

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Федеральное государственное автономное Учреждение «Оздоровительный комплекс «Шереметьевский» Управления делами Президента Российской Федерации, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора Керимовой Инны Искендеровны, действующего на основании Устава, заключает настоящий договор возмездного оказания Услуг (далее - Договор) с любым физическим лицом, именуемым в дальнейшем «Потребитель». Данный Договор является договором возмездного оказания Услуг по организованному отдыху, гостиничных и прочих платных Услуг, заключаемым путем акцепта Потребителем настоящей публичной оферты на заключение договора возмездного оказания Услуг (далее - Оферта), и регламентирующим порядок предоставления Услуг и обязательства, возникающие в связи с этим между Исполнителем и Потребителем.

1.2. Основные понятия, используемые в настоящем Договоре:

1.2.1. **Договор** - соглашение сторон по всем существенным условиям оказания Услуг, заключаемое посредством акцепта Потребителем настоящей Оферты, составленное в виде публичной Оферты, в дальнейшем безоговорочно принятое Потребителем в полном объеме посредством ее акцепта. Договор является сделкой возмездного оказания Услуг, в том числе Услуг по организованному отдыху, гостиничных и прочих платных Услуг (за исключением Услуг по коммунальному снабжению и т.п.), состоящей из акцептованной Потребителем настоящей публичной Оферты и ее неотъемлемых частей в виде приказов, правил, положений, прейскурантов, тарифов и операционных стандартов, размещенных на сайте Исполнителя, а также на стойке приема и размещения Объектов размещения Исполнителя. Порядок оформления Договора определен далее по тексту в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

1.2.2. **Потребитель** – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее Услуги по организованному отдыху, гостиничные и прочие платные Услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

1.2.3. **Исполнитель** – федеральное государственное автономное учреждение «Оздоровительный комплекс «Шереметьевский» Управления делами Президента Российской Федерации - находящееся в ведении Управления делами Президента Российской Федерации учреждение оздоровительного профиля в соответствии с Перечнем федеральных медицинских и оздоровительных учреждений, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 29.12.2004 № 872;

1.2.4. **Учредитель** – Управление делами Президента Российской Федерации - федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий в отношении Исполнителя полномочия учредителя на основании и в порядке, установленном правовыми актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации;

1.2.5. **Агент** – организация, действующая по поручению Исполнителя, осуществляющая юридические и иные действия по бронированию оказываемых Исполнителем Услуг, по выдаче Потребителю документов, подтверждающих бронирование Услуг (ваучеров), приему платежей Потребителей за Услуги, оказываемые Исполнителем, по выдаче документов, подтверждающих бронирование

(ваучеров), по возврату средств Потребителям, а также иные действия, предусмотренные договором с Исполнителем;

1.2.6. Сайт - официальные сайты Исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://www.sheremetevsky.ru/>, <https://www.planernoye.ru/>, <https://www.volynskoye.ru/>, на которых осуществляется бронирование Потребителем оказываемых Исполнителем Услуг;

1.2.7. Система бронирования путевок - комплекс программных и непрограммных сервисов Исполнителя для продажи/бронирования возмездных оказываемых Исполнителем Услуг на Объектах размещения Исполнителя, через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»;

1.2.8. Бронирование – закрепление за Потребителем гостиничных номеров (мест в гостиничных номерах, иных оказываемых Исполнителем услуг) в Объектах размещения Исполнителя на условиях, определенных заявкой Потребителя по тарифу Исполнителя и подтверждение заявки Исполнителем;

1.2.9. Подтверждение бронирования – документ, направляемый Исполнителем Потребителю в подтверждение того, что Исполнитель готов предоставить Потребителю оплаченные заказанные Услуги в Объекте размещения. При оказании Услуг по Организованному отдыху в рамках установленного для Исполнителя государственного задания подтверждением бронирования также может являться ваучер, который выдается Потребителю Агентом, действующим на основании договора с Исполнителем;

1.2.10. Путевка - документ на бланке строгой отчетности, форма которого утверждается Исполнителем;

1.2.11. Услуги - комплекс оказываемых Исполнителем Услуг по организованному отдыху, по предоставлению физическим лицам мест для временного проживания в Объекте размещения, Услуги общественного питания, по обслуживанию проживающих в Объекте размещения физических лиц, а также иные платные Услуги;

1.2.12. Организованный отдых – комплекс Услуг, оказываемых Исполнителем в целях сохранения и укрепления здоровья потребителей, которые включают в себя меры, направленные на формирование здорового образа жизни, культуры здорового питания и устранение вредного влияния на здоровье условий трудовой деятельности. Услуги по Организованному отдыху оказываются Исполнителем в рамках выполнения установленного Учредителем государственного задания, а также в рамках приносящей доход деятельности сверх установленного государственного задания;

1.2.13. Объекты размещения - используемые для оказания Услуг имущественные комплексы, закрепленные Учредителем за Исполнителем и, включающие в себя объекты недвижимости, оборудование и иное имущество.

1.2.14. Заказчик – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющий бронирование Услуг Исполнителя.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА.

2.1. По настоящему Договору Исполнитель обязуется по заданию Потребителя оказать следующие виды Услуг, а Потребитель обязуется оплатить их:

2.1.1. **Услуги по Организованному отдыху** – комплекс Услуг, перечень которых утверждается Учредителем (**Приложение № 2** к настоящей Оферте). Основанием для получения Услуги по Организованному отдыху является Путевка (**Приложение № 3** к настоящей Оферте), которая оформляется и предоставляется Потребителю Исполнителем после полной оплаты стоимости подлежащих оказанию Услуг по Организованному отдыху. Исполнитель оказывает Услуги по Организованному отдыху на одинаковых условиях для Потребителей, как в рамках установленного Учредителем государственного задания, так и сверх установленного государственного задания;

2.1.2. гостиничные Услуги – Услуги по проживанию и питанию в соответствии с тарифами, установленными Исполнителем. Гостиничные Услуги оказываются Исполнителем в объеме, предусмотренном для средств размещения соответствующей классификации, в соответствии с Правилами предоставления гостиничных Услуг в Российской Федерации. Информация о классификации средств размещения Исполнителя по каждому Объекту размещения приведена в **Приложении № 1** к настоящей Оферте;

2.1.3. иные Услуги.

2.2. Перечень иных Услуг и размер платы за такие Услуги утверждаются Исполнителем. Приказы Исполнителя, содержащие перечень иных Услуг и размер платы за такие Услуги, являются неотъемлемой частью настоящей Оферты. Информация о порядке предоставления иных Услуг, а также о размере платы за их оказание, доводится Исполнителем до Потребителей доступными способами, в том числе путем размещения данной информации на Сайте и/или в информационном носителе на стойке приема и размещения.

2.3. Объекты размещения Исполнителя предназначены для временного проживания Потребителей и оказания Услуг, сопутствующих их проживанию.

2.4. Режим работы Объектов размещения Исполнителя - круглосуточный и круглогодичный.

2.5. Временем (расчетным часом), установленным для заезда Потребителя Услуг по Организованному отдыху в рамках установленного государственного задания, является **18.00** часов по местному времени. Временем (расчетным часом), установленным для выезда Потребителя Услуг по Организованному отдыху в рамках установленного государственного задания, является **16.00** часов по местному времени.

2.6. Временем (расчетным часом), установленным для заезда Потребителя в рамках оказания Услуг по приносящей доход деятельности сверх установленного государственного задания, является **14.00** часов по местному времени. Временем (расчетным часом), установленным для выезда Потребителя в рамках оказания Услуг по приносящей доход деятельности сверх установленного государственного задания, является **12.00** часов по местному времени.

2.7. Перечень категорий лиц, имеющих право на Услуги по Организованному отдыху в рамках установленного Учредителем государственного задания, определяется указами Президента Российской Федерации.

2.8. Перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот при оказании Услуг по Организованному отдыху в рамках осуществления Исполнителем приносящей доход деятельности, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании гостиничных Услуг, устанавливается законодательством Российской Федерации и указывается в **Приложении № 4** к настоящему Договору. Дополнительные льготы для отдельных категорий потребителей устанавливаются по усмотрению Исполнителя и могут быть предоставлены также в виде скидки от действующих тарифов в размере, установленном Исполнителем.

2.9. Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать правила проживания, внутреннего распорядка и предоставления отдельных услуг в Объектах размещения, не противоречащие законодательству Российской Федерации (**Приложение № 5**).

2.10. На Объектах размещения могут оказываться платные Услуги привлеченными Исполнителем третьими лицами.

2.11. Уровень качества оказываемых Исполнителем Услуг определяется Базовыми стандартами качества Услуг оздоровительных комплексов и домов отдыха и пансионатов Управления делами Президента Российской Федерации.

2.12. Информация об Исполнителе и оказываемых им Услугах, а также о стандартах их оказания, предусмотренных пунктом 2.11 настоящего Договора, размещена в помещениях Объектов размещения, предназначенных для оформления временного проживания Потребителей, - в информационной папке стойки приема и размещения, а также на Сайте.

3. ФОРМА, УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ.

3.1. Договор с Потребителем заключается в соответствии с положениями действующего законодательства Российской Федерации.

3.2. Письменная форма договора считается соблюденной в случае:

3.2.1. составления одного документа (в том числе электронного), подписанного двумя сторонами;

3.2.2. подтверждения Исполнителем или уполномоченным им Агентом заявки, направленной Потребителем;

3.2.3. совершения Потребителем действий, направленных на получение Услуг при условии подтверждения бронирования Услуг Исполнителем и уплаты Потребителем соответствующей суммы Исполнителю или уполномоченному им Агенту.

3.3. Подача Потребителем заявки (в любой из перечисленных ниже форме) является выражением намерения заключить настоящий Договор на предложенных условиях, изложенных в настоящей Оферте.

3.4. Заявка должна содержать следующую информацию:

3.4.1. Ф.И.О. Потребителя и следующих с ним лиц;

3.4.2. Гражданство Потребителя и следующих с ним лиц;

3.4.3. Возраст детей на дату заезда;

3.4.4. Даты и время заезда и выезда;

3.4.5. Наименование Объекта размещения;

3.4.6. Категорию и количество бронируемых номеров;

3.4.7. Контактный телефонный номер Потребителя;

3.4.8. Адрес электронной почты Потребителя.

3.5. Правовыми актами Учредителя могут устанавливаться дополнительные требования к оформлению и содержанию Заявки и прилагаемых к ней документов Потребителя, имеющего право на Организованный отдых в соответствии с действующим законодательством.

3.6. Заявка на бронирование Услуг может быть подана Потребителем следующими способами:

3.6.1. путем принятия от Потребителя заполненной формы заявки через сайты организаций, осуществляющих продажу Услуг Исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

3.6.2. путем принятия от Потребителя заявки посредством электронной почты или по телефону:

– отель «Планерное» - booking@planernoye.ru, +7 (499) 271-28-03, +7 (499) 272-06-51;

– парк-отель «Шереметьевский» - sales@sheremetevsky.ru, +7 (916) 231-46-90; +7 (495) 611-07-25; +7 (495) 620-81-61;

– конгресс-парк «Волынское» - volynskoye@volynskoye.ru, +7 (499) 271-28-02, +7 (985) 979-38-09;

– дом отдыха «Куркино» - sales-k@sheremetevsky.ru, +7 (495) 784-70-77;

– дом отдыха «Нагорное» - sales-n@sheremetevsky.ru, +7 (498) 683-40-51, +7 (910) 499-21-61, +7 (915) 337-83-23

3.6.3. непосредственно через Сайты Исполнителя;

3.6.4. путем непосредственного обращения Потребителя в отдел бронирования и размещения на Объектах размещения Исполнителя.

3.7. Исполнитель применяет на Объектах размещения бронирование, предусматривающее ожидание Потребителя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда.

3.8. Бронирование Услуг по Организованному отдыху в Объекте размещения в рамках государственного задания осуществляется в порядке, установленном Учредителем, с использованием

Системы бронирования путевок на условиях полной предоплаты Услуг.

3.9. Бронирование гостиничных и иных платных Услуг осуществляется Исполнителем в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента получения заявки на бронирование Услуг. При удовлетворении заявки Исполнитель направляет Потребителю Подтверждение бронирования. Подтверждение бронирования и счет на оплату забронированных Услуг направляется Потребителю по адресу электронной почты, с которого поступила заявка на бронирование Услуг, или по иному адресу, указанному в заявке на бронирование Услуг.

3.10. Договор считается заключенным с момента получения Потребителем Подтверждения бронирования или с момента выполнения условий, предусмотренных п. 3.2.

3.11. Исполнитель вправе отказать в заключении Договора, если заявка на бронирование Услуг не содержит информации, указанной в п. 3.4 настоящей Оферты, или в случае, если на указанную в Заявке на бронирование дату отсутствуют свободные номера (места в номерах). Уведомление об отказе в удовлетворении заявки на бронирование Услуг направляется Потребителю по адресу электронной почты, с которого поступила заявка на бронирование Услуг, или по иному адресу, указанному в заявке на бронирование Услуг.

3.12. Для внесения изменений в заключенный Договор (изменения информации в ранее подтвержденной заявке на бронирование Услуг) Потребителю необходимо обратиться к Исполнителю любым доступным способом с просьбой о внесении изменений в Договор (заявку на бронирование Услуг). Изменения в Договоре (в заявке на бронирование Услуг) считаются подтвержденными после направления Исполнителем соответствующего уведомления Потребителю.

3.13. Изменения в Договоре на оказание Услуг по Организованному отдыху в рамках государственного задания (изменения ранее подтвержденной заявки на бронирование Услуг) в том числе продление срока проживания Исполнителем не производятся. В данном случае Потребителю необходимо направить новую заявку на бронирование Услуг по Организованному отдыху в порядке, установленном пунктом 3.11 настоящей Оферты для подтверждения права на получение Услуги по Организованному отдыху в соответствующие даты. При этом оплата Услуг при раннем заезде и позднем выезде осуществляется в порядке, установленном пунктами 4.11 и 4.12 настоящей Оферты.

3.14. Если бронирование осуществляется Заказчиком, являющимся юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем, условия, размер, сроки внесения авансового платежа, а также иные условия бронирования, могут отличаться от указанных в настоящем Договоре и определяются договором с Заказчиком.

4. ОПЛАТА УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ.

4.1. Цена Услуг устанавливается на основании утвержденных Исполнителем прейскурантов (тарифов) на Услуги Объекта размещения. Исполнителем устанавливается посуточная оплата проживания в Объектах размещения.

4.2. Исполнитель вправе применять динамическое ценообразование. Цена (стоимость) номера определяется на момент бронирования или личного обращения Потребителя на стойку приема и размещения без бронирования в соответствии с утвержденной тарифной сеткой. Тарифные планы и действующие специальные предложения на Услуги размещены в информационном носителе на стойке приема и размещения. Перечень Услуг, включенных в стоимость, определяется выбранным тарифным планом.

4.3. Порядок формирования цен на Услуги в рамках выполнения Исполнителем государственного задания по Организованному отдыху определяется Учредителем.

4.4. В случае бронирования группового и/или длительного проживания (условия определяются тарифной политикой Исполнителя) в Объектах размещения Заказчиками, являющимися юридическими лицами либо индивидуальными предпринимателями, на основании заключенных с

Исполнителем договоров, цена номера определяется в соответствии с условиями таких договоров на основании утвержденных Исполнителем тарифов.

4.5. Для бронирования, если Подтверждением бронирования не предусмотрено иное, Потребителю необходимо внести оплату в размере 100% от стоимости Услуг согласно выставленного счета. Оплата может осуществляться за наличный, безналичный расчет, в том числе по технологии эквайринга. На электронный адрес Потребителя направляется счет (ссылка) на оплату, который необходимо оплатить в установленный в Подтверждении бронирования срок. При бронировании в день заезда срок оплаты составляет не более 2 часов и не может истекать позднее 24 часов даты заезда. После поступления средств на расчетный счет Исполнителя, Потребитель получает информацию на адрес электронной почты о факте поступления денежных средств. В случае, если счет не оплачен в указанный срок, бронирование аннулируется. При онлайн бронировании на сайте Исполнителя оплата производится в момент бронирования.

4.6. Для бронирования **в рамках государственного задания** Потребителю необходимо внести предоплату в размере 100 % от стоимости Услуг, согласно выставленному счету Исполнителя или уполномоченного им Агента.

4.7. Оплата Услуг по Организованному отдыху **в рамках государственного задания** должна быть произведена Потребителем в следующие сроки:

4.7.1.- при размещении на период выходных и праздничных дней – не менее чем за **1,5 суток (36 часов) до расчетного часа (18:00) даты заезда;**

4.7.2.- в иных случаях – не менее чем за **3,5 суток (84 часа) до расчетного часа (18:00) даты заезда.**

4.7.3. На периоды повышенного спроса сроки оплаты Услуг по Организованному отдыху в рамках государственного задания могут быть изменены Учредителем.

4.8. При проживании Потребителя в Объекте размещения менее 24 часов, плата взимается за полные сутки, независимо от времени заезда и времени выезда.

4.9. Потребитель может воспользоваться Услугой раннего заезда/позднего выезда при наличии свободных номеров в Объекте размещения.

4.10. В случае задержки выезда Потребителя (**поздний выезд**) оплата за проживание в Объекте размещения взимается в следующем порядке:

4.10.1. - при задержке не более 6-ти часов после времени (расчетного часа), установленного для выезда Потребителя, взимается плата в размере 50% от стоимости номера за сутки на день выезда согласно действующему коммерческому тарифу;

4.10.2. - при выезде Потребителя с задержкой более 6-ти часов после времени (расчетного часа), установленного для выезда Потребителя, взимается плата в размере стоимости номера за сутки на день выезда согласно действующему коммерческому тарифу.

4.11. В случае заселения Потребителя до установленного времени заезда (**ранний заезд**) с последующим проживанием более суток, оплата за проживание взимается в следующем порядке:

4.11.1. - при заселении Потребителя менее, чем за 12 часов до времени (расчетного часа), установленного для заезда, взимается плата в размере 50% стоимости соответствующего типа номера (места в номере) за сутки на день заезда согласно действующему коммерческому тарифу дня заезда;

4.11.2. - если период от времени фактического заселения до установленного Объектом размещения времени (расчетного часа), установленного для заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается за полные сутки согласно действующему коммерческому тарифу.

5. ОТМЕНА БРОНИРОВАНИЯ И ПРЕКРАЩЕНИЕ ДОГОВОРА.

5.1. Потребитель вправе отказаться от оказываемых Исполнителем Услуг (отказаться от Договора) в любое время при условии оплаты фактически понесенных Исполнителем расходов, связанных с исполнением обязательств.

5.2. Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора, при нарушении Потребителем условий Договора, при этом Потребитель возмещает Исполнителю фактически понесенные им расходы.

5.3. Отказ от Договора (бронирования) должен быть заявлен Потребителем в любой доступной форме Исполнителю (Объекту размещения) или Агенту, а Исполнитель подтверждает получение отказа путем направления Потребителю или Агенту подтверждения об аннулировании бронирования.

5.4. Если Потребитель уведомляет об отказе от бронирования до наступления даты заезда, Исполнитель возвращает Потребителю плату за услуги Объекта размещения в полном размере.

5.5. При оказании Услуг по Организованному отдыху в рамках установленного Учредителем государственного задания, Отказ от Договора должен быть заявлен Потребителем в любой доступной форме Исполнителю (Объекту размещения) или Агенту в срок не позднее, чем **за 24 часа до расчетного часа даты заезда**.

5.6. В случае **своевременного** отказа Потребителя от Договора бронирования (**в соответствии с пп. 5.3, 5.4, 5.5 настоящей Оферты**) и направления в адрес Исполнителя заявления о возврате средств, предоплаченных за Услуги, денежные средства, уплаченные Потребителем за Услуги, возвращаются Исполнителем в полном объеме за весь срок.

5.7. В случае **несвоевременного** отказа Потребителя от Договора (бронирования), опоздания или незаезда Потребителя с него взимается плата в размере суточной стоимости услуг Объекта размещения, указанной в Подтверждении бронирования. Исполнитель на основании соответствующего заявления Потребителя возвращает сумму оплаченных за Услуги денежных средств за вычетом платы в размере суточной стоимости услуг Объекта размещения.

5.8. В случае несвоевременного заезда Потребителя, срок пребывания в Объекте размещения на дни опоздания не продлевается. Недополученные Потребителем в связи с этим иные Услуги в день заезда и выезда не восстанавливаются, их стоимость не возмещается.

5.9. В случае отказа Потребителя от Договора (Услуг) и досрочном выезде Потребителя из Объекта размещения, возврат Потребителю денежных средств производится в следующем порядке:

5.9.1.- при отказе от Договора и досрочном выезде Потребителя по уважительным причинам Исполнитель обязуется возратить Потребителю часть уплаченных Потребителем денежных средств в размере стоимости Услуг, которыми Потребитель не воспользовался. Уважительными причинами признаются непредвиденные обстоятельства, за которые ни одна из сторон Договора не отвечает, подтверждаются подлинными документами или их надлежащим образом заверенными копиями, за которые ни одна из сторон Договора не отвечает;

5.9.2.- при отказе от Договора и досрочном выезде Потребителя из Объекта размещения без уважительной причины, Потребителю возвращается часть уплаченных Потребителем денежных средств в размере стоимости Услуг, которыми Потребитель не воспользовался, начиная со следующего дня после вынужденного выезда, за вычетом стоимости фактически понесенных Исполнителем расходов, связанных с исполнением обязательств по настоящему Договору, в том числе за вычетом платы за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за одни сутки.

5.10. В случае если Потребитель воспользовался номером (местом в номере), но после этого заявил об отказе от размещения в данном номере (месте в номере), с него взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за одни сутки, исходя из стоимости соответствующих Услуг.

5.11. Под фактически понесенными Исполнителем расходами понимаются затраты, непосредственно связанные с подготовкой и организацией бронирования и предоставления Услуг Потребителю, в том числе (но не исключительно) документально обоснованные расходы на выплату агентского вознаграждения, оплату Услуг кредитных организаций, закупку продуктов питания и т.д.

5.12. В любом случае вопрос о фактически понесенных Исполнителем расходах, которые должен возместить Потребитель, будет разрешаться индивидуально, с учетом того, что размер таких расходов зависит от стадии исполнения соответствующего обязательства, на которой Потребитель воспользовался своим правом на отказ от Договора и условий, определенных в Договоре.

5.13. Форма заявления о возврате денежных средств установлена **Приложением № 6** к настоящей Оферте. Возврат денежных средств осуществляется Исполнителем в течение 30 рабочих дней с момента получения соответствующего заявления Потребителя.

5.14. Исполнитель вправе уполномочить Агента на осуществление юридических и иных фактических действий по возврату средств Потребителям. В этом случае Исполнитель и Агент обязаны принять меры по информированию Потребителей о порядке и условиях подачи и рассмотрения заявлений на возврат средств.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН ДОГОВОРА.

6.1. Стороны несут ответственность за неисполнение либо ненадлежащее выполнение принятых на себя по настоящему Договору обязательств в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящим Договором.

6.2. Потребитель представляет интересы всех лиц, указанных в заявке на бронирование Услуг, и несет ответственность перед Исполнителем за правильность данных о них, за выполнение этими лицами всех обязательств, а также соблюдение правил, действующих на Объектах размещения Исполнителя.

6.3. Потребитель несет ответственность за любой материальный ущерб, причиненный Исполнителю (Объекту размещения) в полном объеме, согласно составляемому Исполнителем акту, оформленному в установленном порядке (**Приложение № 7** к настоящей Оферте).

6.4. Стороны не несут ответственности за невыполнение или ненадлежащее выполнение своих обязательств по настоящему Договору, если невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств вызвано обстоятельствами непреодолимой силы. Сторона, ссылающаяся на такие обстоятельства, обязана своевременно информировать о наступлении таких обстоятельств другую сторону.

6.5. Возврат денежных средств Потребителю не осуществляется в случае невозможности оказания Услуги, возникшей по вине Потребителя, в том числе в случае нарушения правил проживания и внутреннего распорядка, действующих на Объектах размещения Исполнителя.

6.6. Исполнитель вправе в любое время изменять условия настоящей Оферты, в том числе ее приложений, вводить новые приложения к настоящей Оферте и размещать их для информирования Потребителей доступными способами. Пользование оказываемыми Исполнителем Услугами после внесения изменений означает безоговорочное согласие Потребителя с такими изменениями.

7. СОГЛАСИЕ ПОТРЕБИТЕЛЯ.

7.1. Заключая Договор, Потребитель дает добровольное согласие на обработку и хранение своих персональных данных и персональных данных своих несовершеннолетних детей в соответствии с п.4 ст.9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» путем предоставления документа, удостоверяющего личность или иного документа (перечень определен постановлением Правительства Российской Федерации от 27.11.2025 № 1912 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»).

7.2. Потребитель разрешает обработку, и иные необходимые действия с его персональными данными и персональными данными своих несовершеннолетних детей для оказания Услуг Исполнителем. Согласие дается Потребителем без ограничения срока действия и может быть

отозвано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и условиями настоящего Договора.

7.3. Заключая Договор, Потребитель гарантирует и подтверждает, что ознакомлен и согласен:

- с условиями настоящей Оферты, в том числе с условиями и порядком предоставления Услуг Исполнителя;
- с действующими локальными актами Исполнителя в области обработки и хранения персональных данных;
- со всеми Приложениями, являющимися неотъемлемой частью настоящей Оферты.

ПРИЛОЖЕНИЯ:

Приложение № 1: Сведения об исполнителе

Приложение № 2: Услуги по Организованному отдыху (перечень Услуг, входящих в Организованный отдых в рамках государственного задания и приносящей доход деятельности)

Приложение № 3: Форма путевки

Приложение № 4: Перечень льготных категорий потребителей

Приложение № 5: Правила предоставления гостиничных Услуг в Объектах размещения

Приложение № 6: Форма заявления на возврат денежных средств

Приложение № 7: Порядок возмещения материального ущерба

Приложение № 8 Инструкция о мерах пожарной безопасности для проживающих

Сведения об Исполнителе

1. Исполнитель, далее именуемый – Учреждение, в лице Генерального директора Керимовой Инны Искендеровны, действует на основании Устава, соответствует категории «три звезды» (Наименование аккредитованной организации ООО «Центр сертификации, классификации и контроля качества», решение №2785 от 03.06.2025).
2. Объект размещения включен в Реестр классифицированных объектов: гостиницы и иные средства размещения, реестровый номер №С772024013168.
3. Местом оказания услуг является: парк-отель «Шереметьевский» - 127206, г. Москва, ул. Вучетича, дом 32.
4. Режим работы — круглосуточный.
5. Реквизиты:

Наименование Учреждения

Федеральное государственное автономное учреждение «Оздоровительный комплекс «Шереметьевский» Управления делами Президента Российской Федерации

Юридический адрес: 127206, г. Москва, ул. Вучетича, дом 32

Фактический адрес: 141435, Московская область, г.о. Химки, мкр. Новогорск, ул. Ивановская, вл.

2

ИНН 5047046105

КПП 771301001

ОКПО 56885134

ОКВЭД 55.20

Для оплаты в рублях:

Банк: ГУ Банка России по ЦФО//УФК по Московской области, г. Москва (ФГАУ "ОК "Шереметьевский" л/с 30486Ш24610, 31486Ш24610)

р/с №032146430000000014801

к/с №40102810845370000004

Адрес электронной почты: info@sheremetevsky.ru

Интернет-сайт: <https://www.sheremetevsky.ru/>

Телефон: +7 (495) 050 01 54

Информация о классификации средств размещения

Наименование категории номеров	Количество номеров определенной категории	Нумерация номеров
Высшая «Апартамент»	1	№ 119 (2 места + 3 доп.место)
Высшая «Люкс»	6	№№ 232, 302, 305, 306,307,308 (12 мест + 6 доп.мест)
Высшая «Джуниор сюит»	14	№№ 101, 102,103, 116, 201, 202, 205, 206, 207, 208, 220, 236, 239, 320 (28 мест + 14 доп.мест)
Первая категория	59	№№ 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 117, 118, 120, 121, 203, 204, 209, 210, 211, 212, 213, 214, 215, 216, 217, 218, 219, 222, 223, 224, 225, 226, 227, 228, 229, 230, 231, 233, 234, 235, 237, 238, 240, 301, 303, 304, 309, 310, 311, 312, 313, 314, 315, 316, 317, 318, 319 (112 мест)

Приложение № 2
к Оферте на заключение договора
возмездного оказания Услуг

Услуги по Организованному отдыху¹ (перечень Услуг, входящих в организованный отдых в рамках государственного задания и приносящей доход деятельности)

1. Исполнитель устанавливает одинаковый перечень услуг, входящих в путёвку по организованному отдыху, как в рамках государственного задания, так и в рамках приносящей доход деятельности.

2. Состав услуги по организованному отдыху:

2. предоставление койко-мест(а) в номере в средстве размещения для временного пребывания с заправкой постели, сменой постельного белья и уборкой (в соответствии с классификацией средства размещения)
3. коммунальные услуги, потребляемые при организованном отдыхе, кроме оплаты за электроэнергию, потребленную свыше установленной социальной нормы потребления по тарифам, утвержденным в установленном порядке для данного оздоровительного учреждения
4. услуги автопарковки на период проживания (1 машиноместо)
5. пользование терренкурами;
6. пользование открытыми детскими площадками²;
7. пользование уличными спортивными тренажерами, открытыми спортивными площадками (кроме теннисных кортов)
8. трехразовое питание
9. пользование тренажерным залом³
10. анимационная программа⁴
11. пользование детской игровой комнатой⁵
12. одно посещение плавательного бассейна в день по установленному графику работы⁶

1 Услуга по Организованному отдыху предоставляется в отеле «Планерное», парк-отеле «Шереметьевский», домах отдыха «Куркино» и «Нагорное»

2 Предоставляется в отеле «Планерное», домах отдыха «Куркино» и «Нагорное»

3 Предоставляется в отеле «Планерное», парк-отеле «Шереметьевский»

4 Предоставляется в отеле «Планерное»

5 Предоставляется в отеле «Планерное», доме отдыха «Нагорное»

6 Предоставляется в парк-отеле «Шереметьевский»

ПЕРЕЧЕНЬ
категорий граждан, имеющих право на получение скидки на услуги
проживания и оздоровительного отдыха

- Герои Социалистического Труда
- полные кавалеры Трудовой Славы
- инвалиды войны
- участники Великой Отечественной Войны
- лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»;
- Герои Советского Союза;
- Герои Российской Федерации;
- полные кавалеры ордена Славы;
- инвалиды I и II групп;
- участники СВО и члены их семей (дети, родители, супруги)

Приложение № 5
к Оферте на заключение договора
возмездного оказания Услуг

Утверждено приказом
ФГАУ "ОК "Шереметьевский"
от 17.08.2026г № 0817-01

ПРАВИЛА
предоставления гостиничных услуг

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие «Правила предоставления гостиничных услуг» (далее по тексту – Правила) разработаны в соответствии с нормами действующего законодательства России, размещены в информационном носителе на стойке размещения и опубликованы на официальном сайте Объекта размещения.

1.2. Неотъемлемой составляющей настоящих Правил являются разработанные в соответствии с ними правила посещения территории, оказания услуг общественного питания, посещения фитнес-центра, пользования иными услугами, которые утверждаются в установленном порядке приказами Исполнителя и размещаются на сайте и в информационном носителе на стойке размещения.

2. ПОРЯДОК РАЗМЕЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

2.1. Объект размещения предназначен для временного проживания Потребителей на срок, согласованный с Потребителем и не превышающий открытого к бронированию периода продаж, который определяется сроком действия опубликованных на сайте Объекта размещения и размещенных в информационном носителе на стойке размещения тарифных планов (прейскурантов). В рамках указанного выше периода иностранные граждане могут быть размещены на срок, не превышающий срок действия визы или иного документа, удостоверяющего право пребывания иностранного гражданина на территории Российской Федерации.

2.2. Размещение производится по предварительному бронированию на условиях, указанных в направленном в адрес заказчика (Потребителя) письменного «Подтверждения о бронировании» с указанием номера бронирования, даты заезда и выезда, категории и типа номера (номеров), тарифного плана, стоимости, перечня гостиничных услуг, включенных в стоимость номера и иных платных услуг или по предъявлении ваучера, выданного уполномоченным Исполнителем Агентом.

2.3. Сопровождающие Потребителя, ФИО которых в ваучере не указаны, размещаются на платной основе по действующим на момент бронирования (заселения) тарифным планам.

2.4. Размещение Потребителей без предварительного бронирования производится при наличии свободных номеров.

3. ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ОБЪЕКТЕ РАЗМЕЩЕНИЯ

3.1. Для заселения необходимо зарегистрироваться на стойке приема и размещения, ознакомиться с установленными в Объекте размещения: порядком пропускного режима на территорию, противопожарного режима и безопасности, проживания и инструкцией о мерах пожарной безопасности, подписать Регистрационную карту и оплатить стоимость услуг за весь указанный в Регистрационной карте период проживания в размере 100%.

3.2. Регистрация осуществляется при условии предъявления Потребителем оригинала документа, удостоверяющего личность в соответствии с нормами действующего Законодательства Российской Федерации.

3.3. Заселение Потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- 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) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации;
- г) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- д) документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время.

3.4. В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных в п. 3.3 настоящих Правил, заселение в объект размещения Потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при предъявлении Потребителем российского национального водительского удостоверения или представлении сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, с использованием многофункционального сервиса обмена информацией¹.

3.5. Заселение в Объект размещения несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, не достигшего 14-летнего возраста, а также несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста и не получившего паспорт гражданина Российской Федерации, осуществляется на основании свидетельства о рождении указанного несовершеннолетнего гражданина или сведений, содержащихся в свидетельстве о рождении указанного несовершеннолетнего гражданина, представленных посредством многофункционального сервиса обмена информацией², и документов, удостоверяющих личность, или российского национального водительского удостоверения либо сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность, представляемых посредством многофункционального сервиса обмена информацией, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия родителей (законных представителей) этого несовершеннолетнего гражданина на заселение в Объект размещения (далее - согласие).

3.6. Заселение в Объект размещения несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, либо сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его

¹ Заселение в объект размещения Потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации при представлении сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, с использованием многофункционального сервиса обмена информацией осуществляется в парк-отеле «Шереметьевский», отеле «Планерное», доме отдыха «Куркино», доме отдыха «Нагорное».

² Заселение в Объект размещения несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, не достигшего 14-летнего возраста, а также несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста и не получившего паспорт гражданина Российской Федерации, осуществляется на основании сведений, содержащихся в свидетельстве о рождении указанного несовершеннолетнего гражданина, представленных посредством многофункционального сервиса обмена информацией осуществляется в парк-отеле «Шереметьевский», отеле «Планерное», доме отдыха «Куркино», доме отдыха «Нагорное».

личность, представляемых посредством многофункционального сервиса обмена информацией, и документов, удостоверяющих личность, или российского национального водительского удостоверения либо сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность, представляемых посредством многофункционального сервиса обмена информацией³, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия. В отсутствие рядом с таким несовершеннолетним гражданином родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) заселение этого несовершеннолетнего гражданина в Объект размещения осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, либо сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, представленных посредством многофункционального сервиса обмена информацией, при условии представления согласия.

3.7. Заселение в Объект размещения Потребителя, являющегося иностранным гражданином или лицом без гражданства, осуществляется при условии предъявления таким Потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

а) 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;

б) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

в) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

г) вида на жительство лица без гражданства;

д) временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.

3.8. Заселение в Объект размещения иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании указанных в пункте 3.7. настоящих Правил документов, удостоверяющих личность иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, и находящихся вместе с ними родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия.

3.9. Регистрация Потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Объекте размещения осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации".

3.10. Постановка Потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в Объекте размещения и снятие их с учета по месту

³ Заселение в Объект размещения несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, на основании сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, представляемых посредством многофункционального сервиса обмена информацией осуществляется в парк-отеле «Шереметьевский», отеле «Планерное», доме отдыха «Куркино», доме отдыха «Нагорное».

пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

4. ПОРЯДОК ПРОПУСКНОГО РЕЖИМА НА ТЕРРИТОРИЮ ОБЪЕКТА РАЗМЕЩЕНИЯ

4.1. В целях безопасности Потребителей, въезд и вход на территорию Объекта размещения ограничены.

4.2. Потребители на размещение допускаются на территорию на основании Подтверждения о бронировании (предъявления путевки (ваучера) на размещение) и иных подтверждающих факт бронирования документов.

4.3. Проживающие Потребители допускаются на территорию по предъявлению карты гостя. При этом транспортные средства таких Потребителей для пропуска на территорию должны быть зарегистрированы на стойке приема и размещения Объекта размещения.

4.4. Посетители проживающих Потребителей допускаются на территорию Объекта размещения по предварительному запросу проживающего Потребителя, переданному администратору стойки приема и размещения Объекта размещения.

4.5. Потребители платных услуг (посещение территории, фитнес-центра, Лобби-бара и др.) и не проживающие в Объекте размещения допускаются на территорию при наличии подтверждения о бронировании платных услуг администратором стойки приема и размещения. За посещение территории Объекта размещения взимается санитарный сбор.

4.6. Пропуск транспортных средств Потребителей платных услуг на территорию Объекта размещения разрешается при наличии свободных мест на парковке по заявке Потребителя путем информирования работников КПП через администратора стойки приема и размещения, с сообщением Фамилии, Имени, Отчества посетителя (потребителя) и регистрационного номера транспортного средства.

4.7. В случае самостоятельного заказа такси/трансфера для пропуска транспортного средства на территорию Объекта размещения необходимо сообщить информацию администратору стойки приема и размещения.

4.8. На территории Объекта размещения скорость движения транспортных средств ограничена до 5 км/час.

4.9. Для удобства и безопасности на территории Объекте размещения имеется парковка для размещения транспортных средств Потребителей. Парковка в неустановленных местах запрещена.

4.10. Площадка перед центральным входом в Объект размещения предназначена для кратковременной остановки с целью посадки и высадки пассажиров, погрузки и выгрузки багажа.

5. ПОРЯДОК СОБЛЮДЕНИЯ ПРОТИВОПОЖАРНОГО РЕЖИМА И БЕЗОПАСНОСТИ

5.1. В целях безопасности Потребителей и контроля качества оказания услуг в общественных зонах Объекта размещения и на территории ведется видеонаблюдение.

5.2. В Объекте размещения установлен противопожарный режим: каждый Потребитель обязан ознакомиться с «Инструкцией о мерах пожарной безопасности для проживающих» (Приложение 9), планами эвакуации, расположением эвакуационных выходов, навигационными указателями и соблюдать установленный противопожарный режим.

5.3. На всей территории, в зданиях и помещениях Объекта размещения необходимо строго соблюдать тишину в период с 23:00 до 07:00 местного времени.

5.4. Если Потребитель ожидает посетителей, необходимо сообщить об этом заранее администратору стойки приема и размещения, лично встретить их, проводить после посещения, обеспечить предъявление документов, удостоверяющих их личность (проживающий в Объекте размещения Потребитель несет солидарную ответственность в случае причинения его посетителем ущерба имуществу Объекта размещения, а также по любым без исключения обязательствам посетителя, предусмотренную законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами):

- время посещения Объекта размещения установлено с 08:00 до 23:00 часов;

- все посетители Объекта размещения, имеющие намерение остаться в Объекте размещения после 23:00, должны обратиться на стойку приема и размещения для оформления и оплаты проживания в соответствии Правилами, либо покинуть территорию Объекта размещения.

5.5. На всей территории, зданиях и помещениях Объекта размещения запрещается:

- проносить и использовать любые виды оружия, колющие и режущие предметы, огнеопасные и пиротехнические вещества или изделия, включая сигнальные ракеты, файеры, петарды, газовые баллоны и предметы (химические материалы), которые могут быть использованы для изготовления пиротехнических изделий или дымов, красящие вещества, устройства с лазерным излучением, устройства, создающие излишний шум (вувузела, барабан, свисток, клаксон/гудок, охотничий рог и т.п.);

- проносить и потреблять (распивать) на всей территории наркотические и иные психотропные средства;

- потреблять (распивать) алкогольную продукцию на территории и в общественных зонах за исключением приобретенной и потребляемой алкогольной продукции в лобби баре или местах (в т.ч. на мероприятиях) оказания услуг питания, на которых данная продукция реализуется или предусмотрено в соответствии с условиями договора Заказчика с Исполнителем обслуживание алкогольной продукцией.

- нарушать общественный порядок нецензурной бранью, оскорбительным отношением, в том числе выражать явное неуважение к Потребителям и работникам Объекте размещения;

- наносить вред имуществу, выносить, перемещать мебель и предметы интерьера, небрежно обращаться с имуществом, становиться ногами, класть ноги на диваны, стулья, столы и др. (за причинение материального ущерба взимается стоимость разбитых, испорченных или утерянных вещей согласно установленному прейскуранту);

- пользоваться в номере, помещениях для общего пользования нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками, электроплитами и т.д.), за исключением приборов, предоставленных Объектом размещения;

- оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие, а также передавать посторонним лицам ключ от номера;

- проводить массовые увеселительные мероприятия нарушающие покой и отдых окружающих, без предварительного согласования с Исполнителем;

- нарушать санитарно-эпидемиологические нормы и правила, законодательство Российской Федерации о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения;

- выбрасывать мусор и иные предметы из окон;

- вести фото и виде съемку, репортажи, брать интервью, проводить переговоры, банкеты, конференции и другие мероприятия, за исключением случаев заключения в установленном порядке с Исполнителем договора оказания услуг, предоставления залов и площадок, банкетного обслуживания, иных платных услуг, предусматривающих такое использование;

- трогать чужие забытые вещи и подозрительные предметы, о находке необходимо незамедлительно сообщить администратору Объекта размещения;
- оставлять ценности без присмотра, хранить в неустановленных местах, за исключением сейфов в номерах и на стойке приема и размещения Объекта размещения;
- оставлять несовершеннолетних детей без присмотра;
- заходить в служебные зоны и помещения;
- самостоятельно регулировать музыкальные инструменты и любое инженерно-техническое оборудование Объекта размещения;
- проносить (проводить), находиться и проживать в Объекте размещения с любыми домашними животными (за нарушение взимается компенсационный сбор согласно действующему прейскуранту);
- заниматься какой-либо предпринимательской деятельностью на территории Объекта размещения, если иное не предусмотрено договорно-правовыми обязательствами.

5.6. Родители (иные законные представители либо близкие родственники, доверенные лица) принимают меры по недопущению нахождения детей в общественных местах без сопровождения родителей (лиц, их замещающих, ответственных лиц).

5.7. В зонах питания Объекта размещения запрещено: находится в неопрятной или грязной одежде и обуви, в пляжной одежде, неодетыми; выносить еду и напитки (в т.ч. фрукты и выпечку) за пределы зон питания.

5.8. Объект размещения оставляет за собой право на ограничение допуска лиц, не являющихся Потребителями, отказать в оформлении размещения лицам, находящимся предположительно в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

6. ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ В ОБЪЕКТЕ РАЗМЕЩЕНИЯ

6.1. Все проживающие в Отеле Гости должны быть зарегистрированы.

6.2. Запрещается передавать карту Потребителя и ключ от номера посторонним лицам.

6.3. Во время проживания необходимо носить карту гостя с собой и предъявлять по требованию работников Объекта размещения.

6.4. В номере до начала его использования необходимо ознакомиться с содержанием находящейся в номере брошюры, в том числе перечнем и режимом работы включенных в стоимость и оказываемых за дополнительную плату услуг, противопожарной инструкцией и планом эвакуации.

6.5. В Объекте размещения до начала пользования услугами необходимо ознакомиться и соблюдать правила их предоставления (посещения). Вся необходимая информация размещена на официальном сайте Объекта размещения, в информационном носителе на стойке приема и размещения.

6.6. Банные халаты, зубные, бритвенные наборы, дополнительные постельные принадлежности, полотенца и др. в номера первой категории предоставляются по запросу администратором стойки размещения за дополнительную плату.

6.7. Уборка номеров проводится ежедневно с 09:00 до 19:00. Время предоставления уборки может быть скорректировано при помощи специальной таблички, расположенной в номере. Период ограничения доступа работников Объекта размещения в номер не может превышать 24 часов.

6.8. Во избежание причинения ущерба имуществу Потребителей и имуществу Объекта размещения каждый раз покидая номер необходимо убедиться, что все окна и двери закрыты.

6.9. Ценности рекомендовано хранить в сейфе в номере или на стойке приема и размещения.

6.10. Запрещается регулировать и настраивать самостоятельно инженерно-техническое оборудование номера, о проблеме необходимо сообщить администратору, который пригласит мастера по обслуживанию.

6.11. Пожалуйста, не забывайте в свои вещи. О забытых вещах необходимо незамедлительно сообщить администратору стойки приема и размещения.

6.12. В день отъезда номер необходимо сдать до расчетного часа. В случае задержки выезда без согласования с администратором стойки приема и размещения Объект размещения оставляет за собой право составить Акт и переместить оставленные вещи в багажную комнату.

6.13. В случае возникновения потребности в проведении в номере экстренных ремонтных работ, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу жизни и здоровью проживающих или препятствующих качественному и безопасному использованию помещения, Объект размещения оставляет за собой право переселить Потребителя в другой номер аналогичной категории.

6.14. За пропажу денежных средств, ценных бумаг, банковских и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других ценных вещей Исполнитель ответственности не несет, если они не были приняты на хранение в сейф Объекта размещения.

6.15. Исполнитель не несет ответственности за здоровье Потребителя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Объекта размещения, а также в случаях причинения вреда здоровью по вине третьих лиц и самого Потребителя.

6.16. В случае обнаружения забытых Потребителем вещей Исполнитель незамедлительно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Исполнитель хранит забытую Потребителем вещь в течение 6 месяцев (кроме продуктов питания и средств индивидуальной гигиены).

6.17. Несоблюдения правил поведения и мер безопасности (в том числе нахождение в месте оказания услуг в алкогольном или наркотическом опьянении, употребление алкогольных, наркотических веществ во время предоставления услуг) дает право Исполнителю отказать Потребителю в предоставлении услуг, что влечет за собой утрату права требовать предоставление услуги.

7. ОТЗЫВЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

7.1. За дополнительной информацией, при возникновении вопросов и проблем, связанных с обслуживанием и проживанием, пожалуйста, обращайтесь к администратору стойки приема и размещения в любое время суток.

7.2. Оставить отзыв об обслуживании Вы можете одним из следующих способов:

- сделать запись в книге отзывов на стойке размещения;
- заполнить анкету;
- написать отзыв на официальном сайте Объекта размещения;
- направить на электронную почту Управления делами Президента Российской Федерации:

guzhsbo@udprf.ru или перейти по QR-коду.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Исполнитель имеет право без согласования с Потребителем внести изменения в настоящие Правила, сохранив при этом за Потребителем условия предоставления гостиничных и иных платных услуг, которые были оплачены или подтверждены в письменной форме до момента внесения изменений (в т.ч. ваучером, путевкой, кассовым чеком, оплаченным счетом и др.).

8.2. В случае несоблюдения Потребителем настоящих Правил, при проявлении со стороны Потребителя в отношении работников Исполнителя и других Потребителей действий, угрожающих безопасности жизни, здоровья или имущества других лиц, Исполнитель имеет право отказать Потребителю в предоставлении гостиничных и иных платных услуг, выселить Потребителя из Объекта размещения.

8.3. Иные, не урегулированные настоящими Правилами, вопросы регулируются нормами действующего законодательства России.

ФОРМА

заявления на возврат денежных средств

ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РАМКАХ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ПРИНОСЯЩЕЙ ДОХОД
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Генеральному директору

от _____

_____ (Ф.И.О)

проживающего по адресу: _____

Паспорт: серия _____ № _____

Дата выдачи _____

Кем выдан _____

З А Я В Л Е Н И Е

Прошу вернуть денежные средства за неоказанные Услуги согласно счета № _____ от
_____ в сумме _____ (цифрами) _____ (прописью)

Причина возврата: _____

Прилагается: счет, чек на оплату, копия паспорта

«____» _____ 20 ____ год

_____ (_____)
Подпись Ф.И.О. (полностью)

Принято Заявление администратором _____ (ФИО полностью)

Согласовано:

Руководитель ОБиР _____ (ФИО полностью)

Исполнительный директор _____ (ФИО полностью)

Подписывая настоящее Заявление, **Я подтверждаю**, что ознакомлен(а) с Договором возмездного оказания Услуг, а также с иными документами, являющимися неотъемлемой его частью.

Я уведомлен(а), что срок возврата денежных средств составляет до 30 рабочих дней с даты принятия настоящего Заявления.

Я уведомлен(а), что возврат может быть осуществлен за вычетом банковских комиссий.

**ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ПО ОРГАНИЗОВАННОМУ ОТДЫХУ В РАМКАХ
УСТАНОВЛЕННОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО ЗАДАНИЯ**

Генеральному директору

от _____

(Ф.И.О)

проживающего по адресу: _____

Паспорт: серия _____ № _____

Дата выдачи _____

Кем выдан _____

З А Я В Л Е Н И Е

Я, _____

Прошу произвести возврат денежных средств в размере

в связи с _____

Даты проживания по брони: _____

Даты проживания фактические: _____

Номер ваучера (для Обслуживаемого лица) _____

Сумма оплаченная: _____

Сумма возврата: _____

Номер комнаты: _____

_____/_____ (ФИО полностью)

Дата _____

Принято Заявление администратором _____ (ФИО полностью)

Согласовано:

Руководитель ОБиР _____ (ФИО полностью)

Исполнительный директор _____ (ФИО полностью)

Подписывая настоящее Заявление, **Я подтверждаю**, что ознакомлен(а) с Договором возмездного оказания Услуг, а также с иными документами, являющимися неотъемлемой его частью.

Я уведомлен(а), что срок возврата денежных средств составляет до 30 рабочих дней с даты принятия настоящего Заявления.

Я уведомлен(а), что возврат может быть осуществлен за вычетом банковских комиссий.

ПОРЯДОК
возмещения материального ущерба, причиненного имуществу федерального
государственного учреждения

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок возмещения материального ущерба, причиненного имуществу федерального государственного учреждения (далее - Порядок), определяет порядок оформления и оплаты/взыскания ущерба, причиненного имуществу Исполнителя, расположенному на территории Объекта размещения.

1.2. В настоящем Порядке используются следующие основные термины и определения:

Материальный ущерб - это умышленные или произошедшие вследствие неосторожности повреждение (порча), уничтожение, утрата, присвоение имущества Исполнителя. Материальный ущерб может быть причинен помещениям (в том числе элементам отделки помещений), инвентарю, оборудованию, мебели, а также иным материальным ценностям (имуществу) Исполнителя.

Материально ответственное лицо - работник Исполнителя, назначенный приказом материально ответственным лицом на основании договора о полной индивидуальной материальной ответственности.

2. ПОРЯДОК УСТАНОВЛЕНИЯ ФАКТА МАТЕРИАЛЬНОГО УЩЕРБА
И ЛИЦ, ПРИЧИНИВШИХ УЩЕРБ

2.1 Факт материального ущерба устанавливаются и документально фиксируются лица, присутствующие в момент обнаружения ущерба (порчи, недостачи), в количестве не менее трех (далее - комиссия).

В состав комиссии, фиксирующей причинение ущерба, входят представители Исполнителя.

Лица, присутствующие на осмотре, проводят проверку, в ходе которой устанавливается ущерб и причины его возникновения, лицо, причинившее ущерб, причинно-следственная связь между ущербом и действиями лица, которое нанесло ущерб, обстоятельства, которые могут исключить ответственность, в частности форс-мажорные обстоятельства или нормальный хозяйственный риск.

2.2. В случае нанесения Потребителем материального ущерба имуществу Исполнителя, выразившегося в поломке или порче имущества, мебели, постельных и банных принадлежностей, а также при недостатке принадлежностей в номерном фонде комиссия осуществляет фиксацию событий (например, фотографирование), документальным подтверждением факта материального ущерба является составленный Акт о порче имущества (далее - Акт), который составляется по установленной Исполнителем форме (Приложение №1 к настоящему Порядку).

Акт составляется в двух экземплярах; первый экземпляр передается в бухгалтерию, копия экземпляра передается материально ответственному лицу, в подотчете которого находится имущество Исполнителя; второй экземпляр выдается на руки лицу, причинившему ущерб.

2.3 В случае материального ущерба, причиненного имуществу Исполнителя, расположенному в номере, комиссия определяет лицо, причинившее ущерб, размещенное в указанном номере. При этом в случае проживания в номере двух лиц и более ответственность считается солидарной, если ни одно из размещенных в номере лиц не принимает на себя полную ответственность за причиненный материальный ущерб.

2.4. В случае материального ущерба, причиненного имуществу Исполнителя, расположенному в местах общего пользования, при установлении лиц, причинивших ущерб, комиссия основывается в том числе на свидетельских показаниях, записях видеофиксации.

2.5 Установленное комиссией лицо, причинившее ущерб, полностью освобождается от ответственности по возмещению материального ущерба в случае, если ущерб возник вследствие действия непреодолимой силы. При этом непреодолимой силой являются чрезвычайные и непредотвратимые при данных условиях обстоятельства (наводнение, стихийные бедствия, военные действия, причинение вреда имуществу в целях устранения опасности, необходимая оборона).

3. ПОРЯДОК ОПРЕДЕЛЕНИЯ РАЗМЕРА МАТЕРИАЛЬНОГО УЩЕРБА

3.1 Размер материального ущерба определяется согласно Прейскурантам цен, утвержденным в установленном порядке распорядительным актом руководителя Исполнителя (далее - Прейскурант).

3.2. В случае, если размер материального ущерба по определенному наименованию имущества не определен Прейскурантом, то размер ущерба определяется исходя из рыночных цен, действующих на момент возмещения ущерба.

3.3. В случае, если материальный ущерб выражен в повреждении элементов отделки помещений, не обозначенных в Прейскуранте, то размер ущерба определяется в соответствии с оценочным сметным расчетом, впоследствии утвержденным руководителем Учреждения.

4. ПОРЯДОК ВЗЫСКАНИЯ МАТЕРИАЛЬНОГО УЩЕРБА С ЛИЦА, ПРИЧИНИВШЕГО УЩЕРБ

4.1 Взыскание материального ущерба осуществляется на основании Акта о порче имущества.

Лицо, установленное комиссией в качестве лица, причинившего материальный ущерб, получает свой экземпляр Акта о порче имущества, в котором ставит свою подпись о согласии или несогласии возместить ущерб согласно оценочной стоимости. В случае отказа виновного лица поставить свою подпись в Акте порчи имущества комиссия делает соответствующую отметку в Акте.

4.2. В случае согласия Потребителя на возмещение ущерба, Акт передается сотруднику ОБиР, который выписывает счет на возмещение ущерба в соответствии с Прейскурантом. Оплаченный счет прилагается к соответствующему Акту о списании, утверждаемому руководителем Исполнителя, направляется в бухгалтерию с целью списания товарно-материальных ценностей с материально-ответственного лица.

При этом если возмещение материального ущерба не будет произведено до окончания срока пребывания Потребителя на территории Объекта размещения, Исполнитель вправе обратиться за возмещением материального ущерба в суд.

4.3. В случае отказа Потребителя от оплаты компенсации стоимости поврежденного или утраченного имущества к решению вопроса привлекается сотрудник службы безопасности в

порядке, установленном Исполнителем, Исполнитель вправе обратиться с заявлением в органы полиции для выяснения всех обстоятельств и/или в суд.

4.4. При обнаружении причинения ущерба имуществу после отъезда Потребителя горничная немедленно сообщает об этом администратору отдела обслуживания номерного фонда (ООНФ), руководителю ООНФ и сотруднику службы безопасности. В этих случаях комиссионно осматриваются нарушения комплектации или повреждения в номере, составляется акт об ущербе, который направляется руководителем ООНФ на рассмотрение генеральному директору и в случае его утверждения акт передается в бухгалтерию для списания товарно-материальных ценностей с материально - ответственного лица.

АКТ № _____
о порче имущества, материальных ценностей и оценки ущерба (утраты)

Место составления « _____ » _____ 20__ г.

(указать адрес местонахождения имущества)

Настоящий акт составлен в присутствии: _____
(указать должности, фамилия, и.о. и т. д.)

о том, что произведен осмотр и оценка ущерба имущества и установлено (описать ситуацию):

(продолжение акта на 2-й стр.)

(Причинно-следственная связь между ущербом и действиями лица)

Перечень испорченного (утраченного) имущества, материальных ценностей установлен:

№ п/п	Наименование имущества	Ед. изм.	Кол-во	Характеристика дефекта (кратко)	Стоимость согласно прейскуранту
1					
2					
3					
4					
5					
6					
ВСЕГО:					

Всего по акту _____ наименований имущества

Причины порчи (утраты) имущества: _____
(причины кратко)

Винновое лицо в порче (утрате) **установлено** / **не установлено**
(ненужное зачеркнуть)

(в случае если виновное лицо установлено, то указать его личные данные):

(фамилия, и. о., адрес регистрации, паспортные данные)

Возместить ущерб (порчу) по стоимости, указанной в прейскуранте цен на возмещение ущерба:

☐ **Согласен** _____ / _____ /
(подпись виновного лица) (Ф.И.О.)

☐ Не согласен _____
(указать причины не согласия)

☐ От подписи отказался.

Все присутствующие предупреждены об ответственности за подписание акта, содержащего данные, не соответствующие действительности.

Подписи:

/	/	/
(должность)	(подпись)	(Ф.И.О.)
/	/	/
(должность)	(подпись)	(Ф.И.О.)
/	/	/
(должность)	(подпись)	(Ф.И.О.)
/	/	/
(должность)	(подпись)	(Ф.И.О.)

**ИНСТРУКЦИЯ
о мерах пожарной безопасности
для проживающих в парк-отеле «Шереметьевский»**

Во избежание пожаров и загораний каждый проживающий Гость Отеля должен знать и выполнять требования пожарной безопасности, не допускать действий, которые могут привести к пожару, знать места расположения путей эвакуации, первичных средств пожаротушения, средства связи и уметь ими пользоваться.

1. В зданиях и во всех помещениях Отеля запрещается:

–пользоваться неисправными электрическими приборами (кофейниками, утюгами, кипятильниками), поврежденными розетками, рубильниками и другими электроустановочными изделиями, а также устройствами, не имеющими тепловой защиты или с отсутствующими/ неисправными терморегуляторами, предусмотренными их конструкцией (в случае обнаружения неисправности необходимо немедленно проинформировать Исполнителя – сообщить администратору стойки размещения);

–курить;

–накрывать включенные торшеры, бра и настольные лампы предметами из горючего материала;

–загромождать пути эвакуации посторонними предметами;

–загромождать подходы к огнетушителям, пожарным кранам, кнопкам включения автоматической пожарной сигнализации;

–закрывать, накрывать, снимать извещатели автоматической пожарной сигнализации, а также уменьшать радиус их действия;

–хранить в местах проживания и отдыха легковоспламеняющиеся жидкости, горючие газы, взрывчатые вещества, любые виды боеприпасов;

–использовать петарды, световые ракеты и другие пиротехнические средства;

–уходя из номера, оставлять без присмотра включенные в сеть электронагревательные приборы, телевизоры, радиоприемники, зарядные устройства и т.д.;

–оставлять в номере без присмотра детей младше 16 лет, разрешать им играть со спичками, зажигалками и т.п. опасными предметами;

–применять самодельные и нестандартные электроаппараты и приборы, использовать некалиброванные аппараты защиты от перегрузки и короткого замыкания;

–самовольно подключать электроустановки и применять тройники, удлинители и многоместные электроустановочные изделия с сетевыми фильтрами (пилоты).

2. На территории отеля запрещается:

–пользоваться открытым огнем, разжигать костры за исключением мест, специально отведенных для этой цели (мангальные площадки);

–курить вне специально отведенного для этой цели места (см. схему территории Отеля);

–устраивать свалки горючих веществ и материалов вне специальных площадок для сбора мусора.



3. В случае пожара или признаков горения (задымление, запах гари) в Вашем номере:

—немедленно сообщите о случившемся дежурному администратору стойки размещения по телефону 120-88 (для звонка из номера) или +7 (916) 231-46-90; +7 (495) 611-07-25 и в пожарную часть, набрав с мобильного телефона 112, при этом необходимо назвать адрес объекта: Москва, ул. Вучетича, дом 32, парк-отель «Шереметьевский», свою Фамилию, Имя, Отчество.

—приступите к тушению пожара на месте с помощью огнетушителей и других имеющихся средств пожаротушения (если нет опасности для собственной жизни);

—если ликвидировать очаг горения своими силами не представляется возможным, выйдите из номера и закройте дверь, не запирая её на замок, активируйте систему пожарной сигнализации, включив ручной пожарный извещатель;

—покиньте опасную зону и действуйте по указанию администрации Отеля или пожарной охраны;

—место сбора при эвакуации указано на плане-схеме территории Отеля;

—пользоваться лифтами для эвакуации запрещается.

4. Услышав сигнал пожарной тревоги через динамики:

—не создавайте паники;

—отключите по возможности всё электрооборудование;

—покиньте номер, закрыв плотно окна и двери, взяв с собой документы и ценные вещи. Следуйте указаниям администрации Отеля по дальнейшим действиям;

—место сбора при эвакуации указано на плане-схеме территории Отеля;

—пользоваться лифтами для эвакуации запрещается;

—если коридоры и лестничные клетки сильно задымлены и покинуть помещение нельзя, оставайтесь в Вашем номере. Закрытая и хорошо уплотнённая дверь может надолго защитить Вас от опасной температуры.

Чтобы избежать отравления дымом, закройте щели и вентиляционные отверстия смоченными водой полотенцами и постельными принадлежностями, защитите органы дыхания влажной тканью, окно не открывать (при необходимости кратковременно приоткрывать);

–по факту прибытия службы спасения, подойдите к окну и подайте знак о помощи.

Помните, в случае возникновения пожара по вине Гостя, ответственность за причиненный ущерб и последствия несет Гость в соответствии с законодательством России.