

УТВЕРЖДАЮ:

Индивидуальный предприниматель

Севостьянова Л.И. \_\_\_\_\_

## Правила проживания и предоставления услуг

### в Пансионате «Уральские самоцветы»

Основные понятия Настоящий порядок проживания в Пансионате «Уральские самоцветы» разработан в соответствии с нормами Гражданского кодекса РФ, Законом РФ "О защите прав потребителей", "Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ", утверждены Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853.

Настоящие Правила регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг при заключении и исполнении договора о предоставлении указанных услуг между заказчиком (потребителем) и юридическим лицом, филиалом иностранного юридического лица, включенным в государственный реестр аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц, или индивидуальным предпринимателем, предоставляющими потребителю гостиничные услуги (далее - исполнитель).

#### В настоящих Правилах используются следующие понятия:

**"бронирование"**- закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя;

**"время выезда (расчетный час)"**- время, установленное исполнителем для выезда потребителя;

**"время заезда"**- время, установленное исполнителем для заезда потребителя;

**"заказчик"**- физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя;

**"потребитель"**- физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

**"цена номера (места в номере)"**- стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.

**«Гость пансионата»** - гражданин, находящийся на территории пансионата, пользующийся приобретенными и предоставленными услугами, включая услуги по проживанию.

**«Посетитель пансионата»** - гражданин, правомерно находящийся на территории пансионата, пользующийся услугами, без услуги по проживанию, на основании приобретаемой в обязательном порядке карты Посетителя.

**«Номер»** - помещение в пансионате, предназначенное для временного проживания и соответствующее параметрам, установленным Исполнителем для каждой отдельной категории номеров.

**«Прайс»** -внутренние локальные нормативные акты Исполнителя, утвержденные директором пансионата в которых устанавливается:

- категория номера и параметры
- цена номера
- стоимость предоставления одного дополнительного места в номере
- перечень имущества пансионата и его стоимость, подлежащая возмещению Гостем в случае утраты или повреждения имущества пансионата
- перечень и стоимость дополнительных услуг пансионата, в том числе стоимость питания, если оно не включено в цену номера.
- **«Оказанная услуга»** - определенное действие (совокупность действий), произведенное Исполнителем по исполнению принятых на себя обязательств, в сфере предоставления гостиничных и сопутствующих им услуг,

перечень которых утвержден Исполнителем, в соответствии с нормативными актами, регламентирующими осуществление оказываемых видов деятельности.

- «**Не оказанная услуга**» - неисполнение Исполнителем принятых на себя обязательств по предоставлению приобретенных услуг.
- «**Неприбытие**» - признается незаезд Гостя в пансионат до расчётного часа дня за днем запланированного заезда.
- «**Опоздание**» - опозданием Гостя признается заезд после установленного времени заезда и до расчётного часа дня, следующим за днем заезда.
- «**Грубое нарушение правил проживания в пансионате**» - ситуация, при которой поведение гостя или посетителя пансионата препятствует Исполнителю и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по предоставлению услуг и обеспечению отдыха гостям и посетителям пансионата или их (гостя, посетителя) действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала или гостей, приводящие к порче либо уничтожению имущества пансионата, либо гостей и посетителей пансионата, а также они (гость, посетитель) нарушают нормы законодательства РФ и настоящего Положения.
- «**Карта гостя**» - карта или браслет выдается на период проживания, для возможности беспрепятственного прохода по территории пансионата и получения оплаченных услуг, предоставляемых Исполнителем.
- «**Карта посетителя**» - услуга предоставляется гостям, желающим пребывать на территории пансионата и пользоваться услугами с 9-00 до 23:00. Стоимость карты — 2000руб.с человека, включая детей с 3 лет. В услугу включено:
  - пользование пляжем (без полотенец)
  - пользование бассейном (без полотенец)
  - вечерняя анимационная программа

### **Информация об исполнителе**

«Исполнитель» - Индивидуальный предприниматель Севостьянова Людмила Ивановна , оказывающий своими силами либо с привлечением третьих лиц, комплекс услуг по организации отдыха граждан в пансионате по возмездным договорам.

Исполнитель осуществляет услуги по адресу 353456, Краснодарский край, г.Анапа, Пионерский проспект д.107.

### **Общие положения**

«Пансионат» следует понимать территорию средства размещения, с расположенными на ней корпусами и другими объектами инфраструктуры, обеспечивающими функционирование пансионата, а также оборудование и другое имущество.

Пансионат предназначен для временного проживания Гостей пансионата на период, согласованный с Исполнителем. По истечении согласованного периода Гость пансионата освобождает номер.

Режим работы пансионата «Уральские самоцветы» -сезонно, круглосуточно, с 01 мая по 31 октября.

### **Правила проживания**

- Гостиничные услуги предоставляются исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме. Договор, заключаемый с потребителем или с заказчиком - физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2 сторонами, или подтверждения исполнителем заявки, направленной заказчиком (потребителем) исполнителю, а также в случае совершения заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата заказчиком (потребителем) соответствующей суммы исполнителю).

**Оформляя бронирование, Гость (Потребитель) соглашается с Правилами проживания, в случае несогласия с какими-либо положениями данного документа, рекомендуем отказаться от дальнейших действий по оформлению бронирования в нашем пансионате. Оформление бронирования означает принятие условий Правил проживания.**

**Ваша подпись при заселении в Пансионат означает полное понимание всех условий настоящих Правил и согласие с ними, включая полную ответственность за их нарушение, в соответствии с настоящими правилами и законодательством РФ.**

- Размещение Гостей (Потребителей) Пансионата производится по предварительному бронированию.
- Размещение без предварительного бронирования производится только при наличии свободных номеров.
- Переселение при смене категории номера по желанию Гостя (Потребителя) перерасчёт осуществляется по прайс-листу.

- При бронировании Гость(Потребитель) выбирает категорию номера, а конкретный номер комнаты, принадлежащего данной категории, присваивается автоматически, при заселении в Пансионат.
- Допускается размещение одного человека в 2-х местном номере- оплата производится со скидкой 10% от стоимости номера;
- Размещение лиц которым исполнилось 7 лет осуществляется только на основные места;
- Размещение детей от 0 до 2 лет (включительно) бесплатно;
- Размещение детей от 3 до 6 лет (включительно) без предоставления места, оплата производится за коммунальные услуги, питание (завтрак);
- Время заезда/расчётный час с 12:00 текущих суток по местному времени;
- Время выезда до 10:00 текущих суток по местному времени;
- Гостиничные сутки – промежуток времени между установленным временем заезда и расчетным часом.
- Последняя услуга в день выезда завтрак.
- По окончании периода проживания Гость (Потребитель) Пансионата обязан освободить номер до 10.00 текущих суток.
- Продление периода проживания в номере производится только при отсутствии брони на данный номер. При наличии свободных номеров, по необходимости, за плату Гостю(Потребителю) Пансионата может быть предоставлен другой номер.
- Допускается нахождение на территории Пансионата лиц, приглашенных проживающими гостями. «Карта Посетителя» оформляется и оплачивается в службе приема и размещения согласно действующему тарифу. Посетители Пансионата могут находиться на территории с 9-00 до 23-00.
- Проживание животных не допускается.

### **Порядок регистрации**

- При размещении обязательным является предъявление документов:
  - для граждан России старше 14 лет — паспорт гражданина РФ(предоставляется копия, 1стр с фото, 2стр — данные о регистрации по месту жительства)
  - для детей до 14 лет — свидетельство о рождении, свидетельство о регистрации по месту жительства, форма № 8 , при сопровождении детей, не достигших 14-летнего возраста третьими лицами предоставить копию нотариально заверенного согласия от родителей(законных представителей);
  - для военнослужащих — удостоверение личности военнослужащего РФ (военный билет солдата, матроса, сержанта, старшины, прапорщика и мичмана, паспорт моряка);
  - для иностранных граждан — гражданский паспорт, виза на въезд на территорию РФ и миграционная карта (если другой порядок въезда не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями и международными договорами).
- Для Гостей, прибывших от туристических фирм, помимо документов, названных выше, необходимо предъявить ваучер либо путевку.

### **Миграционный учет**

- Миграционный учет граждан РФ осуществляется на основании:
  - паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ;
  - свидетельства о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
  - паспорта, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ, - для лиц, постоянно проживающих за пределами РФ.
- Миграционный учет иностранных граждан и лиц без гражданства РФ осуществляется на основании ФЗРФ от 18.07.2006г № 109 «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ» на основании:
  - паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признаваемым в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Закона № 115-ФЗ от 25.07.02 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);

- миграционной карты с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты;

- визы для граждан тех стран, у которых с Россией установлен визовый режим;

- предыдущей регистрации (если с момента пересечения границы прошло более 7 суток). Иные и не регламентированные настоящим Положением требования к миграционному учету Гостей Пансионата осуществляются в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации», Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации"

- При отсутствии требуемых документов сотрудник службы приема и размещения пансионата будут вынуждены отказать Гостям в заселении.

### **Порядок оплаты**

- Информация о действующих ценах, об услугах входящих в стоимость и услугах предоставляемых за дополнительную плату публикуется на сайте [uralsamotsvet.ru](http://uralsamotsvet.ru) и размещается на стойке службы приема и размещения.
- Информация о дополнительных услугах и их стоимости, находится на стойке службы приема и размещения, в номере гостя либо на месте оказания услуги.
- Оплата за проживание и услуги пансионата осуществляется по утвержденному Пансионатом прайсу цен, установленному на определенный период. Оплату по предварительной брони необходимо произвести в следующие сроки:
- если до заезда 14 суток и более, оплату необходимо произвести в течение 2 (двух) банковских дней с момента выставления счета.
- если до заезда менее 14 суток, оплату необходимо произвести сразу после заказа номера, или в течении дня с предоставлением чека об оплате на электронную почту.
- Оформление и оплата дополнительных услуг производится у администратора службы приема и размещения или непосредственно на месте оказания услуг.
- Оплата услуги производится до ее оказания.
- Плата за проживание в пансионате взимается в соответствии с расчетным часом – 12 часов текущих суток по местному времени.
- При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от времени заезда.
- Бронь на номер предоставляется до расчетного часа.
- Услуга раннего заезда или позднего выезда предоставляется при наличии свободных номеров в день заезда или выезда за дополнительную оплату.

### **Услуга «Ранний заезд»:**

- с 00:00 до 12:00 - оплата 50% от стоимости текущих суток по прайсу (проживание до времени заезда при условии, что номер свободный);
- с 10:00 до 12:00 – плата не взимается (проживание до времени заезда, при условии, что номер свободный).

### **Услуга «Поздний выезд»:**

- с 10:00 до 12:00 — бесплатно (при условии, что номер который занимает гость свободный )
- с 12:00 до 00:00 — 50% от стоимости текущих суток по прайсу (при условии, что номер который занимает гость свободный)

При гарантированном (оплаченном) бронировании в случае опоздания Гостя(Потребителя) взимается плата за фактический простой номера, продление срока проживания по путевке не производится. При опоздании более чем на сутки, (в случае отсутствия связи с гостем) бронь аннулируется.

В момент подтверждения бронирования Гость(Потребитель) пансионата принимает условия и соглашается с ценой номера (места в номере), и не вправе в последствии требовать их изменения при размещении в пансионате.

### **Порядок аннуляции/отмены бронирования**

- Счёт на оплату действителен в течение 2 (двух) банковских дней с даты подтверждения бронирования.

Гарантированное бронирование:

- При отмене бронирования за 14 дней до даты заезда и более денежные средства возвращаются в полном объеме.
- При отмене бронирования менее чем за 14 дней до даты заезда удерживается цена номера за 1 сутки.
- При опоздании более чем на сутки, в случае не уведомления Исполнителя о причинах опоздания, в случае отсутствия уважительной причины, возврат денежных средств за неиспользованные дни не производится.
- Уважительной причиной с подтверждающими документами принято считать смерть или тяжелую болезнь гостя либо близких родственников, срочный вызов на работу и прочие форс-мажорные обстоятельства. Объем возвращаемых денежных средств остаётся на усмотрение объекта размещения.

Негарантированное бронирование:

- Бронь аннулируется при отсутствии оплаты по истечению 2(двух) банковских дней

### **Перечень услуг входящих в стоимость номера**

- проживание в номере соответствующей категории;
- питание (завтрак)
- пользование оборудованным пляжем без полотенец (шезлонги, навесы от солнца)
- пользование открытым климатическим бассейном (без полотенец), бассейн без подогрева
- пользование инфраструктурой пансионата ( площадка, турники, теннисный стол)
- оказание первой доврачебной медицинской помощи
- ежедневная уборка номера (1раз в день)
- смена постельного белья и полотенец раз в 5 дней
- WI-FI
- гладильные принадлежности на этаже

### **Услуги, оказываемые без дополнительной оплаты:**

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой (общие требования к перечню)
- доставка корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении у стойки администратора;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток (при наличии)

### **Обязанности Исполнителя по предоставлению услуг.**

- Своевременно и в полном объеме предоставлять гостям и посетителям Пансионата оплаченные услуги.
- Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и посетителях Пансионата.
- Не проводить шумных мероприятий на территории Пансионата после 23.00, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ.

- Своевременно реагировать на просьбы гостей и посетителей пансионата в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры Пансионата, других недостатков оказанной услуги.
- .Исполнитель не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжение).
- Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг санитарным нормам.

#### **Обязанности Гостя.**

- В период отдыха соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха гостей от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других гостей на отдых, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал.
- Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Пансионата.
- Соблюдать правила пожарной безопасности, правила техники безопасности на всех объектах Пансионата.
- В период с 23.00 до 07.00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям.
- Не повреждать имущество Пансионата. В случае повреждения или уничтожения имущества, до даты выезда, возместить Пансионату ущерб в соответствии с действующим законодательством, в размере, установленном прейскурантом, утвержденным Исполнителем, либо при отсутствии в прейскуранте поврежденного имущества, ущерб возмещается в соответствии с рыночной стоимостью поврежденного имущества, действующей на момент возмещения ущерба.
- Родители несут полную ответственность за жизнь и здоровье своих детей, находящихся с ними на отдыхе в пансионате «Уральские самоцветы»
- .При выявлении у гостя инфекционного заболевания или при подозрении на такое заболевание немедленно освободить номер в Пансионате (ст. 33 ФЗ №52 " О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения " от 30.03.1999 г.).

#### **В Пансионате запрещено**

- Купание в бассейне в ночное время суток
- Курить в номерах, общественных зонах и иных не отведенных для этого местах.
- Носить и хранить оружие, взрывчатые и легковоспламеняющиеся, едкие и ядовитые вещества. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право, по требованию администрации Пансионата. Под оружием следует понимать средства, указанные в законе РФ «Об оружии».
- Хранить и не санкционированно использовать пиротехнические изделия и свечи.
- .Находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на него.
- .Выносить из столовой продукты и посуду. (В случае болезни гостя оформляется заявка у администратора столовой на доставку заказа официантом в номер).
- Находиться и отдыхать на территории Пансионата с животными.
- .Проводить на территорию Пансионата своих посетителей без приобретения для них карты гостевого пребывания и получения статуса «Посетитель Пансионата».
- Оставлять несовершеннолетних детей без присмотра на территории пансионата.
- Передвижение на механических, электромеханических и иных средствах передвижения, исключение: служебные передвижные средства Пансионата, детские коляски и передвижные средства для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

#### **О курении**

- Лица, проживающие в пансионате, а также их посетители, обязаны соблюдать требования ФЗ от 23.02.2013 N 15-ФЗ (ред. от 31.12.2014) "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака", курение табака осуществляют исключительно в специально отведенных местах на территории Пансионата, данные места обозначены соответствующими знаками, разрешающими курение.

- Нарушение требования о запрете курения на территории отеля влечет за собой взыскание штрафа, в соответствии с ФЗ от 23.02.2013 N 15-ФЗ (ред. от 31.12.2014) "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака"

### **Права и ответственность Исполнителя.**

Администрация Пансионата имеет право:

- отказать гостям и посетителям Пансионата в предоставлении каких-либо услуг, обозначенных в прейскуранте, по медицинским показаниям и в случае проявления со стороны гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц;
- в случае грубого нарушения правил поведения, установленного порядка проживания и техники безопасности гостями и посетителями, отказать гостям и посетителям в дальнейшем пребывании на территории Пансионата с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов;
- при отсутствии гостя по месту проживания более 1 суток или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа, администрация Пансионата вправе создать комиссию и сделать опись имущества гостя, находящегося в номере, освободить номер и поместить имущество гостя в место временного хранения. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов администрация Пансионата берет на ответственное хранение;
- в Пансионате ведется миграционный учет иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ на основании ФЗ РФ от 18.07.2006г №109 «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства», Законом РФ от 25.06.1993 N 5242-1 "О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации", в этой связи осуществляется обработка персональных данных, предоставленных гостем(Потребителем) Пансионату, в том числе передача персональных данных для обработки третьим лицам, для исполнения Пансионатом обязательств, предусмотренных законом, в соответствии с заключенными Пансионатом договорами, с соблюдением принципов и правил обработки персональных данных, предусмотренных законом, соблюдением конфиденциальности персональных данных и обеспечением безопасности персональных данных при их обработке.
- территория Пансионата является публичным местом, и поэтому Исполнитель вправе осуществлять фото и видео съемку, Гостя (Потребителя) и Посетителя Пансионата, его супруга (супруги), его сына (дочери) и иного лица пребывающего в пансионате совместно с ним, законным представителем которого он является (далее – Гражданин), которая проводится в местах, открытых для свободного посещения, или на публичных мероприятиях, проводимых Пансионатом, на котором было зафиксировано изображение Гражданина, с дальнейшим использованием, редактированием и распространением Исполнителем изображения Гражданина, в том числе в рекламных целях Пансионата, размещения на официальном сайте и в официальных группах в социальных сетях. В том числе такие права предоставляются Исполнителю, если при проведении в местах, открытых для свободного посещения, или на публичных мероприятиях, проводимых Пансионатом, Гражданин выразил явное согласие на фиксацию своего изображения, также при фиксации изображения Гражданина на коллективном снимке. Гражданин выражает свое согласие на осуществление всех вышеуказанных действий Исполнителем.

Администрация Пансионата несет ответственность:

- за утрату вещей Гостя(Потребителя), внесенных в гостиницу, за исключением документов, ценных бумаг, денег, иных ценностей
- за утрату документов, ценных бумаг, денег, иных ценностей гостя при условии, если они были приняты Пансионатом на хранение либо были помещены постояльцем в предоставленный ему индивидуальный сейф(сейфовые ячейки) независимо от того, находится этот сейф(сейфовые ячейки) в его номере или в ином помещении пансионата.

Пансионат освобождается от ответственности за не сохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома гостя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

- Гость, обнаруживший утрату своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации пансионата. В противном случае пансионат освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

Администрация Пансионата не несёт ответственность:

- администрация пансионата не несет имущественной ответственности, если докажет, что нарушение своих обязательств возникло по вине гостя, или вследствие возникновения действия непреодолимой силы (форс-мажор);
- за здоровье гостя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных вне Пансионата;

## **Пляж**

### **Запрещено**

- купание в темное время суток
- купание в нетрезвом виде
- купание при подъёме красного(черного) флага

\*\*\* Родители несут полную ответственность за жизнь и здоровье своих детей, находящихся с ними на водном объекте, пляжной территории

### **Курортный сбор**

- На территории Краснодарского края действует Закон №1539 – КЗ от 21.07.2008г «О мерах по профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в Краснодарском крае», требования которого обязательны для исполнения всеми гостями.
- Согласно Закона Краснодарского края от 27 ноября 2017 года №3690-КЗ «О введении курортного сбора на территории Краснодарского края с 16 июля 2018 года на каждого гостя, достигшего 18 лет проживающего в объекте размещения более 24 часов начисляется курортный сбор в размере 10 рублей сутки.
- от уплаты курортного сбора освобождены ветераны ВОВ, герои Советского Союза и РФ, ликвидаторы аварии на Чернобыльской АЭС, малоимущие граждане и многодетные семьи, одинокие матери, несовершеннолетние дети, студенты очной формы обучения.(предоставить соответствующие документы)
- от уплаты курортного сбора освобождены жители, имеющие место прописки/жительства Краснодарского края.

### **Порядок разрешения споров**

- В случае возникновения жалоб со стороны Гостя администрация Пансионата принимает все возможные меры для урегулирования конфликта.
- В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, Гость Пансионата должен стремиться к тому, чтобы решить проблемы путем обращения в Службу по работе с гостями Пансионата. Если проблема не может быть решена на месте в разумные сроки, Гостю необходимо изложить свои пожелания в письменной форме в Службе по работе с гостями. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензий.
- Настоящие Правила имеют обязательную силу для Гостя и Исполнителя в течение всего срока проживания либо иного правомерного нахождения гражданина на территории Пансионата. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, администрация Пансионата и Гость руководствуются действующим законодательством РФ.
- Книга отзывов и предложений находится в Службе приема и размещения пансионата и выдается администратором по требованию гостей.