



# Правила пребывания

в номерном фонде ООО «Гурзуф Центр» (далее Общество)

## 1. Общие положения

1.1. Правила пребывания в номерном фонде ООО «Гурзуф Центр» разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации № 2300-1 от 7.02.1992г. «О защите прав потребителей», Федеральным законом № 122-ФЗ от 22.08.2004 г. «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации», Законом Республики Крым от 27 марта 2017 года № 372-ЗРК/2017 "Об обеспечении тишины и покоя граждан на территории Республики Крым и внесении изменений в отдельные законы Республики Крым" и «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденными Постановлением Правительства РФ № 1853 от 18.11.2020 года.

1.2. Настоящие Правила являются внутренним документом, обязательным для исполнения всеми работниками ООО «Гурзуф Центр», Потребителями, проживающими в номерном фонде Общества, и их гостями.

1.3. Номерной фонд Общества предназначен для предоставления услуг по временному размещению физических лиц, для предоставления санаторно-курортных, а также других дополнительных услуг, входящих в компетенцию Общества.

1.4. При поселении для регистрации Потребитель обязан: предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт гражданина); свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста; ваучер (путевку), выданный направляющей стороной (при наличии); для заказавших санаторно-курортные услуги - санаторно-курортную карту (форма 072/у - для взрослых, форма 076/у - для детей); заполнить и подписать анкету гостя, давая согласие на обработку персональных данных; получить ключи от номера и фирменный браслет у дежурного администратора. При поселении несовершеннолетних детей без законных представителей сопровождающее лицо обязано предоставить согласие от одного из законных представителей ребёнка.

Кроме того, Потребитель обязан предоставить документы, требуемые в связи с текущей эпидемиологической обстановкой, действующие на момент заселения.

1.5. Потребителю рекомендуется иметь при себе полис ОМС.

1.6. Потребитель производит окончательный расчет за весь срок пребывания при поселении.

1.7. Общество имеет право отказать в приеме иностранным гражданам, не имеющим законных оснований для нахождения на территории Российской Федерации (без миграционной карты либо с просроченным сроком ее действия и т.п.).

1.8. Посещение Потребителей гостями разрешается до 23:00. После 23:00 гость обязан зарегистрироваться у дежурного администратора и произвести оплату за дополнительное место или отдельный номер (при наличии). Минимальный размер оплаты равен стоимости одних суток в зависимости от категории номера.

1.9. Контроль за выполнением настоящих Правил осуществляют дежурный администратор, специалист по маркетингу, заведующий отделом маркетинга, заместитель генерального директора, генеральный директор.

1.10. Режим работы службы приема и размещения Общества - круглосуточный.

## 2. О сохранности имущества

2.1. Общество не отвечает за утрату денег и ценных вещей Потребителя, оставленных вне сейфа в номере.

2.2. Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить дежурному администратору Общества.

2.3. За испорченное или утерянное имущество Общества Потребитель несёт материальную ответственность и должен возместить причиненный ущерб на основании Акта, согласно утвержденному Прейскуранту.

### **3. О порядке проживания**

3.1. Размещение и оплата осуществляется в соответствии с системой единого расчетного часа (период с 14:00 дня заезда до 12:00 следующего дня считается койко-днем):

- заезд с 14-00 часов – первая услуга обед;
- выезд до 12-00 часов – последняя услуга завтрак;
- выезд в промежуток после 12-00 до 18-00 – оплата 50% койко-дня, включая обед;
- выезд после 18-00 - оплата 100% койко-дня, включая обед и ужин;
- заезд в промежуток с 00-00 до 14-00 – оплата 50% койко-дня, включая завтрак.

3.2. В случае позднего прибытия возврат денежных средств за часы опоздания не производится. Увеличение срока путевки допускается при наличии свободных мест и дополнительной оплате согласно действующего Прейскуранта.

3.3. Режим питания:

Завтрак с 9:00 до 10:00

Обед с 14:00 до 15:00

Ужин с 18:30 до 19:30

Перенос времени приема пищи возможен только при согласовании с администратором зала, и не может быть организован раньше, чем за 1 час до утвержденного времени питания.

Сухой паек заказывается у администратора зала не позже, чем за сутки необходимой даты выдачи пайка. Ассортимент сухого пайка соответствует САНПиН.

3.4. Общество предоставляет Потребителю номер для размещения, укомплектованный необходимыми предметами быта, ежедневного обихода и инвентаря в соответствии с условиями договора.

3.5. При досрочном отъезде Потребителя, не связанным с его исключительными личными обстоятельствами, возврат стоимости неиспользованных Услуг Исполнителем не производится.

3.6. При досрочном отъезде Потребителя в связи с исключительными личными обстоятельствами (смерть или тяжелая болезнь близкого родственника, угрожающая жизни больного; стихийное бедствие, причинившее значительный материальный ущерб Потребителю или его семье, и т.п.) Исполнитель по письменному заявлению Потребителя, на основании приложенных к нему подтверждающих документов, производит возврат стоимости неиспользованных Услуг с удержанием суммы фактически оказанных Потребителю услуг и фактически понесенных Обществом расходов, размер которых равен стоимости одного койко-дня оплаченной категории номера.

3.7. В случае, если Потребитель приобрел путевку через юридическое лицо (предприятие, туристическая компания и т.д.) вопросы возвратов денежных средств решаются между Обществом и конкретным юридическим лицом, через которое приобретена путевка, в соответствии с условиями заключенного договора.

3.8. В случае истечения срока проживания Потребителя и его отсутствия в номере более 1 часа без оплаты Общество имеет право освободить номер от вещей Потребителя, создав комиссию, сделав опись имущества с фиксацией в Акте.

3.9. Дети в возрасте до 18-ти лет принимаются только в сопровождении взрослых. Родители (законные представители) или лица их заменяющие несут ответственность за здоровье и безопасность детей.

3.10. На приеме лечащим врачом Общества Потребителю выдается санаторно-курортная книжка, где фиксируются назначенные процедуры и отметки об их проведении.

Все медицинские процедуры отпускаются только по назначению врача.

При заказе санаторно-курортных услуг не предъявление санаторно-курортной карты Обществу, а также добровольный отказ от лечения является односторонним отказом Потребителя от базового санаторно-курортного лечения общетерапевтического

профиля. При этом стоимость Услуг остается неизменной. Потребитель может воспользоваться услугами платной медицины.

3.11. При выезде по запросу Потребителя Общество выдает:

- отрывной талон санаторно-курортной карты и отрывной талон к санаторно-курортной путевке для заказавших санаторно-курортные услуги;
- отрывной талон к БСО (путевка) для заказавших гостиничные услуги.

3.12. Места для отдыха и проживания Потребителей должны использоваться ими строго по назначению.

3.13. Общество использует в помещениях, за исключением номеров и туалетных комнат, и на территории системы видеонаблюдения.

#### **4. Потребителю запрещается:**

4.1. Пользоваться электронагревательными приборами, не входящими в комплектацию номера.

4.2. Оставлять в номере в своё отсутствие посторонних лиц, а также передавать им ключи от номера.

4.3. Проносить на территорию и в помещения Общества оружие, легковоспламеняющиеся вещества и материалы, хранить в номере громоздкие вещи.

4.4. Пользоваться спортивным инвентарем, связанным с риском для жизни окружающих (луками, арбалетами, пневматическими ружьями и пистолетами и т.п.).

4.5. Хранить в номере любые виды огнестрельного оружия и производить стрельбу из них.

4.6. Использовать на всей территории Общества пиротехнические средства (хлопушки, петарды, осветительные ракеты и т.д.).

4.7. Злоупотреблять спиртными напитками в номере и на территории Общества.

4.8. Ввозить на территорию и/или держать в номере животных и птиц.

4.9. Выбрасывать мусор в окна, с балкона, засорять территорию Общества.

4.10. Самостоятельно ремонтировать оборудование в номере, заменять или ремонтировать замки, оконную и дверную фурнитуру, передвигать мебель в номере.

4.11. Проводить мойку автотранспортных средств на территории Общества.

4.12. Переселяться из одного номера в другой без согласования с дежурным администратором Общества.

4.13. Расклеивать в номере на любых поверхностях картины, плакаты, и др.

4.14. Заламывать отростки комнатных растений, выкапывать и/или наносить вред растениям, растущим в парке.

4.15. Родителям (законным представителям) оставлять детей без присмотра во время всего срока их пребывания в ООО «Гурзуф Центр».

4.16. Выносить из обеденного зала посуду, столовые приборы.

4.17. *Согласно ФЗ № 15 от 23.02.2013 года курение в номерах, на балконах или иных неустановленных местах на территории Общества категорически запрещается. С нарушителей взимается денежная компенсация за дополнительную уборку и санитарную обработку (дезодорирование) в размере 5 000 руб.*

#### **5. Потребитель обязан**

5.1. Соблюдать настоящие Правила пребывания в номерном фонде.

5.2. Соблюдать правила общежития с совместно проживающими лицами и лицами, проживающими в соседних номерах.

5.3. Не допускать оскорбление и унижение работников Общества.

5.4. Соблюдать режим тишины с 22:00 до 08:00.

5.5. Бережно относиться к имуществу Общества.

5.6. Возмещать причиненный материальный ущерб. При отказе возместить материальный ущерб администрация Общества действует в рамках действующего законодательства.

5.7. При уходе из номера закрыть водоразборные краны и окна, выключить свет, отключить электроприборы, закрыть номер и сдать ключи дежурному администратору.

5.8. Соблюдать правила пожарной безопасности, внимательно ознакомиться с памяткой о действиях при пожаре (находится в информационной папке в каждом номере) и планом эвакуации (находится на каждом этаже).

5.9. Сообщить дежурному администратору в случае, если покидают номерной фонд Общества на ночь и более чем на сутки.

5.10. Заблаговременно, не позднее трех рабочих дней до выезда сообщить о перечне документов, подтверждающих получение санаторно-курортных (гостиничных) услуг, которые необходимо предоставить Обществу.

5.11. При выезде из номера сдать номер горничной или дежурному администратору.

## **6. Порядок пропускного режима и парковки личного транспортного средства на территории ООО «Гурзуф Центр»**

6.1. Вход на территорию разрешается по санаторно-курортной книжке или фирменному браслету.

6.2. Въезд на личном транспортном средстве разрешается по пропуску, установленного образца, который располагается на лобовом стекле автомобиля.

6.3. Личное транспортное средство потребителя размещается на специальной площадке.

6.4. Общество не несет ответственности за сохранность автотранспортных средств и имущества, находящегося в нем.

## **7. Об ответственности потребителя**

7.1. В случае, если Потребитель грубо нарушает настоящие Правила, или ведет себя некорректно по отношению к работникам и другим Потребителям Общество имеет право выселить Потребителя и/или обратиться в правоохранительные органы. В таком случае возврат денежных средств за неиспользованные дни не производится.

## **8. Об обслуживании**

8.1. Общество обязано предоставить без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- пользование медицинской аптечкой;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток.

8.2. Общество предоставляет Потребителям дополнительные платные услуги, согласно утвержденных Прейскурантов.

8.3. Смена постельного белья и полотенец производится 1 раз в 3 дня. По запросу Потребителя смена белья и полотенец производится за дополнительную плату (согласно Прейскуранту). Халаты для Потребителей выдаются по их запросу.

8.4. Общество в случае обнаружения забытых вещей принимает меры по их возврату владельцу.

8.5. Работники Общества, непосредственно обслуживающие Потребителей, имеют нагрудные знаки со сведениями об имени и должности работника.

8.6. Книга отзывов и предложений находится на стойке регистрации и выдается Потребителям по их первому требованию.

8.7. Все претензии и жалобы Потребителей действительны к рассмотрению только в письменном виде и только в период пребывания их в номерном фонде Общества.