



ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПРОЖИВАНИЯ В ПАНСИОНАТЕ «ЯКОРЬ»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила предоставления услуг проживания разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 09 октября 2015 г. № 1085 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ» и Федеральным законом РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ.

1.2. Настоящие Правила регулируют отношения между потребителями (далее - гости), т.е. гражданами, имеющими намерения заказать, либо заказывающими и использующими услуги Пансионата исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и исполнителем – Пансионат «Якорь» (далее - Пансионат), который оказывает услуги размещения потребителям.

1.3. Режим работы Пансионата - круглосуточный.

1.4. В настоящие Правила допускается вносить изменения при взаимном согласии Исполнителя и Потребителя, заблаговременно подтвержденного документально.

1.5. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Правил внутреннего распорядка. Нарушение вышеупомянутых Правил дает право Пансионату в одностороннем порядке прекратить оказание услуг, без предварительного уведомления.

II. ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ, ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ И ОПЛАТА УСЛУГ

2.1. Пансионат имеет право заключать с юридическими и физическими лицами договоры на бронирование свободных мест и предоставление услуг проживания.

2.2. Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении Гостем паспорта или иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность Гостя (см. п.2.4.). При оформлении проживания в Пансионате Гость ставит свою подпись на регистрационной карте и карте Гостя, а Администратор Службы приема и размещения выдаёт карту Гостя, подтверждающую заключение договора на оказание услуг и ключ от номера.

2.3. Гость вправе забронировать номер заранее. Бронирование номера осуществляется посредством подачи заявки с помощью телефонной, электронной и факсимильной связи, а также путем непосредственного обращения в Службу приема и размещения.

2.4. Бронирование номера или услуги считается гарантированным после присвоения сотрудником Пансионата уникального идентификационного номера брони Гостю.

2.5. Бронирование номера или услуги считается подтвержденным после получения денежных средств о предоплате брони на счет или в кассу Пансионата, или предоставления подтверждающего документа о предоплате брони Гостем с указанием ФИО, либо полностью оплаченное бронирование.

2.6. Первоочередное право на размещение в Пансионате и/или получение услуги в Пансионате получают лица, с подтвержденным и оплаченным бронированием.

2.7. При бронировании от 3 номеров и более, а также при бронировании услуг или мероприятия, с бюджетом более 5 000 рублей или от 10 человек, бронь считается групповой. Групповое бронирование номера и/или услуг производится путем направления заявки в службу бронирования, посредством электронной почты. Заявка в дальнейшем утверждается в Бланке-заказе отдельным Договором.

2.8. При бронировании номера, за 3 суток до даты заезда и менее, Гостю необходимо внести полную оплату первых суток проживания, являющейся невозвратной суммой, удерживаемой Исполнителем с Заказчика в качестве компенсации в случае отказа от брони*, с указанием ФИО планируемого проживающего. В случае получения оплаты, бронирование считается подтвержденным. Данные условия не распространяются на праздничные дни и акции.

2.9. Для подтверждения гарантированного бронирования дополнительных услуг, не требующих специальной подготовки, Гостю необходимо внести 100% оплату в день оказания услуги, минимум за 4 часа до начала действия услуги. Исключения составляют услуги, бронируемые Заказчиком в праздничные дни. Оплата за услуги в таких случаях производится заранее, с внесением предоплаты в размере не менее 50% от стоимости услуги в день её бронирования. Негарантированное бронирование дополнительных услуг производится заранее.



2.10. В заявке на бронирование номеров указывается (сообщается): реквизиты предприятия либо данные документа, удостоверяющего личность физического лица; количество Гостей, фамилии и гражданство Гостей; дата и время заезда, выезда; количество и категория номеров; вид оплаты; дополнительные услуги, не входящие в стандартное обслуживание.

2.11. В случае оплаты за проживание при заезде Администратору Пансионата, Гость оплачивает проживание, а Администратор Пансионата выдает Гостю регистрационную карту для заполнения, чек, гостевую карточку, ключ. В случае оплаты проживания по безналичному расчету Администратор Пансионата выдает Гостю регистрационную карту, гостевую карточку, ключ.

2.12. При поселении при оплаченном бронировании, Гость предоставляет ваучер или подтверждение оплаты, или вносит 100% оплату за весь период проживания в Пансионате, в соответствии с действующим прейскурантом, а также заполняет регистрационную карту. Гость несет ответственность за предоставленные им данные.

2.13. Номер в Пансионате предоставляется Гостям по предъявлении документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

- паспорта гражданина РФ;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина РФ, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ;
- детям до 14 лет - свидетельства о рождении;
- паспорта, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ, - для лица, постоянно проживающего за пределами РФ;
- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- для иностранных граждан - гражданского паспорта, либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина,
- документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства,
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства.
- визы на въезд на территорию РФ и миграционной карты для иностранных граждан (если другой порядок въезда не предусмотрен действующими двухсторонними правительственными соглашениями и международными договорами).

2.14. Гости, размещающиеся в Пансионате на срок более чем 90 дней, и являющиеся гражданами РФ подлежат регистрации Администрацией Пансионата по месту пребывания, регистрация осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 17.07.1995 г. № 713.

2.15. Регистрация несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении несовершеннолетних граждан.

2.16. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Пансионате и снятие их с учета по месту пребывания осуществляется Администрацией Пансионата в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 15.01.2007 г. №9.

2.17. Администрация Пансионата не предоставляет услуги по временному проживанию иностранным гражданам и лицам без гражданства при отсутствии документов, подтверждающих их законное нахождение на территории РФ, в соответствии с миграционным законодательством РФ. Возврат стоимости ваучеров таких граждан не производится.

2.18. Размещение Гостей 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.



- 2.19. Оплата за предоставленные услуги осуществляется согласно действующему прейскуранту цен на услуги, утвержденному Директором Пансионата. При оплате кредитной картой производится предварительная авторизация денежных средств на сумму, согласно предполагаемому сроку проживания, а также при желании Гостя на сумму депозита на дополнительные услуги. При выезде Гостя производится расчет на сумму предварительных авторизаций.
- 2.20. Плата за проживание взимается в соответствии с расчетным часом - 12:00, текущих суток по московскому времени.
- 2.21. В случае раннего заезда Гостя, имеющего гарантированное бронирование с заездом на текущий день (с 14:00) до расчетного часа, и при наличии свободных номеров, взимается почасовая оплата от стоимости номера.
- 2.22. При негарантированном бронировании или при поселении «от стойки», размещение Гостя до расчетного часа производится только при наличии свободных от брони номеров. Плата за проживание взимается за сутки.
- 2.23. При негарантированном бронировании или при поселении «от стойки», при размещении Гостя после 06:00 - выезд осуществляется в 12:00 текущих суток. Оплата взимается за сутки.
- 2.24. При проживании не более суток (24 часов) оплата взимается за сутки.
- 2.25. При опоздании к времени регистрации более чем на сутки, без согласования с Администратором Пансионата, бронирование аннулируется. В этом случае размещение в Пансионате производится в порядке общей очереди при наличии номеров. Администрация Пансионата оставляет за собой право взять оплату за фактический простой номера.
- 2.26. Продление проживания менее, чем на сутки, возможно при отсутствии заезда в номер, а также в случае задержки выезда из номера, взимается почасовая плата от стоимости номера. При необходимости продления проживания в Пансионате, Гость обязан обратиться в Службу приема и размещения. При наличии свободных мест в Пансионате срок проживания может быть продлен. При продлении проживания в Пансионате Гость оплачивает 100% стоимости проживания за продленный период до расчетного часа.
- 2.27. Общее количество проживающихGuestов в номере должно соответствовать количеству мест в номере.
- 2.28. За проживание детей в возрасте до 3-х лет в одном номере с родителями плата не взимается.
- 2.29. Посещение Гостей, проживающих в Пансионате, третьими лицами разрешается до 23:00 с обоюдного согласия Администрации Пансионата и проживающего Гостя. Данные Гости без проживания обязаны пройти процедуру регистрации Гостя без проживания в Службе приема и размещения, предъявить документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет или иное удостоверение личности). Пребывание в номере посетителей разрешено с 6:00 до 23:00 часов, по Московскому времени. В случае, когда посетитель остается в номере после 23:00 по Московскому времени, Администрация Пансионата оставляет за собой право оформить счёт посетителю на оплату дополнительного места.
- 2.30. При регистрации в коттедж, Гость, в качестве гарантии сохранности имущества Пансионата, вносит депозит в размере, установленном Распоряжением Директора Пансионата.
- 2.31. При освобождении номера и выезде из Пансионата, Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги, и сдает ключ от номера Администратору. В случае, если Гостем были забронированы и оплачены услуги, которыми он не воспользовался, Администрацией Пансионата не производится возврат денежных средств.
- 2.32. Расчет за предоставленные услуги, производится у Администратора Службы приема и размещения наличными средствами и пластиковыми картами (Visa, Visa electron, mastercard, maestro).
- 2.33. Гость вправе: пользоваться всеми услугами Пансионата в интервале рабочего времени, установленном регламентом Пансионата, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета и делать его промежуточную оплату.
- 2.34. Пансионат вправе отказать в бронировании и (или) предоставлении услуг проживания несовершеннолетним лицам (не достигшим возраста 18 лет), намеревающихся пользоваться услугами Пансионата без сопровождения законными представителями.
- 2.35. Правила аннуляции для частных бронирований:
- аннуляция брони более, чем за 3 суток, до даты заезда, производится без удержаний;
 - аннуляция брони от 1 до 3 суток до даты заезда, производится с удержанием 50% оплаченной стоимости первых суток номера;



- аннуляция брони за 1 сутки и в день заезда, производится с удержанием 100% оплаченной стоимости первых суток номера;

2.36. В случае бронирования номера в день заезда или бронирования услуги, без гарантийного письма для юридических лиц или подтвержденной оплаты путем поступления денежных средств на расчетный счет или в кассу Пансионата, бронь на номер или услугу сохраняется за 3 часа до времени начала действия услуги или времени заезда. При отсутствии оплаты до назначенного времени, бронь на услугу аннулируется.

III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПРОЖИВАЮЩИХ ГОСТЕЙ

3.1. Право на внеочередное обслуживание в Пансионате имеют:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы; - инвалиды детства, инвалиды 1 группы и одно лицо, сопровождающее его;
- работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, фельдъегерской связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
- военнослужащие, проходящим военную службу по контракту, направляемые в служебную командировку, по предъявлению командировочного удостоверения (ст.20 п.6 ФЗ РФ «О статусе военнослужащих» от 27.05.1998 г. №76-ФЗ);
- инвалиды и участники Великой Отечественной войны;
- другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, предоставлено право на внеочередное обслуживание в предприятиях бытового обслуживания.

3.2. Гость обязан:

- соблюдать установленный Пансионатом порядок проживания и порядок оплаты предоставленных услуг;
- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Пансионата;
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Пансионата в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по ценам Прейскуранта Пансионата на день обнаружения ущерба. В случае возмещения ущерба составляется Акт о возмещении ущерба в 2-х экземплярах;
- не беспокоить другихGuestов, проживающих в Пансионате, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Пансионате;
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Пансионата;
- при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое, немедленно освободить номер Пансионата (ст.33 ФЗ №52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 г.);
- строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;
- своевременно и в полном объеме оплачивать междугородные и международные телефонные переговоры, а также другие предоставленные Пансионатом дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты Гостем стоимости таких услуг, оказанных Пансионатом, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;
- при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- при выезде из Пансионата произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить Администратора Службы приема и размещения о своем выезде и сдать ключ. По истечении оплаченного срока проживания - освободить номер.

3.3. Гость при обнаружении недостатков в оказанной услуге может потребовать безвозмездного устранения недостатков.

3.4. В Пансионате запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору предоставления услуг проживания), а также передавать им ключ от номера;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть;
- открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, имеющегося у Guestов Пансионата, в том числе при исполнении ими служебных обязанностей, а также специальных средств снаряжения.



Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию Администрации Пансионата предоставить документы, удостоверяющие данное право;

- хранить и использовать пиротехнические изделия;
 - пользоваться электронагревательными приборами;
 - самостоятельно переставлять мебель в номере;
 - курить в номерах и в помещениях, не предназначенных для курения;
 - разводить костер в непредусмотренных для этого местах;
 - вынос продуктов в посуде, принадлежащей Пансионату;
 - проносить и употреблять на территории Пансионата алкогольные напитки, не приобретенные в Пансионате;
 - проносить и употреблять напитки в стеклянной таре в помещениях, предназначенных для оказания оздоровительных услуг;
 - нарушать покой проживающихGuests;
 - оставлять детей без присмотра взрослых в номерах, в общественных зонах, на территории Пансионата;
 - находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое;
 - проводить в Пансионат своих посетителей без регистрации в Службе приема и размещения;
- В случае нарушения условий, указанных в настоящем пункте, Пансионат вправе прекратить оказание услуг проживания в одностороннем порядке.

IV. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АДМИНИСТРАЦИИ

4.1. Пансионат обязан обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию Гостей: Правила предоставления услуг проживания и полную информацию об услугах, оказываемых Пансионатом, форме и порядке их оплаты.

4.2. Пансионат предоставляет Гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- наличие в номере предметов санитарно-гигиенического оснащения номера;
- смена полотенец по требованию, но не реже, чем 1 раз в три дня;
- смена полотенец по требованию, но не реже, чем 1 раз в три дня;
- наличие в номере мини-бара;
- наличие в номере телевизора;
- предоставление туристической информации и информации об услугах Пансионата;
- круглосуточная телефонная поддержка Администратора Пансионата;
- детская комната 1 час в день;
- вызов скорой помощи;
- побудка к определенному времени;
- доставка в номер корреспонденции по её получению;
- предоставление кипятка;
- вызов такси.

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

4.4. Администрация имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из Пансионата в случаях:

- нарушения настоящих Правил;
- несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги;
- проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц;

4.5. Вещи, оставленные Гостем в номере, подлежащем освобождению, по истечении оплаченного срока проживания по заключенному договору предоставления услуг проживания, помещаются Пансионатом на хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение с возложением на потребителя всех расходов по их содержанию. Помещение вещей на хранение осуществляется Администрацией Пансионата в присутствии сотрудников Службы приема и размещения.



Гость ставится в известность о предстоящем мероприятии при условии, что Администрация Пансионата располагает информацией о месте его нахождения.

4.6. Пансионат вправе отказать в обслуживании гражданам, состояние которых имеет признаки алкогольного или наркотического опьянения, и поведение которых может создать неудобства для Гостей Пансионата.

4.7. В случае грубого нарушения Правил поведения или техники безопасности со стороны Гостя, Администрация Пансионата имеет право отказать ему в дальнейшем пребывании с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.

4.8. Пансионат обеспечивает сохранность личных вещей проживающих, находящихся в номере, при условии соблюдения порядка проживания в Пансионате и условий, указанных в п.3.4. настоящих Правил. В случае обнаружения забытых вещей Пансионат принимает все меры по возврату их владельцу, согласно установленному порядку.

4.9. За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других драгоценных вещей, не сданных на хранение, Пансионат ответственности не несет.

4.10. Пансионат хранит забытую Гостем вещь в течение 3-х месяцев. Ценные вещи, а также крупные суммы денег хранятся в Пансионате в срок до 1 года с момента составления Акта о забытых вещах.

4.11. Пансионат не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Пансионата.

4.12. Пансионат обеспечивает полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качества предлагаемых услуг Пансионата.

4.13. Пансионат обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях.

4.14. Пансионат обязуется не проводить шумных мероприятий после 23 часов вне специально оборудованных для таких мероприятий помещений.

4.15. Пансионат обязуется своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде.

4.16. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Пансионата (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

V. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ С ДОМАШНИМИ ЖИВОТНЫМИ

5.1. При бронировании номера необходимо согласовать с Администратором Пансионата возможность проживания в номере с животным. Администрация Пансионата оставляет за собой право определения возможности проживания с животным в силу обстоятельств на момент бронирования номера.

5.2. Допускается размещение только с собаками мелких и средних пород, ростом не более 30 см в холке и весом не более 6 кг. Проживание с собаками бойцовских пород, рептилиями, птицами и дикими животными запрещено. Проживание с кошками согласовывается в индивидуальном порядке.

5.3. Заселение допускается из расчета одно животное на один номер.

5.4. Дополнительная плата за проживание с животным составляет 500 рублей в сутки за единицу. Данная плата взимается за дополнительную уборку, которую проводит горничная после отъезда Гостя, проживающего с домашним животным.

5.5. Владелец животного должен иметь при себе регистрационное удостоверение животного (паспорт при наличии) и ветеринарную книжку с отметкой обо всех прививках, выданную уполномоченным органом, не менее чем за семь суток до даты заезда. В случае отсутствия данных документов, Администратор вправе отказать в заселении. Оплаченные денежные средства будут возвращены в полном объеме на основании заявления о возврате предоплаченной суммы (при наличии), оформленного в установленном порядке.

5.6. Владелец животного должен иметь при себе: контейнер (клетку), непромокаемую подстилку, полотенце, специальный лоток (туалет), миску, сухой корм, любимую игрушку, аптечку с лекарствами, средства для уборки продуктов жизнедеятельности домашнего животного.

5.7. Владельцу животного не разрешается оставлять животное в номере одного без присмотра. В случае необходимости оставить животное одного на недолгое время, на дверь номера должна быть повешена табличка «не беспокоить» или необходимо оповестить об этом Администратора Пансионата.



- 5.8. Владелец животного обязан обеспечить отсутствие домашнего животного во время уборки номера.
- 5.9. Не разрешается выгуливать домашних животных в общественных местах и детских площадках Пансионата, выгул животных допускается исключительно за территорией Пансионата. При выгуливании домашнего животного владелец обязан иметь средства для уборки продуктов жизнедеятельности домашнего животного и производить такую уборку.
- 5.10. Не разрешается брать с собой домашнего животного в кафе, ресторан, банный комплекс и другие закрытые общественные места Пансионата. На общественной территории Пансионата животное должно находиться на поводке.
- 5.11. Не разрешается использовать полотенца, простыни и другие принадлежности Пансионата для животного. Не разрешается кормить домашних животных из посуды, принадлежащей Пансионату.
- 5.12. Владелец животного берет на себя обязательство по обеспечению соблюдения санитарно-гигиенического режима в номере и на территории Пансионата, а также берет на себя обязательство по соблюдению сохранности имущества в номере и обязуется оплатить штраф, в случае причинения животным ущерба Пансионату, согласно установленному Прейскуранту ущерба.
- 5.13. В случае возникновения жалоб со стороны других Гостей или при возникновении несчастных случаев по вине домашнего животного, владелец животного обязан незамедлительно принять соответствующие меры для устранения причин недовольства, а при необходимости увезти животное с территории Пансионата.
- 5.14. Администрация Пансионата оставляет за собой право расторгнуть соглашение с Гостем, проживающим с домашними животными в случае нарушения Правил проживания и в случае агрессивного, неадекватного, шумного поведения домашнего животного.

VI. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

- 6.1. Книга отзывов и предложений находится у Администратора Службы приема и размещения и выдается по первому требованию Гостя. 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 ее удовлетворении.
- 6.3. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте, составляется Акт, подписанный Гостем и уполномоченным лицом Пансионата, в 2-х экземплярах с указанием в нем всех замечаний.
- 6.4. При отсутствии упомянутого выше Акта рекламация не может быть принята к рассмотрению, а требования Гостя считаются необоснованными.
- 6.5. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления заявляет об этом Администрации Пансионата в Службу приема и размещения для составления соответствующего документа. В противном случае, Пансионат не несет ответственности за сохранность вещей.
- 6.6. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и другими федеральными органами исполнительной власти в пределах своей компетенции.

**БЛАГОДАРИМ ЗА ПОНИМАНИЕ
И ЖЕЛАЕМ ПРИЯТНОГО ОТДЫХА!**