

**УПРАВЛЕНИЕ ДЕЛАМИ  
ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«ДОМ ОТДЫХА «ВАЛДАЙ»**



**ПРАВИЛА**  
предоставления гостиничных услуг

## СОДЕРЖАНИЕ

ГЛОССАРИЙ.....	2
1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	5
2. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ.....	7
3. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ. ОТКАЗ ОТ УСЛУГ .....	8
4. ОПЛАТА ЗА ПРОЖИВАНИЕ И УСЛУГИ.....	11
5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ.....	12
6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ДОМА ОТДЫХА.....	13
7. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В ДОМЕ ОТДЫХА.....	14
8. ТРЕБОВАНИЯ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ.....	16
9. ПОРЯДОК ПРОПУСКНОГО РЕЖИМА И ПАРКОВКИ ЛИЧНЫХ АВТОМОБИЛЕЙ НА ТЕРРИТОРИИ ДОМА ОТДЫХА.....	17
10. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ.....	17
11. УСЛОВИЯ И ПОСЛЕДСТВИЯ ОТКАЗА В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ.....	20

Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в «Доме отдыха «Валдай» (далее Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", а также иными положениями действующего законодательства Российской Федерации и регулируют отношения по предоставлению гостиничных, оздоровительных и иных дополнительных и сопутствующих услуг (далее при совместном упоминании - Гостиничные услуги) в Доме отдыха.

## ГЛОССАРИЙ

В настоящих Правилах применяются следующие термины определения:

**Дом отдыха** – ФГБУ «Дом отдыха «Валдай», адрес: 175418 Новгородская область, Валдайский район, пос. Роцино, предназначен для временного проживания, а также оказания комплекса сопутствующих услуг (услуги питания, автостоянки, экскурсионные услуги, услуги по прокату товаров для отдыха и спортивных товаров, услуги по организации конференций и др.)

**Исполнитель** - Федеральное государственное бюджетное учреждение «Дом отдыха «Валдай» Управления делами Президента Российской Федерации (сокращенное наименование - ФГБУ «Дом отдыха «Валдай»), зарегистрировано «15» апреля 1992 г. за основным государственным регистрационным номером 1025300516504, ИНН 5302001320.

**Управления делами Президента Российской Федерации** - федеральный орган исполнительной власти, который осуществляет от имени Российской Федерации полномочия собственника имущества ФГБУ «Дом отдыха «Валдай», на праве оперативного управления.

Юридический адрес Управления делами Президента Российской Федерации: 103132, Москва, Никитников переулок, дом 2, подъезд 5 Телефон/факс: +7 495 6069233

**Услуги** - гостиничные услуги и иные сопутствующие услуги, оказываемые Исполнителем Гостю в соответствии с выбранным тарифом, включая услуги, оказание которых включено в стоимость Услуг в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации и тарифами Исполнителя.

**Гостиничные услуги** - услуги по проживанию и питанию (путевка) в соответствии с выбранным тарифом. Гостиничные услуги (путёвка) НДС не облагаются, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

**Дополнительные услуги** - услуги, оказываемые Гостю на возмездной основе и не включённые в состав Услуг.

**Гости (потребители)** - граждане, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие, приобретающие и (или) использующие услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской

деятельности, а также юридические лица, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее услуги в соответствии с договором об оказании услуг (далее — Договор) в пользу Гостя.

**Заказчик** - физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести Услуги на основании договорных отношений в пользу Гостя.

**Гостиничные сутки/номера ночь** - основная единица измерения периода проживания в Доме отдыха, начало гостиничных суток (время заезда) - 14:00, окончание гостиничных суток (время выезда) - 12:00.

**Время заезда** – с 14:00 часов местного времени. Начало обслуживания осуществляется не ранее 14 часов 00 минут текущих суток по местному времени.

**Негарантированный ранний заезд** - осуществляется при наличии такой возможности в день заезда при условии оплаты: за полные сутки с 00:00 до 02:00 часов; за половину от стоимости одних суток с 02:00 часов до 14:00 часов.

**Гарантированный ранний заезд** - осуществляется в случае гарантированного бронирования такой возможности заранее при условии оплаты: — за полные сутки с 00:00 часов до 02:00 часов; за половину суток с 02:00 до 14:00.

**Время выезда (расчётный час)** - до 12.00 часов местного времени. Освобождение номера осуществляется не позднее 12 часов 00 минут текущих суток по местному времени.

**Негарантированный поздний выезд** - осуществляется при наличии такой возможности в день выезда при условии оплаты: - за половину суток с 12:00 часов до 18:00 часов, - за полные сутки с 18:00 часов до 00:00 часов.

**Гарантированный поздний выезд** - осуществляется в случае гарантированного бронирования такой возможности заранее при условии оплаты: - за половину суток с 12:00 часов до 18:00 часов, за полные сутки с 12:00 часов до 00:00 часов.

**Служба приёма и размещения гостей ФГБУ «Дом отдыха «Валдай»** - служба Дом отдыха, занимающаяся приемом, регистрацией приезжающих Гостей, распределением номеров, поселением и выпиской Гостей, и оказанием им дополнительных услуг (далее - СПиР).

**Отдел маркетинга и продаж ФГБУ «Дом отдыха «Валдай»** - отдел, занимающийся бронированием номеров в Доме отдыха (далее Отдел бронирования).

**Бронирование** - предварительный заказ мест и/или номеров, услуг и дополнительных услуг в Доме отдыха Гостем, Заказчиком.

**Гостиничные сутки** - основная единица измерения периода проживания в Доме отдыха, начало гостиничных суток (время заезда) - 14:00 часов, окончание гостиничных суток (время выезда) - 12:00 часов.

**Публичная оферта** - адресованное неограниченному кругу лиц, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг, предложение Дома отдыха заключить договор на предоставление гостиничных услуг.

**Посетители** - лица, не проживающие в Доме отдыха, но имеющие право по приглашению Гостя пребывать в номере с 07:00 часов до 23:00 часов. Посетитель не является клиентом Дома отдыха.

**Гарантированное бронирование (частичная оплата по бронированию) и полная оплата (оплата бронирования в полном размере)** - вид бронирования, при котором Дом отдыха ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае отказа от бронирования (в том числе несвоевременного), опоздания или не заезда с Гостя или с Заказчика (в соответствии с условиями договора с Заказчиком) взимается плата соответствии с условиями тарифа за фактический простой номера.

**Подтверждение бронирования** – документ, направляемый Гостю в подтверждение того, что Дом отдыха готов предоставить Гостю комплекс Услуг, при условии их своевременной оплаты. Подтверждение бронирования готовится на основании заявки Гостя, по утвержденной Исполнителем форме. В подтверждении бронирования указывается следующая информация: номер бронирования, даты заезда/выезда, категория номера, количество проживающих (детей, взрослых), количество забронированных номеров, стоимость номера за первые сутки, количество ночей, общая стоимость услуг, тариф, тип питания, порядок оплаты, условия отмены бронирования, контрактная информация и иное.

**Предварительное бронирование (неоплаченное бронирование)** - вид бронирования, при котором Дом отдыха ожидает Гостя до 18:00 предполагаемого дня заезда. В случае отсутствия со стороны Гостя или Заказчика подтверждения, а также

невозможности службы бронирования связаться с Гостем, бронирование может быть аннулировано домом отдыха в одностороннем порядке.

**Отмена услуг** - отмена Гостем и/или Заказчиком гарантированного бронирования. Отмена гарантированного бронирования без взимания платы за фактический простой номера допускается при условии направления Заказчиком и/или Гостем уведомления об отмене забронированных услуг не позднее чем за 24 часа до даты заезда в отдел бронирования по телефону - 8 800 707-40-62 (круглосуточно) или эл.почте - sales1@valdaydom.ru (в рабочие дни), valday444@mail.ru (выходные дни). В случае «онлайн бронирования» Гость самостоятельно аннулирует бронь через код управления в личном кабинете. Условия отмены, указанные в Специальных предложениях, Договоре имеют превалярующее значение.

**Сайт** - **официальный** сайт Дома отдыха в информационно-телекоммуникационной сети «Интернета», находящийся по адресу: <https://valdaydom.ru/>

**Прейскурант** - систематизированный перечень Услуг с указанием цен и кратких характеристик типов номеров, с содержанием которого можно ознакомиться в Службе приема и размещения или в отделе бронирования.

**Специальные предложения** - скидки, акции, а также иные мероприятия, направленные на временное формирование спроса на Услуги Дома отдыха путем корректировки стоимости услуг.

**Промокод** - специальный код, который дает право на предоставление скидки на определенные услуги. Промокод представляет собой набор символов. Для получения скидки по промокоду, необходимо ввести его значение в специальное поле в форме бронирования на Сайте.

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. ФГБУ «Дом отдыха «Валдай» имеет свидетельство о присвоении гостинице категории «ТРИ ЗВЕЗДЫ» (свидетельство №77/114/032-2021, дата выдачи 26 июля 2021 г., срок действия свидетельства по 26 июля 2024г. выдано ООО «ПрофНадзор»).

1.2. Режим работы Дома отдыха - круглосуточный, за исключением периода проведения ремонтных работ, которые регламентируются отдельным приказом с указанием сроков закрытия/открытия Дома отдыха для проведения ремонтных работ.

1.3. Номерной фонд «Дом отдыха «Валдай» включает в себя 168 (Сто шестьдесят восемь) номеров различных категорий.

Номера подразделяются на:

Категория номера	Наименование номера		Объект размещения	Количество основных мест	Количество дополнительных мест
Первая категория	Однокомнатный стандарт	TWIN	Глав. корпус	2	1
	Однокомнатный стандарт	DBL	Глав. корпус	1	1
	Двухкомнатный стандарт	DL2	Глав. корпус	2	1
	Однокомнатный стандарт	DBL	Дача №2	2	1
	Однокомнатный стандарт	TWIN	Дача №3	2	1
	Однокомнатный стандарт	DBL	Дача №3	2	1
	Двухкомнатный стандарт	DL2	Дача №3	2	1
	Однокомнатный стандарт	SGL	Дача №3	1	0
	Однокомнатный стандарт	TWIN	Дача №4	2	1
	Коттедж (двухкомнатный стандарт)	CTG	№14	2	1
Люкс	Двухкомнатный Люкс	LUX	Глав. корпус	2	1
	Трехкомнатный Люкс	LUX	Дача №1	2	2
	Двухкомнатный Люкс	LUX	Дача №1	2	1
	Двухкомнатный Люкс	LUX	Дача №2	2	1
	Трехкомнатный Люкс	LUX	Дача №3	4	1
	Коттедж (двухкомнатный Люкс)	CTG	№10,12,13	2	1
Апартамент	Трехкомнатный Апартамент	APT	Дача №1	2	1
	Двухкомнатный Апартамент	APT	Глав. корпус	2	1
	Трехкомнатный Апартамент	APT	Глав. корпус	3	1
	Коттедж (трехкомнатный Апартамент)	CTG	№6	2	1
	Коттедж (двухкомнатный Апартамент)	CTG	№7,9	2	1
	Коттедж (четырёхкомнатный Апартамент)	CTG	№8	2	2
Сюит	Коттедж (четырёхкомнатный Сюит)	CTG	№11	4	1

## 2. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

2.1. Гость и /или Заказчик оформляют бронирование Услуг Дома отдыха любым из следующих способов:

- по телефону +7 (800) 707-40-62 (многоканальный), +7 (81666) 46-046 (отдел бронирования), +7 (911) 604-10-44 (дежурный администратор).
- путём размещения заявки в специальной форме бронирования, размещённой на официальном сайте Дома отдыха по адресу: <https://valdaydom.ru/>
- по электронной почте [sales1@valdaydom.ru](mailto:sales1@valdaydom.ru);

2.2. путём личного обращения в отдел бронирования. Заявка на бронирование должна содержать следующую информацию:

- Ф. И. О. гостей;
- возраст детей на дату заезда (заполняется в случае, если гости заезжают с детьми);
- даты и время заезда и выезда гостя (группы гостей);
- тип бронируемого номера;
- способ оплаты (наличный/безналичный расчёт);
- контактный номер гостя для связи;
- адрес электронной почты гостя.

2.3. В случае непредставления Гостем и/или Заказчиком информации или предоставления неполной информации, указанной в п. 2.2 Правил, Дом отдыха оставляет за собой право отказать Гостю (группе гостей) в подтверждении заявки на бронирование.

2.4. Дом отдыха до 4 (Четырёх) рабочих часов (в периоды работы Отдела бронирования) с момента получения заявки на бронирование подтверждает Гостю бронирование либо отказывает в удовлетворении заявки по причине непредставления Гостем информации, установленной п. 2.2. настоящих Правил либо по причине отсутствия в Доме отдыха свободных номеров. В случае подтверждения заявки на бронирование, Дом отдыха направляет Гостю сообщение о подтверждении бронирования и счёт/квитанцию на оплату. В случае отказа Дом отдыха направляет Гостю сообщение об отказе в подтверждении бронирования, путем направления электронного сообщения на электронный адрес, указанный в заявке на бронирование.

2.5. После получения Гостем и/или Заказчиком Подтверждения бронирования и счета/квитанции на оплату Гость и/или Заказчик осуществляет оплату забронированных услуг в размере и сроки, установленные в счёте/квитанции на оплату и подтверждении бронирования.

2.6. В случае отсутствия оплаты в сроки, установленные в подтверждении бронирования, либо поступления денежных средств в неполном объёме, Дом отдыха оставляет за собой право отменить бронирование.

2.7. Гарантированное бронирование считается состоявшимся в момент поступления полной/частичной оплаты на расчётный счёт либо в кассу Дома отдыха.



2.8. В случае, если по условиям бронирования предоплата составила менее 100% от их стоимости, окончательный расчет Гость обязан осуществить в день заезда. Стоимость оказываемых Гостю Услуг указывается в Подтверждении бронирования. При производстве окончательных расчётов между сторонами в расчёт берётся стоимость, указанная в Подтверждении бронирования.

2.9. В случае отсутствия в сообщении подтверждении о бронирования указания на стоимость оказываемых Услуг, оплата производится по ценам, указанным в прейскуранте Дома отдыха, размещенном на стойке Службы приёма и размещения либо на официальном Сайте.

2.10. Для бронирований, осуществлённых по тарифам Специальных предложений, условия оплаты, изменения и отмены могут отличаться. При этом условия оплаты, изменения и отмены, указанные в Специальных предложениях Исполнителя, имеют превалирующее значение перед условиями, изложенными в настоящих Правилах. Актуальная информация об условиях Специальных предложений указывается на Сайте Дома отдыха в разделе «Специальные предложения».

### **3. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ОТКАЗ ОТ УСЛУГ**

3.1. Режим работы Дома отдыха - круглосуточный, технический перерыв с интервалом в 30 (Тридцать) минут возможен в период проведения ночного аудита.

3.1.1 Оформление проживания в Доме отдыха производится при предъявлении:

3.1.2. Паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации.

3.1.3. Паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации.

3.1.4. Свидетельства о рождении для лица, не достигшего четырнадцатилетнего возраста. Заселение в Дом отдыха несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с родителями (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) заверенное согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение в Дом отдыха несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей

осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления заверенного согласия законных представителей (одного из них). Дети до 1 года, к размещению не принимаются.

3.1.5. Паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации.

3.1.6. Временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации.

3.1.7. 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.

3.1.8. Документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства.

3.1.9. Разрешения на временное проживание лица без гражданства.

3.1.10. Вида на жительство лица без гражданства.

В случае непредставления оригинала документов, поименованных в настоящем разделе, Дом отдыха вправе отказать в предоставлении услуг.

При заселении Гость заполняет, подписывает и сдаёт работнику СПиР Регистрационную карту Гостя.

3.2. Продление проживания Гостя после расчётного часа производится при наличии свободных номеров соответствующей категории или предоставляется возможность переселения в другой номер.

3.3. В целях организации безопасности проживания администрацией Дома отдыха установлен специальный пропускной режим - вход на территорию осуществляется по карте гостя, ключу от номера и/или по предварительно заказанному пропуску.

3.4. Вход и нахождение в номере Посетителей Гостя Дом отдыха осуществляется с 07:00 часов до 23:00 часов по заявке Гостя, которая должна быть передана в СПиР со следующими данными: Ф. И. О. Посетителя, серия и номер документа, удостоверяющего личность. Оформление заявок на пропуск Посетителей осуществляется в период с 07:00 часов до 23:00 часов. Посетитель обязан при входе на территорию Дома отдыха предъявить представителю дежурного отдела охраны режима на контрольно-пропускном пункте документ, удостоверяющий личность.

3.5. При заселении в Дом отдыха выдается электронный ключ (ключ), от соответствующего номера. Электронный ключ (ключ) является собственностью дома отдыха и подлежит возврату Гостем по окончании срока пребывания.

3.6. При обнаружении пропажи личных вещей из номера, утери электронного ключа (ключа) Гость обязан незамедлительно сообщить об этом в СПиР для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей.

3.7. Все забытые или утерянные вещи хранятся в Доме отдыха в соответствии с п. 10.18, после чего утилизируются.

3.8. Общее количество Гостей, проживающих в номере, не может превышать допустимого количества мест в номере, установленного Исполнителем в п.1.3. настоящих Правил.

3.9. В стоимость гостиничных услуг (путевки) Дома отдыха включены следующие услуги:

3.10. Проживание.

3.10.1. Питание согласно выбранному тарифу.

Типы питания могут быть следующие:

- пансион (завтрак, обед, ужин по системе «Шведский стол»),
- без питания.

Срок действия тарифов и типов питания устанавливаются локальными нормативными актами Исполнителя.

3.10.2. Ежедневная уборка номера.

3.10.3. Смена полотенец производится по графику:

- Однокомнатные номера – раз в 3 (Три) дня.
- Двухкомнатные номера, люкс, трёхкомнатные номера, апартаменты – ежедневно.

3.10.4. Смена постельного белья осуществляется раз в 3 (Три) дня. По просьбе Гостя сроки смены белья могут быть увеличены.

3.10.5. Пользование туалетными принадлежностями, которые пополняются по мере их потребления, но не чаще 1 (Одного) раза в день на полные сутки проживания.

3.10.6. Пользование электробытовыми приборами, установленными в номере (телевизор, электрический чайник, фен, кондиционер, холодильник).

3.10.7. Предоставление кипятка, иголок, ниток, комплекта посуды и столовых приборов (по запросу).

3.10.8. Побудка Гостя к определённому времени (wake-up call).

3.10.9. Доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении.

3.10.10. Пользование медицинской аптечкой, расположенной в Медицинском отделении Дома отдыха.

3.10.11. Вызов скорой помощи, других специальных служб.

3.10.12. Пользование сейфом, установленным в номере.

3.10.13. Пользование всеми предусмотренными инженерными коммуникациями Дома отдыха (канализация, холодная и горячая вода, центральная система вентиляции, отопление).

3.11. Перечень бесплатных гостиничных услуг в Доме отдыха:

3.11.1. Осуществление внутренних телефонных переговоров.

3.11.2. Услуги беспроводного Интернета (Wi-Fi).

3.11.5. Посещение бассейна.

3.11.6. Посещение спортзала, тренажерного зала.

3.11.7. Посещение библиотеки.

3.12. В случае отказа от бронирования (в том числе несвоевременного), опоздания, не заезда либо раннего выезда с Гостя и/или с Заказчика (в соответствии с условиями договора с Заказчиком) взимается плата за фактический простой номера в соответствии с условиями тарифа.

#### **4. ОПЛАТА ЗА ПРОЖИВАНИЕ И УСЛУГИ**

4.1. Оплата за проживание и Услуги, Дополнительные услуги, предоставляемые Домом отдыха, может осуществляться за наличный или безналичный расчёт, а также по банковским картам в рублях Российской Федерации, с учетом положений п. 4.2.

4.2. Для оплаты Услуг на территории Дома отдыха принимаются следующие виды платёжных карт: VISA, MAESTO, VISA ELECTRON, MasterCard, МИР, American Express, UnionPay, JCB.

4.3. Для дистанционной оплаты принимаются следующие виды платёжных карт: VISA, MasterCard, American Express, МИР.

4.4. Оплата проживания за номер в сутки в Доме отдыха определяется прейскурантом, с которым Гость может ознакомиться на стойке СПиР.

4.5. Не взимается плата за проживание детей до достижения ими 4 (Четырёх) лет при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления отдельного места. За размещение детей в возрасте 5 (Пяти) лет оплачивается только питание.

#### **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ.**

5.1. Гость обязан:

- Соблюдать настоящие Правила и установленный в Доме отдыха порядок проживания.

- В течение всего времени нахождения в Доме отдыха иметь при себе электронный ключ (ключ) и предъявлять его по первому запросу работников Дома отдыха, в целях подтверждения своего статуса.
- Своевременно и в полном объеме оплатить оказываемые Домом отдыха услуги.
- Соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Исполнителя, находящемуся в Доме отдыха.
- Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества дом отдыха в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.
- Соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Доме отдыха.
- Не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водотеплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Дома отдыха.
- Соблюдать правила поведения на воде. Купаться только в специально отведенных местах. При пользовании плавательными средствами убедиться в их исправности, не превышать количество посадочных мест, пользоваться спасательными жилетами, воздержаться от прогулок в нетрезвом состоянии и при плохой погоде.
- При выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое, немедленно освободить номер (ст. 33 Федерального закона 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»).
- Строго соблюдать правила противопожарной безопасности, не допускать возникновения очагов пожара.
- Своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные Домом отдыха дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты Гостем стоимости таких услуг, оказанных Домом отдыха, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности.
- Уходя из номера, закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер.
- Гость обязан предупредить администрацию Дома отдыха об имеющихся заболеваниях, требующих специального ухода и/или обслуживания при оказании услуг в Доме отдыха, такие как: аллергия любых проявлениях, проблемы опорно-двигательного аппарата, сердечно-сосудистые заболевания, расстройства центральной нервной системы и иные.

5.2. Гость вправе получить качественные услуги Дома отдыха.

## 6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ДОМА ОТДЫХА

6.1. Дом отдыха обязан информироватьGuestы при оформлении их проживания о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты, а также обеспечить предоставление проживающим дополнительных платных услуг в соответствии утвержденным прейскурантом.

6.2. Дом отдыха обязан обеспечить наличие в каждом номере информации о правилах проживания и правилах противопожарной безопасности.

6.3. В случае обнаружения оружия, боеприпасов, взрывчатых, химических, радиоактивных и ядовитых веществ, взрывных устройств, наркотических и психотропных веществ, иных предметов, угрожающих общественной безопасности и порядку, Дом отдыха обязан незамедлительно заявить о находке в полицию.

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

6.5. Дом отдыха вправе отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из Дома отдыха в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные платные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других Guestы агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества Дома отдыха, и/или других лиц.

6.6. Дом отдыха обеспечивает полное соответствие качества предлагаемых услуг законодательству Российской Федерации.

6.7. Дом отдыха обеспечивает конфиденциальность информации о Guestы и посетителях согласно законодательству Российской Федерации.

## **7. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В ДОМЕ ОТДЫХА**

7.1. Guestы запрещено:

- Находиться в наркотическом, сильном алкогольном опьянении на территории Дома отдыха.
- Проводить массовые увеселительные мероприятия, нарушающие покой и отдых окружающих, без предварительного согласования с Домом отдыха.

- Осуществлять прослушивание музыкальных произведений с использованием звукоусилительной аппаратуры в период до 07 (семи) часов утра и после 23 (двадцати трех) часов местного времени.
- Нарушать санитарно-эпидемиологические нормы и правила, законодательство Российской Федерации.
- Использовать в Доме отдыха шумовые и осветительные эффекты, лазерные указки и иные подобные приспособления без предварительного согласования с Домом отдыха.
- Использовать пиротехнические изделия (хлопушки, петарды, осветительные ракеты и т.д.) без предварительного согласования с Домом отдыха.
- Пользоваться спортивным инвентарем, связанным с риском для жизни окружающих (луками, арбалетами, пневматическими ружьями и пистолетами и т.п.).
- Хранить и использовать взрывчатые, легковоспламеняющиеся и отравляющие вещества и средства, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть.
- Производить перепланировку внутренних помещений, фасадов, подъездных дорог.
- Переставлять и переносить предметы и иное имущество Дом отдыха.
- Выносить предметы, предназначенные для использования в строго определенных зонах, в иные зоны.
- Самостоятельно производить замену замков (в том числе дверных и сейфовых замков), модернизацию охранно-пожарной сигнализации, установку водных фильтров и насосов, сантехнического оборудования и бытовой техники.
- Производить мойку автотранспортных средств вне специально отведённых для этих целей мест.
- Осуществлять видео и/или фотосъёмку на территории Дома отдыха без предварительного письменного согласования с Исполнителем (данное правило не действует в отношении видео и/или фотосъёмки, проводимой Гостями - физическими лицами для использования в исключительно семейно-бытовых целях).
- Осуществлять фото и видеосъёмку с помощью квадрокоптера.
- Разводить костры, устраивать зоны для пикников и увеселительных мероприятий вне территорий и помещений, определенных администрацией Дома отдыха.
- Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, имеющегося у гостей Дома отдыха, в том числе при исполнении ими служебных обязанностей, а также специальных средств снаряжения. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Дома отдыха представить документы, удостоверяющие данное право.

- Производить стрельбу всех видов огнестрельного пневматического оружия, хранить любые виды огнестрельного и/или холодного оружия.
- Находиться на территории Дома отдыха в купальных костюмах, халатах, (кроме территории бассейна, сауны, бани, спа-центра, пляжной зоны).

7.2. Дом отдыха вправе проводить текущие ремонтно-строительные работы на территории Дома отдыха в дневное время. Шумные и иные работы в ночное время запрещены, кроме случаев чрезвычайной ситуации, стихийных бедствий, аварийных ситуаций.

7.3. Пребывание в Доме отдыха с домашними животными не допускается.

7.4. Курение строго запрещено в номерах, балконах, общественных местах, холлах и на территории Дома отдыха, согласно Федеральному закону от 23.02.13г. №15-ФЗ “Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака”.

7.5. Распитие алкоголя допускается только в номере Гостя или на территории точек продажи алкоголя (рестораны, бары, кафетерии, места для барбекю).

7.6. На территории Дома отдыха работает система охранного видеонаблюдения и может вестись видеозапись. Это осуществляется в целях обеспечения безопасности и контроля качества оказываемых услуг, в частности для улучшения управления Домом отдыха обеспечения и безопасности всех Гостей, персонала Дома отдыха и любых иных лиц, находящихся на территории Дома отдыха. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования систем видеонаблюдения.

7.7. В ресторанах, кафе, барах запрещено:

Находиться в грязной одежде и обуви, купальных костюмах, халатах.

Выносить еду и напитки за пределы ресторана главного корпуса (вынос возможен только за дополнительную плату согласно прейскуранту Дома отдыха и/или по согласованию с администратором зала ресторана).

7.8. Родители (иные законные представители либо близкие родственники, доверенные лица) принимают меры по недопущению нахождения в общественных местах без сопровождения родителей (лиц, их заменяющих, родственников или ответственных лиц):

7.8.1. несовершеннолетних в возрасте до 7 (Семи) лет — круглосуточно;

7.8.2. несовершеннолетних в возрасте от 7 (Семи) до 14 (четырнадцати) лет - с 21 (Двадцати одного) часа до 6 (Шести) часов;

7.8.3. несовершеннолетних в возрасте от 14 (Четырнадцати) лет до достижения совершеннолетия - с 22 (Двадцати двух) часов до 6 (Шести) часов.

7.9. Родители (иные законные представители либо близкие родственники, доверенные лица), должностные лица принимают меры по недопущению нахождения несовершеннолетних в местах, предназначенных для реализации только алкогольной продукции, пива и напитков, изготавливаемых на его основе, и в иных



местах, определенных с учетом культурных и местных традиций, пребывание в которых может причинить вред здоровью несовершеннолетних, их физическому, интеллектуальному, психическому, духовному и нравственному развитию.

## **8. ТРЕБОВАНИЯ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ**

8.1. Во избежание возникновения пожаров запрещается:

- Разводить костры на всей территории Дома отдыха, а также за пределами территории Дома отдыха в неустановленных местах. Хранить в местах отдыха и проживания легковоспламеняющиеся жидкости, горючие газы, взрывчатые вещества.
- Пользоваться электроутюгами, электрочайниками и другими электронагревательными приборами без подставок из негорючих материалов.
- Оставлять без присмотра включенные электронагревательные приборы; телевизоры, радиоприемники и т.п.
- Вносить изменения в электрическую схему в местах проживания и отдыха, устанавливать дополнительные розетки и светильники, использовать самодельные электронагревательные приборы, электропроводки-временки.
- Пользоваться неисправными электроприборами, поврежденными электророзетками, рубильниками, другими электроустановочными изделиями.

8.2. При обнаружении пожара или признаков горения (задымление, запах гари, повышение температуры и т.п.) необходимо:

- Известить о пожаре всех лиц, находящихся в месте отдыха и проживания, общественном месте. Немедленно сообщить об этом по телефонам 01 или 112, при этом необходимо назвать свое местонахождение, место возникновения пожара, а также сообщить свою фамилию. Принять меры по тушению пожара средствами первичного пожаротушения, при отсутствии возможности принятия мер по тушению пожара покинуть место возгорания согласно планам эвакуации и голосовому оповещению о пожаре.
- В случае невозможности покинуть место возгорания необходимо выйти на балкон или другую открытую площадку, плотно закрыв за собой двери, и ожидать прибытия спасателей.

## **9. ПОРЯДОК ПРОПУСКНОГО РЕЖИМА ПАРКОВКИ ЛИЧНЫХ АВТОМОБИЛЕЙ НА ТЕРРИТОРИИ ДОМА ОТДЫХА**

9.1. Правила пропускного режима на территорию Дома отдыха установлены администрацией Дома отдыха. Въезд и выезд на территорию на автомобиле допускается с учетом пропускного режима.

9.2. При прибытии в Дом отдыха и осуществления регистрации на стойке СПиР Гость получает электронный ключ (ключ), который выполняет роль пропуска для свободного нахождения Гостя на территории Дома отдыха. Дом отдыха вправе потребовать, а Гость обязан выполнить требование об использовании (ношении) ключа, в противном случае Дом отдыха вправе отказать Гостю в оказании услуг на территории Дома отдыха до момента подтверждения Гостем своего статуса.

9.3. В случае если Гость прибыл в Дом отдыха на личной автомашине, транспортное средство может быть размещено на территории автостоянки, при условии наличия в ней свободных мест с учетом следующего:

- Услуги автостоянки оплачиваются согласно прейскуранту.

9.4. В случае причинения вреда имуществу Гостя третьими лицами Дом отдыха обязуется оказать максимальное содействие по установлению причин произошедшего (в том числе по предоставлению видеозаписи при наличии таковой).

9.5. Допускается проезд на личном автотранспорте на территорию Дома отдыха, только для выгрузки багажа в день заезда и погрузки багажа в день выезда.

9.6. При движении автомобиля к месту автостоянки и/или к объекту размещения скорость движения по территории Дома отдыха не должна превышать 20 км/час.

## **10. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ**

10.1. В случае возникновения вопросов по качеству оказываемых услуг Гость вправе потребовать незамедлительного устранения недостатков оказываемых услуг. В случае если в момент пребывания Гостя в Доме отдыха Гость по каким-либо причинам не смог довести свои претензии до представителей Дома отдыха, Гость вправе изложить свои претензии по качеству оказываемых услуг в письменной форме (с приложением соответствующих доказательств) и направить их заказным письмом по адресу: 175418 Новгородская область, Валдайский район, пос. Роцино. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении жалобы.

10.2. Книга отзывов и предложений находится у администратора СПиР на стойке с информацией для Гостей и может быть использована Гостем при желании. Требования и жалобы рассматриваются не позднее 10 (десяти) дней со дня подачи жалобы.

10.3. За пропажу денежных средств, ценных бумаг, банковских и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других ценных вещей, Дом отдыха ответственности не несет.

10.4. Дом отдыха не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Дома отдыха, а также в случаях причинения вреда здоровью Гостя по вине третьих лиц или самого Гостя.

10.5. Помимо ответственности, предусмотренной законодательством Российской Федерации, Гость обязан компенсировать нанесенный Дому отдыха материальный ущерб, связанный с повреждением и/или утратой имущества Дома отдыха в размере, определяемом Домом отдыха с учетом стоимости поврежденного и/или утраченного имущества, а также затрат на его восстановление и/или ремонт, и/или покупку. Кроме того, Гость обязан возместить Дому отдыха все убытки, причиненные таким повреждением и/или уничтожением имущества Дома отдыха.

10.6. При оказании третьими лицами услуг на территории Дома отдыха, все претензии по поводу качества оказания данных услуг, предъявляются Гостем в адрес третьих лиц. Дом отдыха не несет ответственности перед Гостем за убыток, ущерб, затраты, расходы и другие поводы для компенсации, возникающие в результате данных Гостем неполных, неверных, неточных, неразборчивых, непоследовательных, неправильно оформленных распоряжений, позднего прибытия или неприбытия, а также по любой другой вине Гостя.

10.7. Дом отдыха не несет ответственности за вред, причиненный Гостю в результате оказания Услуг, в том числе за жизнь и здоровье Гостей и иных лиц, которым непосредственно будут оказываться Услуги, в связи с невыполнением Гостем обязанности информировать Дом отдыха о проблемах со здоровьем согласно статье 5.1 настоящих Правил.

10.8. Гость несет ответственность за предоставление Домом отдыха ложной или недостоверной информации. Риск последствий предоставления такой информации в полном объеме несет Дом отдыха.

10.9. Несоблюдение Правил и мер безопасности поведения (в т.ч. нахождение в месте оказания Услуг в сильном алкогольном или наркотическом опьянении, употребление алкогольных, наркотических веществ во время предоставления Услуг) дает право Дому отдыха отказать Гостю в предоставлении Услуг, что влечет за собой утрату права требовать предоставления Услуги.

10.10. Гости и приглашенные ими лица несут ответственность за потерю и порчу предоставленного на время оказания Услуг имущества, оборудования, снаряжения, инвентаря и обязаны возместить причиненный ущерб.

10.11. Дом отдыха не несет ответственности перед Гостем и иными лицами за косвенные убытки. Понятие «косвенные убытки» включает, но не ограничивается, потерю дохода, прибыли, ожидаемой экономии, деловой активности. Совокупная ответственность Дома отдыха перед Гостем и иными лицами ограничивается

возмещением Гостю или иным лицам прямого доказанного ущерба в размере, не превышающем суммы, фактически уплаченной Гостем за Услуги.

10.12. Дом отдыха не несет ответственности перед Гостем за ненадлежащее исполнение или неисполнение своих обязательств в результате наступления обстоятельств непреодолимой силы - действий, событий, бездействия или несчастных случаев, неподвластных контролю, в том числе, но не ограничиваясь: забастовки, локауты и другие трудовые споры (участием работников Гостя и/или других сторон); прекращение деятельности коммунальных служб, служб энергообеспечения, водоканала, транспортного сообщения и/или связи, иных коммунальных служб и/или обслуживающих организаций; стихийные бедствия, войны, бунты, общественные беспорядки, террористические акты и иные события; и уголовные преступления третьих лиц; изменения законодательства и/или принятия актов государственной и/или муниципальной власти; в результате наступления несчастного случая; в результате наступления природных стихийных бедствий, в том числе, но не ограничиваясь: пожар, потоп, шторм, землетрясение, ураган, грозы, ливни, наводнения, иные стихийные бедствия; в связи с невыполнением поставщиками или субподрядчиками своих обязательств, вызванными, в том числе, но не ограничиваясь, техническими поломками или механическими повреждениями, перерывом или закрытием транспортного обеспечения, невыдачей или окончанием срока необходимых документов и т.д.

10.13. В случае выявления разночтений между настоящими Правилами и Публичной офертой и/или договорами на оказание Услуг и/или агентскими договорами и/или договорами комиссии условия, описанные в Публичной оферте и вышеуказанных Договорах, имеют преваляющую силу.

10.14. В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации: Дом отдыха отвечает без особого о том соглашения с Гостем за утрату, недостачу или повреждение его вещей, внесенных в Дом отдыха, за исключением денег, валютных ценностей, ценных бумаг и драгоценностей. При этом внесенной в Дом отдыха считается вещь, вверенная работникам Дома отдыха, либо вещь, помещенная в номере Дома отдыха или ином предназначенном для этого месте.

10.15. Дом отдыха отвечает за утрату денег, валютных ценностей, ценных бумаг и драгоценностей при условии, что они были приняты Домом отдыха на хранение, помещены Гостем в предоставленный ему индивидуальный сейф или сейфовую ячейку.

10.16. Дом отдыха освобождается от ответственности за сохранность содержимого такого сейфа или сейфовой ячейки, если представит доказательства того, что, по условиям хранения, доступ кого-либо, кроме самого Гостя, к сейфу или сейфовой ячейки был невозможен, либо стал возможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы.

10.17. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, должен немедленно заявить об этом в службу приема и размещения гостей (администратору, заместителю начальника службы, начальник службы охраны). В противном случае, Дом отдыха освобождается от ответственности за сохранность вещей.

10.18 В случае обнаружения забытых Гостем вещей, Дом отдыха незамедлительно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Дом отдыха хранит забытую Гостем вещь в течение 6 месяцев. Ценные вещи, деньги хранятся до 1 (Одного) года.

## **11. УСЛОВИЯ И ПОСЛЕДСТВИЯ ОТКАЗА В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ**

11.1. Дом отдыха вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор (оферту) на оказание услуг, осуществить выселение Гостей в случаях нарушения Гостями порядка проживания, установленного настоящими Правилами, в том числе, но не ограничиваясь, в случаях:

11.1.1. Несвоевременной оплаты услуг.

11.1.2. Причинения материального ущерба Дому отдыха.

11.1.3.Нарушения правил безопасности (пожарной безопасности и т.п.) установленных настоящими Правилами и законодательством Российской Федерации.

11.1.4. По основаниям, установленным в ст. 33 ФЗ от 30.03.1999 г. № 52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии человека».

11.2. В случае выявления представителями Дома отдыха нарушений, установленных в п. 11.1. представители Дома отдыха (комиссией с присутствием не менее 2 (Двух) свидетелей) совместно с Гостем составляют Акт о фиксации нарушений. В случае отказа Гостя от подписания вышеуказанного Акта, об этом делается отметка в специальной графе Акта о фиксации нарушений. Акт о фиксации нарушений является уведомлением об одностороннем расторжении договора.

11.3. В течение 3 (Трёх) часов с момента составления Сторонами Акта о фиксации нарушений (п. 11.2.), Отказа от добровольной госпитализации либо составления Акта об отказе от подписания Отказа от добровольной госпитализации Гость обязан освободить номер и осуществить выезд из Дома отдыха.

11.4. В случае если по истечении указанного в п. 11.3. срока Гость не осуществит выезд из Дома отдыха, то Исполнитель вправе начать процесс принудительного выселения. В данном случае Администрация Дома отдыха вправе привлечь к осуществлению процесса выселения правоохранительные органы, требовать возмещения убытков, причиненных таким отказом (включая, но не ограничиваясь: причинение вреда деловой репутации Дома отдыха и иных всех возможных убытков). Отказ от добровольной госпитализации и/или отказ от

добровольного выезда, а также нарушение Гостем Правил проживания и/или законодательства Российской Федерации расценивается Сторонами как односторонний отказ Гостя от услуг (п. 1 ст. 782 Гражданского кодекса Российской Федерации), в результате чего Исполнитель вправе осуществить удержание денежных средств за оставшийся срок пребывания в качестве компенсации фактически понесенных им расходов.

В части вопросов, не урегулированных настоящими Правилами, Дом отдыха руководствуется действующим законодательством Российской Федерации.