ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ,
САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ И ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ
ОБЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ«УСПЕХ»
ПАНСИОНАТА «КУБАНЬ»

Настоящие Правила разработаны на основании: Конституции Российской Федерации; Гражданского кодекса; Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ; Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»; Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 года № 2300-1 (изм.от 17.02.2026); Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 04 октября 2012 № 1006; Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2025 года № 1912; Устава Общества; иных нормативно-правовых документов, касающихся осуществления санаторно-курортной и гостиничной деятельности.

1. ООО «Успех» Пансионат «Кубань» (далее по тексту – Пансионат), руководству настоящими Правилами, предоставляет отдыхающим (далее по тексту – Гость) гостиничные услуги.

2. Фирменное наименование, место нахождения и режим работы Пансионата размещается на информационной вывеске у главного входа в Пансионат.

3. Пансионат вправе применять следующие виды бронирования:

а) гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором пансионат ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется;

б) негарантированное бронирование – вид бронирования, при котором пансионат ожидает Гостя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

4. Пансионат подтверждает бронирование номера путем оплаты на официальном сайте картой или путём выставления счета-подтверждения в соответствии с заявкой гостя. Оплата на официальном сайте или Счет-подтверждение является офертой, оплачивая его, Гость подтверждает свои намерения и соглашается с условиями предоставления услуг. С момента поступления оплаты на расчетный счет Пансионата бронирование номера является гарантированным. Гость вправе произвести аннуляцию брони не менее, чем за сутки до даты заезда. В случае несвоевременного отказа от гарантированного бронирования, опоздания или незаезда Гостя, с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки.

5. Оформление проживания Гостя в Пансионате производится предъявлении им:

а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

б) свидетельства о рождении – для лица не достигшего 14-летнего возраста;

в) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации (загранпаспорт);

г) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

д) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с

международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
е) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
ж) вида на жительство лица без гражданства.
з) российского национального водительского удостоверения, в случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина РФ;
и) документа, удостоверяющего личность военнослужащего РФ в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время.

6. Регистрацией Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания осуществляется 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. № 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».

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

8. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в пансионат и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

9. При размещении в Пансионате Гость, помимо документа, удостоверяющего личность, должен иметь на руках:полис ОМС (или ДМС), путевку или ваучер, подтверждающие наличие бронирования в пансионате.

10. При регистрации Гостя Пансионат оформляет в Службе приема и размещения договор возмездного оказания услуг (для физических лиц), карточку Гостя, регистрационную карту. Руководствуясь Федеральным законом от 27 июля 2008 года № 152-ФЗ «О персональных данных», Гость подписывает согласие на обработку персональных данных Пансионатом.

11. Гости, прибывшие в Пансионат с детьми, обязаны соблюдать утвержденные в Пансионате «Правила пребывания отдыхающих с детьми и подростками».

12. Полную информацию о Пансионате: наименование, свидетельство о государственной регистрации, свидетельство о постановке на учет в налоговом органе, сертификаты на соответствие услуг питания и услуг проживания, стоимость услуг, перечень услуг, категория номеров с их описанием, перечень и стоимость дополнительных услуг, сведения о порядке и форме оплаты, настоящие Правила, сведения о местном органе по защите прав потребителей и иную информацию согласно требованиям действующего законодательства РФ Гость может получить в Службе приема и размещения, а также на официальном сайте Пансионата www.pansionat-kuban.ru.

13. Заезд:

- При гарантированном бронировании заезд Гостя в Пансионате осуществляется круглосуточно;
- При негарантированном бронировании заезд осуществляется с 13:00 до 18:30.

14. Пансионат оставляет за собой право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания в случаях:

- у прибывшего Гостя отсутствуют документы удостоверяющие личность, документы недействительны или просрочены;
- Гость находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, неадекватно, агрессивно себя ведет по отношению к окружающим;
- Гость не дает согласие на обработку персональных данных;
- в других случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ и здравым смыслом.

15. При предоставлении услуг проживания в Пансионате действует расчетный час – 11-00 часов текущих суток по местному времени; часом выезда из пансионата считается – 11 часов, часом заезда в пансионат – 13 часов. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа. При заезде Гостя с 09.00 до 13.00 часов при наличии свободных мест в Пансионате плата за проживание не взимается. При заказе отдельно от тарифа завтрак Гость оплачивает согласно действующему прейскуранту. При задержке выезда Гостя плата за проживание взимается в следующем порядке: - не более 6 часов после расчетного часа – почасовая оплата; - от 6 до 12 часов после расчетного часа – за половину суток; - от 12 до 24 часов после расчетного часа – плата за полные сутки (если нет почасовой оплаты, стоимость почасовой оплаты из расчёта средне-суточной стоимости номера). При нарушении сроков заезда по заказанной брони Пансионат не гарантирует размещение Гостя в указанной категории номеров, а размещает на свободные места (при их наличии).

16. В период пребывания в Пансионате Гость может производить оплату за приобретаемые дополнительные услуги:

- наличными денежными средствами;
- путем использования платёжной карточки или кьюаркода;
- безналичным перечислением на банковские реквизиты Пансионата.

Оплата Гостем всех предоставляемых услуг производится в соответствии с действующими прейскурантами, утвержденными в Пансионате.

17. Пансионат не несет ответственности за противоправные действия Гостя, совершенные во время отдыха. Гость обязуется возместить нанесенные Пансионату и/или третьим лицам убытки в полном объеме в случае порчи или утери имущества Пансионата и/или третьих лиц.

18. В случае если Гость неоднократно или в значительном размере (свыше 5000 рублей) наносит материальный ущерб Пансионату/третьим лицам и/или в период пребывания проявляет в отношении персонала и других гостей агрессивные действия, угрожающие безопасности здоровью или имуществу других лиц, пребывает в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения в общественных помещениях Пансионата, нарушает закон о запрете курения, создает помехи для отдыха других гостей, а также нарушает требования, установленные настоящими Правилами, действующим законодательством РФ, администрация Пансионата имеет право прекратить договор оказания услуг в одностороннем порядке. О чем администрация Пансионата составляет акт по возникшему инциденту, с привлечением, при необходимости, представителей компетентных органов (Полиции, Роспотребнадзора и др.) и выселить Гостя, нарушающего правила проживания. Произвести ему возврат денежных средств с учетом их использования и потребовать возмещения фактически понесенных Пансионатом расходов при выселении Гостя из пансионата по его вине.

19. При досрочном отъезде Гостя

– физического лица, направленного на гостиничное обслуживание возврат денежных средств происходит в следующем порядке:
- по уважительным причинам (медицинские противопоказания, тяжелая болезнь, смерть близких родственников, отзыв с места работы по служебной необходимости, стихийные бедствия и катастрофы), подтвержденные подлинными документами установленного образца, Пансионат обязуется возвратить Гостю денежные средства, полученные за услуги в соответствии с фактическим использованием.
- если досрочный отъезд Гостя не обоснован уважительными причинами,
денежные средства за неиспользованные дни возвращаются за вычетом фактически понесенных Пансионатом расходов.
- если досрочный отъезд Гостя на сутки раньше и не обоснованный уважительными причинами,, то возврат денежных средств не производится.

20. При досрочном выезде Гостя из Пансионата, направленного юридическими лицами, туристическими агентствами или посредниками (далее по тексту – Организация) размеры возмещения денежных средств оговариваются в рамках заключенных между Клиентом и юридическим лицом, агентством, посредниками договора.

21. При размещении Гостя, чье пребывание в Пансионате оплачено по безналичному расчету Организацией по тарифу одноместное размещение, дополнительное поселение Гостя в номер осуществляется по тарифу основного места с соответствующей доплатой. Размещение на основном месте рассчитывается от тарифа места в номере. Изменения в расселении осуществляются только на основании письменного согласия Организации, оплатившей пребывание Гостя. При отсутствии письменного согласия Организации дополнительное подселение в номер осуществляется по действующему тарифу за счет средств Гостя. При дополнительном подселении к Гостю, проживающему за наличный расчет, производится перерасчет с одноместного на двухместное размещение в соответствии с действующими в пансионате тарифами.

22. В случае госпитализации гостя в лечебные учреждения города оплата за нахождение в стационаре городских лечебных учреждений производится за счет средств ОМС, ДМС при наличии полиса у Гостя, при отсутствии полиса за счет Гостя.

23. Оплата за приобретенный Гостем пакет услуг может производиться как за наличный, так и за безналичный расчет. В случае оплаты услуг по безналичному расчету и предоставлении Гостем оригинала Доверенности от Организации, Гостю необходимо получить следующие документы: отрывной талон к путевке, счет-фактуру, акт об оказании услуг. Дети до 13-ти лет размещаются в Пансионате согласно утвержденным тарифам в зависимости от возраста ребенка.

24. Пансионат бесплатно предоставляет Гостю следующие виды услуг: - вызов скорой помощи и других неотложных служб; - пользование медицинской аптечкой; - пользование тонометром; - побудка к определенному времени;.

25. Гость обязан соблюдать настоящие Правила, также Правила противопожарной безопасности. Указанные документы находятся в доступном месте на Стойке приема и размещения.

26. Нахождение Гостя (и лиц приглашенных им) на территории Пансионата с любыми видами оружия, взрывчатки и отравляющими веществами запрещено. Гости, прибывшие в пансионат с оружием (имеющие разрешение на хранение и ношение), на территорию Пансионата не допускаются, таким Гостям рекомендуется передача в установленном законом порядке оружия на временное хранение в ОВД по г. Кисловодску (исключение составляют представители правоохранительных органов при выполнении ими служебных обязанностей).

27. Гостям необходимо соблюдать следующие правила:

- при уходе из номера выключать свет, телевизор и другие электроприборы;
- не оставляйте в розетке зарядные устройства
- закрыть водопроводные краны;
- запирать на ночь дверь в номер ;
- иметь в наличии электронный ключ при входе и выходе из пансионата;
- немедленно информировать администрацию Пансионата в случае утраты электронного ключа.

28. Гостям запрещено:
- передавать ключ от номера другому лицу;
- оставлять посторонних в номере в свое отсутствие;
- хранить в номере горючие и легковоспламеняющиеся материалы;
- содержать в номере животных;
- использовать нагревательные приборы привезённые с собой (приготовление еды, кипячение воды и т.д);
- использовать чайник не по назначению (варка яиц и т.д.)
- курить в номерах.

29. Гости, прибывшие на отдых с детьми, должны соблюдать следующие Правила пребывания с детьми и подростками:
- родители или взрослые сопровождающие ребенка, должны проинформировать ребенка о правилах поведения и режиме дня
- родители или взрослые сопровождающие ребенка, должны следить за бережным отношением своих детей к имуществу Пансионата. При порче имущества родители или взрослые сопровождающие ребенка несут полную материальную ответственность
- родители или взрослые сопровождающие ребенка, должны следить за нахождением своих детей несовершеннолетнего возраста на всей территории Пансионата
- ответственность за поведение ребенка полностью несут родители или сопровождающие лица.
- детям запрещено самостоятельно без присмотра родителей играть в коридорах, фойе, на лестничных площадках, кататься на самокатах, роликовых коньках.
- во время приема пищи в обеденном зале, родители обязаны следить за поведением детей.

Во избежание несчастных случаев, родителям не разрешается оставлять детей без присмотра во время всего срока пребывания в Пансионате. В случае невыполнения настоящих Правил и наступления негативных последствий, администрация Пансионата ответственности не несет.

30. Лица, приглашенные в Пансионат Гостем, могут находиться на территории Пансионата и в номере с 8-00 до 23-00 часов. При размещении Гостя в двухместном номере с подселением, приглашенное лицо может находиться только по согласованию с другим Гостем проживающем в номере. В случае задержки в номере Гостя приглашенного лица свыше времени определенного настоящими Правилами, администрация Пансионата оставляет за собой право предложить приглашенному лицу покинуть территорию Пансионата, либо оплатить услугу проживания в соответствии с действующим прейскурантом.

31. О своем выезде из Пансионата Гость должен уведомить гостиничную службу не позднее, чем за 30 минут до отъезда, освободить номер, вернуть ключ.

32. Пансионат в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Гостя вследствие недостатков при оказании услуг.

33. Пансионат несет ответственность за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по оказанию услуг.

34. Вред, причиненный жизни или здоровью Гостя в результате предоставления, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

35. Гость несет ответственность и возмещает ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества пансионата в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

36. В остальном, что не прописано в настоящих Правилах стороны руководствуются действующим законодательством РФ.