

## Правила проживания в пансионате «Дубна» - (далее Правила)

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Прием, проживание и размещение отдыхающих (далее также – «гостей») в пансионате «Дубна» (далее также «Пансионат») производится в соответствии с Федеральным законом от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», согласно Правилам предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации, утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.11.2025 №1912.

1.2. Настоящие Правила регламентируют основные требования к предоставлению услуг, а также регулируют отношения между отдыхающими и Пансионатом.

1.3. Режим работы пансионата «Дубна» круглосуточный.

1.4. Уникальный номер реестровой записи в Едином реестре объектов классификации в сфере туристической индустрии - С912024009422, запись действительна до 17.06.2028 г.

### 2. УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ ПАНСИОНАТОМ.

2.1. Пансионат предоставляет основные услуги, которые входят в стоимость путёвки, и дополнительные, которые предоставляются за отдельную плату.

2.2. К основным услугам относятся:

2.2.1. Бронирование номера.

2.2.2. Круглосуточная служба приема и размещения.

2.2.3. Оздоровление (предоставление медицинских услуг), вызов скорой помощи, пользование аптечкой, медпунктом, пользование тонометром.

2.2.4. Предоставление услуг питания в столовой Пансионата - трехразовое питание для взрослых отдыхающих и четырехразовое для детей отдыхающих (система меню-заказ, шведский стол предоставляется при заполняемости пансионата свыше 50 (пятидесяти) человек).

**Примечание:** Администрация Пансионата не несет ответственность:

- за посещение различных объектов общественного питания.

- употребление продуктов питания, приобретенных за пределами пансионата.

2.2.5. Ежедневная уборка номеров (уборка пыли, ванных комнат, вынос мусора).

2.2.6. Смена постельного белья и полотенец (1 раз в пять дней). При необходимости, может быть осуществлена внеочередная смена белья по просьбе отдыхающих.

2.2.7. Посещение пляжа и пользование шезлонгами на пляже и около бассейна.

2.2.8. Пользование спортивными площадками и спортивным инвентарем.

2.2.9. Услуги детской игровой комнаты.

2.2.10. WI-FI на всей территории Пансионата.

2.2.11. Хранение ценных предметов и денежных средств в сейфе.

**Примечание:** Администрация Пансионата не несет ответственность за сохранность ценных вещей.

2.2.12. Услуги автомобильной парковки в ограниченном количестве (при наличии мест).

2.3. На отдых вместе с родителями принимаются дети с 4-х лет.

2.4. Родители обязаны контролировать поведение своих детей в целях их безопасного, здорового отдыха и комфорта окружающих.

**Примечание:** Администрация Пансионата ответственность за детей не несёт.

2.5. Посещение проживающих в Пансионате третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации Пансионата и проживающего в нём гостя (отдыхающего). Пребывание в номере посетителей разрешено до 23.00. В случае, когда посетитель остается в номере проживающего гостя (отдыхающего) после 23.00, Администрация Пансионата «Дубна» оставляет за собой право оформить счёт посетителю либо проживающему гостю (отдыхающему) на оплату дополнительного места.

### 3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ.

#### Бронирование

3.1. Первоочередное право на размещение в Пансионате «Дубна» получают лица с подтвержденным бронированием номера. Все остальные гости размещаются в порядке общей очереди.

3.2. Пансионат заключает с юридическими и физическими лицами договоры на бронирование свободных мест и предоставление санаторно-курортных и медицинских услуг.

3.3. Гарантированное бронирование номеров – предварительный заказ, произведенный до начала суток запланированного заезда с внесением авансового платежа в размере 10 процентов от стоимости путевки.

3.4. Заявки на бронирование принимаются администратором на адрес электронной почты: [bron-dubna@mail.ru](mailto:bron-dubna@mail.ru) или по телефонам: +7 978-573-17-31; +7 (36560) 2-54-86. Также бронирование возможно на официальном сайте Пансионата: [www.dubna-alushta.ru](http://www.dubna-alushta.ru). Заявка должна содержать следующие данные: Ф.И.О., контактные e-mail и телефон, категорию и количество номеров, количество человек и возраст детей, даты проживания, необходимость заказа трансфера.

**Примечание:** Предоставление персональных данных при бронировании предполагает, что отдыхающий (гость) дал согласие Пансионату на обработку (в контексте ч.3 ст.3 Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных») таких предоставленных персональных данных.

3.5. При бронировании номера Пансионат вправе запросить обеспечительный платеж за предоставление услуг, который засчитывается в оплату услуг при окончательном расчете, если другое не обусловлено заключенным с заказчиком (отдыхающим) договором.

3.6. Подтверждение гарантированного бронирования на размещение осуществляется пансионатом в течение 24 часов с момента поступления обеспечительного платежа.

3.7. Пансионат применяет в средстве размещения бронирование, предусматривающее ожидание потребителя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда, а в случае незаезда Гостя Пансионат вправе отказаться от исполнения договора. Если Гость уведомляет об отказе от договора до дня заезда, Пансионат возвращает Гостю плату за услуги средства размещения в полном размере. В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора Гостем, опоздания или незаезда Гостя с него взимается плата за номер, но не более, чем за сутки.

3.8. Негарантированное бронирование – это заказ запланированного заезда без внесения предоплаты до начала суток.

3.9. При негарантированном бронировании или при поселении «от стойки» размещение гостя до и после расчетного часа производится только при наличии свободных от гарантированной брони номеров.

#### Заезд

3.10. Въезд на территорию пансионата «Дубна» строго по пропускам или путевкам. Для въезда на территорию на личном автотранспорте, отдыхающий обязан предоставить информацию в отдел бронирования по телефону: +7 (978) 573-17-31 или почте: [bron-dubna@mail.ru](mailto:bron-dubna@mail.ru)

3.11. Расчетное время в пансионате «Дубна»: заезд с 14:00; выезд до 10:00.

3.12. К установленному времени заезда Пансионат обязан предоставить забронированный номер согласованной категории. **Право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией пансионата «Дубна».**

3.13. При поселении отдыхающий обязан предъявить путёвку, ваучер, документ подтверждающий факт оплаты, а также документ, удостоверяющий личность, для детей - свидетельство о рождении, справка об эпидокружении и прививках.

3.14. Договор о предоставлении основных санаторно-курортных услуг заказчику (отдыхающему) считается заключенным после оформления всех необходимых документов, включая документы на санаторно-курортное лечение (оформляются путевки).

**Примечание:** Предоставление персональных данных Пансионату предполагает, что отдыхающий (гость) дал согласие Пансионату на обработку (в контексте ч.3 ст.3 Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных») таких предоставленных персональных данных.

3.15. При оформлении проживания в Пансионате отдыхающий ставит свою подпись на путевке, а администратор выдаёт отдыхающему санаторно-курортную книжку (или карту гостя), которая является основным документом для пребывания в Пансионате, а также ключ от номера.

3.16. Размещение отдыхающих по их прибытии производится на срок, указанный в заявках, но не более чем на 180 дней, а для иностранных граждан - в пределах срока действия визы или миграционной карты.

3.17. Размещение с животными в Пансионате «Дубна» запрещено.

#### Оплата

3.18. Оплата за проживание в Пансионате осуществляется по опубликованному на сайте тарифу на день гарантированного подтверждения бронирования путем внесения наличных денежных средств в рублях или по безналичному расчёту, а также посредством банковских карт. В случае внесения оплаты за проживание по безналичному расчёту оплата производится на расчётный счёт Пансионата на основании заявки и выставленного счёта.

3.19. Расчетное время: заезд - после 14:00. Если отдыхающий заезжает до расчетного времени: с 19:00 (накануне) до 12:00 (при наличии свободного номера) взимается оплата равная половине стоимости суток проживания в соответствующей категории. С 12:00 ч. до 14:00 ч. (при наличии свободного номера забронированной категории) - доплата не взимается.

3.20. Расчетное время: выезд - до 10:00. Размещение отдыхающих, выезжающих в день выезда после 10:00, производится только после доплаты в кассу Пансионата «Дубна»: до 12 часов после расчетного часа – плата за половину суток; от 12 до 24 часов после расчетного часа – плата за полные сутки.

3.21. Дни опозданий или досрочный отъезд по путевке, возникшие не по вине Пансионата, компенсации не подлежат.

3.22. Сухие пайки выдаются только в случае организованного и заранее согласованного со столовой Пансионата выезда на экскурсию. За пропущенные услуги питания сухие пайки не выдаются.

#### Пляж

3.23. Пляж Пансионата «Дубна» работает с 8:00 до 20:00 с перерывом на санитарную обработку с 13:00 до 14:00. Нахождение отдыхающих на пляже определяется указанным временем работы.

3.24. На территории пляжа запрещено:

- курить;
- приносить спиртные напитки. Посетители в нетрезвом виде на пляж не допускаются;
- приходить с животными;
- нарушать установленные законодательством требования пожарной безопасности;
- приносить огнестрельное, газовое, пневматическое и холодное оружие, колющие и режущие предметы, а также взрывчатые и легковоспламеняющиеся вещества;
- нарушать санитарно-гигиенические правила и нормы;
- нарушать правила поведения на воде, заплывать за буи;
- купание во время шторма свыше 1,5-х баллов, а также при поднятии спасателями флага красного цвета;
- использование спасательных средств и снаряжения не по назначению.
- нахождение во время шторма более 4-х баллов.

3.25. Дети должны находиться под наблюдением взрослых. Дети до 14 лет посещают пляж только в сопровождении взрослых.

**Примечание:** Администрация Пансионата ответственность за детей не несёт.

3.26. Администрация Пансионата «Дубна» не несет ответственности:

- за сохранность личных вещей и ювелирных изделий, утерянных гостями на пляже;
- за вред, причиненный здоровью и жизни отдыхающих и иных посетителей, не соблюдающих правила пользования пляжем, норм личной безопасности и гигиены.

#### Бассейн

3.27. Бассейн Пансионата «Дубна» работает с 8:15 до 19:15 с перерывом на санитарную обработку с 14:00 до 15:00. Нахождение отдыхающих в бассейне определяется указанным временем работы.

Обязанности отдыхающего:

- перед посещением бассейна принять душ, снять ювелирные и иные украшения;
- посещение бассейна допускается только в купальных костюмах, плавках, плавательных шортах, а также при наличии сменной обуви. В бассейн не допускаются посетители в повседневной или иной, не предназначенной для бассейна, одежде. За нарушение данного правила администрация Пансионата вправе лишать права посещения бассейна;
- рекомендуется спускаться в бассейн по специально предусмотренной для этого лестнице, повернувшись спиной к воде;
- при отсутствии или при недостаточном развитии навыков плавания обязательно использование поддерживающих на воде средств;
- сопровождение детей: ответственность за жизнь и здоровье ребенка несет сопровождающий ребенка взрослый. Детям до 8-летнего возраста разрешается посещение только детской зоны бассейна;
- родитель или лицо, сопровождающее ребенка, обязан до посещения бассейна объяснить ему правила поведения на воде.

3.28. При нахождении в бассейне запрещено:

- приносить продукты питания, напитки с последующим употреблением, за исключением питьевой воды;
- использовать маски для подводного плавания;
- посещать бассейн при серьезных заболеваниях или повреждении кожных покровов;
- бегать вокруг чаши бассейна, прыгать, толкаться, создавать излишний шум, подавать ложные сигналы о помощи, бросать что-либо, плевать, лить жидкости в воду бассейна;
- создавать препятствие на воде другим гостям;
- входить в воду с жевательной резинкой;
- справлять естественные надобности в воду бассейна;
- прыгать с бортика бассейна в воду, совершать действия, которые могут помешать или создать угрозу для жизни и здоровья самого гостя, другим гостям и сотрудникам Пансионата;
- посещать бассейн без купальной одежды, обуви и прочее в чаше бассейна.
- посещение бассейна в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- использовать ненормативную лексику, громко, неуважительно и /или/ агрессивно разговаривать, делать все, что может помешать окружающим;
- курение никотинсодержащей продукции (в том числе электронных сигарет);
- оставление детей на территории бассейна без присмотра.

3.29. Персонал Пансионата (матрос-спасатель, дежурная горничная) имеет право контролировать соблюдение посетителями настоящих правил, делать замечание. Администрация пансионата имеет право ограничить посещение бассейна лиц, нарушивших правила поведения, также вправе выселять из Пансионата лиц, грубо нарушающих настоящие правила.

#### **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПРОЖИВАЮЩИХ ГОСТЕЙ**

Отдыхающий обязан:

4.1. Соблюдать установленный Пансионатом «Дубна» порядок проживания и порядок оплаты предоставленных ему услуг.

4.2. Соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Пансионата.

4.3. Не беспокоить других гостей, проживающих в Пансионате «Дубна», соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в ночное время с 23:00 до 08:00, в том числе на территории Пансионата.

4.4. Строго соблюдать инструкции по пользованию бытовыми электроприборами, при выходе из номера отключить все электроприборы.

4.5. При уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер.

4.6. При обнаружении утраты, недостачи или повреждения своих вещей, без промедления уведомить об этом администрацию Пансионата.

4.7. Возмещать причинённый материальный ущерб в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Правилами предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации, утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.11.2025 №1912.

4.8. Запрещается приносить и хранить в номерах вещества, материалы и предметы, опасные для жизни и здоровья граждан и их имущества.

4.9. Гость Пансионата «Дубна» не имеет права передавать другим лицам свою курортную книжку (карточку гостя) и/или ключ от номера.

4.10. Запрещено курить в номерах, на балконах, в помещениях Пансионата «Дубна», кроме специально оборудованных для курения мест.

4.11 При срабатывании автоматической пожарной сигнализации Гости обязаны покинуть номер и следовать по путям эвакуации на безопасную зону (площадка здания Административно-лечебного корпуса).

4.12. Размещение с животными запрещено.

Гость имеет право:

- Получать услуги в объеме, ассортименте и с надлежащим качеством в соответствии с условиями путёвки (договора).

- Требовать от администрации должного исполнения настоящих Правил.

- Получать от Администрации разъяснения в части действия норм настоящих Правил.

4.13. Пансионат «Дубна» не несет ответственности за:

- Посещение различных объектов по инициативе отдыхающих за пределами Пансионата.

- Детей, отдыхающих вместе с родителями.

- Употребление продуктов питания, приобретенных не на территории Пансионата.

- Пропажу карманных вещей и ценностей.

- Все спорные вопросы решаются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

## **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАНСИОНАТА**

5.1. Пансионат «Дубна»:

- обязан обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию отдыхающих: правила проживания в пансионате «Дубна»; прейскурант стоимости номеров; сведения о работе размещенных в Пансионате предприятий питания, медицинского отделения, а также сведения о проведении досуга.

- обязан информировать отдыхающих при оформлении их проживания о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты, а также обеспечить предоставление проживающим дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденным прейскурантом.

- обязан по просьбе отдыхающего без дополнительной платы обеспечить следующие виды услуг: вызов скорой помощи; доступ и возможность пользоваться аптечкой для оказания первой помощи; доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении; побудка к определенному времени; пользование тонометром.

- обязан обеспечить наличие в каждом номере правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.

- вправе произвести замену предоставленного на своей территории отдыхающему номера и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого отдыхающим помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых отдыхающим помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

- имеет право отказать отдыхающему в предоставлении услуг проживания и выселить отдыхающего из пансионата в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны отдыхающего в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности личности, здоровья или имущества других лиц. Вещи, оставленные отдыхающим в номере, подлежащем освобождению, по истечении оплаченного срока проживания по заключенному договору предоставления санаторно-курортных услуг

помещаются в пригодное для этих целей помещение. Размещение вещей на хранение осуществляется Администрацией Пансионата в присутствии сотрудников службы охраны. Отдыхающий уведомляется о предстоящем мероприятии при условии, что Администрация Пансионата располагает информацией о месте его нахождения.

- оставляет за собой право посещения номера без согласования с отдыхающим в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения отдыхающим настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

- обеспечивает конфиденциальность информации об отдыхающих и посетителях пансионата.

- обязуется не проводить шумных мероприятий после 23 часов.

- обязуется своевременно реагировать на просьбы гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде.

5.2. В случае обнаружения забытых вещей Пансионат «Дубна» принимает все меры по возврату их владельцу. Пансионат хранит забытую гостем вещь в течение 6 (шести) – 12 (двенадцати) месяцев в зависимости от вещи.

5.3. Отдыхающий принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Пансионата «Дубна» (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

## **6. ПРЕТЕНЗИИ И СПОРЫ.**

6.1. Книга отзывов и предложений находится у администратора Службы маркетинга, а также у заведующего производством и выдается по первому требованию отдыхающего. Требования и жалобы рассматриваются не позднее одного рабочего дня с момента подачи жалобы. О принятом решении сотрудник Пансионата обязан сообщить отдыхающему.

6.2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в их удовлетворении.