

ПРАВИЛА
проживания и пользования гостиничными услугами
ФГБУ «ОК «Рублёво-Звенигородский»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила (далее по тексту - Правила) разработаны в соответствии с действующим законодательством РФ, регламентирующим предоставление Гостиничных услуг.

Настоящие правила являются публичной офертой, т.е. предложением заключить договор на предоставление гостиничных услуг на указанных в настоящих Правилах условиях. Акцептом настоящей оферты, т.е. согласием Гостя принять оферту, является бронирование услуг на сайте ФГБУ «ОК «Рублёво-Звенигородский» в соответствии с Соглашением об условиях бронирования услуг ФГБУ «ОК «Рублёво-Звенигородский» и/или в отделе продаж и/или на стойке рецепции ФГБУ «ОК «Рублёво-Звенигородский» и/или оплата услуг и/или подписания Гостем Договора оказания гостиничных услуг (регистрационной карты гостя) в зависимости от того, какое из событий наступит раньше.

Настоящие правила применяются к договорным отношениям ФГБУ «ОК «Рублёво-Звенигородский» и юридическими лицами, предметом которых является предоставление услуг (гостиничных, оздоровительных и иных, связанных с использованием инфраструктуры пансионатов). Условия заключенных с такими юридическими лицами договоров применяются в той части, в которой они не противоречат настоящим правилам.

Настоящие правила обязательны исполнению лицами, постоянно (временно) проживающими на территории ООО «Зеленые Поляны», НПИЗ «Лесные дали -2», НПИЗ «Лесные дали-3» и пользующимися инфраструктурой пансионатов. Приобретение такими лицами соответствующего абонемента является безусловным согласием с настоящими правилами.

1.2. В настоящих Правилах термины, определенные ниже, имеют далее по тексту значение, указанное напротив соответствующего термина:

Организация -	ФГБУ «ОК «Рублёво-Звенигородский»
Пансионат -	имущественный комплекс пансионатов «Лесные дали», «Поляны» «Назарьево», включая территорию, корпуса, сооружения и другие объекты, обеспечивающие его функционирование;
Гость -	лицо, находящееся на территории пансионатов и/или бронирующее услуги пансионатов и/или пользующееся услугами пансионатов;
Карта Гостя -	карта, выдаваемая Гостю при оформлении проживания;
Бронирование –	предварительный заказ услуг в пансионатах;
Регистрационная карта Гостя -	договор оказания услуг по проживанию в пансионатах.
Абонемент-	документ, дающий право на фиксированное количество посещений (занятий) в соответствии с действующим прейскурантом.

1.3. Режим работы пансионатов круглосуточный.

1.4. Время, установленное в настоящих Правилах, является - Московским временем.

1.5. Проживающим в пансионатах Гостям (далее по тексту - Гость) предоставляются следующие услуги без взимания дополнительной оплаты:

- доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- ежедневная уборка номера;
- услуги гладильной комнаты;
- сейф в номере;
- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой. Медицинские аптечки находятся на стойке службы приема и размещения (Reception);
- предоставление справочно-информационных услуг;
- беспроводной интернет в общественных зонах пансионатов;
- вызов такси сотрудником пансионата;

- парковка;
- библиотека.

1.6. В пансионатах предоставляются следующие платные услуги:

- проживание по путевкам;
- ресторан, бар;
- проведение и обслуживание банкетов;
- использование мангальных площадок и беседок;
- бильярд, караоке, боулинг;
- медицинского отделения;
- аквапарка;
- физкультурно-оздоровительных комплексов:
 - тренажерных залов,
 - бассейнов,
 - СПА программы, сауны и русской бани,
 - прокат спортивного инвентаря,
 - использование спортивных площадок;
 - использование настольных игр и спортивного инвентаря;
 - горнолыжный спуск (в сезон);
- использование конференц-залов, помещений для проведения мероприятий;
- бизнес - центр;
- использование депозитных ячеек;
- прачечной и химчистки;
- телефонная связь (городская, междугородняя, международная связь);
- продажа сувенирной продукции и предметов первой необходимости;
- заказ цветов;
- украшение номера;
- использование детской кроватки;
- использование дополнительной кровати;
- иные услуги, утвержденные в прейскуранте платных услуг.

Подробная информация о работе служб пансионатов, полном перечне дополнительных услуг и о ценах на них предоставлены в информационной папке на стойках приема и размещения и на сайте ФГБУ «ОК «Рублёво-Звенигородский» www.rzlok.ru

1.7. Заезд и выезд (check-in/check-out) из пансионата:

1.7.1. Расчетным часом начала обслуживания (время заезда) в пансионатах считается 17.00 часов на дату заезда Гостя. Расчетным часом окончания обслуживания (время выезда) в пансионатах считается 15.00 часов в день выезда Гостя.

1.7.2. Если Гость заранее не бронировал ранний заезд (заезд с 10:00 до 17.00) пансионат может осуществить размещение Гостя **только** в случае наличия свободных номеров.

1.7.3. Стоимость услуги раннего заезда составляет 50% от стоимости суток проживания в соответствующей категории номера. В стоимость раннего заезда включен обед (в случае бронирования номера по тарифу «полный пансион»). Завтрак в стоимость раннего заезда не входит.

1.7.4. По желанию Гостя и при наличии свободных номеров возможен поздний выезд из пансионата, т.е. после расчетного часа окончания обслуживания, за дополнительную оплату. Стоимость при позднем выезде из пансионата составляет:

- при выезде с 15.00 до 22.00 часов - 50% от стоимости суток проживания в соответствующей категории номера;
- при выезде с 22.00 до 15.00 часов следующего дня - 100 % оплата стоимости суток проживания в соответствующей категории номера.

В стоимость позднего выезда включен ужин (в случае бронирования номера по тарифу «полный пансион»).

1.7.5. Если день выезда у Гостей выпадает на воскресенье, возможен:

- поздний выезд до 17.00 без взимания дополнительной оплаты услуг проживания (проживание в номере до 17.00, пользование бассейном и тренажерным залом).
- услуга позднего выезда в воскресенье предоставляется только при наличии свободных номеров.

1.8. Право на внеочередное обслуживание в пансионате имеют:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры «Ордена Славы» и лица, приравненные к ним;
- Инвалиды и участники Великой Отечественной Войны и лица, приравненные к ним;
- Другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской

Федерации, предоставлено право на внеочередное обслуживание на предприятиях бытового обслуживания.

Лицо, имеющее право на внеочередное обслуживание, должно предъявить документ, подтверждающий такое право.

1.9. Телефоны ФГБУ «ОК «Рублёво-Звенигородский» +7 (495) 634-14-30, +7 (495) 634-13-29, телефон службы продаж и маркетинга +7 (495) 634-00-77, +7 (495) 634-46-11

1.10. Заселение в пансионаты производится только на основании документа удостоверяющего личность Гостя и согласно пункту 4.1 настоящих правил.

2. КОНТРОЛЬНО - ПРОПУСКНОЙ РЕЖИМ В ПАНСИОНАТАХ

2.1. Гостю, не проживающему в пансионате, при входе на территорию пансионата, на КПП выдается временный пропуск с указанием даты и времени прибытия, при выходе с территории пропуск возвращается сотруднику охраны на КПП.

2.2. Гость, желающий поселиться в пансионате, должен зарегистрироваться и получить ключ от номера на стойке приема и размещения пансионата.

2.3. При выходе с территории, даже временном, Гостю, проживающему в пансионате, необходимо оплатить все услуги, сдать ключ от номера и получить отметку об отсутствии задолженности на карте Гостя у сотрудника на стойке службы приема и размещения. Гость, проживающий в пансионате, должен в обязательном порядке при выходе с территории пансионата предъявить карту Гостя сотрудникам службы охраны на КПП. При временном выходе с территории карта Гостя остается у Гостя, при выезде из пансионата (освобождении номера и окончании оказания услуг) карта Гостя изымается сотрудниками охраны.

При временном выходе с территории по возвращении в пансионат Гость обменивает карту Гостя на стойке службы приема и размещения на новую.

2.4. В целях обеспечения безопасности Гостей на территории пансионатов ведется видеонаблюдение, пропускной режим осуществляется в соответствии с Положением по организации пропускного и внутриобъектового режимов ФГБУ «ОК «Рублёво-Звенигородский» (п. 4.4).

3. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ

3.1. Бронирование номера, дополнительных услуг (трансфер, услуги ресторана, экскурсионное обслуживание, услуги физкультурно-оздоровительных комплексов, использование конференц-залов, открытых и закрытых спортивных площадок) может осуществляться с помощью телефонной, факсимильной и электронной связи.

3.2. Для бронирования посредством электронной связи (онлайн-бронирование), Гость может воспользоваться формой онлайн бронирования на сайте www.rzlok.ru или направить надлежащим образом оформленную заявку по адресу: bron@rzlok.ru, которая поступает в Службу продаж и маркетинга.

В заявке должны быть указаны:

- дата и время заезда и выезда Гостя / Гостей
- категория и количество номеров
- количество проживающих Гостей в номере
- Ф.И.О. Гостя / Гостей
- предпочтительный способ оплаты
- перечень дополнительных услуг, бронируемых заранее
- примечания, пожелания, дополнительные комментарии
- контактные данные (телефон, факс, электронная почта)
- реквизиты предприятия (для юридических лиц)

3.3. Подтверждение или отказ в бронировании специалисты службы продаж и маркетинга направляют на адрес Гостя в течение 24 часов с момента получения заявки. В период высокой загрузки пансионатов или большой загруженности специалистов по бронированию, срок обработки заявок на бронирование может быть увеличен до 72 часов.

3.4. Существует два основных вида бронирования, в зависимости от которых различается процесс бронирования:

• негарантированное - такое бронирование сохраняется до 17.00 часов предполагаемого дня заезда, после этого времени при отсутствии Гостя в пансионате бронирование будет автоматически аннулировано, и предоставление номера в этом случае будет производиться при наличии свободных номеров. Коррекция или отмена по негарантированному бронированию может производиться в любое время;

• гарантированное бронирование - это бронирование, которое предполагает резервирование права на получение услуг в соответствии с подтвержденным перечнем услуг, а также возможность заселиться в любое время до 15.00 часов дня, следующего за днем заезда. В случае неявки до вышеуказанного времени, бронирование аннулируется и взимается плата за «незаезд» в размере стоимости одних суток, а для юридических лиц в

соответствии
с условиями договора.

3.5. Гость вправе отменить гарантированное бронирование письменно известив об этом службу продаж и маркетинга не менее чем за сутки до даты заезда по адресу: bron@rzlok.ru.

- Извещение об отмене бронирования должно содержать следующую информацию:
- дата заезда,
- категория и количество номеров, по которым следует снять бронь,
- ФИО Гостя, на которого произведено бронирование.
- Гарантированное бронирование может быть отменено лицом, на чьи ФИО произведено бронирование, или лицом, которое произвело оплату бронирования.

3.6. Порядок, сроки и условия отмены бронирования, совершенного юридическими лицами, предусмотрены условиями заключенных с такими лицами договоров.

3.7. При бронировании или при свободном заселении Гость выбирает категорию номера. Выбор конкретного номера данной категории, учитывая пожелания Гостя, остается за Службой приема и размещения пансионата.

3.8. Условия и порядок онлайн-бронирования установлены в Соглашении об условиях бронирования услуг на сайте ФГБУ «ОК «Рублёво-Звенигородский» www.rzlok.ru

4. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ

4.1. Оформление проживания Гостя в пансионатах производится на основании одного из следующих документов, удостоверяющих личность.

Для граждан Российской Федерации к документам, удостоверяющим личность, относят:

- паспорт гражданина РФ, удостоверяющий личность гражданина РФ на территории Российской Федерации;
- паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации;
- справка из органов МВД с фотографией и реквизитами утерянного паспорта;
- свидетельство о рождении, для лиц, не достигших 14-летнего возраста (регистрация несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов, близких родственников и законных представителей - при наличии нотариально заверенной доверенности), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Для иностранных граждан и граждан СНГ к документам, удостоверяющим личность, относят следующие документы:

- паспорт иностранного гражданина либо иного документа (служебный паспорт, дипломатический паспорт), установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документ, выданный иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- визу (для стран, с которыми установлены визовые отношения);
- миграционную карту с отметкой о пересечении границы;
- вид на жительство;
- разрешение на временное проживание на территории РФ.

4.2. Размещение иностранных граждан, заезжающих на территорию Российской Федерации в визовом порядке, осуществляется в пределах срока действия визы (если другой порядок въезда не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями).

4.3. Размещение несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет при отсутствии сопровождающего их лица (родители, усыновители, опекуны, близкие родственники, полномочия которых должны быть надлежащим образом удостоверены) производится только при предъявлении нотариально удостоверенного согласия родителей/законных представителей и документа, удостоверяющего личность несовершеннолетнего (паспорт гражданина Российской Федерации). Заказ всех услуг в пансионате несовершеннолетними детьми осуществляется только с письменного согласия их законных представителей, либо непосредственно законным представителем.

4.4. Администрация пансионатов обеспечивает возможность проживания Гостя в пансионате только в забронированный период времени. После окончания такого периода, по желанию Гостя, проживание может быть продлено только при наличии свободных мест и информировании службы приема и размещения о желании продлить номер не менее, чем за сутки.

4.5. В целях оказания гостиничных услуг и исполнения законодательства Российской Федерации о регистрации

граждан по месту пребывания и о миграционном учете, Администрация пансионата вправе передавать персональные данные Гостя в соответствующие органы исполнительной власти Российской Федерации.

5. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

5.1. Оплата любых услуг в пансионатах может осуществляться Гостем:

- наличными денежными средствами;
- банковской картой;
- в безналичной форме юридическим/физическим лицом, осуществляющим бронирование.

5.2. В случае оплаты бронирования в безналичной форме, цена не включает плату (комиссию) за банковский перевод.

5.3. Оплата за гарантированное бронирование должна быть произведена в полном объеме в течение 3-х (трех) календарных дней с момента бронирования, но не позднее чем за 1 день до даты заезда.

5.4. Оплата негарантированного бронирования должна быть произведена Гостем при оформлении проживания в день заезда в размере 100% за весь забронированный период. Частичная оплата заезда не допускается.

5.5. Стопроцентная или частичная оплата забронированных путёвок, означает согласие с настоящими правилами.

5.6. На территории пансионатов оплата услуг проживания и дополнительных платных услуг в соответствии с прейскурантом производится на стойке приема и размещения. Услуги обеденных залов, баров и ресторанов оплачиваются непосредственно по месту оказания услуг. Услуги физкультурно-оздоровительного комплекса, аквапарка, русской бани оплачиваются по месту оказания услуг.

5.7. Дополнительные услуги оплачиваются Гостем до оказания таких услуг, либо в момент оказания услуг согласно действующему в пансионатах прейскуранту.

5.8. Выход проживающего Гостя с территории пансионата производится после оплаты всех оказанных услуг, получения соответствующей отметки в карте Гостя и предъявления карты Гостя на КПП пансионата.

5.9. При оплате услуг в пансионатах принимаются следующие банковские карты: MasterCard, Visa, Maestro, МИР. При оплате услуг через форму онлайн-бронирования платежным сервисом могут быть установлены ограничения по типу принимаемых к оплате банковских карт.

5.10. В случае выезда Гостя из пансионата без оплаты дополнительных услуг и/или за поздний выезд, сотрудники Службы приема и размещения вправе снять заблокированную (авторизованную) с банковской карты неоплаченную сумму, если Гостем предоставлено пансионату согласие на блокировку суммы за оказанные услуги на банковской карте. Для авторизации денежных средств Гость заполняет «Форму авторизации кредитных карт» на стойке службы приема и размещения.

5.11. Переселение Гостя по его желанию (без обоснования) в другой номер из номера, в котором он уже разместился, осуществляется после оплаты стоимости генеральной уборки номера.

6. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ЗА ПУТЕВКИ

6.1. В случае отказа Гостя от оплаченной путевки и своевременного (не позднее, чем за 3 дня до заезда) направления в отдел продаж по электронной почте bron@rzlok.ru уведомления об отмене поездки, средства оплаченные за услуги и не использованные Гостем могут быть возвращены по письменному заявлению Гостя с указанием причин досрочного выезда и представления документов, подтверждающих наступление таких причин (болезнь, смерть близкого родственника, вызов на работу, срочная командировка).

6.2. В случае отказа Гостя от оплаченной путевки и не своевременного (позже, чем за 3 дня до заезда) направления в отдел продаж по электронной почте bron@rzlok.ru уведомления об отмене поездки, ФГБУ «ОК «Рублёво-Звенигородский» оставляет за собой право удержать стоимость 1 (одних) гостиничных суток. Остальные средства, оплаченные за услуги и не использованные Гостем, могут быть возвращены по письменному заявлению Гостя с указанием причин досрочного выезда и представления документов, подтверждающих наступление таких причин (болезнь, смерть близкого родственника, вызов на работу, срочная командировка).

6.3. В случае досрочного выезда гостя администрация ФГБУ «ОК «Рублёво-Звенигородский» оставляет за собой право удержать стоимость 1 (одних) гостиничных суток. Оставшиеся средства, оплаченные за услуги и не использованные Гостем, могут быть возвращены по письменному заявлению Гостя с указанием причин досрочного выезда и документов, подтверждающих наступление таких причин (болезнь, смерть близкого родственника, вызов на работу, срочная командировка).

6.4. В случае если Гость выехал, не оформив заявление на возврат средств и не представил соответствующие документы, оплаченные и неиспользованные средства не возвращаются.

6.5. Средства, не востребованные Гостем в порядке согласно пп.6.1 – 6.4 не могут быть использованы Гостем в другие периоды.

6.6. Порядок возврата юридическим лицам средств за услуги, оплаченные и невостребованные в ходе мероприятия оговаривается в соответствующем договоре с юридическим лицом.

7. СТОИМОСТЬ УСЛУГ

7.1. Все расчеты в пансионатах производятся в рублях - валюте Российской Федерации.

7.2. Стоимость номера за одни сутки, а также стоимость дополнительных услуг определяется в соответствии с действующим прейскурантом. ФГБУ «ОК «Рублёво-Звенигородский» вправе установить динамические тарифы, стоимость которых отражена в соответствующем прейскуранте.

7.3. Плата за проживание в пансионатах осуществляется по гостиничным суткам (от времени заезда и выезда, определяемым в соответствии с пунктом 1.7 настоящих Правил).

7.4. Стоимость номера за сутки проживания может включать питание по системе «шведский стол» или «А la carte» в соответствии с утвержденным и примененным тарифом.

7.5. Все цены, предложения и условия продажи услуг могут быть:

- изменены;
- ограничены по времени, наличию мест и срокам действия;
- ограничены по датам, срокам минимального или максимального пребывания, определяться факторами выходных и праздничных дней, сезонным колебаниям цен и загрузкой пансионатов;
- подвержены другим условиям и ограничениям.

7.6. Стоимость питания, включенного в стоимость проживания, но неиспользованного Гостем, не возвращается.

7.7. Оплата за второго человека при первоначальном одноместном размещении по открытым тарифам составляет разницу в действующих тарифах между одноместным и двухместным размещением.

7.8. Оплата за второго человека при первоначальном одноместном размещении по договорным тарифам (тарифы, установленные для юридических лиц) составляет разницу в тарифах между одноместным и двухместным размещением. Размер оплаты при групповом размещении определяется в соответствии с условиями договора

8. РАЗМЕЩЕНИЕ В НОМЕРЕ С НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМИ ДЕТЬМИ

8.1. Стоимость проживания детей, определяется условиями тарифов, действующих на дату заезда.

8.2. Детская и дополнительная кровати в номер предоставляется по запросу. Стоимость дополнительной кровати в номер определяется в соответствии с прейскурантом.

9. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПОСЕЩЕНИЯ ПАНСИОНАТОВ

9.1. С целью обеспечения порядка, сохранности имущества и безопасности Гостей, в пансионате **запрещается:**

- оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие;
- оставлять детей без присмотра;
- проживать в пансионате и посещать территорию пансионатов с животными, птицами, рептилиями и иными представителями животного мира (включая выгул);
- передавать ключ от номера и ключ от арендованной депозитной ячейки другим лицам;
- курить в номерах, холлах, ресторанах и коридорах пансионата, и других местах, не предназначенных для курения. Данное ограничение касается в т.ч. курения электронных сигарет и иных устройств, имитирующих процесс курения. В целях безопасности Гостей помещения пансионатов оборудованы чувствительной системой пожарной сигнализации, которая может сработать даже от небольшого количества дыма;
- хранить и применять любое оружие (в том числе пневматическое), боеприпасы взрывчатые, легковоспламеняющиеся и отравляющие вещества;
- пользоваться спортивным инвентарем, связанным с риском для жизни окружающих (луками, арбалетами) вне специализированных площадок;
- аморальное поведение (действия, которые нарушают общепринятые нормы морали и нравственности, противоречат общепринятым представлениям о разумном и достойном поведении, как то: насилие, оскорбление, хулиганство, чрезмерное употребление спиртных напитков, грубость по отношению к другим, недостойное поведение в общественных местах и т.д.);
- проявлять агрессию по отношению к другим Гостям и сотрудникам пансионатов;
- загрязнять территорию пансионатов;
- выбрасывать мусор и бутылки из окон;
- выносить из номера мебель, постельные принадлежности;
- использовать посторонние предметы в качестве пробок для сливных отверстий ванн;
- употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в общественных местах, а также в ресторанах, кафе, барах, аквапарке и физкультурно-оздоровительных комплексах;
- выносить из ресторанов и баров посуду, столовые приборы, продукты питания и напитки без предварительного согласования с Администрацией;

- нахождение в халатах, купальниках, пляжной одежде (за исключением кафе на пляже), грязной, рваной одежде и обуви в местах предоставления услуг общественного питания;
- переставлять и передвигать мебель без согласования с Администрацией;
- хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 50*50 см должны храниться в камере хранения в целях обеспечения удобства проведения уборки номера, а также личной безопасности Гостей), взрывчатые, токсичные материалы, любые виды оружия, наркотические средства. Лица, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Учреждения предоставить документы, удостоверяющие данное право;
- находиться в общественных зонах (коридорах, холлах, лестницах, лифтах, библиотеках, боулинге, конгресс-центре, конференц-залах, лобби) в нижнем белье, обнаженными, либо с обнаженным торсом, без обуви;
- без причин пользоваться первичными средствами пожаротушения, находящимися в пожарных шкафах, разводить открытый огонь в необорудованных местах;
- самовольно перевешивать, перемещать и использовать не по назначению электроприборы, находящиеся в номерах и общественных зонах.
- самовольно входить в служебные помещения и незабронированные Гостем конференц-залы.

9.2. ФГБУ «ОК «Рублёво-Звенигородский» рекомендует Гостям воздержаться от посещения пансионатов при наличии заболеваний, передающихся воздушно-капельным, контактно-бытовым путем или через воду (бассейн), и/или создающих угрозу распространения заболевания среди Гостей и сотрудников ФГБУ «ОК «Рублёво-Звенигородский».

9.2.1. При проявлении у Гостя признаков инфекционного заболевания или при подозрении на такое заболевание, Гость обязан покинуть пансионат либо пройти лабораторное обследование и представить документ из лечебного учреждения, подтверждающий отсутствие опасности для окружающих (п. 1 ст. 33 Федерального закона «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 № 52-ФЗ).

9.3. Гость обязан:

- ознакомиться и соблюдать Правила техники безопасности, пожарной безопасности, установленные в ФГБУ «ОК «Рублёво-Звенигородский». Указанные правила размещены в каждом номере пансионатов, а также на стойках приема и размещения;
- в момент заселения (заезда в номер) Гость должен визуально убедиться в надлежащем состоянии/исправности всех поверхностей и покрытий номера. В случае обнаружения царапин/дефектов/сколов и тому подобных недостатков в номере/элементах интерьера (шторы, скатерти, ковровые покрытия, картины, напольные покрытия и т.п.), в течение 30 (тридцати) минут сообщить об этом на стойку приема и размещения для составления соответствующего Акта или замены номера, в противном случае стороны признают, что переданные помещения не имеют недостатков;
- своевременно оплачивать проживание и дополнительные услуги пансионатов;
- по истечении срока размещения в пансионате - освободить номер;
- соблюдать установленный порядок проживания, чистоту, закрывать водозаборные краны по окончании пользования, окна, выключать осветительные приборы, телевизор, уходя закрывать комнату, балконную дверь и окна;
- соблюдать тишину в период с 21 часа 00 минут до 08 часов 00 минут, а также с 13 часов 00 минут до 15 часов 00 минут в рабочие дни, с 22 часов 00 минут до 10 часов 00 минут, а также с 13 часов 00 минут до 15 часов 00 минут в выходные дни;
- соблюдать право неприкосновенности личности сотрудников и Гостей пансионатов;
- соблюдать Правила оказания услуг общественного питания. Правила, определенные для отдельных услуг физкультурно-оздоровительных комплексов, аквапарка, медицинского отделения и иные правила предоставления услуг/пользования услугами и/или оборудованием, утвержденные в ФГБУ «ОК «Рублёво-Звенигородский»;
- незамедлительно сообщить Администрации пансионата при обнаружении пропажи личных вещей из номера для принятия мер по розыску пропавших вещей;
- незамедлительно сообщить Администрации пансионата в случае обнаружения пропажи карты ключа или карты Гостя;
- незамедлительно сообщить Администрации пансионата в случае обнаружения вещей, оставленных без присмотра;
- бережно относиться к имуществу пансионата, возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества пансионата, согласно действующему прейскуранту цен на порчу имущества пансионата на основании Акта ущерба, в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- нести ответственность за ущерб, причиненный приглашенными Гостем лицами;
- при выезде произвести полный расчет за предоставленные услуги;
- по окончании срока проживания, сдать ключ от номера на стойке Службы приема и размещения, получить отметку администратора на карте Гостя для выезда из пансионата;

- при выезде из пансионата, сдать карту Гостя сотрудникам охраны на КПП;
- посещение проживающихGuestов разрешено до 23.00. После этого времени необходимо оформить проживание посетителей.

9.4. Контроль соблюдения Гостями общественного порядка осуществляется сотрудниками охраны пансионата. В случае нарушения Гостем общественного порядка, сотрудники охраны пансионата вправе сообщить о нарушении сотрудникам полиции для привлечения нарушителей к административной ответственности.

9.5. Музыкальные и шумовые мероприятия, в том числе фейерверки, могут быть разрешены только по согласованию с Администрацией, в строго отведенных для этой цели местах и с соблюдением требований законодательства РФ. Все организованные пансионатом ночные музыкальные и шумовые мероприятия должны проводиться в закрытых помещениях с соблюдением допустимого уровня шума.

9.6. Администрация пансионата оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае замыкания электропроводки, задымления, пожара, затопления, а также в случаях нарушения Гостем общественного порядка.

9.7. Ценные вещи необходимо хранить в сейфе или депозитной ячейке. Пансионат несет ответственность за ценные вещи только в случае, если они переданы на ответственное хранение согласно описи.

9.8. За оставленные в общественных местах без присмотра вещи Администрация пансионатов ответственности не несет.

9.9. Парковка автомобиля осуществляется в отведенных для этого местах. По территории пансионатов проезд на автомобилях ограничен. В исключительных случаях (ДТП, травма и/или плохое самочувствие Гостя), по согласованию с Администрацией пансионата, разрешается сквозной проезд со скоростью не более 5 км/час.

9.10. При намерении воспользоваться услугами физкультурно-оздоровительного комплекса и/или аквапарка Гость обязан ознакомиться и в дальнейшем соблюдать установленные для его посещения правила, а также сообщить содержание таких правил сопровождаемым им лицам, включая детей. Ознакомиться с правилами предоставления услуг физкультурно-оздоровительного комплекса и/или аквапарка можно на стойке рецепции физкультурно-оздоровительного комплекса и/или аквапарка. Посещение физкультурно-оздоровительного комплекса и/или аквапарка, а также приобретение услуг физкультурно-оздоровительного комплекса и/или аквапарка свидетельствует о безоговорочном и полном согласии Гостя с вышеуказанными Правилами.

9.11. В случае намерения воспользоваться услугами общественного питания в пансионатах Гость обязан ознакомиться с Правилами оказания услуг общественного питания в ФГБУ «ОК «Рублёво-Звенигородский», которые размещены при входе в рестораны/бары, уголке потребителя на стойке приема и размещения пансионата, а также на официальном сайте www.rzlok.ru

Посещение ресторана, бара и/или иной точки предоставления услуг общественного питания в пансионатах, свидетельствует о безоговорочном и полном согласии Гостя с Правилами оказания услуг общественного питания в ФГБУ «ОК «Рублёво-Звенигородский».

9.12. ФГБУ «ОК «Рублёво-Звенигородский» оставляет за собой право изменить формат питания «шведский стол» (на сет-меню или «заказное меню») в зависимости от загрузки пансионата.

9.13. Гости при осуществлении видео и фотосъемок на территории пансионатов должны обеспечивать соблюдение прав других Гостей, находящихся в пансионате. Видео и фотосъемка гражданина может осуществляться только с согласия этого гражданина с соблюдением правил, установленных ст. 152.1 ГК РФ «Охрана изображения гражданина».

9.14. В случае несоблюдения Гостем вышеуказанных требований настоящих Правил, Администрация вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

10. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ФИЗКУЛЬТУРНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ КОМПЛЕКСОВ И АКВАПАРКА

10.1. Физкультурно-оздоровительные комплексы и аквапарк ФГБУ «ОК «Рублёво-Звенигородский» работают ежедневно по утвержденному графику. Перерывы в работе комплексов или отдельных зон возможны в рамках проведения санитарных работ, в период проведения профилактических и ремонтно-строительных работ, проведения корпоративных мероприятий, а также по усмотрению администрации пансионата. Информация об изменениях размещается на стойке рецепции Физкультурно-оздоровительных комплексов и аквапарка.

10.2. В допуске на территорию Физкультурно-оздоровительных комплексов и аквапарка может быть отказано, если до времени окончания работы Физкультурно-оздоровительных комплексов и аквапарка или до установленного перерыва в работе осталось менее 30 минут.

10.3. Услуги Физкультурно-оздоровительных комплексов и аквапарка не направлены на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию.

10.4. На территории Физкультурно-оздоровительных комплексов и аквапарка **запрещается:**

- жевать жевательную резинку;
- курить во всех помещениях и на прилегающей территории;

- принимать пищу и напитки в местах, предназначенных для тренировок и в раздевалках;
- проносить и употреблять на территории Физкультурно-оздоровительных комплексов и аквапарка спиртные напитки, наркотические средства и лекарственные препараты, запрещённые либо ограниченные к применению законодательством Российской Федерации;
- находиться на территории Физкультурно-оздоровительных комплексов и аквапарка в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения;
- проносить на территорию Физкультурно-оздоровительных комплексов и аквапарка взрывчатые, пожароопасные, легковоспламеняющиеся вещества, наркотические и ядовитые вещества, боеприпасы и оружие, включая их части. В случае возникновения обоснованных подозрений, администрация ФГБУ «ОК «Рублёво-Звенигородский» имеет право предложить предъявить на осмотр Гостю его вещи, а в случае отказа ограничить доступ и вызывать сотрудников полиции.
- совершать действия, которые могут причинить ущерб имуществу Физкультурно-оздоровительных комплексов и аквапарка и иных Гостей, а также жизни и здоровью людей, нормальным условиям пребывания на территории Физкультурно-оздоровительных комплексов и аквапарка.
- проходить в служебные помещения Физкультурно-оздоровительных комплексов и аквапарка. В случае необходимости, проход в служебные помещения осуществляется только в сопровождении сотрудников Физкультурно-оздоровительных комплексов и аквапарка;
- использовать территорию Физкультурно-оздоровительных комплексов и аквапарка для осуществления какой-либо коммерческой деятельности;
- пользоваться услугами инструкторов, не являющихся инструкторами Физкультурно-оздоровительных комплексов и аквапарка;
- нарушать правила общественного порядка, использовать ненормативную лексику, доставлять неудобства, грубить в адрес иных Гостей и сотрудников Физкультурно-оздоровительных комплексов и аквапарка;
- не рекомендуется надевать различные украшения (кольца, браслеты, серьги, цепочки и т.д.), так как наличие украшений может привести к получению травм.

10.5. Перед приобретением услуг - физкультурно-оздоровительных комплексов, аквапарка и медицинского отделения - Гость подписывает информированное согласие на получение услуг, тем самым подтверждая отсутствие противопоказаний, которые могут сделать оказываемые услуги небезопасными для его здоровья, а также иных Гостей и сотрудников физкультурно-оздоровительных комплексов, аквапарка и медицинского отделения.

10.6. Некоторые услуги Физкультурно-оздоровительных комплексов и аквапарка имеют возрастные ограничения и могут предоставляться только лицам, достигшим возраста 18 лет.

На территории Физкультурно-оздоровительных комплексов и аквапарка допускается нахождение лиц, не достигших 14 лет только в сопровождении их законных представителей, либо лиц, достигших 14 лет при наличии согласия законного представителя на самостоятельное посещение Физкультурно-оздоровительных комплексов и получение соответствующих услуг. Такие услуги Физкультурно-оздоровительных комплексов и аквапарка, как бассейн, тренажерный зал, солярий, кардио-линия, финская сауна не рассчитаны на пребывание детей, могут иметь противопоказания и быть не безопасны для них. Ответственность за допуск детей к непосредственному получению услуги несет их законный представитель.

10.7. С целью создания безопасных условий пребывания Гостей в Физкультурно-оздоровительных комплексах и аквапарке перед получением/приобретением услуг Гость обязан ознакомиться с правилами предоставления такой услуги, размещенными на стойке рецепции - Физкультурно-оздоровительных комплексов и аквапарка, и только в случае согласия соблюдать установленные правила - Гость получает/приобретает услугу.

10.8. В случае, когда стоимость каких-либо услуг Физкультурно-оздоровительных комплексов и аквапарка согласно Прейскуранту включена в стоимость проживания, Гость обязан до момента получения такой услуги ознакомиться с правилами ее предоставления, размещенными на стойке рецепции Физкультурно-оздоровительных комплексов и аквапарка. Фактическое пользование услугой Физкультурно-оздоровительных комплексов и аквапарка в данном случае выражает согласие Гостя с Правилами предоставления такой услуги.

11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

11.1. ФГБУ «ОК «Рублёво-Звенигородский» обеспечивает высокое качество обслуживания, надлежащее санитарно-техническое состояние всех помещений и территорий, в соответствии с действующими нормами и правилами, действующими в Российской Федерации.

11.2. ФГБУ «ОК «Рублёво-Звенигородский» предлагает Гостям дополнительные услуги за плату по их желанию, согласно утвержденному прейскуранту.

11.3. Посещение Гостей, проживающих в пансионатах ФГБУ «ОК «Рублёво-Звенигородский», осуществляется при наличии на стойке Службы приема и размещения заявки от Гостя с указанием ФИО прибывающего посетителя.

11.4. В случае истечения срока проживания Гостя в пансионатах, при отсутствии Гостя по месту размещения

если проживание не продлено, Администрация пансионата вправе создать комиссию, сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя, и освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов Администрация помещает на хранение (в сейф) в службе приема и размещения, остальные вещи помещаются в «Камеру забытых и найденных вещей».

11.5. Все вещи, забытые в номере Гостем, принимаются на хранение в установленном порядке. Администрация пансионата принимает меры по возврату их владельцам. Продукты питания и напитки, оставленные в номере, подлежат утилизации.

11.6. Порядок хранения, возврата забытых вещей утверждается Генеральным директором ФГБУ «ОК «Рублёво-Звенигородский».

11.7. Пансионат обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях.

11.8. На стойке приема и размещения, на стойке Физкультурно-оздоровительных комплексов и аквапарка и в ресторанах, барах пансионатов находятся Книги отзывов и предложений, доступные для всех Гостей. Все жалобы, отзывы, заявления, оставленные Гостями в Книге отзывов и предложений, рассматриваются ФГБУ «ОК «Рублёво-Звенигородский».

11.9. ФГБУ «ОК «Рублёво-Звенигородский» оставляет за собой право выселить Гостя, нарушающего настоящие правила на основании п. 33 «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085.

11.10. Гость обязуется возместить ФГБУ «ОК «Рублёво-Звенигородский» причиненный ущерб, либо возместить фактически понесенные расходы Учреждения на возмещение ущерба.