате ФЕЯ SUNCLUB Resort & Spa 3\* (далее по тексту - Пансионат).

*Настоящие Правила размещены на стойке ресепшена, в номере в «Патке Гостя» и на официальном сайте Пансионата [www.feyasunclub.ru](http://www.feyasunclub.ru).*

### **1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

- 1.1. Пансионат - Пансионат ФЕЯ SUNCLUB Resort & Spa 3\*, предназначенный для временного проживанияGuests и оказания им комплекса услуг, сопутствующих их проживанию и отдыху, расположенный по адресу: 353456, Краснодарский край, г.Анапа, Пионерский проспект, д. 90.
- 1.2. «Исполнитель» - Общество с ограниченной ответственностью «Пансионат ФЕЯ-3», ИНН 2301087827, ОГРН 1152301000202.
- 1.3. «Гости/Потребители» - граждане, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие, приобретающие и (или) использующие услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а также юридическое лица, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие услуги в соответствии с договором об оказании услуг в пользу потребителя.
- 1.4. «Гостиничные услуги» - услуги по проживанию и питанию в соответствии с выбранным тарифом.
- 1.5. «Прейскурант» - систематизированный перечень Услуг с указанием цен и кратких характеристик типов номеров, с содержанием которого можно ознакомиться в службе приема и размещения и на официальном сайте Пансионата.

### **2. ПОРЯДОК ЗАСЕЛЕНИЯ, РЕГИСТРАЦИИ, ПРОЖИВАНИЯ И ОПЛАТЫ УСЛУГ В ПАНСИОНАТЕ**

- 2.1. Пансионат предназначен для временного проживания граждан в течение срока согласованного сторонами. Минимальный срок проживания – не менее 3-х суток. По истечении согласованного срока Потребитель обязан освободить номер. При желании продлить проживание, Потребителю необходимо сообщить об этом администратору службы приема и размещения не позднее, чем за 24 часа до расчётного часа. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при

- отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц. В случае отсутствия свободных номеров (мест) Исполнитель вправе отказать в продлении срока проживания в Пансионате.
- 2.2. Режим работы Пансионата круглогодичный, круглосуточный, семь дней в неделю.
  - 2.3. В Пансионате установлен единый расчётный час - 12.00 (время местное). Время Заезда в Пансионат - не ранее 14:00 (время местное), время выезда из Пансионата - 12:00 (время местное).
  - 2.4. Заезд в Пансионат производится после внесения Потребителем 100% предоплаты за весь период проживания.
  - 2.5. Заезд в Пансионат без предварительного бронирования может быть произведен только при наличии свободных номеров запрашиваемой категории на дату заезда.
  - 2.6. Регистрация и заселение в Пансионат возможно только при предоставлении Пользователем оригиналов документов согласно Постановления Правительства Российской Федерации №713 от 17.07.1995 года «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации», Постановления Правительства Российской Федерации №9 от 15.01.2007 года «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ», Постановления Правительства Российской Федерации №1853 от 18.11.2020 года «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», Приказа Министерства внутренних дел РФ от 10.12.2020г. №856 «Административный регламент Министерства внутренних дел Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по осуществлению миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» в том числе, но не ограничиваясь:

Граждане Российской Федерации:

- а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации (внутренний действующий);
- б) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- в) справка по форме № 8 для детей до 14 лет (документ МВД о регистрации по месту жительства) (возможна копия);
- г) согласия законных представителей (одного из них) для детей до 18 лет;
- д) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

Иностранные граждане и/или лица без гражданства:

- а) 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;
- б) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- в) разрешения на временное проживание иностранного гражданина или лица без гражданства;
- г) вида на жительство иностранного гражданина или лица без гражданства;
- д) миграционную карту (для временно пребывающего в Российской Федерации иностранного гражданина);
- е) действующую визу (для постоянно либо временно проживающего в Российской Федерации иностранного гражданина);
- ж) регистрация по месту пребывания на территории Российской Федерации и документ, подтверждающий регистрацию по месту пребывания на территории Российской Федерации (трудовой договор, патент);
- з) в случае прибытия в новое место пребывания (в Пансионат) дополнительно предъявляется отрывная часть уведомления (в случае утраты оригинала отрывной части уведомления - дубликат отрывной части бланка уведомления) о прибытии по прежнему месту пребывания в Российской Федерации.

В том числе иные документы исходя и требований государственных органов власти.

- 2.7. Пансионат имеет право отказать Потребителю в размещении при отсутствии вышеперечисленных документов.
- 2.8. При оформлении проживания Пансионат обязан ознакомить Потребителя с категорией номеров, действующими тарифами на проживание, видами услуг, предоставляемыми в Пансионате бесплатно или за дополнительную плату.
- 2.9. Исполнитель определяет перечень услуг, которые входят в цену номера. Потребитель обязан оплатить указанную Исполнителем услугу в полном объеме при заключении договора или авансовым методом.
- 2.10. Плата за проживание и услуги в Пансионате осуществляется по свободным (договорным) ценам, согласно утвержденному руководством Пансионата прейскуранту. Ценообразование на Гостиничные номера в Пансионате является динамичным. Цена на размещение в Пансионате может изменяться в любое время на усмотрение Исполнителя. Стоимость номера фиксируется при бронировании номера и не изменяется вплоть до окончания срока пребывания Потребителя в Пансионате. Акции и специальные предложения не суммируются. Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления по договору бронирования или с использованием расчетных (банковских) карт.
- 2.11. Фискальный чек и квитанция об оплате выдаются при внесении наличных денежных средств в кассу Пансионата или путем списания денежных средств с банковской карты Потребителя. Окончательный расчет производится при заселении.
- 2.12. Плата за проживание в Пансионате взимается в соответствии с расчетным часом. Время, установленное для заезда 14:00 и выезда 12:00 равно суткам (24 часам). Согласно Международным правилам вселения в отель, которые регулируются Международными гостиничными правилами, одобренными Советом Международной гостиничной ассоциации 02.11.1981, г.Катманду, Непал. В соответствии с Международными гостиничными правилами (Часть 2, статья 6 Занятие и освобождение номера) в случае, если это оговорено иначе правилами Отеля, номер(а), зарезервированный(ые) за туристом, должен(ы) быть готов(ы) к 14:00 часам, а номера отъезжающих освобождены к полудню 12:00 часам.
- 2.13. В Пансионате не предусмотрена почасовая оплата проживания; при проживании Гостя в номере менее суток плата взимается за сутки, независимо от расчетного часа.
- 2.14. При размещении Потребителя до установленного времени заезда (ранний заезд) при наличии свободных номеров плата за номер взимается за период от времени заселения до времени заезда в соответствии с п. 2.16. настоящих Правил.
- 2.15. В случае если Потребитель или его представитель, желает гарантировать заселение ранее 14:00 в день заезда, то номер должен быть забронирован и оплачен с предыдущих суток, т.е. за один день до фактической даты заезда Потребителя в Пансионат.
- 2.16. В случае раннего заезда Потребителя оплата производится по текущему тарифу в следующем порядке (размещение осуществляется при наличии свободных номеров и технической возможности):
  - не более 12 часов до 14:00 - 50% от стоимости номера;
  - от 12 до 24 часов до 14:00 – 100% от стоимости номера.В случае задержки выезда Потребителя плата (продление проживания) взимается по текущему тарифу в следующем порядке:
  - не более 12 часов после 12:00 - 50% от стоимости номера;
  - от 12 до 24 часов после 12:00 – 100% от стоимости номера.В случае несогласованной с Пансионатом задержки выезда из номера и не оплаты продления проживания Исполнитель имеет право изъять средства с депозита, без уведомления Потребителя.
- 2.16.1. При досрочном выезде из номера возврат денежных средств за неиспользованные часы производится при условии компенсации расходов Исполнителя. Возврат денежных средств за неиспользованные Потребителем услуги, в связи с досрочным выездом из отеля производится в следующем порядке:
  - Потребитель заблаговременно, за 48 часов до даты и времени выезда обращается к администратору с просьбой осуществить возврат денежных средств (при себе иметь паспорт и экземпляр чека, полученного при оплате услуг);
  - Потребитель заполняет заявление о возврате ранее оплаченных услуг с указанием причины (досрочный выезд);

- Администратор оформляет пакет документов для возврата (все документы передаются в бухгалтерию и в целях обеспечения корректного оформления процедура возврата может занимать до 60 минут);

- Потребитель подписывает заявление о возврате, расходный кассовый ордер и чек, выданный ему взамен возвратному;

- При завершении процедуры Потребитель получает на руки свой экземпляр нового чека с указанием оплаты фактически оказанных услуг и часть денежных средств, подлежащую возврату.

2.16.2. Если Потребитель сообщает о досрочном выезде в срок менее чем за 48 часов до даты и времени отъезда, Пансионат взимает плату в размере одних суток проживания. При оплате Потребителем услуг по безналичному расчету, денежные средства возвращаются в течение 45 календарных дней со дня получения заявления о возврате по банковским реквизитам, указанным Потребителем в данном заявлении. В случае пребывания Потребителя 15 и более минут после заселения, денежные средства за текущие сутки не возвращаются (Пансионатом была оказана услуга по проживанию). Для осуществления возврата Потребитель оформляет заявление о возврате денежных средств, в обязательном порядке приложив к нему экземпляр чека, подтверждающий оплату проживания в Пансионате. При утере чека или отказе его возвращать, администратор вправе отказать в оформлении процедуры возврата денежных средств.

**Сохраняйте свой экземпляр чека до окончания проживания в Пансионате!**

В случае, если оплата услуг проживания проводилась при заказе путевки в туристической фирме, возврат денежных средств производится только турфирмой.

2.16.3. При принудительном выселении Потребителя в связи с грубым нарушением правил проживания в Пансионате или совершением неправомерных действий в отношении других Потребителей или персонала Пансионата возврат денежных средств за неиспользованные услуги осуществляется с учетом компенсации расходов Пансионата, в т.ч. с Потребителя взимается плата за простой номера, в размере стоимости 1 (одних) суток проживания в забронированном номере.

2.16.4. Предельный срок проживания в Пансионате составляет:

- для граждан РФ – 90 суток.
- для иностранных граждан – 90 суток, с момента пересечения границы.

2.17. Размещение Потребителя в уже забронированном номере до времени заезда в Пансионат, задержка Потребителя после расчетного часа допускается по согласованию с администратором на ресепшене.

2.18. При опоздании Потребителя перерасчет стоимости Услуг не производится.

2.19. Дети в возрасте до трех лет (включительно) проживают бесплатно без предоставления дополнительного спального места (ребенок/дети спят совместно с родителями/сопровождающими). Один ребенок, в возрасте от четырех до десяти лет, проживает бесплатно с предоставлением дополнительного спального места, если это технически возможно.

2.20. В случае, если в номере проживает двое детей от 4 до 10 лет, оформляется еще одно дополнительное место, если это технически возможно, и оплата берется на общих основаниях.

2.21. Перевод из одного номера в другой может производиться по желанию Потребителя (при наличии свободного, незабронированного номера) или по производственной необходимости, сложившейся в Пансионате. Перевод оформляется администратором.

2.22. По просьбе проживающих, с согласия Исполнителя, допускается нахождение посетителей в номере Потребителя с 08:00 до 23:00 часов по предъявлению посетителями документа, удостоверяющего личность. В случае задержки посетителя в номере Потребителя после 23:00 или приглашения в Пансионат зарегистрированным Потребителем посетителя в ночное время (с 23:00 до 08:00 часов) данные лица должны быть оформлены на подселение в номер Потребителя по документу, удостоверяющему личность посетителя в соответствии с законодательством РФ. В случае отказа посетителя предоставить документ, удостоверяющий личность, Пансионат вправе отказать Потребителю в подселении. За такое подселение взимается плата согласно действующему на дату подселения тарифу Пансионата.

2.23. Исполнитель не несет ответственности за действия посетителей Потребителя.

2.24. Лица, поселяющиеся в Пансионат, являются субъектами персональных данных согласно ФЗ от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных». Указанные лица, предоставляя Пансионату свои персональные данные, подтверждают их достоверность. В связи с тем, что Пансионат персональные данные Потребителей необходимы в целях надлежащего оказания Гостиничных услуг, а также, в целях осуществления регистрационного учёта, Потребитель, поселяющийся в

Пансионат, подтверждает, что предоставляет Пансионату право без уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных и без особого согласия Потребителя осуществлять обработку его Персональных данных, к которым относятся: фамилия имя, отчество, пол, гражданство, дата и место рождения, адрес места жительства/регистрации, контактные телефоны, адрес электронной почты, реквизиты основного документа, удостоверяющего личность Потребителя, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе.

Персональные данные лиц, поселяющихся в Пансионат, хранятся на бумажных и электронных носителях, и их сохранность обеспечивается Пансионатом. Пансионат вправе осуществлять обработку персональных данных Потребителя, в течение пяти лет с даты заключения договора на предоставление Гостиничных услуг (в последующем указанная информация уничтожается пансионатом, либо субъект персональных данных дает новое согласие на обработку персональных данных). К обработке персональных данных лиц, поселяющихся в Пансионат, относятся действия (операции), включающие сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование в целях регистрационного учёта, распространение (в том числе передачу) по запросу правоохранительных, налоговых и судебных органов, любых адвокатов, а также работодателей этого лица, обезличивание, блокирование, уничтожение этих персональных данных.

Более подробная информация об обработке персональных данных расположена на сайте Пансионата [www.feyasunclub.ru](http://www.feyasunclub.ru).

- 2.25. В соответствии со статьей 12 пункта 5 Федерального закона от 23.02.2013 №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» в помещениях, предназначенных для предоставления жилищных услуг, Гостиничных услуг, услуг по временному размещению и (или) обеспечению временного проживания устанавливается запрет курения табака. Кроме того, согласно статье 19 пункту 3 вышеупомянутого федерального закона на территориях и в помещениях, предназначенных для предоставления жилищных услуг, Гостиничных услуг, услуг по временному размещению и (или) обеспечению временного проживания, бытовых услуг запрещается розничная торговля табачной продукцией. Таким образом, курение и продажа табачных изделий на территории Пансионата запрещена.

Номера для проживания и балконы в них объявлены некурящей зоной. Отведены специальные места для курения. При нарушении данного положения Исполнителем взимается с Потребителя компенсационная выплата в размере 5000 рублей. Кроме того, указанное правонарушение влечет за собой привлечение нарушителя к административной ответственности в соответствии с КоАП РФ.

- 2.26. Право на внеочередное размещение в Пансионате, при наличии свободных мест, имеют:
- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы,
  - Работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдшерской связи, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей).
  - Инвалиды 1-й группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека); другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
  - Участники Великой Отечественной войны, инвалиды 2-й и 3-й групп и лица, сопровождающие их, поселяются в Пансионат в первую очередь, по мере освобождения мест.
- 2.27. Потребители, проживающие в Пансионате, имеют право на внеочередное обслуживание в ресторанах Пансионата.
- 2.28. Смена постельного белья и полотенец производится один раз в три дня. По просьбе Потребителя может быть произведена внеплановая замена постельного белья.
- 2.29. Пансионат обеспечивает проживающим Потребителям следующие виды услуг без дополнительной платы:
- вызов «скорой помощи»;
  - пользование медицинской аптечкой;
  - пользование беспроводным интернетом.
- 2.30. Пансионат оказывает Потребителю дополнительные платные услуги по его желанию в соответствии с перечнем услуг и действующим прейскурантом на них.
- 2.31. Пансионат не вправе без согласия Потребителя оказывать дополнительные платные услуги. Потребитель вправе отказаться от оплаты незаказанных услуг, а если они уже оплачены —

- требовать возврата ранее внесенной суммы. Запрещается обуславливать оказание одних услуг обязательным предоставлением других услуг.
- 2.32. Клиент предупрежден о возможных денежных депозитах, которые взимает Пансионат при регистрации Клиента для предоставления услуг проживания в Пансионате либо использования иных услуг Пансионата. Депозит взимается в качестве гарантий отсутствия задолженности или для возмещения убытков, причиненных Клиентом имуществу Пансионата. Оплачивается Клиентом из личных средств и при отсутствии претензий со стороны Исполнителя возвращается при выезде из Пансионата.
- 2.33. Потребителю разрешено содержать в номере и на территории Пансионата собак мелких пород до 5 кг, за услугу Исполнителем взимается плата согласно утвержденному в Пансионате прейскуранту и действующему на дату заселения тарифу.
- 2.34. Гость Пансионата может воспользоваться прокатом детских колясок. При этом персонал Пансионата осуществляет контроль выдачи детских колясок посредством занесения в Журнал регистрации проката. В случае возврата испорченной детской коляски, Гость Пансионата обязуется осуществить ремонт за свой счет или внести денежные средства соразмерные стоимости испорченной детали в дирекцию Пансионата, согласно прейскуранта или по согласованию с дирекцией Пансионата.
- 2.35. Пансионат предоставляет места для парковки без обязательств по хранению транспортных средств, из чего следует, что Исполнитель и организаторы парковки не несут ответственности за сохранность транспортных средств или иного имущества, размещенного на территории парковки, в том числе оставленного в транспортных средствах. Услуга является дополнительной, оплата за парковку принимается при заезде в Пансионат.

### 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

#### 3.1. Обязанности Потребителя:

- 3.1.1. Обеспечивать сохранность номера, бережно относиться к Имуществу и помещениям Пансионата, санитарно-техническому и иному оборудованию.
- 3.1.2. Соблюдать утвержденный Исполнителем пропускной режим, действующий на территории Пансионата. При несоблюдении указанных требований Исполнитель вправе отказать Потребителю в доступе в Пансионат.
- 3.1.3. Закрывать при выходе из номера водопроводные краны, окна, выключать освещение, телевизор, кондиционер, утюг, чайник и иные электроприборы, закрыть на ключ входную дверь в номер.
- 3.1.4. Соблюдать установленный в Пансионате порядок проживания, соблюдать тишину и санитарный порядок в номере и на территориях общего пользования.
- 3.1.5. Соблюдать тишину в номерах с 23:00 до 08:00, с 13:00 до 15:00, а также дополнительно с 08:00 до 10:00 выходные дни и праздничные дни часов. В случае нарушения данного правила проживания, Исполнитель вправе в одностороннем порядке прекратить оказание гостиничных услуг и выселить Потребителя.
- 3.1.6. Пользоваться телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами лишь при условии установления уровня громкости в пределах, не мешающих другим отдыхающим; уважать права других Потребителей на отдых. В случае нарушения данного правила, Исполнитель имеет право отказать Потребителю в дальнейшем проживании.
- 3.1.7. Возместить ущерб в случаях утраты, повреждения или порчи имущества Пансионата, сотрудников Пансионата или других Потребителей, в срок не позднее двух дней с момента предъявления Исполнителем требования о возмещении, а также возместить убытки, связанные с простоем номера на период проведения ремонтных работ, замены мебели, техники и т.д.
- 3.1.8. Обеспечить доступ в занимаемый номер работников эксплуатационных организаций и представителей Исполнителя для осмотра технического и санитарного состояния номера, санитарно-технического и иного оборудования, находящегося в нем, а также для выполнения необходимых ремонтных и профилактических работ.
- 3.1.9. Бережно относиться к объектам благоустройства и зеленым насаждениям, соблюдать санитарный порядок на территории Пансионата.
- 3.1.10. Нести ответственность за действия приглашенных к себе в номер посетителей.
- 3.1.11. Гость обязан сообщить сведения о состоянии своего здоровья, в том числе о наличии заболеваний и аллергии, сведения о своем самочувствии работникам Пансионата, предоставляющим услуги питания, услуги оздоровительного и косметологического комплекса. Работники пансионата имеет право отказать Гостю в предоставлении платных и (или)

бесплатных услуг в случае наличия противопоказаний к таковым. Исполнитель не несет ответственности за здоровье Гостя в случае непредставления Гостем сведений о состоянии своего здоровья и самочувствия.

3.1.12. Своевременно и в полном объеме оплачивать все оказанные услуги по утвержденному Исполнителем прейскуранту.

3.1.13. При заселении в номер Пансионата, Гость обязан осмотреть номер и незамедлительно сообщить Исполнителю о выявленных повреждениях имущества, оборудования, элементов интерьера номера, а загрязнениях стен и напольного покрытия. В случае не уведомления Исполнителя об имеющихся при заселении повреждениях, Гость несет ответственность за повреждения номера, обнаруженные во время его проживания или после выселения Гостя из номера и до заезда в номер следующего Гостя. Проверка номера после выезда Гостя, проводится во время проведения выездной уборки, в срок, не позднее заезда в номер следующего Гостя.

При сдаче ключа от номера Гость вправе попросить провести проверку номера в его присутствии. При выявлении повреждений номера составляется акт, в котором перечисляется поврежденное имущество, характер повреждений и их стоимость. При отсутствии Гостя во время проверки номера, Исполнитель составляет соответствующий акт в трех экземплярах без подписи Гостя, заверенный сотрудниками трех подразделений Пансионата, прилагает фото и видеоматериалы и направляет его по адресу, указанному Гостем при заселении, заранее уведомив его. Не обращением о проведении проверки номера в его присутствии Гость подтверждает свое согласие с тем, что акт, подписанный работниками Пансионата, является надлежащим доказательством наличия повреждений номера, произошедших в период проживания Гостя и по его вине.

### 3.2. Права Исполнителя:

3.2.1. Исполнитель оставляет за собой право посещения номера без согласования с Потребителем для предоставления необходимого Гостевого сервиса: уборка номера, смены белья, проверки систем электроснабжения или устранения неполадок в их функционировании, в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Потребителем настоящих Правил проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

3.2.2. Исполнитель вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор на оказание Гостиничных услуг либо отказать в продлении срока проживания и дальнейшем бронировании номеров в Пансионате в следующих случаях:

- в случае нарушения Потребителем порядка проживания;
- несвоевременной оплаты услуг;
- причинения Потребителем материального ущерба Исполнителю;
- предъявления необоснованных требований в отношении качества оказываемых Исполнителем услуг, противоречащих стандартам и правилам Исполнителя;
- аморального поведения, которое противоречит общепринятым представлениям о разумном и достойном поведении, как: насилие, оскорбление, хулиганство, чрезмерное употребление спиртных напитков, грубость и неуважение по отношению к сотрудникам Пансионата, другим Потребителям и иным лицам, недостойное поведение в местах общего пользования и др.

3.2.3. Исполнитель вправе не поселять в Пансионат лиц, находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

3.2.4. Продукты питания, алкогольные и безалкогольные напитки, лекарственные препараты, оставленные Гостем в номере после выезда, вне зависимости от целостности упаковки и срока годности, утилизируются во время уборки номера.

3.2.5. Исполнитель вправе производить 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.

### 3.3. Обязанности Исполнителя:

3.3.1. Обеспечивать заявленное качество предоставляемых услуг.

3.3.2. Предоставлять полную информацию об оказываемых услугах, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Папке Гостя», либо в службе приема и размещения Исполнителя.

3.3.3. Предоставлять по первому требованию Потребителя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в службе приема и размещения Пансионата.

3.3.4. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Потребителей.

## 4. В ПАНСИОНАТЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ

- 4.1. Нахождение в номере посторонних лиц (посетителей Гостя) с 23.00 ч до 8.00 ч в течение суток проживания.
- 4.2. Передавать посторонним, не проживающим в Пансионате лицам, ключ от номера, оставлять их одних в номере.
- 4.3. Содержать в номере и на территории Пансионата собак и кошек, а также иных животных без уведомления и разрешения Исполнителя, за исключением собак мелких пород указанных в п.2.34 настоящих Правил. При установлении факта размещения в Пансионате с животными, Исполнитель вправе удержать с Гостя неустойку в установленном Исполнителем размере за каждый день нарушения Правил, а также отказать в оказании услуги.
- 4.4. Хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся, взрывчатые, токсичные материалы, оружие, пиротехнические, горюче-смазочные материалы, а также вещества, загрязняющие окружающую среду.
- 4.5. Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.
- 4.6. Переставлять и передвигать мебель без согласования с Исполнителем.
- 4.7. Курить на всей территории Пансионата, кроме специально отведенных для этого мест на условиях ответственности за нарушение данного пункта, предусмотренной п. 2.26 данных Правил.
- 4.8. Хранить на территории Пансионата, а также принимать, находясь на территории Пансионата, психо-активные вещества, находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.
- 4.9. Нарушать покой проживающих в Пансионате граждан в период с 23:00 до 8:00. В данный период Потребители обязаны соблюдать режим тишины.
- 4.10. В ресторанах шведской линии Пансионата запрещено:
  - находится без контрольного браслета;
  - находится на территории ресторанов, не оплатив данную услугу;
  - выносить еду и напитки (алкогольные, безалкогольные) за пределы ресторанов.
- 4.11. Находиться в ресторанах, барах, кафе и других общественных зонах Пансионата в купальных костюмах, халатах, гостевых гостиничных тапочках, в иной одноразовой обуви, а также в обуви, не предназначенной для носки на улице. Нахождение в купальных костюмах, халатах возможно только в зоне бассейнов.
- 4.12. Запрещено приносить с собой и распивать алкогольные напитки в ресторанах, барах, кафе и других общественных зонах Пансионата.
- 4.13. Доступ на территорию бассейнов в не рабочие часы строго запрещен. Исполнитель не несет ответственности за Гостей и посетителей, купающихся в крытом или открытом бассейнах вне времени работы бассейнов и (или) в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.
- 4.14. Хранение, использование велосипедов, самокатов, сигвеев, гидроскутеров и других аналогичных транспортных средств в номерном фонде, на гостевых этажах, в холлах, ресторанах, СПА, а также в других, не предусмотренных для этого помещениях Пансионата, категорически запрещено. Гость вправе разместить указанные транспортные средства возле Пансионата в месте, оборудованном специальными конструкциями для крепления, при наличии свободных мест. Место, оборудованное специальными конструкциями для крепления, является неохраняемым. Пансионат не несет ответственности за сохранность транспортных средств. Гость обязан самостоятельно позаботиться о сохранности транспортного средства, установив на него велосипедный замок или иное средство защиты, используемое для данных целей. Количество конструкций для крепления ограничено (менее количества гостиничных номеров). При отсутствии свободных мест Гость обязан регулировать вопрос о месте оставления указанных видов транспортных средств своими силами и за свой счет.

## **5. ЗАКОННЫЕ ПРЕДСТАВИТЕЛИ РЕБЕНКА**

- 5.1. Законными представителями ребенка при осуществлении ими своих прав являются родители (законные представители).
- 5.2. Родители (усыновители, опекуны, сопровождающие лица) принимают меры по недопущению нахождения в общественных местах (кинотеатр, спа-комплекс, вечерние мероприятия, анимационные мероприятия, обеденные зоны и др.), без сопровождения родителей (законных представителей) и несут полную ответственность за своих несовершеннолетних детей:
  - несовершеннолетних в возрасте до 7 (семи) лет – круглосуточно;
  - несовершеннолетних в возрасте от 7 (семи) до 14 (четырнадцати) лет – с 21 (двадцати одного) часа до 6 (шести) часов;

- несовершеннолетних в возрасте от 14 (четырнадцать) до 18 (восемнадцать) лет – с 22 (двадцати двух) часов до 6 (шести) часов.
- 5.3. Дети до 14-ти лет находятся на территории бассейнов (аквапарка) только с сопровождающими лицами. Ответственность за детей несут сопровождающие их лица (родители, лица по доверенности). Детям до 4-х лет без сопровождения взрослых в бассейнах и без спасательных жилетов купаться запрещено!
- 5.4. В Пансионате запрещено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста, при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях. В случае нарушения данного положения Правил проживания в Пансионате, администрация Пансионата не несет ответственности за возможные последствия действий проживающих лиц. Ответственность за возможные последствия действий проживающих лиц в полном объеме возлагается на лицо, достигшее 18-ти летнего возраста.
- 5.5. Родители (усыновители, опекуны, сопровождающие лица) принимают меры по недопущению нахождения несовершеннолетних в местах, предназначенных для реализации только алкогольной продукции, пива и напитков, изготавливаемых на его основе, и иных местах, определенных с учетом культурных и местных традиций, а также спортивных и иных площадках, пребывание в которых может причинить вред здоровью несовершеннолетних, их физическому, интеллектуальному, психическому, духовному и нравственному развитию.

## **6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

- 6.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 6.2. Исполнитель не несет ответственности за нарушения в работе городских коммуникаций (отключение электричества, водопровода, отопления и прочее).
- 6.3. В случае утраты или повреждения имущества Пансионата в соответствии с законодательством РФ Потребитель возмещает ущерб в размере рыночной стоимости утраченного или поврежденного имущества на дату причинения ущерба, а также несет материальную ответственность за нарушения, причиненные приглашенными им лицами.
- 6.4. Исполнитель не несет ответственности за не вверенные работникам Пансионата вещи (включая ценные вещи), а также за вещи, оставленные без присмотра в общественных помещениях Пансионата или иных помещениях, не предусмотренных для хранения.
- 6.5. Исполнитель не несет ответственности за утрату денег, иных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Потребителя, не принятых Пансионатом на хранение либо не помещенных Потребителем в предоставленный ему Пансионатом индивидуальный сейф.
- 6.6. Потребитель берет на себя полную ответственность при передвижении по территории Пансионата, обязуется проявлять должную степень внимательности и осторожности, а также самостоятельно предпринимать соответствующие меры предосторожности: не игнорировать информационные и предупреждающие знаки/таблички, не заходить за установленные ограждения; не пренебрегать своей безопасностью при передвижении по лестницам, держаться за перила и поручни, не переступать и не перепрыгивать через несколько ступеней лестницы, не перевешивать через перила, смотреть под ноги при ходьбе, при следовании мимо дверей (ворот) передвигаться на расстоянии от дверей (ворот), исключая столкновение при резком открытии дверей (ворот), не стоять перед дверьми (воротами), носить обувь, соответствующую погодным условиям, соблюдать осторожность при передвижении в зонах возможного движения автомобилей. В случае несоблюдения указанных рекомендаций Потребитель самостоятельно несет риск наступления неблагоприятных последствий для его жизни и здоровья.

## **7. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ**

- 7.1. При отсутствии Потребителя по месту проживания более 2х часов (согласно его расчетного часа) без оплаты проживания, Исполнитель вправе создать комиссию и сделать описание находящегося в номере имущества Потребителя, с последующим освобождением номера. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов помещаются на хранение в сейф Исполнителя под его ответственность. Прочее имущество передается в камеру хранения Пансионата, за указанное имущество Исполнитель не несет ответственность.
- 7.2. В случае обнаружения забытых вещей Исполнитель немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Исполнитель хранит забытую Потребителем вещь не более одного года (в зависимости от ценности), после - утилизируются. Расходы по хранению, отправке и доставке потерянных или забытых вещей несет владелец.

- 7.3. В случае возникновения жалоб со стороны Потребителя Исполнитель принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством.
- 7.4. Потребитель принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Пансионата (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения в целях безопасности Пансионата.
- 7.5. В целях обеспечения информированности потенциальных Потребителей – третьих лиц об услугах Пансионата, последний оставляет за собой право по осуществлению круглосуточного видеонаблюдения в режиме онлайн и/или видео-записи в местах общего пользования (бассейн, ресторан и т.д.), изображение Потребителя, полученное при видеосъемке, не является основным объектом использования.

Видеонаблюдение может осуществляться в качестве контроля предоставляемых услуг.

Видеонаблюдение может осуществляться скрытым и открытым способами, с помощью любых технических средств, принадлежащих Исполнителю.

При рассмотрении претензий Потребителя, Исполнитель вправе использовать результаты видеонаблюдения в качестве доказательств, при разрешении любых споров.

Использовать указанные результаты видеонаблюдения Исполнитель вправе без уведомления и получения предварительного согласия со стороны Потребителя и его представителей, в том числе в рекламных целях.

Оплачивая услуги Исполнителя и заселяясь в Пансионат, Потребитель, включая его представителей и совместно проживающих с ним в номере лиц, соглашается с условиями данного пункта. При этом Потребитель, его представители и совместно проживающие с ним в номере лица заранее отказываются от предъявления любых претензий к Исполнителю, в которых сам факт осуществления видеонаблюдения и его результаты будут рассматриваться в качестве вмешательства в частную жизнь любых лиц, либо в качестве распространения сведений, порочащих честь и достоинство граждан и деловую репутацию граждан.

Результаты видеонаблюдения могут быть предоставлены Пансионатом в любые государственные, в том числе правоохранительные и контролирующие организации по их запросу, без уведомления и получения предварительного согласия со стороны Потребителя, его представителей и совместно проживающих с ним в номере лиц.

- 7.6. Исполнитель имеет право запретить фото и видео съёмку с использованием профессионального фото и видео оборудования на территории и вокруг Пансионата в случае, если данная съемка не была согласована с Исполнителем письменно (данное правило не действует в отношении видео-и/или фотосъемки, проводимой Гостями – физическими лицами для использования в исключительно семейно-бытовых целях).
- 7.7. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, Исполнитель и Потребитель руководствуются действующим законодательством РФ.
- 7.8. Оплачивая услуги Исполнителя и заселяясь в Пансионат, Потребитель подтверждает, что ознакомился:
- с Правилами предоставления услуг и проживания в Пансионате ФЕЯ SUNCLUB Resort&Spa 3\*;
  - с Правилами бронирования (Приложение №1 к Договору публичной оферты по бронированию и предоставлению услуг размещения и отдыха);
  - с иными правилами, действующим на территории Пансионата, размещенным на официальном сайте и на стойке ресепшена, полностью с ними согласен и обязуется их соблюдать, самостоятельно неся риск неблагоприятных последствий в случае их нарушения.

Директор ООО "ПАНСИОНАТ ФЕЯ-3"



Е.Ф. Янишогло

\* Оригинал документа находится по адресу: 353456, Краснодарский край, Анапский р-н, г. Анапа, проспект Пионерский, д.90, кабинет "Бухгалтерия"