**Правила проживания и внутреннего распорядка для отдыхающих в пансионате «Изумруд» Государственного унитарного предприятия Севастополя «Пансионаты Севастополя»**

**І. Общие положения.**

 Настоящие правила проживания и внутреннего распорядка разработаны на основании Приказа №25 от 16.02.2015г., перечня и стоимости платных услуг, не входящих в стоимость туристической путевки, для всех категорий отдыхающих в  **пансионате «Изумруд» и базе отдыха «Батилиман» Государственного унитарного предприятия Севастополя «Пансионаты Севастополя»** и определяют:

**ІІ. Правила и порядок оформления, оплаты и выдачи путевки.**

**III. Правила и порядок использования мест для отдыха и проживания.**

**V. Порядок пропускного режима и размещения автомашин на территории пансионата**

 **«Изумруд».**

**V. Требования противопожарной и экологической безопасности.**

**VI. Права и ответственность администрации и отдыхающих.**

**VII. Заключительные положения.**

**ІІ. Правила и порядок оформления, оплаты и выдачи путевки.**

 **Оформление, оплата и выдача путевки осуществляется в соответствии с графиком заезда или в случае самостоятельного приобретения путевки (при наличии свободных мест) по заявлению непосредственно в п**ансионате «Изумруд» **и базе отдыха «Батилиман»**  ГУП С «Пансионаты Севастополя»**.**

 **Заезд в 12:00, выезд - в 10:00.** Расчетный час в пансионате -12:00. Если отдыхающий желает продлить свое проживание в пансионате, ему необходимо сообщить письменным заявлением в службу приема и размещения за 24 часа до своего запланированного отъезда. В случае задержки выезда отдыхающих после расчетного часа производится оплата стоимости проживания за полные сутки. При наличии свободных мест в пансионате проживание будет продлено на основании заявления отдыхающего. При нарушении сроков заезда по заказанной броне, администрация не гарантирует размещение отдыхающих в заказанных номерах, а размещает в свободных номерах при их наличии. Опоздания и досрочные выезды не компенсируются.

**Перечень необходимых документов для оформления путевки в пансионат:**

**-для граждан РФ - взрослых и детей с 14 лет - паспорт гражданина РФ;**

**- для граждан РФ - детей до 14 лет – свидетельство о рождении.**

**Для иностранцев – паспорт для взрослых, свидетельство о рождении детей или проездной билет,**

**миграционная карта.**

**Туристическая путевка гарантирует прием только лица, указанного в путевке и не может быть передана другому лицу.**

В пансионат принимаются дети до 18 лет с родителями или иными сопровождающими лицами при наличии путевки. Все виды ответственности за детей до 18 лет несут лица, оплачивающие путевку. Специализированного детского питания пансионат не предоставляет.

 В пансионат принимаются инвалиды, способные самостоятельно передвигаться и себя обслуживать.

 По заявлению отдыхающего в пансионате «Изумруд» и **базе отдыха «Батилиман»**  возможно приобретение путевок без питания (только услуги проживания). При желании отдыхающего услугу питания в столовой пансионата можно приобрести отдельно по письменному заявлению и после полной оплаты за три часа до наступления услуги питания (обед или ужин) или завтрака на следующее утро с учетом оформления и оплаты услуги завтрака накануне вечером до 17 -00 часов. Перенос услуги питания на другое время, возврат денежных средств, замена услуги питания сухими пайками не производится.

 **При досрочном заезде граждан размещение производится при наличии свободных мест в пансионате** за дополнительную оплату по действующему ценовому прейскуранту на дату заезда.

**. При опоздании граждан на срок более двух суток без уважительных причин и без письменного уведомления об опоздании администрации пансионата размещение возможно при наличии свободных мест. Пансионат оставляет за собой право перераспределения путевки в случае отсутствия информации об опоздании.**

 **При досрочном отъезде из пансионата возврат денежных средств за неиспользованные дни путевки производится на основании письменного заявления отдыхающего на имя директора пансионата и обязательного документального подтверждения причин отъезда в случаях:**

**- отзыва из отпуска в установленном порядке;**

**- внезапного тяжелого заболевания (смерти) членов семьи и близких родственников: жены, мужа, детей, отца, матери, братьев, сестер;**

**-необходимости госпитализации по состоянию здоровья;**

**-стихийных бедствий и катастроф по месту проживания отдыхающих.**

**Отъезд из пансионата раньше установленного срока без документального подтверждения уважительной причины не дает права на возврат денежных средств.**

 **Поздний выезд (позже установленного времени 10:00 на четыре часа) считается продлением срока путевки и оформляется, как путевка с возможностью переселения при условии наличия свободных мест.**

 **Лица, не имеющие бытовых навыков, нуждающихся в постороннем уходе, в пансионат не принимаются.**

 При регистрации каждый отдыхающий должен достоверно заполнить анкету, предложенную администратором, и ознакомиться под роспись с Правилами внутреннего распорядка, пожарной и экологической безопасности.

 После оформления всех документов и при условии полной оплаты путевок, администратор выдает отдыхающему талон на проживание, талон на питание (при условии приобретения услуги питания) и ключ от номера. Право выбора конкретного номера, принадлежащего к выбранной отдыхающим категории, остается за администратором.

 При досрочном прекращении отдыха, опоздании или неприбытии, допущенными исключительно по вине отдыхающего, по независящим от пансионата причинам и обстоятельствам, не связанным с неисполнением / ненадлежащим исполнением пансионатом своих обязательств, стоимость путевок за эти дни не возмещается, сухой паек не выдается.

Режим питания в столовой пансионата: завтрак – с 8.00 до 09.00; обед – с 13.00 до 14.00; ужин – с 18.00 до 19.00.

 Дети до 5 лет принимаются бесплатно с обязательной регистрацией на спальное место одного из родителей.

 Размещение отдыхающих по количеству в номере не должно быть более количества полноценных койко-мест в номере. При необходимости размещения дополнительно членов семьи отдыхающих по их заявлению допускается в номере одно приставное дополнительное место ( если есть физическая возможность размещения такого места) за полную оплату по ценовому прейскуранту на дату заезда.

**III. Правила и порядок использования мест для отдыха и проживания.**

 Все отдыхающие, прибывшие в пансионат должны иметь общегражданские документы, удостоверяющие личность совершеннолетнего отдыхающего. Прибывшие в пансионат через туристическое агентство (далее по тексту ТА) или туристического оператора (далее по тексту

ТО) отдыхающие дополнительно должны иметь на руках документ, подтверждающий оплату путевки, путевку ( ТА или ТО) или договор от туристического агентства или туристического оператора.

 В соответствии с условиями путевки отдыхающему предоставляется место для отдыха и проживания.

 Администрация устанавливает перечень предоставления минимального ассортимента услуг, предоставляемых отдыхающим по месту отдыха и проживания:

- услуги проживания в номере соответствующей категории, выбранной и оплаченной отдыхающим;

- обязательное медицинское страхование и страхование от несчастного случая;

- оказание первой медицинской помощи;

- посещение и отдых в парковой зоне и на пляжах пансионата.

 Уборка жилых и нежилых помещений производится ежедневно. Смена постельного белья и полотенец - через 5 (Пять) дней.

 Остальной перечень услуг по месту отдыха и проживания устанавливается в соответствии с утвержденным Перечнем (коммерческим предложением) и стоимостью платных услуг, не входящих в стоимость туристической путевки, для всех категорий отдыхающих пансионата.

 Места для отдыха и проживания отдыхающих должны использоваться ими строго по назначению. Отдыхающие должны соблюдать санитарные нормы, порядок и требования, обеспечивающие сохранность номерного фонда, инвентаря, встроенного сантехнического оборудования, других предметов табельного освещения места отдыха.

 В местах для отдыха и проживания отдыхающим запрещается:

а) проводить массовые увеселительные мероприятия, нарушающие покой и отдых окружающих;

б) использовать в местах для отдыха и проживания пиротехнические средства (хлопушки, петарды, осветительные ракеты и т.д.);

в) передавать ключ от номера посторонним лицам;

г) хранить и использовать взрывчатые, легковоспламеняющиеся и отравляющие вещества и средства;

д) переставлять мебель и выносить ее из номера, выносить из номера инвентарь, постельные принадлежности и полотенца;

е) хранить и использовать бытовую технику для приготовления пищи;

ж) пребывать в пансионате с домашними животными;

з) проводить азартные игры;

и) размещать автотранспортные средства в местах, не отведенных для данной услуги;

к) купаться в море в ночное время суток;

л) производить стрельбу из всех видов огнестрельного и пневматического оружия;

м) курить в номерах и холлах, а также на территории пансионата, за исключением мест, отведенных для курения.

н) распивать спиртных напитков;

о) проводить мероприятия, связанные с разведением открытого огня.

 **Категорически запрещается** нахождение на территории пансионата лиц в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

**IV. Порядок пропускного режима и размещения автомашин на территории пансионата**

 Правила пропускного и безопасного режима на территорию пансионата устанавливает администрация пансионата с учетом Федерального закона №35-ФЗ «О противодействии терроризму» с целью соблюдения антитеррористической защищенности объектов пансионата и территории.

 По прибытию в пансионат после полной оплаты выбранной категории услуг проживания отдыхающий получает туристическую путевку установленного образца с указанием фамилии, имени, отчества, срока пребывания в пансионате, номера корпуса (домика).

 В случае если отдыхающий прибыл в пансионат на личной автомашине, транспортное средство за дополнительную оплату размещается на территории пансионата в специально отведенных местах. С учетом размера и ландшафта территории пансионата в случае отсутствия мест под размещение автомобиля, отдыхающие оставляют свой личный автотранспорт за пределами территории пансионата под свою личную ответственность.

 Администрация на территории пансионата не несет ответственности за сохранность автотранспортного средства и материальных ценностей, оставленных в нем.

 Вход на территорию и въезд на автомашине разрешается по туристической путевке или пропуску.

 Передвижение отдыхающих по территории пансионата на личном автотранспорте запрещено кроме как к месту, отведенному для размещения автомобиля на период отдыха.

 В целях предупреждения нежелательных фактов проникновения посторонних лиц на территорию пансионата все внешние выходы закрываются в период оздоровительного сезона с 24:00 до 06:00, в остальное время года - с 20:00 до 07:30.

**V. Требования противопожарной и экологической безопасности.**

Во избежание возникновения пожаров в местах отдыха, проживания и на территории пансионата запрещается:

а) проводить мероприятия, связанные с разведением открытого огня, бросать непогашенные окурки на всей территории пансионата и природоохранной зоны, а также за пределами территории пансионата;

б) хранить в местах отдыха и проживания легковоспламеняющиеся жидкости, горючие газы, взрывчатые вещества;

в) пользоваться электроутюгами без подставок из негорючих материалов;

г) оставлять без присмотра включенные в сеть электронагревательные приборы; телевизоры, и т.п.;

д) курение в номерах и холлах, а также на территории пансионата, за исключением мест, отведенных для курения;

е) использовать на территории пансионата петарды, световые ракеты и другие пиротехнические средства;

Для устранения неисправностей отдыхающий должен вызвать специалиста через дежурных по проходным и корпусам пансионата.

В целях соблюдения экологической безопасности в местах отдыха, проживания, акватории и на территории пансионата запрещается :

а) въезд на территорию неисправного транспорта;

б) хранить и использовать взрывчатые, легковоспламеняющиеся и отравляющие вещества и средства;

в) срывать, ломать, уничтожать и выкапывать зеленые насаждения на территории пансионата;

г) вылавливать рыбу, морских животных, моллюсков в акватории пансионата;

д) сорить в местах отдыха и проживания за исключением мест, отведенных для сбора мусора;

е) курение в номерах и холлах, а также на территории пансионата, за исключением мест, отведенных для курения;

ж) выбросы в море мыльных растворов, моющих средств, отравляющих средств.

 Лица, виновные в нарушении данного раздела подлежат немедленному выселению из пансионата, денежные средства за неиспользованные дни не возвращаются.

**VI. Права и ответственность администрации и отдыхающих.**

1. Администрация имеет право:

а) в случае нанесения материального ущерба пансионату требовать от виновного возмещения причиненного материального ущерба в полном объеме, в соответствии с действующим законодательством; нормами и правилами;

б) направлять информацию по месту службы (работы) отдыхающего о фактах нарушения отдыхающим норм и правил внутреннего распорядка;

в) заключать договоры в соответствии с действующим законодательством, нормами и правилами; регулировать условиями договора права и обязанности сторон, меру и форму ответственности сторон, с учетом действующего законодательства и настоящих типовых правил;

г) обеспечивать пропускной режим и режим безопасности на территории пансионата;

д) посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

е) пансионат не несет ответственности за жизнь и здоровье несовершеннолетних детей, оставленных без присмотра их совершеннолетними родителями, опекунами, попечителями;

Администрация пансионата оставляет за собой право отказать в предоставлении услуг отдыхающим, нарушающим ПРАВИЛА проживания в пансионате без возмещения стоимости проживания.

2. Администрация обязана:

а) строго соблюдать настоящие правила и требовать от отдыхающих их соблюдения;

б) предоставлять услуги отдыхающим в соответствии с условиями путевок (договоров), надлежащего качества и ассортимента;

в) обеспечивать условия для соблюдения отдыхающими и сотрудниками выполнения настоящих Правил;

г) информировать отдыхающих по всем вопросам предоставления услуг, внимательно и профессионально относиться к запросам и заявкам отдыхающих, разъяснять действия администрации по выполнению настоящих Правил;

д) довести настоящие Правила до каждого отдыхающего.

3. Отдыхающие имеют право:

а) получать услуги в объеме, ассортименте и с надлежащим качеством в соответствии с условиями путевки (договора);

б) получать дополнительные услуги, предоставляемые пансионатом, на платной и бесплатной основе, в соответствии с условиями путевки (договора) на основании действующего Перечня и стоимости платных услуг, не входящих в стоимость туристической путевки, для всех категорий отдыхающих в пансионате и Перечня гарантированного объема услуг, входящих в стоимость путевки для отдыхающих;

в) требовать от администрации должного исполнения настоящих Правил;

г) получать от администрации разъяснения в части действия норм настоящих Правил;

4. Обязанности отдыхающих:

а) неукоснительно исполнять настоящие Правила;

б) бережно относиться к имуществу, находящемуся в местах лечения, отдыха и проживания, общественных местах, предотвращать его порчу, кражу, неправомерное использование;

в) бережно относиться к окружающей природной среде, разумно обустраивать свой отдых в лесопарковой зоне, выполнять правила внутреннего распорядка, проявлять взаимоуважение и терпимость к окружающим;

г) возмещать в установленном порядке причиненный материальной ущерб, нести компенсационные затраты, вызванные собственными неправомерными действиями;

д) соблюдать режим и распорядок дня, установленный администрацией;

е) соблюдать меры личной безопасности, выполнять правила и предписания по технике пожарной безопасности;

ж) соблюдать пропускной режим и режим безопасности на территории пансионата;

з) бережно относиться к предоставленным помещениям, системам жизнеобеспечения (электроснабжения, водотеплоснабжения, канализации), оборудованию, имуществу, содержать помещения в надлежащем санитарном состоянии.

**VII. Заключительные положения.**

25. Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Во всем остальном, не предусмотренном в настоящих Правилах, администрация пансионата и отдыхающие руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.