



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор
Федерального государственного автономного учреждения
«Оздоровительный комплекс «Шереметьевский» УДП РФ
С.С. Черешнев

«15» декабря 2020 г.

**ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО АВТОНОМНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ
«ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЙ КОМПЛЕКС «ШЕРЕМЕТЬЕВСКИЙ»
УПРАВЛЕНИЯ ДЕЛАМИ ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Часть 1. Общие положения

- 1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, регламентирующими вопросы деятельности оздоровительных учреждений (Федеральный закон Российской Федерации «О защите прав потребителей», Федеральный закон Российской Федерации «О сертификации продукции и услуг», Федеральным закон Российской Федерации «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года № 1853 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», 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 должностных лиц, ответственных за регистрацию», Федеральный закон Российской Федерации «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».
- 1.2. Настоящие правила регулируют отношения между Федеральным государственным автономным учреждением «Оздоровительный комплекс «Шереметьевский» Управления делами Президента Российской Федерации, его структурными подразделениями дом отдыха «Парк-отель «Шереметьевский», дом отдыха «Апарт-отель «Нагорное», дом отдыха «Апарт-отель «Куркино» (далее по тексту Учреждение) с одной стороны и Лицами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и использующими услуги Учреждения (далее по тексту Гости) с другой стороны.
- 1.3. Все вопросы, не отраженные в настоящих Правилах, регулируются законодательством Российской Федерации.
- 1.4. Настоящие правила определяют:
 - а) порядок приема и размещения гостей в Учреждении;
 - б) порядок предоставления услуг;
 - в) права и обязанности Администрации Учреждения;
 - г) права и обязанностиGuests;
 - д) порядок пропускного режима на территории Учреждения;



- 1.5. Книга жалоб и предложений находится в службе приема и размещения. Предложения, заявления и жалобы рассматриваются Администрацией Учреждения в соответствие с законодательством Российской Федерации.
- 1.6. Режим работы Учреждения круглосуточный.

Часть 2. Порядок приема и размещения гостей в Учреждении

2.1. Прием и размещениеGuestов в Учреждении по документу Управления делами Президента Российской Федерации.

- 2.1.1. Учреждение предоставляет квоту мест для должностных лиц сотрудников аппаратов федеральных органов государственной власти, работников предприятий и подведомственных учреждений Управления делами Президента Российской Федерации, и членов их семей. «Порядок» предоставления мест для размещения в Учреждении и стоимость проживания для указанных лиц утверждает Управляющий делами Президента Российской Федерации.
- 2.1.2. Гости, прибывшие в Учреждение по Документу, выданным Управлением делами Президента Российской Федерации или уполномоченным агентом находятся в доме отдыха в течение срока, указанного в Документе.
- 2.1.3. Оформление проживания в Учреждении происходит на основании предъявления Документа и паспорта гражданина Российской Федерации или свидетельства о рождении (для лиц, не достигших 14-летнего возраста), а также заполненной и подписанной со стороны гостя регистрационной карты на всех заезжающих гостей по Документу.
- 2.1.4. При оформлении проживания в Учреждении Гость подписывает регистрационную карту, с внесенными паспортными данными. Администратор службы приема и размещения выдает карту гостя и ключ от номера.
- 2.1.5. Для размещения Guestов предоставляются номера только той категории, которые указаны в Документе.
- 2.1.6. Запрещается размещение Guestов, приезжающих с животными (собаками, кошками, птицами и другими домашними животными).
- 2.1.7. Общее количество Guestов в номере не должно превышать его максимальную вместимость.

2.2. Прием и размещение Guestов в Учреждении на коммерческой основе.

- 2.2.1. Учреждение имеет право заключать с юридическими и физическими лицами договоры на бронирование свободных мест и предоставление дополнительных услуг. При этом номера предоставляются на общих основаниях для размещения на коммерческой основе.
- 2.2.2. Цены на услуги и порядок оплат предоставляемых услуг, не входящих в стоимость путевки утверждается Генеральным директором Учреждения.
- 2.2.3. Прием и размещение Guestов в Учреждении осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность:
 - а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;



- б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации;
- д) 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;
- е) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- з) вида на жительство лица без гражданства.

и) Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

к) Заселение в гостиницу 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 нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).

Размещение иностранных граждан осуществляется в пределах срока действия визы (если другой порядок въезда не предусмотрен действующими двусторонними межправительственными соглашениями) и периода проживания.

- 2.2.4. Учреждение вправе осуществлять бронирование номера в любой форме, в том числе путем составления формы договора, подписанного двумя сторонами, а также принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной, электронной или иной связи, а также путем непосредственного обращения в службу приема и размещения Учреждения. Договор считается заключенным с момента получения Гостем подтверждения бронирования. Гость вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов
- 2.2.5. Оплата за проживание производится в 100% размере до момента оказания услуги, путем наличного или безналичного расчета. За бронирование номера оплата не взимается.
- 2.2.6. При оформлении проживания в Учреждении Гость подписывает регистрационную карту с внесенными паспортными данными, а администратор службы приема и размещения выдает карту гостя и ключ от номера.



- 2.2.7. При заселении гостя до установленного времени заезда (ранний заезд) и последующим проживанием в гостинице плата за номер (место в номере) за период от времени заселения до времени заезда взимается в размере, не превышающем плату за половину стоимости суток, если период от времени заселения до времени заезда составляет менее 12 часов, и при наличии свободных номеров. Учреждение предоставляет размещение с 6.00 утра без взимания оплаты до установленного расчетного часа даты заезда.
Плата за проживание в Учреждении взимается в соответствии с **единым расчетным часом – 12 часов**. При проживании гостя менее 24 часов плата взимается за полные сутки независимо от времени размещения.
- 2.2.8. Бронирование считается гарантированным, если стоимость проживания полностью или частично (в размере суммы, не меньшей стоимости суток проживания) предоплачена в наличной или безналичной форме:
- а) в случае не заезда Гостя, имеющего гарантированное бронирование, с него взимается плата за простой номера в размере стоимости суток проживания согласно действующему прейскуранту цен на проживание;
 - б) в случае не заезда Гостя, имеющего негарантированное бронирование, его бронирование аннулируется после 18:00 часов в день заезда.
- 2.2.9. Переоформление Гостя по его просьбе в другой номер из номера, в котором он уже разместился, осуществляется следующим образом:
в случае пребывания Гостя в номере менее получаса, перевод его в другой номер осуществляется без дополнительной оплаты за использованный номер (при условии, что комплектация номера не была нарушена).
- 2.2.10. При необходимости продления проживания в Учреждении, Гость может обратиться в службу приема и размещения за два часа до расчетного часа. При наличии свободных мест в Учреждении срок проживания может быть продлен. При выезде Гостя после расчетного часа оплата производится следующим образом:
- а) Гостю предоставляется один час льготного времени после расчетного часа (при наличии возможности предоставления номера);
 - б) при задержке выезда от 1 до 6 часов после расчетного часа (при наличии возможности предоставления номера) с Гостя взимается дополнительная оплата за использование номера в размере половины стоимости 1 суток согласно утвержденному прейскуранту;
 - в) при задержке выезда от 6 до 12 часов после расчетного часа (при наличии возможности предоставления номера) с Гостя взимается дополнительная оплата за использование номера до наступления следующих суток согласно утвержденному прейскуранту.
- 2.2.11. За проживание детей в возрасте до 3-х лет в одном номере с законными представителями (родителями, усыновителями, опекунами) без предоставления отдельного места плата не взимается.
- 2.2.12. Запрещается размещение Гостей, приезжающих с животными (собаками, кошками, птицами и другими домашними животными.).
- 2.2.13. Общее количество Гостей в номере не должно превышать его максимальную вместимость.



Часть 3. Порядок предоставления услуг

- 3.1. Перечень услуг предоставляемых Учреждением и их стоимость утверждается Генеральным директором Учреждения. Если законодательством Российской Федерации, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации предусмотрены обязательные требования к конкретным видам услуг, их качество должно соответствовать этим требованиям.
- 3.2. Проживающим Гостям без дополнительной оплаты предоставляются следующие услуги:
- а) доставка в номер корреспонденции по ее получению (до 5 листов);
 - б) побудка к определенному времени;
 - в) предоставление кипятка,
 - г) предоставление гладильной доски и утюга;
 - д) вызов скорой помощи (при необходимости);
 - е) пользование медицинской аптечкой.
- 3.3. Информация о дополнительных услугах и их стоимости находится в службе приема и размещения и в информационной папке в номере Гостя.
- 3.4. На всех точках продаж дополнительных услуг на территории Учреждения принимается:
- а) наличная оплата;
 - б) кредитные карты.
- 3.5. Карту гостя необходимо предъявлять перед оказанием дополнительных услуг. Учреждение имеет право не предоставлять дополнительные услуги без предъявления карты гостя.

Часть 4. Права и обязанности Администрации Учреждения

- 4.1. Администрация Учреждения предоставляет Гостям необходимую и достоверную информацию об услугах, оказываемых Учреждением. Информация размещается вблизи стоек администраторов службы приема и размещения, и включает в себя:
- а) правила проживания и внутреннего распорядка в Учреждении;
 - б) сведения об Учреждении и номер его контактного телефона;
 - в) сведения о подтверждении соответствия предоставляемых услуг установленным требованиям;
 - г) извлечения из государственного стандарта, устанавливающие требования в области оказания услуг;
 - д) цену номеров;
 - е) перечень услуг, входящих в цену номера;
 - ж) сведения о вышестоящей организации;
 - з) перечень и стоимость услуг, оказываемых за отдельную плату;
 - и) сведения о форме и порядке оплаты услуг;
 - к) правила предоставления гостиничных услуг в РФ;
 - л) сведения о работе находящихся в Учреждении предприятий общественного питания, торговли, спортивных залов и площадок.



- 4.2. Администрация Учреждения обеспечивает наличие в каждом номере информации о правилах проживания и внутреннего распорядка в Учреждении, правил противопожарной безопасности. С указанными правилами Гости знакомятся самостоятельно.
- 4.3. В случае нарушения Гостями настоящих Правил, Администрация Учреждения имеет право рассмотреть вопрос о досрочном прекращении срока проживания.
- 4.4. Администрация Учреждения вправе отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить при проявлении со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих Гостей действий, угрожающих безопасности жизни, здоровья или имущества других лиц.
- 4.5. Если по истечению оплаченного срока проживания, Гость не сдал свой номер в службу приема и размещения, а в номере остались его вещи, то Администрация Учреждения имеет право составить Акт и переместить его вещи в комнату хранения. Гость ставится в известность о предстоящем мероприятии при условии, что Администрация Учреждения располагает информацией о месте его нахождения.
- 4.6. Администрация Учреждения имеет право устанавливать пропускной режим и режим безопасности на территории Учреждения.
- 4.7. Администрация Учреждения обеспечивает круглосуточное оформление заездов и выездов Гостей.
- 4.8. Администрация Учреждения оставляет за собой право осуществлять перевод проживающих Гостей в другие номера одинаковой категории, в случае возникновения экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу жизни и здоровью или препятствующих качественному и безопасному использованию помещения.
- 4.9. Администрация Учреждения обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Учреждения.
- 4.10. Администрация Учреждения вправе запретить проведение шумных мероприятий после 23 часов.
- 4.11. Администрация Учреждения обязана своевременно реагировать на просьбы Гостей в устранении поломок в номерном фонде Учреждения.
- 4.12. Во исполнение Федерального закона Российской Федерации «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», администрация Учреждения производит оформление и направляет уведомления о прибытии иностранного гражданина или лица без гражданства на территории Российской Федерации в органы регистрационного учета.
- 4.13. Администрация Учреждения не предоставляет услуги по временному проживанию иностранным гражданам и лицам без гражданства при отсутствии документов подтверждающих их законное нахождение на территории Российской Федерации, в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».



Часть 5. Права и обязанности Гостей

- 5.1. Гости обязаны соблюдать настоящие правила, а также правила пожарной безопасности в Учреждении.
- 5.2. Посещение проживающих Гостей в Учреждении посторонними лицами (далее по тексту – Гости без проживания) разрешено с 08.00 до 23.00 ч. При желании остаться на более длительный срок в Учреждении, Гости без проживания могут выкупить номер или дополнительное место в номере при их наличии согласно действующему прейскуранту цен на проживание.
- 5.3. Гости обязаны использовать строго по назначению имущество, находящееся в местах отдыха и проживания, а также в общественных местах. В соответствии с законодательством Российской Федерации гость обязан возместить причиненный ущерб Учреждению в случае утраты или повреждения им имущества Учреждения.
- 5.4. Гости обязаны соблюдать пропускной режим и режим безопасности на территории Учреждения.
- 5.5. Гости обязаны своевременно производить оплату за проживание и дополнительные услуги.
- 5.6. Гости имеют право получать услуги в полном объеме, ассортименте и надлежащего качества в соответствии с условиями пребывания.
- 5.7. Гость вправе пользоваться всеми объектами Учреждения в установленном регламентом рабочего времени интервале, получать информацию о работе объектов Учреждения, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего лицевого счета.
- 5.8. Гости обязаны соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Учреждении, не нарушать покой проживающих гостей после 23.00.
- 5.9. Гости обязаны по истечении оплаченного срока проживания освободить номер.
- 5.10. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях и на территориях Учреждения (за исключением номеров, туалетных и душевых кабин, медицинских кабинетов) систем видеонаблюдения.

Часть 6. На территории Учреждения запрещается

- 6.1. Проводить мероприятия без согласования с администрацией Учреждения.
- 6.2. Хранить взрывчатые, легковоспламеняющиеся и отравляющие вещества и товары, запрещенные к обороту на территории РФ.
- 6.3. Самостоятельно производить любые виды работ без согласования с Администрацией Учреждения.
- 6.4. Нахождение на территории лиц, вооруженных огнестрельным оружием любого типа (кроме лиц, которым в соответствии с законодательством РФ разрешено хранение и ношение табельного или служебного оружия).
- 6.5. Разведение костров, устройство зон для пикников и увеселительных мероприятий вне территорий, определенных Администрацией Учреждения.



- 6.6. Курить в номерах и общественных помещениях (кроме специально отведенных мест, оборудованных пепельницами и урнами).
- 6.7. Приносить и употреблять в ресторанах и барах алкогольные напитки, не приобретенные в Учреждении.
- 6.8. Приносить и употреблять напитки в стеклянной и металлической таре в помещениях и на территориях, предназначенных для оказания оздоровительных услуг.
- 6.9. Передавать ключ от номера другим лицам. При уходе из номера Гости обязаны закрывать водопроводные краны, балконные двери, окна, выключать свет, телевизор, электроприборы, а также закрывать дверь в номер.

Часть 7. Порядок пропускного режима на территории Учреждения

- 7.1. Гости, которые планируют разместиться или воспользоваться услугами Учреждения должны предъявить на посту охраны путевку, Документ, подтверждение бронирования или сообщить сотруднику охраны цель своего визита.
- 7.2. Вход, а также въезд проживающихGuestов на территорию Учреждения разрешается только по предъявлению карты гостя, подтверждающей проживание.
- 7.3. Посетители проживающихGuestов могут въезжать на территорию Учреждения по заявке Гостя путем информирования сотрудников охраны через дежурного администратора, с сообщением фамилии, имени, отчества посетителя и регистрационного номера транспортного средства.
- 7.4. При проведении мероприятия на территории Учреждения списки гостей, участвующих в мероприятии, и регистрационные номера автомобилей должны быть переданы сотрудникам охраны через менеджеров отдела маркетинга и продаж или администратора службы приема и размещения заблаговременно.
- 7.5. Парковка Гостевых автомобилей на территории Учреждения разрешена только в специально отведенных для этого местах. На территории Учреждения действуют ограничения скорости движения транспортного средства.