

УПРАВЛЕНИЕ ДЕЛАМИ  
ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЙ КОМПЛЕКС «КЛЯЗЬМА»  
(ФГАУ «ОК «Клязьма»)



УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
ФГАУ «ОК «Клязьма»

  
Д.Б. Бажин  
«29» декабря 2023 г.

Приложение к приказу  
от «29» декабря 2023 г. № 479

ПРАВИЛА  
предоставления гостиничных услуг в федеральном  
государственном автономном учреждении  
«Оздоровительный комплекс «Клязьма» Управления делами  
Президента Российской Федерации

Московская обл., г.о. Мытищи,  
пос. Поведники

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в федеральном государственном автономном учреждении «Оздоровительный комплекс «Клязьма» Управления делами Президента Российской Федерации (далее – Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг 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 – услуги) в федеральном государственном автономном учреждении «Оздоровительный комплекс «Клязьма» Управления делами Президента Российской Федерации (далее – ФГАУ «ОК «Клязьма», Учреждение).

1.2. Учреждение расположено по адресу: 141044, Московская область, городской округ Мытищи, поселок Поведники, ОГРН 1035003368619, ИНН 5018041166, КПП 502901001, категории: «Три звезды» (спальный корпус № 1 и спальный корпус № 2), «Четыре звезды» (корпус № 3 и корпус № 4).

Обособленное подразделение Учреждения – Дачный поселок «Новые Горки» расположен по адресу: 141062, Московская область, город Королёв, микрорайон Первомайский, улица Хвойная, дом 1, КПП 501845001, категория: «Одна звезда».

1.3. Режим работы Учреждения – круглосуточно. Технический перерыв продолжительностью до 30 (Тридцать) минут возможен в ночное время в период ночного аудита.

1.4. Учреждение оказывает гостиничные услуги (услуги по временному проживанию) и иные услуги.

1.5. В Учреждении установлено время заезда - 18:00 часов (время московское).

1.6. В Учреждении установлено время выезда (расчетный час) - 15:00 часов (время московское).

1.7. Предельный срок проживания в Учреждении составляет 365 (Триста шестьдесят пять) дней.

## **2. Порядок и условия бронирования услуг**

2.1. Заказчик или потребитель осуществляют бронирование услуг любым из следующих способов:  
- по телефону +7 (498) 705-54-60,

- путем прямого бронирования на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://klyazma-resorts.ru/>,

- по электронной почте [reservation@klyazma-resorts.ru](mailto:reservation@klyazma-resorts.ru),

- путем личного обращения в Службу приема и размещения Учреждения.

2.2. Заявка на бронирование услуг должна содержать:

- ФИО потребителя,

- возраст несовершеннолетнего гражданина (потребителя) на дату заезда,

- даты и время заезда и выезда потребителя,

- тип бронируемого номера (места в номере),

- способ оплаты (наличный/безналичный расчет),

- контактный номер заказчика/потребителя,

- адрес электронной почты заказчика/потребителя.

2.3. В случае непредставления заказчиком / потребителем информации, указанной в п. 2.2 настоящих Правил, или предоставления неполной информации, Учреждение отказывает заказчику/потребителю в

подтверждении заявки на бронирование услуг.

2.4. Учреждение в течение 24 (Двадцати четырех) часов с момента получения заявки на бронирование услуг подтверждает бронирование услуг либо отказывает в удовлетворении заявки на бронирование услуг вследствие непредставления заказчиком / потребителем информации, указанной в п. 2.2 настоящих Правил, либо по причине отсутствия свободных номеров (мест в номерах) в предполагаемую дату заезда.

В случае удовлетворения заявки Учреждение направляет лицу, направившему заявку на бронирование услуг, сообщение о подтверждении бронирования услуг и счет/квитанцию на оплату услуг.

В случае отказа в удовлетворении заявки Учреждение направляет лицу, направившему заявку на бронирование услуг, сообщение об отказе в подтверждении бронирования.

Уведомления о подтверждении или об отказе в подтверждении бронирования направляются лицу, направившему заявку на бронирование услуг, по адресу электронной почты, с которого поступила заявка на бронирование, или указанному в заявке на бронирование услуг.

2.5. После получения заказчиком / потребителем подтверждения бронирования услуг и счета / квитанции на оплату забронированных услуг заказчик / потребитель обязан оплатить забронированные услуги в размере и сроки, которые указаны в счете / квитанции на оплату и / или подтверждении бронирования услуг.

2.6. Гарантированное бронирование считается состоявшимся в момент поступления оплаты забронированных услуг на банковский счет или в кассу Учреждения.

2.7. В случае, если по условиям бронирования услуг предварительная оплата составляет менее 100 % общей стоимости забронированных услуг, окончательный расчет за услуги осуществляется в день заезда.

2.8. В случае отсутствия в сообщении Учреждения о подтверждении бронирования услуг информации о стоимости забронированных услуг, оплата производится согласно утвержденным в Учреждении тарифам на соответствующие услуги.

2.9. Для бронирования услуг, осуществленных по тарифам специальных предложений, промо тарифам и иным аналогичным тарифам, условия оплаты, изменения и отказа от услуг могут отличаться от условий, изложенных в настоящих Правилах. При этом, условия оплаты, изменения и отказа от услуг, указанные в таких специальных предложениях Учреждения, имеют преимущественную силу перед условиями настоящих Правил.

2.10. Отказ от бронирования осуществляется заказчиком / потребителем в порядке, установленном настоящими Правилами для бронирования услуг.

### **3. Порядок оформления проживания и предоставления услуг**

3.1. Оформление проживания (заселение) в Учреждение производится при предъявлении потребителем документов, указанных в п. 18 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1853, а именно:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

- 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;

- документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства.

Оформление проживания (заселение) в Учреждение 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) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Оформление проживания (заселение) в Учреждение 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 согласия законных представителей (одного из них).

В случае непредставления потребителем указанных документов Учреждение отказывает в предоставлении услуг.

3.2. При заселении на потребителя оформляется анкета (регистрационная карта).

3.3. Ранний заезд и поздний выезд, а также продление проживания в Учреждении возможны при наличии свободных номеров.

3.4. В целях обеспечения безопасности в Учреждении установлен пропускной режим, предусматривающий возможность доступа на территорию Учреждения только по предварительно оформленному пропуску.

3.5. С согласия и по приглашению потребителя на территории Учреждения и в номере, занимаемом потребителем, могут находиться иные лица (посетители).

Нахождение посетителей на территории Учреждения возможно в период с 07:00 часов до 23:00 часов.

Заявка на проход посетителей на территорию Учреждения подается потребителем на стойке Службы приема и размещения Учреждения с 07:00 часов до 23:00 часов и должна содержать следующую информацию: ФИО посетителя, сведения о документе, удостоверяющем личность посетителя.

Посетитель при входе на территорию Учреждения обязан предъявить документ, удостоверяющий личность.

3.6. При заселении потребителю выдаются карта гостя и электронный ключ от номера. Электронный ключ является имуществом Учреждения и подлежит возврату по истечении периода проживания в Учреждении.

3.7. При обнаружении пропажи личных вещей из номера, утере электронного ключа от номера потребитель обязан незамедлительно сообщить об этом в Службу приема и размещения Учреждения для оперативного принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей.

3.8. Все забытые или утерянные вещи подлежат регистрации и последующему хранению в Учреждении в соответствии с порядком, установленным в Учреждении.

3.9. Подселение в номер, в котором фактически проживает потребитель (потребители), возможно в случае, если общее количество потребителей, которые будут проживать в номере с учетом подселения, не превышает предельного количества потребителей, установленного Учреждением для номера данной категории. Подселение осуществляется в присутствии проживающих в номере потребителей или по их заявке.

3.10. В состав оказываемых Учреждением гостиничных услуг входят услуги, перечень которых определяется в соответствии с Положением о классификации гостиниц, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1860 и присвоенной Учреждению категорией.

## 4. Оплата услуг

4.1. Оплата услуг, оказываемых Учреждением, осуществляется наличными денежными средствами путем их внесения в кассу Учреждения или в безналичном порядке путем перечисления подлежащих уплате денежных средств на банковский счет Учреждения.

4.2. Расчеты за услуги могут осуществляться с использованием банковских карт, обслуживаемых на территории Российской Федерации.

4.3. Оплата услуг осуществляется до начала оказания услуг в порядке предварительной оплаты, если соглашением сторон или установленным в Учреждении порядком оказания соответствующих услуг не установлено иное.

4.4. Не взимается плата за оказание гостиничных услуг несовершеннолетним гражданам, не достигшим возраста 6 (Шести) лет, при условии их размещения в законными представителями в одном номере без предоставления дополнительного спального места и комплекта постельного белья.

Размещение несовершеннолетних граждан на дополнительно предоставляемом спальном месте подлежит оплате по утвержденному Учреждением тарифу.

4.5. При заселении потребителя до установленного времени заезда (ранний заезд) с последующим проживанием в Учреждении плата за номер (место в номере) за период от времени заселения до ранее согласованного времени заезда взимается в следующих размерах:

- в размере платы за  $\frac{1}{2}$  суток проживания, если заселение осуществлено в период с 06:00 часов до 17:59 часов.

4.6. В случае задержки выезда потребителя после времени выезда (расчетного часа) (поздний выезд) плата за проживание взимается с потребителя в следующих размерах:

- в размере платы за ½ суток проживания, если выезд осуществлен в период с 15:00 часов до 03:00 часов.

4.7. В случае незаезда потребителя до установленного в Учреждении времени заезда дня, следующего за днем запланированного заезда потребителя, без аннулирования бронирования с потребителя взимается плата за простой номера, но не более чем стоимость проживания в номере соответствующей категории за 1 (Одни) сутки.

## **5. Обязанности потребителей**

5.1. Потребитель обязан:

5.1.1. Соблюдать настоящие Правила.

5.1.2. В течение всего времени проживания в Учреждении иметь при себе карту гостя и предъявлять ее по первому требованию работников Отдела внутреннего контроля Учреждения в целях подтверждения своего статуса потребителя.

5.1.3. Своевременно и в полном объеме оплачивать оказываемые Учреждением услуги. В случае несвоевременной оплаты услуг оказание услуг не осуществляется или приостанавливается до момента погашения задолженности.

5.1.4. Соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу Учреждения.

5.1.5. Возмещать ущерб, причиненный имуществу Учреждения вследствие его повреждения или утраты (уничтожения).

5.1.6. Соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок на территории Учреждения.

5.1.7. Соблюдать правила пользования электрическими приборами, водо- и теплоснабжающими сетями и оборудованием, не допуская возникновения аварий.

5.1.8. При выявлении у потребителя инфекционного заболевания или при подозрении на наличие такового немедленно освободить предоставленный номер (место в номере) (ст. 33 Федерального закона от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»).

5.1.9. Соблюдать правила пожарной безопасности, не допускать возникновения очагов пожара.

5.1.10. Уходя из номера закрывать водопроводные краны, окна, выключать свет, телевизор, другие электроприборы, закрывать входную дверь.

5.1.11. Предупреждать Учреждение об имеющихся у потребителя заболеваниях, требующих специального ухода или обслуживания при оказании услуг, включая, но, не ограничиваясь, аллергию в любых проявлениях, проблемы опорно-двигательного аппарата, сердечно-сосудистые заболевания, расстройства центральной нервной системы, др.

## **6. Права и обязанности Учреждения**

6.1. Учреждение обязано:

6.1.1. Информировать потребителей об оказываемых услугах (основных и дополнительных), способах их бронирования, форме и порядке их оплаты.

6.1.2. Обеспечивать оказание потребителям услуг надлежащего качества.

6.1.3. Обеспечивать наличие в номерах правил противопожарной безопасности.

6.1.4. Обеспечивать соблюдение конфиденциальности информации о потребителях и посетителях Учреждения, а также защиту их персональных данных в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

6.2. Учреждение вправе:

6.2.1. Произвести замену ранее предоставленного потребителю номера (места в номере) в случае необходимости осуществления в ранее занимаемом номере экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих его нормальному (качественному и безопасному) использованию.

6.2.2. Осуществлять фото и видео съемку потребителя, включая несовершеннолетних граждан, во время его пребывания на территории Учреждения, в том числе при проведении в Учреждении публичных мероприятий, за исключением случаев, когда изображение потребителя является основным объектом использования, с правом Учреждения на последующее хранение изображения потребителя, его редактирование, использование, передачу (распространение), в том числе в рекламных целях, посредством размещения изображения потребителя на официальных страницах Учреждения в социальных сетях и на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6.2.3. Отказать потребителю в предоставлении услуг и выселить его из Учреждения в случаях нарушения потребителем настоящих Правил, несвоевременной оплаты услуг, совершения потребителем в отношении работников Учреждения и / или других потребителей действий, угрожающих их жизни, здоровью, сохранности имущества Учреждения и / или иных лиц, находящегося на территории Учреждения.

## **7. Правила поведения на территории Учреждения**

7.1. Потребитель не вправе:

7.1.1. Находиться на территории Учреждения в состоянии наркотического, токсического и сильного алкогольного опьянения.



7.1.2. Организовывать и проводить массовые увеселительные мероприятия, нарушающие покой и отдых иных потребителей, без предварительного согласования с Учреждением.

7.1.3. Нарушать санитарно-эпидемиологические нормы и правила, установленные в соответствии с законодательством Российской Федерации о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения.

7.1.4. Использовать на территории Учреждения шумовые и осветительные приборы, лазерные указки и иные аналогичные приборы и устройства, способные нарушить покой и отдых иных потребителей, без предварительного согласования с Учреждением.

7.1.5. Использовать пиротехнические изделия (хлопушки, петарды, осветительные ракеты, фейерверки, др.) без предварительного согласования с Учреждением.

7.1.6. Использовать спортивный инвентарь, связанный с риском для жизни и здоровья иных потребителей (луки, арбалеты, пневматические ружья и пистолеты, др.).

7.1.7. Проносить на территорию Учреждения и хранить холодное и огнестрельное оружие, взрывчатые, легковоспламеняющиеся, отравляющие, радиоактивные вещества и предметы, наркотические средства, за исключением случаев, когда применение наркотических средств потребителем осуществляется по предписанию врача.

7.1.8. Производить перестановку мебели, перепланировку, переоборудование помещений, перемещать предметы, являющиеся элементами благоустройства территории Учреждения, малые архитектурные формы, др.

7.1.9. Выносить с территории Учреждения имущество Учреждения.

7.1.10. Самостоятельно производить ремонт мебели, приборов, оборудования, сетей, запорных устройств (замков) и т.п.

7.1.11. Осуществлять мойку автотранспортных средств вне специально отведенных для этого мест.

7.1.12. Осуществлять видео- и фотосъемку на территории Учреждения без предварительного согласования с Учреждением (данное правило не распространяется на потребителей, осуществляющих видео- и фотосъемку для использования в личных целях).

7.1.13. Разводить костры, организовывать зоны для пикников вне специально отведенных для этого мест.

7.1.14. Находиться на территории Учреждения в купальных костюмах, банных халатах, за исключением случаев нахождения в номере, на территории пляжа, бассейна, банного комплекса (сауны).

7.2. Употребление потребителями алкогольной продукции на территории Учреждения разрешается только в занимаемых потребителями номерах и на территории точек розничной продажи алкогольной продукции, действующих в Учреждении.

7.3. Курение на территории и в помещениях Учреждения запрещено, за исключением специально оборудованных для этого мест.

7.4. Пребывание на территории Учреждения, в том числе и проживание в номерах, с домашними животными запрещено, за исключением обособленного подразделения Учреждения - Дачный поселок «Новые Горки». Порядок проживания с домашними животными в обособленном подразделении Учреждения - Дачный поселок «Новые Горки» - устанавливается настоящими Правилами.

7.5. На территории Учреждения ведется видеонаблюдение в целях обеспечения безопасности и антитеррористической защищенности объектов (территорий), сохранности имущества Учреждения, осуществления контроля за качеством оказываемых услуг.

7.6. В местах оказания услуг общественного питания на территории Учреждения запрещено:

- находиться в неопрятной или грязной одежде,
- выносить еду и напитки за пределы мест оказания услуг

общественного питания.

7.7. Родители (иные законные представители, сопровождающие лица) обязаны принимать меры к недопущению нахождения на территории Учреждения без сопровождения несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста.

## **8. Требования противопожарной безопасности**

8.1. В целях обеспечения противопожарной безопасности потребителям запрещается:

8.1.1. Разводить костры на территории Учреждения за исключением специально оборудованных для этого мест.

8.1.2. Хранить в местах отдыха и проживания горючие и легковоспламеняющиеся материалы, взрывчатые вещества.

8.1.3. Пользоваться неисправными электроутюгами, электрочайниками и другими электроприборами, поврежденными электророзетками, рубильниками, другими электроустановочными изделиями, а также пользоваться электроприборами без подставок из негорючих материалов.

8.1.4. Оставлять без присмотра включенные электронагревательные приборы, телевизоры, радиоприемники, др.

8.1.5. Вносить изменения в электрические схемы в местах проживания и отдыха, устанавливать дополнительные розетки и светильники, использовать самодельные электронагревательные приборы, электропроводки-временки.

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

8.2.1. Известить о пожаре всех лиц, находящихся в месте отдыха, проживания, в общественном месте.

8.2.2. Немедленно сообщить о пожаре по телефону 9 (внутренний), 010, 112. При этом необходимо сообщить место своего нахождения, место

возникновения пожара, а также сообщить свои фамилию, имя, отчество (при наличии).

8.2.3. При срабатывании пожарной сигнализации немедленно двигаться в сторону ближайшего эвакуационного выхода.

## **9. Порядок пропускного режима и парковки автомобилей на территории Учреждения**

9.1. На территории Учреждения установлен пропускной режим.

9.2. Доступ на территорию Учреждения граждан и транспортных средств осуществляется по предварительным заявкам (пропускам) с учетом следующих особенностей:

9.2.1. Автомобили такси допускаются на территорию Учреждения по предварительной заявке (пропуску) для посадки и высадки пассажиров. При этом время нахождения автомобиля такси на территории Учреждения не может превышать 10 (Десять) минут.

9.2.2. Автомобили и курьеры служб доставки на территорию Учреждения не допускаются. Забрать заказ можно на пункте пропуска.

9.2.3. Автомобили, принадлежащие сервисам каршеринга, на территорию Учреждения не допускаются.

9.2.4. Доступ граждан, не являющихся потребителями (посетители), на территорию Учреждения осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность, по предварительным заявкам (пропускам).

9.3. При прибытии потребителя на территорию Учреждения потребителю выдается карта гостя, которая выполняет роль пропуска на территорию Учреждения.

9.4. В случае прибытия потребителя в Учреждение на автомобиле, транспортное средство размещается на специально отведенной для этих целей территории (автостоянка) с учетом следующего:

9.4.1. Услуги по парковке автомобиля подлежат оплате в случаях, порядке и размере, установленных в Учреждении.

9.4.2. Учреждение не несет ответственности за сохранность автомобиля, находящегося на территории автостоянки, а также за сохранность вещей потребителя, находящихся в автомобиле. В том случае, если автомобилю потребителя во время его нахождения на автостоянке будет нанесен ущерб, Учреждение обязуется оказать максимальное содействие в установлении обстоятельства причинения ущерба.

9.4.3. Размещение автомобилей на автостоянке осуществляется с соблюдением интервалов между транспортными средствами согласно требованиям пожарной безопасности.

9.4.4. Передвижение автомобиля по территории Учреждения осуществляется с соблюдением Правил дорожного движения и со скоростью, не превышающей 5 км/час.

## 10. Порядок проживания с домашними животными

10.1. Проживание потребителей с домашними животными разрешается в обособленном подразделении Учреждения - Дачном поселке «Новые Горки» (далее – ДП «Новые Горки»).

10.2. Перед бронированием услуг потребитель, являющийся владельцем домашнего животного и намеревающийся проживать в ДП «Новые Горки» с домашним животным, обязан ознакомиться с настоящими Правилами.

Заключение договора на оказание гостиничных услуг является подтверждением того, что потребитель ознакомлен с настоящими Правилами, полностью с ними согласен и обязуется их соблюдать, неся риск неблагоприятных последствий в случае их нарушения.

10.3. В ДП «Новые Горки» разрешено проживание потребителей вместе с собаками, кошками и птицами. Проживание с иными домашними животными согласовывается с администрацией ДП «Новые Горки» дополнительно.

10.4. Размещение потребителей с домашними животными разрешается только при наличии ветеринарного паспорта домашнего животного, который содержит сведения о проведении необходимых вакцинаций и о сделанных прививках.

10.5. Размещение с собаками разрешено только при условии регистрации домашнего животного (собаки) в соответствии с Законом Московской области от 22.12.2022 № 230/2022-ОЗ «О регулировании отдельных правоотношений в области обращения животными в Московской области и о внесении изменений в закон Московской области «О регулировании дополнительных вопросов в сфере благоустройства в Московской области» и в порядке, установленном постановлением Правительства Московской области от 20.06.2023 № 406-ПП «Об утверждении Порядка регистрации домашних животных на территории Московской области». Домашнему животному должен быть присвоен уникальный буквенно-цифровой идентификационный номер и информация о животном и его владельце должна быть внесена в государственную информационную систему в области ветеринарии Московской области.

При заселении с собакой потребитель обязан предоставить администрации выписку из реестра с регистрационной записью на бумажном носителе.

10.6. Учреждение оставляет за собой право отказать в размещении на территории ДП «Новые Горки» домашнему животному при отказе владельца домашнего животного представить документы, указанные в п.п. 10.4, 10.5 настоящих Правил.

10.7. Для размещения потребителей с домашними животными Учреждение самостоятельно определяет категорию дачи/коттеджа.

10.8. Проживание с дикими животными в ДП «Новые Горки» запрещено.

10.9. Обязанности потребителя, проживающего с домашним животным: 10.9.1. Иметь необходимые аксессуары и приспособления для обеспечения быта домашних животных: миску для кормления, коврик, специальную клетку, лоток для естественных отправлений.

10.9.2. Выгуливать домашних животных на территории ДП «Новые Горки» только в специально отведенных для этого местах. Выгул домашних животных возможен только при самостоятельной уборке за животным при помощи гигиенических пакетов.

10.9.3. Выгуливать собак только в наморднике, ошейнике и на поводке. 10.9.4. Коты (кошки) вне номера (дачи/коттеджа) должны находиться в специальном контейнере-переноске. Птицы должны находиться в клетке, как в номере (даче/коттедже), так и в других помещениях ДП «Новые Горки».

10.9.5. Обеспечивать нахождение домашнего животного в контейнере/клетке или в наморднике и на поводке под контролем хозяина во время уборки в номере.

10.9.6. Соблюдать санитарно-гигиенический режим в номере (даче/коттедже), административных и иных зданиях, и на всей территории ДП «Новые Горки».

10.10. Ограничения, накладываемые на потребителя, проживающего с домашним животным:

10.10.1. Запрещается посещение с домашним животным детских и спортивных площадок, административного корпуса ДП «Новые Горки».

10.10.2. Запрещается оставлять домашнее животное без присмотра в местах общего пользования.

10.10.3. Запрещается кормить домашних животных из посуды, принадлежащей ДП «Новые Горки».

10.10.4. Запрещается мыть домашних животных в душевых кабинах, ваннах номера (дачи/коттеджа), использовать для ухода за домашним животным полотенца, простыни и другие постельные принадлежности, принадлежащие ДП «Новые Горки».

10.10.5. Запрещается вычесывать домашних животных в номере (даче/коттедже) и местах общего пользования ДП «Новые Горки».

10.11. Ответственность потребителя, проживающего с домашним животным:

10.11.1. Всю ответственность за обеспечение надлежащего содержания домашнего животного в номере (даче/коттедже), за решение проблем питания, чистки, выгула домашнего животного несет потребитель - владелец домашнего животного.

10.11.2. Владелец домашнего животного несет ответственность за ущерб, причиненный вследствие порчи или уничтожения домашним животным имущества Учреждения (ДП «Новые Горки»). Причиненный домашним животным ущерб подлежит возмещению владельцем домашнего животного в полном объеме.

10.11.3. Вся ответственность за домашнее животное, его поведение и возможное нанесение ущерба имуществу и здоровью третьих лиц возлагается на владельца домашнего животного.

10.12. Прочие условия:

10.12.1. Учреждение вправе в одностороннем порядке расторгнуть заключенный с потребителем, проживающим с домашним животным, договор оказания гостиничных услуг, и потребовать покинуть ДП «Новые Горки» в случае:

- нарушения Гостем настоящих Правил;
- агрессивного, неадекватного, шумного поведения домашнего животного;
- если домашнее животное создает дискомфорт для других гостей, является причиной жалоб и обращений, мешает персоналу ДП «Новые Горки» выполнять свои служебные обязанности.

## **11. Порядок урегулирования претензий. Ответственность. Ограничение ответственности**

11.1. В случае оказания услуг ненадлежащего качества потребитель вправе требовать незамедлительного устранения недостатков оказываемых услуг.

11.2. Претензии относительно качества оказываемых услуг могут быть изложены потребителем в книге отзывов и предложений, на официальном сайте Учреждения в Информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://klyazma-resorts.ru/>, на официальных страницах Учреждения в социальных сетях, а также составлены в письменной форме и направлены почтовым отправлением, по телеграфу или переданы представителю Учреждения нарочно под расписку в получении.

11.3. Все обращения потребителей рассматриваются Учреждением в течение 10 (Десяти) рабочих дней с даты поступления обращения потребителя.

11.4. Учреждение отвечает перед потребителем за утрату, недостачу или повреждение его вещей, внесенных в Учреждение, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

Внесенной в Учреждение считается вещь, вверенная работникам Учреждения, либо вещь, помещенная в предоставленном потребителю номере или ином предназначенном для этого месте.

Учреждение отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей потребителя при условии, если они были приняты Учреждением на хранение либо были помещены потребителем в предоставленный ему Учреждением индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении Учреждения. Учреждение освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям

хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома потребителя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Учреждения. В противном случае Учреждение освобождается от ответственности за несохранность вещей.

11.5. Учреждение не несет ответственности за ущерб, причиненный здоровью потребителя, в случае, если такой ущерб возник вследствие употребления потребителем продуктов питания и напитков, приобретенных вне Учреждения, а также в случае причинения вреда здоровью потребителя по вине третьих лиц или самого потребителя.

11.6. При оказании на территории Учреждения услуг третьими лицами претензии относительно качества таких услуг предъявляются потребителями таким третьим лицам.

11.7. Потребитель несет ответственность за соблюдение настоящих Правил в случаях и порядке, установленных Правилами.

11.8. Потребитель несет ответственность за ущерб, причиненный Учреждению вследствие уничтожения или порчи принадлежащего Учреждению имущества. Причиненный потребителем Учреждению ущерб подлежит возмещению потребителем в полном размере. Размер причиненного ущерба определяется Учреждением исходя из стоимости уничтоженного или поврежденного потребителем имущества Учреждения, расходов на его восстановление (ремонт).

11.9. Потребитель несет ответственность за предоставление Учреждению неполной или недостоверной информации. Риск неблагоприятных последствий, вызванных предоставлением Учреждению неполной или недостоверной информации, несет потребитель.

11.10. Учреждение вправе отказать потребителю в оказании услуг в случае нахождения потребителя в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

## **12. Условия и последствия отказа в предоставлении услуг**

12.1. Учреждение вправе отказать от оказания услуг и/или в одностороннем порядке отказать от заключенного с потребителем договора оказания услуг в случаях:

- нарушения потребителем настоящих Правил;
- несвоевременной оплаты потребителем услуг;
- в случае обнаружения у потребителя инфекционного заболевания или подозрения на наличие у потребителя такого заболевания.

12.2. В случае наступления обстоятельств, указанных в п. 12.1 настоящих Правил, создаваемой в Учреждении комиссией в присутствии потребителя и не менее 2 (Двух) свидетелей составляется акт о фиксации указанных обстоятельств. В случае отказа потребителя от подписания

указанного акта в акте делается соответствующая отметка. Указанный акт является уведомлением об отказе Учреждения от договора.

12.3. В течение 3 (Трёх) часов с момента составления акта, указанного в п. 12.2 настоящих Правил, отказа потребителя от добровольной госпитализации либо составления акта об отказе потребителя от подписания отказа от добровольной госпитализации потребитель обязан освободить предоставленный ему номер и выехать из Учреждения.

12.4. В случае, если по истечении указанного в п. 12.3 срока потребитель не выехал из Учреждения, Учреждение вправе начать принудительное выселение потребителя. Для этого Учреждением привлекаются сотрудники правоохранительных органов.

---