

**Приложение № 5
к Оферте на заключение договора
возмездного оказания Услуг**

**«Правила предоставления гостиничных Услуг
в Объектах размещения»**

**ПРАВИЛА
проживания и внутреннего распорядка для отдыхающих
в ФГАУ «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, правил проживания и внутреннего распорядка в ФГАУ «ОК «Рублево-Звенигородский» и определяют:

- Порядок оформления проживания
- Порядок пропускного режима и парковки на территории
- Правила проживания и посещения пансионатов
- Правила посещения физкультурно-оздоровительных комплексов
- Заключительные положения

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 абонеента является безусловным согласием с настоящими правилами.

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

Исполнитель -	ФГАУ «ОК «Рублёво-Звенигородский»
Объекты размещения -	имущественный комплекс пансионатов «Лесные дали», «Поляны» «Назарьево», включая территорию, корпуса, сооружения и другие объекты, обеспечивающие его функционирование;
Потребитель -	лицо, находящееся на территории пансионатов и/или бронирующее услуги пансионатов и/или пользующееся услугами пансионатов;
Абонемент-	документ, дающий право на фиксированное количество посещений (занятий) в соответствии с действующим прейскурантом.

2. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ

2.1. Оформление проживания Потребителя в пансионатах производится на основании одного из следующих документов, удостоверяющих личность:

2.1.1 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 доверенности), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних).

2.1.2 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.

2.2. 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).

2.3. 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 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.

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

2.5. Потребитель должен уведомить администратора о своем намерении раннего выезда. В случае выезда без предупреждения, денежные средства за оставшиеся забронированные,

оплаченные дни не возвращаются. Повторное заселение в данный номер в оставшиеся дни осуществляться не будет.

2.6. 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 Потребителя в соответствующие органы исполнительной власти Российской Федерации.

3. ПОРЯДОК ПРОПУСКНОГО РЕЖИМА И ПАРКОВКИ НА ТЕРРИТОРИИ

3.1. Потребителю, не проживающему в пансионате, необходимо оплатить проход/проезд при входе на территорию пансионата. Потребителю выдается чек с указанием даты и времени прибытия.

3.2. Потребитель, желающий поселиться в пансионате, должен зарегистрироваться, оплатить и получить ключ от номера на стойке приема и размещения пансионата.

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

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

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

4. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПОСЕЩЕНИЯ ПАНСИОНАТОВ

4.1. С целью обеспечения порядка, сохранности имущества и безопасности Потребителей, 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 Потребителей 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: 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 Потребителям 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 Потребителей), 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;
 - запуск квадрокоптера;
 - 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 Потребителем конференц-залы.

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

4.1.1. При проявлении у Потребителя признаков инфекционного заболевания или при подозрении на такое заболевание, Потребитель 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).

4.2. Потребитель обязан:

- ознакомиться и соблюдать Правила техники безопасности, пожарной безопасности, установленные в ФГАУ «ОК «Рублёво-Звенигородский». Указанные правила размещены в каждом номере пансионатов, а также на стойках приема и размещения;
- в момент заселения (заезда в номер) Потребитель 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, ковровлин, 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 Потребителей 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 ФГАУ «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 Потребителя;
- 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 Потребителем 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 Потребителя для выезда из пансионата;
при выезде из пансионата, сдать карту Потребителя сотрудникам охраны на КПП;
- посещение проживающих Потребителей разрешено до 23.00. После этого времени необходимо оформить проживание посетителей.

4.3. Контроль соблюдения Потребителями общественного порядка осуществляется сотрудниками охраны пансионата. В случае нарушения Потребителем общественного порядка,

сотрудники охраны пансионата вправе сообщить о нарушении сотрудникам полиции для привлечения нарушителей к административной ответственности.

4.4. 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.

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

4.6. 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.

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

4.8. При намерении воспользоваться услугами физкультурно-оздоровительного комплекса и/или аквапарка Потребитель 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 Потребителя с вышеуказанными Правилами.

4.9. В случае намерения воспользоваться услугами общественного питания в пансионатах Потребитель обязан ознакомиться с Правилами оказания услуг общественного питания в ФГАУ «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 Потребителя с Правилами оказания услуг общественного питания в ФГАУ «ОК «Рублёво-Звенигородский».

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

4.11. Потребители при осуществлении видео и фотосъемок на территории пансионатов должны обеспечивать соблюдение прав других Потребителей, 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».

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

5. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ФИЗКУЛЬТУРНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ КОМПЛЕКСОВ И АКВАПАРКА

5.1. Физкультурно-оздоровительные комплексы и аквапарк ФГАУ «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.

5.2. 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.

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

5.4. 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 ФГАУ «ОК «Рублёво-Звенигородский» имеет право предложить предъявить на осмотр Потребителю 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 Потребителей, 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 Потребителей 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.

5.5. Перед приобретением услуг - физкультурно-оздоровительных комплексов, аквапарка и медицинского отделения - Потребитель подписывает информированное согласие на получение услуг, тем самым подтверждая отсутствие противопоказаний, которые могут сделать

оказываемые услуги небезопасными для его здоровья, а также иных Потребителей и сотрудников физкультурно-оздоровительных комплексов, аквапарка и медицинского отделения.

5.6. 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.

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

5.8. В случае, когда стоимость каких-либо услуг Физкультурно-оздоровительных комплексов и аквапарка согласно Прейскуранту включена в стоимость проживания, Потребитель 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 Потребителя с Правилами предоставления такой услуги.

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1. ФГАУ «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.

6.2. ФГАУ «ОК «Рублёво-Звенигородский» предлагает Потребителям дополнительные услуги за плату по их желанию, согласно утвержденному прейскуранту.

6.3. Посещение Потребителей, проживающих в пансионатах ФГАУ «ОК «Рублёво-Звенигородский», осуществляется при наличии на стойке Службы приема и размещения заявки от Потребителя с указанием ФИО прибывающего посетителя.

6.4. В случае истечения срока проживания Потребителя в пансионатах, при отсутствии Потребителя по месту размещения если проживание не продлено, Администрация пансионата вправе создать комиссию, сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Потребителя, 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».

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

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

6.7. Пансионат обеспечивает конфиденциальность информации о Потребителях и посетителях.

6.8. 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 Потребителей. Все жалобы, отзывы, заявления, оставленные Потребителями в Книге отзывов и предложений, рассматриваются ФГАУ «ОК «Рублёво-Звенигородский».

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

6.10. Потребитель обязуется возместить ФГАУ «ОК «Рублёво-Звенигородский» причиненный ущерб, либо возместить фактически понесенные расходы Учреждения на возмещение ущерба.

