



**ЮЖНЫЙ ПАРУС**  
пансионат

353456, г-к. Анапа,  
Пионерский пр-кт, д. 300  
тел. +7 (918) 133-75-75  
Сайт: [pansionat-parus.ru](http://pansionat-parus.ru)  
E-mail: [al-parus2015@yandex.ru](mailto:al-parus2015@yandex.ru)

## **ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ПАНСИОНАТЕ «ЮЖНЫЙ ПАРУС»**

Уважаемый Гость!

Рады приветствовать Вас в Пансионате «Южный Парус»!

Мы приложим все усилия для того, чтобы Ваше пребывание в Пансионате было комфортным. Для этого разрешите представить Вашему вниманию краткую информацию о Пансионате и порядке проживания в нем.

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие правила устанавливают порядок бронирования, размещения, проживания, предоставления и оплаты услуг в Пансионате «Южный Парус».

1.2. Настоящие Правила проживания в Пансионате «Южный Парус» 3\*, расположенном по адресу: 353456, Россия, Краснодарский край, г. Анапа, Пионерский пр-кт, д. 300, разработаны в соответствии с законом РФ от 7 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», Федеральным законом от 23.02.2013 №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма последствий потребления табака», Федеральным законом от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных», Федеральный закон от 18 июля 2006 года N 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», Закон РФ от 25.06.1993 N 5242-1 (ред. от 01.07.2021) «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации», Федеральным законом от 29.07.2017 №214-ФЗ «О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры в республике Крым, Алтайском крае, Краснодарском крае и Ставропольском крае», Законом Краснодарского края от 27.11.2017 №3690-КЗ «О введении курортного сбора на территории Краснодарского края и внесении изменений в Закон Краснодарского об «Административных правонарушениях», регулирующих правоотношения между Исполнителем и Потребителями – (далее – Стороны), и является корпоративным нормативным актом, регламентирующим внутреннюю деятельность Пансионата.

1.3. Информация, как о самом Пансионате, так и об оказываемых им услугах, содержащая перечень сведений, предусмотренных п.4 «Правил предоставления Гостиничных услуг в РФ» размещаются в службе приема и размещения.

1.4. В каждом Гостиничном номере и на стойке регистрации в службе приема и размещения находится информация о соблюдении Правил проживания в Пансионате, Правил противопожарной безопасности; Правил пользования электроприборами; Правил посещения бассейна.

1.5. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

- «Пансионат» - средство размещения, представляющее собой имущественный комплекс (здание; часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг.
- «Исполнитель» - общество с ограниченной ответственностью, предоставляющее потребителю гостиничные услуги: 353456, Россия, Краснодарский край, г. Анапа, Пионерский пр-кт, д. 300 тел. +7 (918) 133-75-75 Сайт: [pansionat-parus.ru](http://pansionat-parus.ru) E-mail: [al-parus2015@yandex.ru](mailto:al-parus2015@yandex.ru)
- «Потребитель» - гражданин, группа граждан или юридическое лицо, имеющее намерение заказать, заказывающий или использующий услуги, как для личных, так и для деловых целей.

### **2. ПОРЯДОК ПОСЕЛЕНИЯ, РЕГИСТРАЦИИ, ПРОЖИВАНИЯ И ОПЛАТЫ УСЛУГ В ПАНСИОНАТЕ**

2.1. Пансионат предназначен для временного проживания граждан в течение срока, согласованного сторонами. Минимальный срок проживания - одни сутки. По истечении согласованного срока Потребитель обязан освободить номер. При желании продлить проживание, Потребителю необходимо сообщить об этом администратору службы приема и размещения не позднее, чем за 12 часов до

расчётного часа. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.

2.2. Режим работы Пансионата круглосуточный, семь дней в неделю.

2.3. В Пансионате установлен единый расчётный час — 10.00 (время местное). Время Заезда 12:00 (время местное), время выезда из Пансионата — 10:00 (время местное).

2.4. Заезд в Пансионат производится после внесения Потребителем 100% предоплаты за весь период проживания.

2.5. Регистрация в Пансионате граждан РФ осуществляется по предъявлении ими паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации или паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации.

Регистрация в Пансионате 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 этих несовершеннолетних.

Регистрация в Пансионате несовершеннолетних граждан, достигших возраста 14 лет, без сопровождения законных представителей запрещено.

Заселение иностранных граждан осуществляется по предъявлении ими национального паспорта (обязателен всегда) вместе с миграционной картой/ разрешением на временное проживание на территории РФ/ видом на жительство.

2.6. Исполнитель имеет право отказать Потребителю в размещении при отсутствии вышеперечисленных документов.

2.7. При оформлении проживания Исполнитель обязан ознакомить Потребителя с категорией номеров, действующими тарифами на проживание, видами услуг, предоставляемыми в Пансионате бесплатно или за дополнительную плату.

2.8. Исполнитель определяет перечень услуг, которые входят в цену номера. Потребитель обязан оплатить указанную исполнителем услугу в полном объеме после ее принятия. С согласия Потребителя услуга может быть оплачена им при заключении договора в полном объеме или авансовым методом.

2.9. Плата за проживание и услуги в Пансионате осуществляется по свободным (договорным) ценам, согласно утвержденному руководством Пансионата прейскуранту. Ценообразование на Гостиничные номера в Пансионате является динамичным. Цена на размещение в Пансионате может изменяться в любое время на усмотрение Исполнителя. Стоимость номера фиксируется при бронировании номера и не изменяется вплоть до окончания срока пребывания Потребителя в Пансионате. Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления по договору бронирования или с использованием расчетных (банковских) карт.

2.10. Фискальный чек и квитанция об оплате выдаются при внесении наличных денежных средств в кассу Пансионата или путем списания денежных средств с банковской карты Потребителя. Окончательный расчет производится при заселении.

2.11. Плата за проживание в Пансионате взимается в соответствии с установленным расчетным часом 10:00 (время местное).

2.12. При проживании менее суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от времени заезда и выезда.

2.13. При размещении Потребителя с 00 часов 00 минут до установленного расчетного часа (время местное) при наличии свободных номеров и с согласия Потребителя взимается плата за ранний заезд в размере почасовой оплаты.

2.14. В случае если Потребитель или его представитель, желает гарантировать заселение ранее 12:00 в день заезда, то номер должен быть забронирован и оплачен с предыдущих суток, т.е. за один день до фактической даты заезда Потребителя.

2.15. В случае раннего заезда Потребителя оплата производится по прейскуранту цен «продления проживания в номере».

В случае задержки выезда Потребителя плата (продление проживания) взимается по прейскуранту цен «продления проживания в номере».

2.15.1. При досрочном выезде из номера возврат денежных средств за неиспользованные сутки производится при условии компенсации расходов Исполнителя.

Возврат денежных средств за неиспользованным Потребителем услуги, в связи с досрочным выездом из пансионата производится в следующем порядке:

- Потребитель заблаговременно, за 48 часов до даты и времени выезда обращается к менеджеру отдела продаж с просьбой осуществить возврат денежных средств (при себе иметь паспорт);
- Потребитель заполняет заявление о возврате ранее оплаченных услуг с указанием причины и подписывает его;
- Менеджер отдела продаж оформляет пакет документов для возврата (все документы передаются в бухгалтерию и в целях обеспечения корректного оформления процедура возврата производится на карту Потребителя, путем перечисления денежных средств с расчетного счета Пансионата); Возврат денежных средств производится в течение 14 рабочих дней со дня получения от Потребителя заполненного заявления.

2.15.2. Если Потребитель сообщает о досрочном выезде в срок менее чем за 48 часов до даты и времени отъезда, Исполнитель взимает плату в размере одних суток проживания.

В случае пребывания Потребителя 15 и более минут после заселения, денежные средства за текущие сутки не возвращаются (Исполнителем была оказана услуга по проживанию).

В случае, если оплата услуг проживания проводилась при заказе путевки в туристической фирме, возврат денежных средств производится только турфирмой.

2.15.3. При принудительном выселении Потребителя в связи с грубым нарушением правил проживания в пансионате или совершением правонарушений в отношении других Потребителей или персонала Пансионата возврат денежных средств за неиспользованные услуги осуществляется с учетом компенсации расходов Исполнителя.

2.16. При опоздании Потребителя более чем на 24 часа взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки.

2.17. Перевод из одного номера в другой может производиться по производственной необходимости, сложившейся в Пансионате. Перевод оформляется администратором.

2.18. По просьбе проживающих, с согласия Исполнителя, допускается нахождение посетителей в номере Потребителя с 10:00 до 22:00 часов по предъявлению посетителями документа, удостоверяющего личность. В случае задержки посетителя в номере Потребителя после 22:00 или приглашения в Пансионат зарегистрированным Потребителем посетителя в ночное время (с 22:00 до 10:00 часов) данные лица должны быть оформлены на подселение в номер Потребителя по документу, удостоверяющему личность посетителя в соответствии с законодательством РФ. В случае отказа посетителя предоставить документ, удостоверяющий личность, Исполнитель вправе отказать Потребителю в подселении. За такое подселение может взиматься плата согласно утвержденному в Пансионате прейскуранту и действующему на дату подселения тарифу.

2.19. Исполнитель не несет ответственности за действия посетителей Потребителя.

2.20. Лица, поселяющиеся в Пансионат, являются субъектами персональных данных согласно ФЗ от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных». Указанные лица, предоставляя Исполнителю свои персональные данные, подтверждают их достоверность. В связи с тем, что Исполнителю персональные данные Потребителей необходимы в целях надлежащего оказания Гостиничных услуг, а также, в целях осуществления регистрационного учёта, Потребитель, поселяющийся в Пансионат, подписывая СОГЛАСИЕ ОБ ОБРАБОТКЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ, подтверждает, что предоставляет Исполнителю право без уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных и без особого согласия Потребителя осуществлять обработку его Персональных данных, к которым относятся: фамилия имя, отчество, пол, гражданство, дата и место рождения, адрес места жительства/регистрации, контактные телефоны, адрес электронной почты, реквизиты основного документа, удостоверяющего личность Потребителя, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе. Персональные данные лиц, поселяющихся в Пансионат, хранятся на бумажных и электронных носителях, и их сохранность обеспечивается Исполнителем. Исполнитель вправе осуществлять обработку персональных данных Потребителя, в течение двадцати лет с даты заключения договора на предоставление Гостиничных услуг (в последующем указанная информация уничтожается Исполнителем, либо субъект персональных данных дает новое согласие на обработку персональных данных). К обработке персональных данных лиц, поселяющихся в Пансионат, относятся действия (операции), включающие сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование в целях регистрационного учёта, распространение (в том числе передачу) по запросу правоохранительных, налоговых и судебных органов, любых адвокатов, а также работодателей этого лица, обезличивание, блокирование, уничтожение этих персональных данных.

2.21. При заезде в Пансионат с Потребителя осуществляется взимание курортного сбора в целях исполнения Федерального закона от 29.07.2017 №214-ФЗ «О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры в республике Крым, Алтайском крае, Краснодарском крае и Ставропольском крае» и Закона Краснодарского края от 27.11.2017 №3690-КЗ «О введении курортного сбора на

территории Краснодарского края и внесении изменений в Закон Краснодарского края об «Административных правонарушениях» за исключением Потребителей, относящихся к льготным категориям граждан, перечисленных в Федеральном законе от 29.07.2017 №214-ФЗ.

2.22. В соответствии со статьей 12 пункта 5 Федерального закона от 23.02.2013 №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» в помещениях, предназначенных для предоставления жилищных услуг, Гостиничных услуг, услуг по временному размещению и (или) обеспечению временного проживания устанавливается запрет курения табака. Кроме того, согласно статье 19 пункту 3 вышеупомянутого федерального закона на территориях и в помещениях, предназначенных для предоставления жилищных услуг, Гостиничных услуг, услуг по временному размещению и (или) обеспечению временного проживания, бытовых услуг запрещается розничная торговля табачной продукцией. Таким образом, курение и продажа табачных изделий на территории Пансионата запрещена.

Номера для проживания и балконы в них объявлены некурящей зоной. Отведены специальные места для курения. При нарушении данного положения исполнителем взымается с Потребителя компенсационная выплата в размере 5000 рублей. Кроме того, указанное правонарушение влечет за собой привлечение нарушителя к административной ответственности в соответствии с КоАП РФ.

2.23. Смена постельного белья производится один раз в пять дней. Смена полотенец производится один раз в три дня.

2.24. Все зарегистрированные в Пансионате Потребители могут воспользоваться следующими бесплатными дополнительными услугами:

- посещение бассейна в течение всего срока проживания;
- пользование беспроводным интернетом WI-FI
- анимационная программа для детей;

2.25. Исполнитель обеспечивает проживающим Потребителям следующие виды услуг без дополнительной платы:

- вызов «скорой помощи»;
- пользование медицинской аптечкой;
- вызов такси;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- побудка к определённому времени;
- предоставление кипятка, швейных принадлежностей, одного комплекта посуды и столовых приборов.

2.26. Исполнитель оказывает Потребителю дополнительные платные услуги по его желанию в соответствии с перечнем услуг и действующим прейскурантом на них.

### **3. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ**

3.1. При согласии Потребителя с действующими Правилами проживания и предоставления услуг, Исполнитель имеет право подтвердить либо отказать в удовлетворении заявки на бронирование, поступившей от Потребителя, посредством телефонной связи, электронной почты или на сайте Исполнителя, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от Потребителя.

3.2. Бронирование номера в Пансионате осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования Исполнителя посредством телефонной связи, электронной почты или на сайте: Тел.: 8 (86133) 33-7-33; 8(86133) 33-8-38, +7(918)1337575.

e-mail: al-parus2015@yandex.ru сайт Исполнителя: <https://pansionat-parus.ru/>

3.3. Гарантированное бронирование - бронирование номера с подтверждением о том, что Исполнитель гарантирует Потребителю или его представителю заселение в забронированный Потребителем номер в необходимое Потребителю время. Потребитель, в свою очередь, гарантирует оплатить номер, даже если не сможет им воспользоваться в случае неявки в Пансионат.

Гарантией бронирования номера считается:

- оплата первых суток проживания;
- оплата 10% стоимости всего периода проживания;
- оплата всего периода проживания.

3.4. Потребитель может гарантировать своё бронирование следующими видами оплаты:

- наличными денежными средствами в Пансионате;
- с помощью банковских карт Visa, MasterCard, American Express, JCB, МИР;
- путем безналичного перевода денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

3.5. Плата за неиспользованный номер в размере одних суток взимается с Потребителя если он не смог вовремя аннулировать заказ на размещение в Пансионате.

3.6. Любые изменения дат проживания (дата заезда, дата выезда, перенос срока проживания), а также отказ от забронированных гостиничных услуг без применения штрафных санкций Потребитель может производить не позднее, чем за 14 календарных дней до даты заезда.

В случае отказа Потребителя от бронирования номера и направления соответствующего письменного уведомления об отказе на электронный адрес Исполнителя в срок не позднее, чем в срок, указанный в п.

3.6. данных правил, предоплата Потребителю возвращается без штрафа, в полном объеме, за исключением комиссии, взимаемой банком, за перевод денежных средств.

В случае нарушения указанных в п. 3.6. сроков уведомления, Исполнитель вправе удержать из внесенной Потребителем (его гарантом, Заказчиком услуги) предоплаты сумму в размере стоимости одних суток проживания согласно тарифу, действующему на момент проведения указанной операции. Данная сумма является возмещением убытков Исполнителя за фактический простой номера или резервирование номера на имя Потребителя на весь период его проживания.

3.7. При гарантированном бронировании (если бронирование оплачено более 1-х суток) номер сохраняется до 10:00 часов дня, следующего за днем запланированного заезда для выяснения ситуации. Если Потребитель не прибыл и/или вышел на связь после 10:00 часов дня, следующего за днем запланированного заезда, Исполнитель вправе отменить бронирование.

3.8. Негарантированное бронирование подразумевает сохранение номера за Потребителем до 18:00 дня заезда. В случае неявки Потребителя в Пансионат после 18:00 дня заезда бронь аннулируется, номер за Потребителем не сохраняется. Если бронь будет аннулирована, а Потребитель приедет позже 18:00, тогда поселение Потребителя производится в порядке общей очереди при условии наличия свободных номеров по тарифам, действующим на текущую дату.

#### **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

##### **4.1. Обязанности Потребителя:**

4.1.1. Обеспечивать сохранность жилых помещений, бережно относиться к Имуществу и помещениям Пансионата, санитарно-техническому и иному оборудованию.

4.1.2. Закрывать при выходе из номера водопроводные краны, окна, выключать освещение, телевизор, кондиционер и иные электроприборы.

4.1.3. Соблюдать установленный в Пансионате порядок проживания, соблюдать тишину и санитарный порядок в номере и на территориях общего пользования.

4.1.4. Соблюдать тишину в номерах с 23.00 до 07.00 часов. В случае нарушения данного правила проживания, Исполнитель вправе в одностороннем порядке прекратить оказание гостиничных услуг и выселить Потребителя.

4.1.5. Пользоваться телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами лишь при условии установления уровня громкости в пределах, не мешающих другим отдыхающим; уважать права других Потребителей на отдых. В случае нарушения данного правила, Исполнитель имеет право отказать Потребителю в дальнейшем проживании.

4.1.6. Строго соблюдать настоящие Правила, Правила пожарной безопасности, Правила пользования электробытовыми приборами.

4.1.7. Возместить ущерб в случаях утраты, повреждения или порчи имущества Пансионата, сотрудников Пансионата или других Потребителей. Размер ущерба определяется по ценам согласно «Прейскуранту на порчу имущества в Пансионате «Южный Парус»» утвержденному Исполнителем.

4.1.8. Не допускать в жилых помещениях и в местах общего пользования концентрации дыма, приводящей к срабатыванию пожарной сигнализации.

4.1.9. Обеспечить доступ в занимаемое жилое помещение работников эксплуатационных организаций и представителей Исполнителя для осмотра технического и санитарного состояния жилого помещения, санитарно-технического и иного оборудования, находящегося в нем, а также для выполнения необходимых ремонтных и профилактических работ.

4.1.10. Бережно относиться к объектам благоустройства и зеленым насаждениям, соблюдать санитарный порядок на территории Пансионата.

4.1.11. Нести ответственность за действия приглашенных к себе в номер посетителей.

4.1.12. Своевременно и в полном объеме оплачивать все оказанные услуги по утвержденному Исполнителем прейскуранту.

4.1.13. При выезде из Пансионата Гость обязан

- предупредить администратора о выезде и сдать номер дежурной горничной
- произвести полный расчет за предоставленные ему услуги

- сдать в службу приема и размещения ключи и браслеты

#### **4.2. Права Потребителя:**

4.2.1. Потребитель, при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

4.2.2. Потребитель, вправе потребовать компенсации за недостатки оказанной услуги соразмерно виду и объему предоставленной услуги.

#### **4.3. Обязанности Исполнителя:**

4.3.1. Обеспечивать заявленное качество предоставляемых услуг.

4.3.2. Предоставлять полную информацию об оказываемых услугах, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Папке Гостя», либо в службе приема и размещения Исполнителя.

4.3.3 Предоставлять по первому требованию Потребителя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в службе приема и размещения Пансионата.

4.3.4. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Потребителей.

#### **4.4. Права Исполнителя:**

4.4.1. Исполнитель оставляет за собой право посещения номера без согласования с Потребителем для предоставления необходимого Гостевого сервиса: уборка номера, доставка корреспонденции и заказов из прачечной, а также в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Потребителем настоящих Правил проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

4.4.2. Исполнитель вправе расторгнуть договор на оказание Гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания и дальнейшем бронировании номеров в Пансионате в следующих случаях:

- в случае нарушения Потребителем порядка проживания;
- несвоевременной оплаты услуг;
- причинения Потребителем материального ущерба Исполнителю;
- предъявления необоснованных требований в отношении качества оказываемых Исполнителем услуг, противоречащих стандартам и правилам Исполнителя;
- аморального поведения, которое противоречит общепринятым представлениям о разумном и достойном поведении, как: насилие, оскорбление, хулиганство, чрезмерное употребление спиртных напитков, грубость и неуважение по отношению к сотрудникам пансионата, другим Потребителям и иным лицам, недостойное поведение в местах общего пользования и др.

### **5. В ПАНСИОНАТЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ**

5.1. Нахождение в номере посторонних лиц (гостей Потребителя) с 22.00 ч до 10.00 ч в течение суток проживания.

5.2. Передавать посторонним, не проживающим в Пансионате лицам, ключ от номера.

5.3. Содержать в жилых помещениях и на территории Пансионата собак и кошек, а также иных животных.

5.4. Хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся, взрывчатые, токсичные материалы, оружие, пиротехнические, горюче-смазочные материалы, а также вещества, загрязняющие окружающую среду.

5.5. Потребитель имеет право проносить оружие только при исполнении им служебных обязанностей, с отметкой в командировочном удостоверении.

5.6. Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.

5.7. Переставлять и передвигать мебель без согласования с Исполнителем.

5.8. Курить на всей территории Пансионата, кроме специально отведенных для этого мест на условиях ответственности за нарушение данного пункта, предусмотренной п. 2.26 данных Правил.

5.9. Хранить на территории Пансионата, а также принимать, находясь на территории Пансионата, психоактивные вещества, находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

5.10. Нарушать покой проживающих в Пансионате граждан в период с 22:00 до 7:00. В данный период Потребители обязаны соблюдать режим тишины.

### **6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

6.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.2. Исполнитель не несет ответственности за нарушения в работе городских коммуникаций (отключение электричества, водопровода, отопления и прочее).

- 6.3. В случае утраты или повреждения имущества Пансионата в соответствии с законодательством РФ Потребитель возмещает ущерб в размере рыночной стоимости утраченного или поврежденного имущества на дату причинения ущерба, а также несет материальную ответственность за нарушения, причиненные приглашенными им лицами, согласно «Прейскуранту на порчу имущества в Пансионате «Южный Парус» (Приложение №6 к настоящим Правилам) и расположенному в номерах Пансионата, на возмещение материального ущерба.
- 6.4. Исполнитель не несет ответственности за не вверенные работникам Пансионата вещи (включая ценные вещи), а также за вещи, оставленные без присмотра в общественных помещениях Пансионата или иных помещениях, не предусмотренных для хранения.
- 6.5. Исполнитель не несет ответственности за утрату денег, иных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Потребителя, не принятых Пансионатом на хранение.

## **7. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ**

- 7.1. При отсутствии Потребителя по месту проживания более 2х часов (согласно его расчетного часа) без оплаты проживания, Исполнитель создает комиссию, производит фотоотчет находящегося в номере имущества Потребителя, для передачи на ответственное хранение в камере хранения забытых вещей Пансионата, с последующим освобождением номера.
- 7.2. Порядок и правила хранения забытых вещей находится в службе приема и размещения.
- 7.3. В случае обнаружения забытых вещей Исполнитель немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Исполнитель хранит забытую Потребителем вещь в течение 1 месяца. Ценные вещи, крупные суммы денег хранятся согласно «Положению о забытых и найденных вещах».
- 7.4. В случае возникновения жалоб со стороны Потребителя Исполнитель принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством.
- 7.5. Потребитель принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Пансионата (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения в целях безопасности Пансионата.
- 7.6. В целях обеспечения информированности потенциальных Потребителей – третьих лиц об услугах Пансионата, последний оставляет за собой право по осуществлению круглосуточного видеонаблюдения в режиме онлайн и/или видео-записи в местах общего пользования (бассейн, столовая, стойка приема и размещения и т.д.), изображение Потребителя, полученное при видеосъемке, не является основным объектом использования.
- Видеонаблюдение может осуществляться в качестве контроля предоставляемых услуг. Видеонаблюдение может осуществляться скрытым и открытым способами, с помощью любых технических средств, принадлежащих Исполнителю.
- При рассмотрении претензий Потребителя, Исполнитель вправе использовать результаты видеонаблюдения в качестве доказательств, при разрешении любых споров. Использовать указанные результаты видеонаблюдения Исполнитель вправе без уведомления и получения предварительного согласия со стороны Потребителя и его представителей, в том числе в рекламных целях.
- Подписывая Согласие об обработке персональных данных/согласие с правилами проживания (Потребителя), Потребитель, включая его представителей и совместно проживающих с ним в номере лиц, указанных в Составе группы номера Гостя, соглашается с условиями данного пункта. При этом Потребитель, его представители и совместно проживающие с ним в номере лица заранее отказываются от предъявления любых претензий к Исполнителю, в которых сам факт осуществления видеонаблюдения и его результаты будут рассматриваться в качестве вмешательства в частную жизнь любых лиц, либо в качестве распространения сведений, порочащих честь и достоинство граждан и деловую репутацию граждан.
- Результаты видеонаблюдения могут быть предоставлены Пансионатом в любые государственные, в том числе правоохранительные и контролирующие организации по их запросу, без уведомления и получения предварительного согласия со стороны Потребителя, его представителей и совместно проживающих с ним в номере лиц.
- 7.7. Исполнитель имеет право запретить фото и видео съёмку с использованием профессионального фото и видео оборудования на территории и вокруг Пансионата в случае, если данная съёмка не была согласована с Исполнителем заранее.
- 7.8. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, Исполнитель и Потребитель руководствуются действующим законодательством РФ.

7.9. Поставив подпись в Согласие об обработке персональных данных/согласие с правилами проживания, Потребитель подтверждает, что ознакомился с Правилами проживания и предоставления услуг в Пансионате «Южный Парус»,  
а также:

- с Правилами бронирования номеров в «Пансионате «Южный Парус» (Приложение № 1);
- с Правилами поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций (Приложение № 2);
- с Правилами пожарной безопасности для проживающих в «Пансионате «Южный Парус» (Приложение № 3);
- с Правилами пользования электроприборами для проживающих в «Пансионате «Южный Парус» (Приложение № 4);
- с Правилами посещения бассейна для проживающих в «Пансионате «Южный Парус» (Приложение № 5);
- с Прейскурантом на порчу имущества в «Пансионате «Южный Парус» (Приложение № 6);
- с Порядком и правилами хранения забытых вещей в «Пансионате «Южный Парус» (Приложение № 7);
- с информацией о сумме и порядке уплаты курортного сбора;

#### **ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Настоящие Правила обязательны для соблюдения всеми Потребителями услуг Исполнителя и посетителями Пансионата.

Ваша подпись в Согласии об обработке персональных данных/согласии с правилами проживания, означает ознакомление и полное понимание всех условий настоящих Правил и согласие с ними, включая полную ответственность за их нарушение, в соответствии с настоящими Правилами и законодательством РФ.

## **ПРАВИЛА БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ В ПАНСИОНАТЕ «ЮЖНЫЙ ПАРУС» ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Настоящие правила устанавливают порядок бронирования, предоставления и оплаты услуг в Пансионате «Южный Парус».

Настоящие правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, в соответствии с законом РФ от 7 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

### **ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛАХ**

«Бронирование» - предварительный заказ мест и (или) номеров в пансионате или ином средстве размещения Потребителем;

«Гарантированное бронирование» – бронирование номера с подтверждением о том, что Исполнитель гарантирует Потребителю или его представителю заселение в забронированный Потребителем номер в необходимое Потребителю время. Потребитель, в свою очередь, гарантирует оплатить номер, даже если не сможет им воспользоваться в случае неявки в Пансионат.

«Пансионат» - средство размещения, представляющее собой имущественный комплекс (здание; часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг.

«Исполнитель» - общество с ограниченной ответственностью, предоставляющее потребителю гостиничные услуги.

«Потребитель» - гражданин, группа граждан или юридическое лицо, имеющее намерение заказать, заказывающий или использующий услуги, как для личных, так и для деловых целей.

### **1. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ**

1.1. Бронирование номера в Пансионате осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования Исполнителя посредством телефонной связи, электронной почты или на сайте: Тел.: 8 (86133) 33-7-33; 8(86133) 33-8-38, +7(918)1337575.  
e-mail: al-parus2015@yandex.ru сайт Исполнителя: <https://pansionat-parus.ru/>  
а также непосредственно в пансионате «Южный Парус» у менеджера отдела продаж, с порталов или заявки через агентов.

### **2. СРОК ПОДТВЕРЖДЕНИЯ БРОНИРОВАНИЯ**

2.1. Отдел бронирования, не позднее 24 часов (в рабочие дни) с момента получения заявки на бронирование, подтверждает Потребителю бронирование, либо в удовлетворении заявки отказывает. Подтверждение бронирования должно содержать следующие сведения о предоставляемой брони: категории номера, цене размещения и периоде проживания, перечне услуг, входящих в цену, а также прочие условия оказания гостиничных услуг.

2.2. В случае подтверждения заявки на бронирование, Исполнитель направляет Потребителю счет за проживание. Потребитель, забронировавший проживание, вносят предоплату 10% стоимости проживания.

2.3. С момента выставления счета и его направления Потребителю, указанный в счете номер считается предварительно забронированным.

2.4. Счет считается действительным в течение указанного в нем Исполнителем срока, но не более пяти банковских дней с даты его выставления.

2.5. В случае, если период между датой бронирования и датой заезда Потребителя составляет менее пяти дней, выставляется счет с внесением предоплаты в течении одного дня.

2.6. В случае, если период между датой бронирования и датой заезда Потребителя составляет менее 24 часов, полная оплата просиходит в день заезда на стойке приема и размещения.

2.7. В случае нарушения Потребителем установленных сроков оплаты, бронирование с номера снимается.

- 2.8. Обязательным условием аннулирования брони является уведомление Потребителя ответственным менеджером путем совершения исходящего звонка, или оповещения смс, или по электронной почте, об аннулировании брони в связи с нарушением Потребителем сроков оплаты.
- 2.9. Номер считается гарантированно забронированным в момент поступления предоплаты на расчетный счет, либо в кассу пансионата. В дальнейшем эта сумма включается в стоимость оплаты номера.
- 2.10. Исполнитель направляет Потребителю по электронному адресу Подтверждение бронирования, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) Исполнителя, Потребителя, категории заказанного номера и цене номера (места в номере), сроках проживания в Пансионате, об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые Исполнителем.
- 2.11. В Пансионате установлен единый расчётный час — 10.00 (время местное). Время Заезда 12:00 (время местное), время выезда из Отеля — 10:00 (время местное).  
В случае раннего заезда или задержки выезда (продление проживания) Потребителя оплата производится по прейскуранту цен «продления проживания в номере».
- 2.12. Услуга ранний заезд/поздний выезд оказывается по факту заезда или выезда гостя. Заранее данная услуга не бронируется.
- 2.13. Размещение Потребителя в уже забронированном номере до времени заезда в Средство размещения, задержка Потребителя после расчетного часа допускается по согласованию с менеджеем отдела продаж.
- 2.14. При опоздании Потребителя более чем на 24 часа взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки.
- 2.15. Регистрация в Пансионате граждан РФ осуществляется по предъявлении ими паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации или паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации.
- 2.16. Регистрация в Пансионате 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 этих несовершеннолетних.
- 2.17. Заселение иностранных граждан осуществляется по предъявлении ими национального паспорта (обязателен всегда) вместе с миграционной картой/ разрешением на временное проживание на территории РФ/ видом на жительство.
- 2.18. Исполнитель имеет право отказать Потребителю в размещении при отсутствии вышеперечисленных документов.
- 2.19. При гарантированном бронировании (если бронирование оплачено более 1-х суток) номер сохраняется до 10:00 часов дня, следующего за днем запланированного заезда для выяснения ситуации. Если Потребитель не прибыл и/или вышел на связь после 10:00 часов дня, следующего за днем запланированного заезда, Исполнитель вправе отменить бронирование и удержать штраф в размере стоимости одних суток от внесённой предоплаты.

### **3. БРОНИРОВАНИЕ СО СКИДКАМИ И АКЦИЯМИ**

- 3.1. В случае бронирования на период действия скидок или по акции - скидки между собой не суммируются.
- 3.2. В случае бронирования Потребителя по скидке «Постоянного Гостя», обязательно проверяется история Потребителя на количество посещений, при этом не учитываются отмененные бронирования.

### **4. ЦЕНЫ НА УСЛУГИ ПАНСИОНАТА**

- 4.1. Стоимость оказываемых Потребителю услуг указывается в подтверждении бронирования. При производстве окончательных расчетов между сторонами в расчет берется стоимость, указанная в подтверждении бронирования.
- 4.2. Цены на проживание и услуги в Пансионате осуществляется по свободным (договорным) ценам, согласно утвержденному руководством Пансионата прейскуранту. Ценообразование на Гостиничные номера в Пансионате является динамичным. Цена на размещение в Пансионате может изменяться в любое время на усмотрение Исполнителя. Стоимость номера фиксируется при бронировании номера и не изменяется вплоть до окончания срока пребывания Потребителя в Пансионате

### **5. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ В ПАНСИОНАТЕ**

5.1. Услуги по усмотрению Потребителя могут быть оплачены одним из следующих способов:

- путем безналичного перевода денежных средств на расчетный счет Исполнителя;
- наличными денежными средствами в Пансионате;
- с помощью банковских карт Visa, MasterCard, American Express, JCB, МИР.

5.2. Обязательство Потребителя по оплате услуг пансионата считается выполненным в момент зачисления предоплаты/соответствующих денежных средств на расчетный счет или в кассу Пансионата.

## **6. УСЛОВИЯ ИЗМЕНЕНИЯ ДАТ ПРОЖИВАНИЯ, ОТКАЗ ОТ БРОНИРОВАНИЯ**

6.1. Любые изменения дат проживания (дата заезда, дата выезда, перенос срока проживания), а также отказ от забронированных гостиничных услуг без применения штрафных санкций Потребитель может производить не позднее, чем за 14 дней до даты заезда.

6.2. При досрочном выезде из номера возврат денежных средств за неиспользованные сутки производится при условии компенсации расходов Исполнителя.

6.3. Потребитель заблаговременно, за 48 часов до даты и времени отъезда сообщает администратору о досрочном выезде. Если Потребитель сообщает о досрочном выезде в срок менее чем за 48 часов до даты и времени выезда отъезда, Исполнитель взимает плату в размере одних суток проживания.

6.4. Если Потребитель бронировал номер на определённый срок и при заезде сокращает проживание до 1 суток, Исполнитель вправе отказать данному Потребителю в размещении.

6.5. При переносе сроков бронирования оформляется и отправляется Потребителю новое подтверждение на указанные даты.

6.6. Уведомление об изменении условий бронирования осуществляется Потребителем по электронной почте.

6.7. Ответ на уведомление направляется по обратному адресу полученного электронного письма, либо на электронный адрес для обратной связи, указанный в сообщении.

## **7. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ПРЕДОПЛАТЫ**

7.1. В случае отказа Потребителя от бронирования номера и направления соответствующего письменного уведомления об отказе на электронный адрес Исполнителя в срок не позднее, чем в срок, указанный в п.

6.1. данных правил бронирования, предоплата Потребителю возвращается без штрафа, в полном объеме, за исключением комиссии, взимаемой банком, за перевод денежных средств.

7.2. В случае нарушения указанных в п. 6.1. сроков уведомления Исполнитель вправе удержать, из внесенной Потребителем (его гарантом, Заказчиком услуги) предоплаты сумму в размере стоимости одних суток проживания согласно тарифу, действующему на момент произведения указанной операции. Данная сумма является возмещением убытков Исполнителя за фактический простой номера или резервирование номера на имя Потребителя на весь период его проживания

7.3. В свою очередь Исполнитель отправляет на электронную почту Потребителя образец-заявление на возврат Предоплаты (денежных средств).

7.4. Для возврата предоплаты Потребитель в течение 10 рабочих дней со дня получения заполняет заявление (живая подпись, скан) полные реквизиты банковского счета и направляет его на электронный адрес Исполнителя. Возврат денежных средств производится в течение 14-ти рабочих дней со дня получения от Потребителя заполненного Заявления о возврате предоплаты по банковским реквизитам, указанным Потребителем в данном заявлении.

7.5. Во всех иных случаях предоплата в размере стоимости проживания одних суток от внесенной предоплаты не возвращается.

## **8. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ И ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

8.1. В исключительных случаях, Исполнитель оставляет за собой право замены предварительно забронированного номера на номер равного или более высокого класса, без изменения стоимости размещения или полный возврат предоплаты Потребителю. При этом Исполнитель незамедлительно информирует Потребителя о произведенной замене или возврате предоплаты.

8.2. При оплате счета Потребитель автоматически подтверждает свое согласие с Правилами бронирования номеров в Пансионате «Южный Парус», Правилами проживания и предоставления услуг в Пансионате «Южный Парус».

## **ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ при возникновении чрезвычайных ситуаций**

Как подготовиться к возможной чрезвычайной ситуации? Что нужно сделать, чтобы беда не застала Вас врасплох? Как справиться с бедой, сохранить здоровье, а главное – жизнь?

В памятке в сжатой форме изложены примерные рекомендации по действиям при возникновении различных чрезвычайных ситуаций.

### **ТЕРРОРИСТИЧЕСКИЙ АКТ.**

#### ***Рекомендации в случае угрозы взрыва.***

Террористы могут установить взрывные устройства в самых неожиданных местах: на дорогах около организаций и жилых домов, в здании, припаркованных автомобилях. В настоящее время могут использоваться как промышленные, так и самодельные взрывные устройства, замаскированные под любые предметы.

#### ***Рекомендации при угрозе проведения террористического акта.***

1. Будьте предельно внимательны и доброжелательны к окружающим вас людям.
2. Ни при каких условиях НЕ ДОПУСКАЙТЕ ПАНИКИ!!!
3. Уберите пожароопасные предметы
4. Убрать посторонние предметы из оконных и дверных проемов
5. Задёрните шторы на окнах — это защитит вас от повреждения осколками стекла.
4. Откажитесь от участия в массовых мероприятиях.
5. Окажите психологическую поддержку другим гостям и детям.

#### ***Рекомендации по действиям при получении угрозы по телефону.***

- Не оставлять без внимания ни одного подобного звонка. Передать полученную информацию в правоохранительные органы
- Постараться дословно запомнить разговор, а лучше записать его на бумаге
- Запомнить пол, возраст звонившего и особенности его речи (темп речи, голос, произношение, манеры речи)
- Обязательно постараться отметить звуковой фон (шум автомашин или железнодорожного транспорта, голоса), характер звонка (городской или междугородний) и т.д.

#### ***Рекомендации по действиям при получении угрозы в письменной форме***

- Принять меры к сохранности и быстрой передаче письма в правоохранительные органы. По возможности, письмо положить в чистый полиэтиленовый пакет.
- Если документ в конверте, то его вскрытие производится только с левой или правой стороны путем отрезки кромки ножницами
- Сохраните все: сам документ, конверт, упаковку, любые вложения. Не позволяйте знакомиться с содержанием письма другим лицам.
- На анонимных материалах не делать надписи, подчеркивание, обводку отдельных мест в тексте. Запрещается их сгибать, мять, сшивать, склеивать.

#### ***Рекомендации при обнаружении взрывоопасного предмета.***

Заметив взрывоопасный предмет (гранату, снаряд, бомбу и т.п.), не подходите близко к нему, позовите находящихся поблизости людей и попросите немедленно сообщить о находке в полицию. Не позволяйте случайным людям прикасаться к опасному предмету или пытаться обезвредить его.

Обращайте внимание на оставленные сумки, портфели, свёртки, игрушки и другие бесхозные предметы, в которых могут находиться самодельные взрывные устройства. Немедленно сообщите об этом любому сотруднику. Не открывайте их, не трогайте руками, предупредите стоящих рядом людей о возможной опасности. Заходя в здание, обращайтесь внимание на посторонних людей и незнакомые предметы. Будьте бдительны и внимательны!

Рекомендуемые границы безопасного удаления и оцепления при обнаружении взрывного устройства или подозрительного предмета, который может оказаться взрывным устройством

- Граната РГД – 50м

- Граната Ф1 – 200м
- Тротиловая шашка массой 400г – 60м
- Тротиловая шашка массой 200г – 50м
- Пивная банка 0,33л – 60м
- Мина МОН-50 – 90м
- Чемодан (кейс) – 200м
- Дорожный чемодан – 400м
- Автомобиль типа «Жигули» - 500м
- Автомобиль типа «Волга» - 600м
- Микроавтобус – 900м
- Грузовая автомашина (фургон) – 1200м

**Рекомендации при обнаружении подозрительных почтовых отправлений.**

Признаки писем (бандеролей), которые должны вызвать подозрение:

- корреспонденция неожиданная;
- не имеет обратного адреса, неправильный адрес, неточности в написании адреса, неверно указан адресат
- нестандартна по весу, размеру, форме, неровна по бокам, заклеена липкой лентой;
- помечена ограничениями типа «лично» и «конфиденциально»;
- имеет странный запах, цвет, в конвертах прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.);
- нет соответствующих марок или штампов почтовых отделений.

**В случае обнаружения подозрительных ёмкостей, содержащих неизвестные вещества (в порошкообразном, жидком или аэрозольном состоянии), рекомендуется:**

- не пытаться самостоятельно вскрыть ёмкость, пакет, контейнер и др.;
- по возможности не брать в руки подозрительное письмо или бандероль;
- сообщить об этом факте любому сотруднику Пансионата
- оказывать помощь в составлении списка всех лиц, кто непосредственно контактировал с подозрительными предметами (их адреса, телефоны);
- лицам, контактировавшим с подозрительными предметами, неукоснительно выполнить мероприятия личной гигиены (вымыть руки с мылом, по возможности принять душ) и рекомендации медицинских работников по предупреждению заболевания.

**Если вдруг произошел взрыв.**

1. Спокойно уточните обстановку.
2. В случае необходимой эвакуации возьмите документы и предметы первой необходимости.
3. Продвигайтесь осторожно, не трогайте повреждённые конструкции и оголившиеся провода.
4. В разрушенном или повреждённом помещении из-за опасности взрыва скопившихся газов нельзя пользоваться открытым пламенем (спичками, свечами, зажигалками и т.п.).
5. При задымлении защитите органы дыхания смоченным платком (полотенцем).
6. Действуйте в строгом соответствии с указаниями должностных лиц.

**Вас завалило обломками стен.**

Постарайтесь не падать духом, дышите глубоко и ровно, приготовьтесь терпеть голод и жажду. Голосом и стуком привлекайте внимание людей. Если вы находитесь глубоко от поверхности земли, перемещайте влево - вправо любой металлический предмет (кольцо, ключи и т. д.) для обнаружения вас металлолокатором.

Если пространство около вас относительно свободно, не зажигайте спички, свечи, берегите кислород. Продвигайтесь осторожно, стараясь не вызывать нового обвала, ориентируйтесь по движению воздуха, поступающего снаружи. Если у вас есть возможность, с помощью подручных предметов (доски, кирпича и т.д.) укрепите потолок от обрушения и дожидайтесь помощи. При сильной жажде положите в рот небольшой гладкий камешек или обрывок носового платка и сосите его, дыша носом.

**РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОВЕДЕНИЮ В СЛУЧАЕ ЗАХВАТА ЗАЛОЖНИКОВ.**

Каждый конкретный случай взятия заложников своеобразен и отличается от других. Специалисты различных областей (ФСБ, МВД, МО, МЧС) активно изучают практику захвата преступниками заложников, вырабатывают различные меры предупреждения тяжких случаев. Эти меры превентивного характера, направленные на снижение шансов стать заложником, а также рекомендации психологического и поведенческого характера в отношении того, как себя правильно вести, если конкретно Вы стали жертвой захвата. Предлагаемые специалистами общие рекомендации могут оказаться весьма *полезными и эффективными для сохранения жизни и здоровья*:

1. По возможности скорее возьмите себя в руки, успокойтесь и не паникуйте. Если вас связали или завязали глаза, попытайтесь расслабиться, дышите глубже.
2. Подготовьтесь физически, морально и эмоционально к возможному суровому испытанию. При этом помните, что большинство случаев освобождения людей совершается в среднем через 5 часов, в 95 % случаев заложники оставались в живых. Будьте уверены, что правоохранительные органы и другие спецслужбы уже предпринимают профессиональные меры для Вашего освобождения.
3. Не пытайтесь бежать, если нет полной уверенности в успехе побега.
4. Постарайтесь запомнить, как можно больше информации о террористах. Составьте их словесный портрет, обратите внимание на характерные особенности внешности, телосложения, акценты, темперамента, манеры и. определите их количество, степень вооруженности. Эта информация может впоследствии оказать значительную помощь правоохранительным органам при установлении личности террористов.
5. По возможности расположитесь подальше от окон и дверей, а также от самих террористов, т.е. местах большей безопасности в случае, если в спец. подразделении предпримут активные меры по Вашему освобождению (штурм помещения, огонь снайперов на поражение злоумышленников и др.)
6. В случае штурма здания рекомендуется лечь на пол лицом вниз, сложив руки на затылке. Ни в коем случае не рвитесь навстречу и не убегайте от сотрудников спец. подразделения, т.к. они могут принять Вас за одного из похитителей.
7. Не возмущайтесь, если при штурме с Вами могут поначалу поступить несколько некорректно. Вас могут обыскать, заковать в наручники, связать, нанести эмоциональную или физическую травму, подвергнуть допросу.

Отнеситесь с пониманием к тому, что в подобных ситуациях такие действия штурмующих оправданы (до окончательной идентификации всех лиц и выявления истинных злоумышленников).

#### ***Если вы оказались в руках террористов***

1. Не оказывайте агрессивного сопротивления, не делайте резких и угрожающих движений, не провоцируйте террористов на необдуманные действия, избегайте прямого зрительного контакта.
2. Выполняйте все распоряжения похитителей.
3. Займите позицию пассивного сотрудничества. Разговаривайте спокойным голосом. Избегайте вызывающего враждебного тона, ненормативной лексики и поведения, которые могут вызвать гнев и вывести из себя захватчиков.
4. Ведите себя спокойно, сохраняйте при этом чувство собственного достоинства. Не высказывайте категоричных отказов, но не бойтесь обращаться со спокойными просьбами в чем остро нуждаетесь.

#### ***При длительном нахождении в положении заложника:***

1. Не допускайте возникновения чувства жалости, смятения и замешательства, мысленно подготовьте себя к будущим испытаниям. Сохраняйте умственную активность.
2. Избегайте чувства отчаяния, используйте для этого внутренние ресурсы само убеждения.
3. Думайте и вспоминайте о приятных событиях в Вашей жизни. Помните, что шансы на Ваше освобождение со временем возрастают. Будьте уверены, что делается все возможное для Вашего освобождения.
4. Установите график физической и интеллектуальной деятельности, выполняйте дела в строгом методическом порядке.
5. Для поддержания сил и возможного побега ешьте все, что дают, даже если пища не нравится и не вызывает аппетита. Убедите себя в том, что потеря аппетита и веса являются нормальным явлением в подобной экстренной ситуации.

#### ***Поведение на допросе:***

1. На вопросы отвечайте кратко. Более свободно и пространно разговаривайте на несущественные общие темы, но будьте осторожны, когда затрагиваются важные личные или государственные вопросы.
2. Внимательно контролируйте свое поведение и ответы. Не допускайте заявлений, которые сейчас или в последующем могут навредить Вам или другим людям.
3. Оставайтесь вежливыми, тактичными при любых обстоятельствах контролируйте свое настроение.

4. Не принимайте сторону похитителей, не выражайте активно им свои симпатии и приверженность их идеалам.
5. В случае принуждения выразить поддержку требованиям террористов (письменно, в звуко- или видеозаписи) укажите, что они исходят от похитителей. Избегайте и заявлений от своего имени.
6. После освобождения не делайте скоропостижных заявлений до момента, когда Вы будете полностью контролировать себя, восстановите мысли, ознакомьтесь с информацией официальных и других источников.

### **ЗЕМЛЕТРЯСЕНИЕ.**

#### ***При получении предупреждения об угрозе землетрясения.***

Во время землетрясения, ощутив колебания здания, увидев качание светильников, падение предметов, услышав нарастающий гул и звон бьющегося стекла, не поддавайтесь панике (от момента, когда Вы почувствовали первые толчки до опасных для здания колебаний, у Вас есть 15-20 секунд). Быстро выйдите из здания. Покидая помещения, спускайтесь по лестнице, а не на лифте. Оказавшись на улице не стойте вблизи зданий, а перейдите на открытое пространство.

Не пользуйтесь свечами, спичками, зажигалками – при утечке газа возможен пожар. Держитесь в стороне от нависающих балконов, карнизов, парапетов, опасайтесь оборванных проводов. Если Вы вынуждено остались в помещении, то встаньте в безопасном месте: у внутренней стены, в углу, во внутреннем стенном проеме или у несущей опоры. Если возможно, спрячьтесь под стол, держитесь подальше от окон и тяжелой мебели.

Соблюдайте сами спокойствие и порядок, требуйте этого от других. Вместе с работниками пересекайте распространение панических слухов, все случаи грабежа, мародерства и т. п., слушайте сообщения местного радио.

#### ***После землетрясения.***

Перед тем, как войти в здание, убедитесь, не угрожает ли оно обвалом лестниц, стен, перекрытий. Не подходите к явно поврежденным зданиям.

Вернувшись в здание, не включайте электричество, газ, водопровод, пока их исправность не проверит коммунально-техническая служба.

Соблюдайте осторожность с оборванными и оголенными электрическими проводами. Не допускайте к ним детей.

Не пейте воду из поврежденных (затопленных) колодцев до проверки ее пригодности санитарно-эпидемиологической службой.

#### ***Если вас завалило обломками.***

Дышите глубоко, не позволяйте победить себя страху и пасть духом, надо попытаться выжить любой ценой.

Оцените ситуацию и изучите, что есть в ней положительного (отсутствие ран, свобода действий, поступление свежего воздуха).

Помните, что человек способен выдержать жажду, и, особенно голод в течение достаточного количества дней, если не будет бесполезно расходовать энергию.

Верьте, что помощь придет обязательно.

Голосом и стуком привлекайте внимание людей.

Не зажигайте спички, зажигалки, свечи, берегите кислород.

Если единственным путем выхода является узкий лаз, вы должны протискиваться, прижав локти к бокам, и двигая ногами вперед, как черепаха.

Если имеется возможность с помощью подручных предметов (доски, кирпича и т. д.) укрепите потолок от обрушения и дожидайтесь помощи.

Если Вас придавило землей, попытайтесь перевернуться на живот, чтобы ослабить давление на грудную клетку и брюшную полость. Придавленные руки и ноги чаще растирайте, массируйте, восстанавливая кровообращение.

При сильной жажде положите в рот небольшой гладкий камешек или обрывок носового платка и сосите его.

### **УРАГАН, БУРЯ, СМЕРЧ.**

#### ***Рекомендации по действиям во время урагана, бури, смерча.***

Если они застали Вас в здании, отойдите от окон и займите безопасное место у стен внутренних помещений, в коридоре, у встроенных шкафов, кладовых, в прочных шкафах, под столами. Включите радиоприемник для получения информации от органов МЧС; по возможности, укройте детей в заглубленном укрытии (убежище, подвале, и т.п.)

Если ураган, буря или смерч застали Вас с детьми на улице держитесь как можно дальше от легких построек, зданий, мостов, эстакад, линий электропередач, мачт, деревьев, рек, озер и промышленных объектов. Для защиты от летящих обломков и осколков стекла используйте листы фанеры, картонные и пластмассовые ящики, другие подручные средства.

На открытой местности укройтесь в канаве, яме, овраге, любой выемке; при этом лечь на дно и плотно прижаться к земле.

При пыльной буре закройте лицо марлевой повязкой, платком, куском ткани, а глаза очками.

### **ЗАСУХА (СИЛЬНАЯ ЖАРА).**

#### ***Рекомендации по действиям во время засухи (сильной жары)***

Избегайте воздействия повышенной температуры. Носите светлую воздухопроницаемую одежду (желательно из хлопка) с головным убором. Помните, что обожженная кожа перестает выделять пот и охлаждаться. Передвигайтесь не спеша, старайтесь чаще находиться в тени. Не употребляйте пиво и другие алкогольные напитки, это приведет к ухудшению общего состояния организма. Посоветуйтесь с врачом, требуется ли вам дополнительное употребление соли во время жары. При тепловом поражении немедленно перейдите в тень, на ветер или примите душ, медленно выпейте много воды. Постарайтесь охладить свое тело, чтобы избежать теплового удара. В случае потери сознания кем-то из окружающих, проведите реанимационные мероприятия (делайте массаж сердца и искусственное дыхание). Помните, что во время засухи возрастает вероятность пожаров.

### **НАВОДНЕНИЕ (ПАВОДОК).**

По сигналу оповещения об угрозе наводнения и об эвакуации безотлагательно, в установленном порядке выходите и выводите детей из опасной зоны возможного катастрофического затопления в назначенный безопасный район или на возвышенные участки местности.

При отсутствии организованной эвакуации, до прибытия помощи или спада воды, находитесь на верхних этажах и крышах зданий.

При этом постоянно подавайте сигнал бедствия: днем - вывешиванием или размахиванием хорошо видимым полотнищем, подбитым к древку, а в темное время - световым сигналом и периодически голосом.

При подходе спасателей спокойно, без паники и суеты, с соблюдением мер предосторожности, организуйте переход детей в плавательное средство. При этом неукоснительно соблюдайте требования спасателей, не допускайте перегрузки плавсредств. Во время движения не покидайте установленных мест, не садитесь на борта, строго выполняйте требования экипажа.

Самостоятельно выбираться из затопленного района рекомендуется только при наличии таких серьезных причин, как необходимость оказания медицинской помощи пострадавшим, продолжающийся подъем уровня воды, при угрозе затопления верхних этажей (чердака). При этом необходимо иметь надежное плавательное средство и знать направление движения. В ходе самостоятельного выдвижения не прекращайте подавать сигнал бедствия. Оказывайте помощь людям, плывущим в воде и утопающим.

**ПОМНИТЕ! Ваши знания и умения, правильные и грамотные действия могут сохранить жизнь.**

**ЕДИНЬЙ ТЕЛЕФОН СПАСЕНИЯ**

**01**

**ПРАВИЛА ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ДЛЯ ПРОЖИВАЮЩИХ  
В ПАНСИОНАТЕ «ЮЖНЫЙ ПАРУС»**

**В номерах и помещениях пансионата запрещается:**

1. Курить, разводить огонь;
2. Уходя из номера, выключайте телевизор, кондиционер, лампы освещения.
3. Не накрывайте включенные торшеры и настольные лампы бумагой, тканью и другими горючими материалами.
4. Если Вы прибыли в пансионат впервые, постарайтесь хорошо запомнить расположение выходов и лестниц, ознакомьтесь с планом эвакуации и местонахождением первичных средств пожаротушения.
5. В Пансионате запрещается пользоваться электроприборами (утюгом, микроволновкой, мультиваркой и т.д.), за исключением приборов, установленных в номере.
6. Не оставляйте без присмотра маленьких детей и не разрешать детям играть со спичками/зажигалками.
7. Хранить легковоспламеняющиеся и горючие жидкости, взрывчатые вещества, баллоны с газами, товары в аэрозольной упаковке и другие взрывоопасные вещества и материалы.
8. Загромождать мебелью, оборудованием и другими предметами проходы, коридоры, лестничные площадки.

<b>В случае пожара в Вашем номере:</b>	<b>В случае пожара вне Вашего номера:</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Немедленно сообщите о случившемся в пожарную часть по телефону «101», «112»</li><li>2. Если ликвидировать очаг горения своими силами не представляется возможным, выйдите из номера и закройте дверь, не запирая её на замок, активируйте систему пожарной сигнализации, включив ручной пожарный извещатель</li><li>3. Обязательно сообщите о пожаре дежурной по этажу горничной или другому представителю администрации</li><li>4. Покиньте опасную зону и действуйте по указанию администрации</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Немедленно сообщите о случившемся в пожарную охрану по телефону «101», «112»</li><li>2. Покиньте ваш номер после того, как закроете окна и двери, выйдите из здания.</li><li>3. Если коридоры и лестничные клетки сильно задымлены и покинуть помещение нельзя - оставайтесь в вашем номере, открыв настежь окна.</li><li>4. Закрытая и хорошо уплотнённая дверь может надолго защитить вас от опасной температуры. Чтобы избежать отравления дымом, закройте щели и вентиляционные отверстия смоченными водой полотенцами и постельными принадлежностями.</li><li>5. Постарайтесь сообщить по телефону администрации о своём местонахождении.</li><li>6. С прибытием к месту происшествия пожарных подойдите к окну и подайте знак об оказании вам помощи. Переждать пожар можно на балке, при этом необходимо закрыть за собой балконную дверь.</li></ol>

**ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОПРИБОРАМИ ДЛЯ ПРОЖИВАЮЩИХ  
В ПАНСИОНАТЕ «ЮЖНЫЙ ПАРУС»**

**В номерах и помещениях пансионата запрещается:**

1. Пользоваться самодельными электроприборами;
2. Оставлять без присмотра включённые в сеть электроприборы (утюг, телевизор, чайник, фен, зарядные устройства);
3. Использовать электроприборы с нарушением правил пожарной безопасности;
4. Обертывать электролампы и светильники бумагой, тканью и другими горючими материалами;
5. Использовать светильники местного освещения (настольные лампы, торшеры бра и т.п.), лампы накаливания мощностью более 60 Вт, а также светильники с источником света, номинальная мощность которых выше допустимых значений, установленных в паспорте или техническом описании;
6. Склаживать горючие материалы на расстоянии менее 0,5 метра от светильников, электропроводов и других электроустановок;
7. Использовать кипятильники, плитки и другие электронагревательные приборы;
8. Уходя из номера, не забывайте выключить телевизор, кондиционер, утюг, светильники.

## **ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ БАССЕЙНА ДЛЯ ПРОЖИВАЮЩИХ В ПАНСИОНАТЕ «ЮЖНЫЙ ПАРУС»**

Уважаемые гости!

Мы искренне рады вам, и сделаем все возможное для того, чтобы ваше пребывание в бассейнах нашего пансионата доставило вам удовольствие и принесло пользу. Вместе с тем, напоминаем, что для вашей личной безопасности и комфорта вам необходимо соблюдать следующие правила:

1. Гости, проживающие в пансионате, посещают бассейны бесплатно. Дети до 14 лет находятся на территории бассейнов только с сопровождающими лицами. Ответственность за детей несут сопровождающие их лица (родители, лица по доверенности).

Детям до 4-х лет без сопровождения взрослых в бассейнах и без спасательных жилетов купаться запрещено!

2. Форма одежды для посещения бассейнов: купальный костюм, сменная обувь. Дети должны быть в спасательных жилетах или нарукавниках: одеть на них и не разрешать снимать во время купания.

3. Необходимо соблюдать правила личной гигиены и перед посещением бассейнов обязательно принять душ без купального костюма.

4. В бассейне ЗАПРЕЩЕНО:

- Нырять в длину и глубину, выполнять любые упражнения, связанные с задержкой дыхания.
- Отправлять естественные надобности в чашу бассейна.
- Самостоятельно обучать плаванию других посетителей, в том числе детей.
- Находиться в нетрезвом состоянии, в состоянии наркотического опьянения, курить.
- Бегать по бортику бассейна, прыгать с бортика бассейна в воду.
- Жевать жевательную резинку.
- Проносить бьющиеся предметы в зону бассейна.
- Проносить напитки и продукты питания.
- Осуществлять прием пищи и напитков на прилегающей территории бассейна и в бассейне.
- Находиться лицам, имеющим медицинские противопоказания (инфекционные заболевания кожи, открытые раны, трудности с дыханием, расстройство вестибулярного аппарата и т.д.).
- Находиться в верхней одежде и в уличной обуви.

5. Нахождение в бассейне возможно только в купальных костюмах: плавки, плавки-шорты, купальники для женщин (слипные или раздельные, состоящие из лифа и плавок) и купальная одежда для детей (трусики-подгузники специальные для плавания). Купание в бассейне и нахождение в нем без купальных костюмов, указанных в данном пункте запрещено.

6. При наличии мелких царапин и ссадин рекомендуется обработать повреждения антибактериальным средством и воспользоваться водонепроницаемым лейкопластырем.

7. Исполнитель не несет ответственности за травмы и повреждения, возникшие вследствие несоблюдения правил посещения бассейнов.

8. Посетители бассейнов обязаны соблюдать и поддерживать общественный порядок и общепринятые нормы поведения, вести себя уважительно по отношению к другим посетителям, обслуживающему персоналу, не допускать действий, создающих опасность для окружающих. Если вольные или невольные действия (поведение) Посетителя создают угрозу для его собственной жизни и/или здоровья, а также для здоровья и/или жизни окружающих, или противоречат общепринятым нормам морали и этики, сотрудники пансионата вправе применить меры к указанным лицам в виде отстранения от посещения бассейна, а также отказа от предоставления в дальнейшем любых услуг, вывода за пределы бассейна и территории пансионата или вызова сотрудников правоохранительных органов.

9. Дети до 14 лет могут находиться в бассейнах только под присмотром взрослых. Лица, под опекой которых находятся дети, отвечают за их безопасность, а также за ущерб, нанесенный ими.

10. В случае утраты или повреждения имущества бассейнов посетитель возмещает причиненный ущерб в полном объеме.

11. Персонал пансионата вправе осмотреть содержимое пакетов, сумок, которые гости проносят в бассейн, на предмет наличия продуктов питания и напитков.

12. Несоблюдение настоящих правил является грубым нарушением, за которое с посетителя взимается компенсационная выплата в размере 5000 рублей. При повторном нарушении гость до бассейнов не допускается.

Приложение № 6  
к Правилам проживания и предоставления услуг  
в «Пансионате «Южный Парус»

**ПРЕЙСКУРАНТ НА ПОРЧУ ИМУЩЕСТВА В ПАНСИОНАТЕ «ЮЖНЫЙ ПАРУС»**

<b>Наименование</b>	<b>Цена в руб./шт.</b>	<b>Наименование</b>	<b>Цена в руб./ шт.</b>
Кровать односпальная	10 000	Пепельница	150
Панель прикроватная	4 500	Ведро для мусора	800
Тумба прикроватная	3 000	Корзина для мусора	200
Шкаф платяной	12 000	Рожок для обуви	100
Панель с зеркалом и вешалками	4 500	Таз для стирки	650
Обувница	2 000	Вилка	80
Кресло кровать	20 000	Нож	100
Полукресло	7 000	Консервный нож	100
Матрац	12 800	Тарелка	200
Одеяло	1 000	Фен	2 000
Подушка	650	Стакан	150
Наматрасник	1 500	Светильник прикроватный	800
Простынь	1 000	Светильник в ванной	600
Наволочка	500	Стол	9 000
Полдодеальник	1 200	Сейф	7 000
Полотенце банное	850	Табурет пластиковый	800
Полотенце для лица	600	Штора для ванны	600
Полотенце для ног	550	Щетка одежная	120
Покрывало на кровать	6 500	Тройник	150
Занавески тентовые	4 000	Бумагодержатель	450
Штора сетка беж.	3 500	Коврик в ванной	350
Телевизор обычный	3 000	Вешалка плечико	200
Телевизор ЖК	18 000	Напольное ковровое покрытие	650 квм
Телефон	1 200	Унитаз	6 000
Пульт от телевизора	800	Беде	5 000
Холодильник	8 000	Картина	1 000
Сплит система	18 000	Цифровой ресивер	1 500
Пульт от сплит системы	1 500	Водонагреватель электрический 50 л.	10 000
Зеркало в ванной	1 000	Сместитель для ванны	1 800

Зеркало в комнате

2 000

Топпер

3 000

## **ПОРЯДОК И ПРАВИЛА ХРАНЕНИЯ ЗАБЫТЫХ ВЕЩЕЙ В ПАНСИОНАТЕ «ЮЖНЫЙ ПАРУС»**

### **1. РЕГИСТРАЦИЯ ПОТЕРЯННЫХ И НАЙДЕННЫХ ВЕЩЕЙ**

1.1. Все обнаруженные предметы рассматриваются как забытые (потерянные), найденные сотрудниками на территории пансионата, то есть в номерах и на общественных территориях. Данные предметы должны быть немедленно переданы на стойку приема и размещения для хранения.

1.2. Дежурный администратор обязан при передаче смены сообщить обо всех найденных и не нашедших своего владельца вещах сменному администратору.

1.3. Если известен владелец найденной вещи, администратор СПиР должен связаться с гостем и обсудить способ возврата.

1.4. Все малоценные находки, не подлежащие долговому хранению (напитки, продукты и т.п.), должны быть утилизированы по окончании рабочего дня.

1.5. Все остальные малоценные предметы хранятся в отделе продаж в течение одного месяца.

### **2. НАХОДКИ ОСОБОЙ ЦЕННОСТИ**

2.1. К предметам особой ценности относятся: ювелирные изделия, мобильный телефон, фото и видеокамеры, личные документы, деньги, ценные бумаги, авиабилеты, дорогая одежда и обувь и прочее.

2.2. Сотрудник, нашедший такой предмет, ОБЯЗАН незамедлительно сообщить о находке администратору СПиР или менеджеру отдела продаж и передать её в Службу приема и размещения.

2.3. Забытые вещи должны быть упакованы в прозрачные полиэтиленовые пакеты и запечатаны степлером. На прикрепленном ярлыке должна быть указана следующая информация:

- Имя, фамилия и должность нашедшего;
- Дата обнаружения вещи;
- Номер комнаты или название помещения, в котором вещь была найдена;
- Краткое описание вещи (например, «сорочка мужская белая», или «зарядное устройство NOKIA»).

2.4. Срок хранения предметов особой ценности устанавливает директор пансионата.

### **3. ПРОЦЕДУРА ВОЗВРАТА И ВЫДАЧИ НАХОДОК**

3.1. Только администратор и начальник отдела продаж имеют доступ к сейфу, где хранятся найденные ценные вещи, и могут подтвердить отсутствие или наличие требуемой вещи и выдать её под роспись.

3.2. При выдаче ценной вещи сотрудник пансионата или гость, забирающий требуемую находку, должен предъявить доказательства владения данной вещью (фото, видео т.д.)

3.3. К сотрудникам, не соблюдающим вышеизложенную процедуру сдачи и хранения потерянных вещей, применяются меры дисциплинарного воздействия.

**ВАЖНО:** Всем сотрудникам необходимо понимать, что в случае потери предмета особой ценности очень вероятно скорейшее обращение гостя с требованием вернуть ему этот предмет. Поэтому в интересах сотрудника, обнаружившего этот предмет, сразу же заявить о находке и незамедлительно сдать её в Службу приема и размещения.