**Правила проживания в пансионате «Дубна»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Прием, проживание и размещение отдыхающих в [пансионате](https://dubna-alushta.ru/pansionaty-alushty) «Дубна» производится согласно Правилам пользования гостиницами и аналогичными средствами размещения и предоставления гостиничных услуг, утвержденных Федеральным законом № 132 – ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.96г., Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г № 1853.

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.

**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. Медицинские услуги - лечение по обращению у терапевта, педиатра, вызов скорой помощи, пользование аптечкой, медпунктом.

2.2.4. Предоставление услуг питания в столовой пансионата - трехразовое питание для взрослых отдыхающих и четырехразовое для детей отдыхающих.

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. Бесплатный WI-FI на всей территории.

2.2.11. Хранение ценных предметов и денежных средств в сейфе.

Примечание: Администрация не несет ответственность за сохранность ценных вещей.

2.2.12. Услуги автопарковки.

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 «Дубна» ответственность за детей не несёт.

2.5. Посещение проживающих в Пансионате третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации пансионата «Дубна» и проживающего в нём гостя. Пребывание в номере посетителей разрешено до 23.00. В случае, когда посетитель остается в номере после 23.00, Администрация Пансионата «Дубна» оставляет за собой право оформить счёт посетителю 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 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](tel:+79785731731); [+7 (36560) 2-54-86](tel:+73656025486). Также забронировать можно на нашем официальном сайте www.dubna-alushta.ru. Заявка должна содержать: Ф.И.О., контактные e-mail и телефон, категорию и количество номеров, количество человек и возраст детей, даты проживания, необходимость заказа трансфера.

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 договором.

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

3.7. При опоздании заезда на сутки или половину суток, взимается плата за фактический простой номера. Опоздание заезда более чем на сутки считается незаездом. В этом случае бронь аннулируется и размещение в курортном комплексе производится в порядке общей очереди при наличии номеров.

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. На личный автотранспорт пропуск заказывается заранее в отделе бронирования по телефону +7 (978) 573-17-31 или почте bron-dubna@mail.ru

3.11. Расчетное время в пансионате «Дубна»: заезд с 12:00;  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, договор на туристическое обслуживание с фирмой - направителем или документ, подтверждающий факт оплаты, а также документ, удостоверяющий личность, для детей - свидетельство о рождении, справка об эпидокружении и прививках. Отдыхающий предъявляет также иные документы согласно поданной заявке.

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

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, и  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 наличными деньгами в рублях  или по безналичному расчёту, а также по пластиковым картам. В случае проживания по безналичному расчёту оплата производится на расчётный счёт пансионата на основании заявки и выставленного счёта.

3.19. Расчетное время: заезд после 12:00. Если отдыхающий заезжает до расчетного времени:  с 19:00 (накануне) до 10:00 (при наличии свободного номера) взимается оплата равная половине стоимости суток проживания в соответствующей категории. С 10:00 утра до 12:00 утра (при наличии свободного номера) -  доплата не взымается.

3.20. Расчетное время: выезд  до 10:00 утра. Размещение отдыхающих, выезжающих в день выезда после 10:00 утра, 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. При проживании не более суток (24 часов) плата взымается за сутки независимо от расчетного часа.

3.21. Дни опозданий или досрочный отъезд по путевке, не по вине пансионата, не компенсируются.

3.22. Сухие пайки выдаются только в случае организованного и заранее согласованного со столовой пансионата выезда на экскурсию. За неиспользованные койко-дни 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. Не разрешается:

- курить.

- приносить на пляж спиртные напитки. Посетители в нетрезвом виде на пляж не допускаются.

- приходить на пляж с животными, птицами, рептилиями, насекомыми и т.п.

- нарушать установленные законодательством требования пожарной безопасности.

- приносить на пляж огнестрельное, газовое, пневматическое и холодное оружие, колющие и режущие предметы, а также взрывчатые и легковоспламеняющиеся вещества.

- санитарно-гигиенические правила и нормы. На пляж не допускаются посетители с кожными заболеваниями.

- нарушать правила поведения на воде, заплывать за буи.

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

3.26. При нахождении на пляже ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- купание всем отдыхающим во время шторма свыше 3-х баллов.

- купание детей до 16 лет при волнении моря свыше 2-х баллов.

- использовать спасательные средства и снаряжения не по назначению.

- нахождение на территории пляжа во время шторма боле 4-х баллов.

3.27. Администрация Пансионата «Дубна» не несет ответственности:

- за сохранность личных вещей и ювелирных изделий, утерянных гостями на пляже, которые не воспользовались индивидуальными шкафчиками и сейфами.

- за вред, причиненный здоровью и жизни посетителей, не соблюдающих правила пользования пляжем, норм личной безопасности и гигиены.

Бассейн

3.28. 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 посетитель обязан смыть с себя любые косметические средства, принять душ, снять ювелирные и иные украшения.

- перед посещением бассейна после нахождения на пляже, а также купания в море, посетитель должен принять душ.

- посещение бассейна допускается только в купальных костюмах, плавки, плавательные шорты, а также обязаны иметь при себе сменную обувь. В бассейн не допускаются посетители в повседневной или иной, не предназначенной для бассейна, одежде. За нарушение данного правила администрация отеля вправе лишать права посещения бассейна и выселять из пансионата.

- посещение бассейна детьми до 3-х лет разрешается только при наличии у них специальных трусиков для плавания. Не допускаются дети до 3-х лет в детский бассейн в подгузниках.

- 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.

- детям до 8-ми летнего возраста разрешается посещение только детской зоны бассейна. При посещении бассейна с детьми, в том числе взрослого бассейна, ответственность за жизнь и здоровье ребенка несет сопровождающий ребенка взрослый.

- родитель или лицо, сопровождающее ребенка, обязан до посещения бассейна объяснить ему правила поведения на воде.

3.29. При нахождении в бассейне запрещено:

- посетителям бассейна запрещено приносить на территорию бассейна свои продукты питания, напитки с последующим употреблением, за исключением питьевой воды, детского питания.

- запрещается использовать маски для подводного плавания.

- запрещается 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.

- нырять и погружаться под воду.

- создавать препятствие на воде другим гостям.

- входить в воду с жевательной резинкой, справлять естественные надобности в воду бассейна.

- прыгать с бортика бассейна в воду, играть в воде, совершать прочие действия, которые могут помешать или создать угрозу для жизни и здоровья самого гостя, другим гостям и сотрудникам.

- посещать бассейн без купальной одежды, мыть фрукты, овощи и прочее в чаще бассейна.

- не допускается посещение бассейна в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

- не допускается использовать ненормативную лексику, громко, неуважительно и /или/ агрессивно разговаривать, делать все, что может помешать окружающим.

- курение никотино содержащей продукции (в том числе электронных сигарет) на территории бассейна запрещено.

- не допускается оставление детей на территории бассейна без присмотра.

3.30 Персонал пансионата (матрос-спасатель, дежурная горничная) имеет право контролировать соблюдение посетителями настоящих правил, делать замечание. Администрация пансионата может лишать права посещения 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 на территории пансионата.

4.4. Строго соблюдать инструкции по пользованию бытовыми электроприборами.

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, договором и настоящими Правилами.

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

4.9. Отдыхающий 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.

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.

4.11. 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 предоставления услуг; прейскурант стоимости номеров; сведения о работе размещенных в пансионате предприятий питания, лечения, 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 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 с возложением на отдыхающего всех расходов по их содержанию. Помещение 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, согласно установленному порядку и действующим стандартам. 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 и выдается по первому требованию отдыхающего.  Требования и жалобы рассматриваются не позднее месяца со дня подачи жалобы.

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 её удовлетворении.