

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «Санаторий «Сосновая роща»
М.С.Сикоева



Введено в действие Приказом № 28
от «01» июня 2022г.

ПОЛОЖЕНИЕ о порядке проживания гостей в Санатории «Сосновая роща»

Содержание.

1. Общие положения.
2. Порядок оформления проживания, предоставления услуг.
3. Обязанности Санатория по предоставлению услуг.
4. Права гостя.
5. Обязанности гостя.
6. На территории Санатория запрещается.
7. Порядок пропускного режима и парковки личных автомобилей на территории Санатория.
8. Ответственность гостя и права Санатория.
9. Ответственность гостя и права Санатория.
10. Рекламации и порядок разрешения споров.

Настоящее Положение о порядке проживания гостей, разработано на основании Гражданского кодекса РФ, в соответствии с Законом Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей», постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 г. №1085 «Об утверждении Правил предоставления Гостиничных услуг в Российской Федерации», а также иными положениями действующего законодательства Российской Федерации и регулируют отношения по предоставлению гостиничных, оздоровительных, санаторно-курортных и иных дополнительных и сопутствующих услуг в Санатории.

1. Общие положения

1.1. Под понятием «Санаторий» следует понимать: территорию санатория, включая корпуса, спортивные сооружения, и другие объекты, обеспечивающие его функционирование (далее – Комплекс).

1.2. Под понятием «Гость» следует понимать лицо, находящееся на территории Санатория, пользующееся услугами Комплекса, включая услуги по проживанию. В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее - ГК РФ) в случае принятия изложенных ниже условий и оплаты услуг, лицо, осуществляющее эти действия, производит акцепт этой оферты и становится Заказчиком. Фактом, подтверждающим заключение публичного договора со стороны Заказчика-юридического лица, является его оплата – акцепт (п. 3 ст. 438 ГК РФ), для Заказчика - физического лица оплата и /или (при согласовании посуточной оплаты) подписание при размещении Регистрационной карты гостя.

1.3. Под понятием «Посетитель» следует понимать лицо, находящееся на территории санатория, пользующееся услугами Комплекса, без услуги по проживанию, на основании приобретаемой в обязательном порядке «Дневной карты» гостя на стойке Reception, являющейся основанием правомерного нахождения на территории комплекса.

1.4. Под понятием «Дневная карта» следует понимать выдаваемую на определенных условиях карту Посетителям Санатория, для возможности находиться на территории и пользоваться инфраструктурой Комплекса, с 8:00 до 23:00.

1.5. Под понятием «оказанная услуга» следует понимать действие, произведенное сотрудниками Комплекса по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с законом «О защите прав потребителей» и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности.

1.6. Под понятием «не оказанная услуга» следует понимать не выполнение сотрудниками Комплекса взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных услуг.

1.7. Под понятием «не в полной мере оказанная услуга» следует понимать услугу, которая была оказана не во время или с какими-либо отклонениями от заявленных характеристик.

1.8. Под понятием «грубое нарушение правил проживания в санатории» следует понимать ситуацию, при которой поведение гостя препятствует администрации санатория и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха гостей или его действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала, а также нарушает нормы законодательства РФ.

1.9. Под понятием «помещения, предназначенные для оказания оздоровительных услуг» следует понимать помещения саун, бассейнов, массажных и косметических кабинетов, тренажёрных залов и др.

1.10. Расчетный час – это установленное настоящим Положением время, с которого определяется начисление установленной суточной оплаты и до которого гость обязан оплатить оказанные услуги, сдать номер на предмет сохранности имущества и покинуть территорию санатория. Расчетный час в 12:00. В случае не выезда гостя из номера в 12:00 начисляются штрафные санкции в размере 50% стоимости суточного проживания. В случае не выезда гостя из номера до 14:00 начисляются штрафные санкции в размере 100% суточного проживания.

1.11. Гарантированный заезд – время заезда (14:00) с наступлением которого у гостя возникает право на поселение в номер согласно предварительной брони, заявке, оплаченной в 100% размере.

1.12. Поздний выезд – это ситуация, при которой гость по согласованию с администратором и при наличии свободных мест продлевает свое пребывание в санатории. При этом до 18:00 гость оплачивает половину суточной стоимости номера, после 18:00 – суточную стоимость номера.

1.13. Ранний заезд – это ситуация при которой гость, прибывший ранее расчетного часа, по согласованию с администратором и при наличии свободных номеров соответствующей категории заселяется в санаторий. При этом в случае заезда не ранее 6:00 - гость оплачивает 50% суточной стоимости номера, в которую включена стоимость завтрака.

При заезде ранее 6:00 – гость оплачивает суточную стоимость номера.

2. Порядок оформления проживания, предоставления услуг.

2.1. Режим работы Санатория — круглосуточный, технический перерыв с интервалом в 1 (один) час возможен в период проведения ночного аудита.

2.2. Оформление проживания в Санатории производится при предъявлении:

- 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 четырнадцатилетнего возраста;
- паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, — для лица, постоянно проживающего за пределами 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 признанного 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.

2.3. Оказание оздоровительных, санаторно-курортных услуг осуществляется при условии предъявления Гостем:

санаторно-курортной карты (оформленной по форме 072/у-04, оформленную не более 2 (двух) месяцев до даты заезда в Санаторий);

3. Обязанности Санатория по предоставлению услуг

- 3.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять гостю оплаченные услуги.
- 3.2. Обеспечить полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качество предлагаемых услуг на всех объектах Санатория.
- 3.3. Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и посетителях Санатория.
- 3.4. Своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры Санатория.
- 3.5. В случае выявления необходимости осуществления в занимаемых Гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию, представители СПиР Санатория вправе произвести замену предоставленного Гостю номера, но не ниже оплаченной им категории и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого Гостем номера. При невозможности последнего, выдать справку о прекращении проживания, для дальнейшего возмещения ущерба.
- 3.6. Санаторий обязан предоставить Гостю без дополнительной оплаты следующие виды услуг:
- ежедневная уборка номера;
 - ежедневная смена полотенец;
 - смена постельного белья осуществляется:
 - на 5 сутки в категории Стандарт
 - на 3 сутки в категории Люкс;
 - - туалетные принадлежности пополняются по мере потребления, но не чаще 1 (одного) раза в день на полные сутки проживания;
 - - пользование электробытовыми приборами, установленными в номере (телевизор, электрический чайник, фен, кондиционер, холодильник);
 - вызов скорой помощи;
 - оказание экстренной медицинской помощи;
 - доставка в номер корреспонденции, по её получении;
 - побудка к определённом времени.

4. Права гостя

- 4.1. Получать информацию по работе объектов санатория, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета и делать его промежуточную оплату.
- 4.2. Проводить на территорию Комплекса лиц посещающих гостей санатория, приобретая Дневную карту посетителя. Срок действия карты ограничен до 23.00. часов. После этого часа посетитель санатория должен оплатить проживание в санатории или покинуть Санаторий.
- 4.3. Обращаться к Администратору СПиР по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг.
- 4.4. Отказаться от участия в анимационных конкурсах и развлекательных программах, проводимых артистами различных жанров.

5. Обязанности гостя

5.1. При заселении Гостя заполняется Регистрационная карта, которую Гость обязательно подписывает, чем подтверждает достоверность сведений о себе и согласие с настоящим Положением о порядке проживания гостей. Регистрационная карта имеет силу и значение Договора между Санаторием и гостем на оказание услуг (п.20 Правил предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденных постановлением Правительства РФ от 09 октября 2015 г. № 1085 в ред. Постановления Правительства РФ от 30.11.2018 №1450)

5.2. Ознакомиться с настоящим Положением и иными внутренними регламентирующими документами (План эвакуации на этажах Санатория, Правилами поведения в СПА и т.п.)

5.3. В период отдыха соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха гостей от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других гостей на отдых, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал.

5.4. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Санатория, прописанными на доске документации каждого объекта.

5.5. Гость обязан предупредить администрацию Санатория об имеющихся заболеваниях, требующих специального ухода и/или обслуживания при оказании услуг Комплекса, включая, но не ограничиваясь: аллергия в любых проявлениях, проблемы опорно-двигательного аппарата, сердечно-сосудистые заболевания, расстройства центральной нервной системы и иные.

5.6. Соблюдать правила пожарной безопасности на всех объектах Санатория.

5.7. В период с 23.00 до 09.00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям.

5.8. Своевременно оплачивать счет за оказанные услуги.

5.9. До наступления расчетного часа (12:00) осуществить все расчеты за оказанные услуги, освободить номер с предварительной сдачей его горничной на предмет сохранности имущества в нем находящегося и покинуть территорию.

5.10. Оплатить предоставленные санаторием услуги, связанные с поздним выездом, в соответствии с п.1.12. Положения.

5.11. Оплатить предоставленные санаторием услуги, связанные с ранним заездом, в соответствии с п.1.13. Положения.

5.12. Беречь имущество Санатория, переданное во временное пользование. Гость обязан компенсировать нанесенный Санаторию материальный ущерб, связанный с повреждением и/или утратой имущества Санатория в размере, определяемом Санаторием с учетом стоимости поврежденного и/или утраченного имущества, а также затрат на его восстановление и/или ремонт, и/или покупку. Кроме того, Гость обязан возместить Санаторию все убытки, причиненные таким повреждением и/или уничтожением имущества.

5.13. При оказании третьими лицами услуг на территории Санатория, все претензии по поводу качества оказания данных услуг, предъявляются Гостем в адрес третьих лиц.

5.14. Санаторий не несет ответственности перед Гостем за убыток, ущерб, затраты, расходы и другие поводы для компенсации, возникающие в результате данных Гостем неполных, неверных, неточных, неразборчивых, непоследовательных, неправильно оформленных распоряжений, позднего прибытия или неприбытия, а также по любой другой вине Гостя.

6. На территории Санатория запрещается

- 6.1. Разводить костры в непредусмотренных для этого местах.
- 6.2. Производить видео и фото съемку других гостей, без их согласия.
- 6.3. Выносить из ресторана в период его работы в режиме «шведского стола» продукты и посуду. Вынос продуктов разрешен в одноразовой посуде с разрешения администрации ресторана в случаях болезни кого-либо из гостей, при наличии справки выданной терапевтом.
- 6.4. Гостям находившимся на территории санатория по «Дневной Карте» посещение ресторана «Чаир» в период его работы в режиме «шведского стола».
- 6.5. Проносить и употреблять в ресторане и барах алкогольные напитки, не приобретенные в Санатории.
- 6.6. Проносить и употреблять напитки в стеклянной таре на территории спортивных и оздоровительных комплексов, бассейна.
- 6.7. Проводить на территорию санатория своих посетителей без приобретения для них «Дневной карты», согласно установленного прайс-листа.
- 6.8. Ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких и ядовитых веществ. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право по требованию администрации санатория.
- 6.9. Хранение и несанкционированное использование пиротехнических изделий.
- 6.10. Находится лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на него.

7. Порядок пропускного режима и парковки личных автомобилей на территории Санатория.

- 7.1. Для организации безопасности проживания администрацией Санатория установлен пропускной режим — вход на территорию Санатория осуществляется по электронному ключу. Электронный ключ является собственностью Санатория и подлежит возврату Гостем по окончании срока пребывания.
- 7.2. Правила пропускного режима на территорию Санатория установлены Санаторием. Въезд и выезд на территорию Санатория на автомобиле запрещен.
- 7.3. В случае если Гость прибыл в Санаторий на личной автомашине, транспортное средство может быть размещено на территории автомобильной парковки при условии наличия в ней свободных мест с учетом следующего:
 - услуга парковки платная, согласно прейскуранту действующему на момент заезда;
 - Санаторий не несет ответственности за сохранность автомобиля Гостя, находящегося на территории автомобильной парковки, в случае причинения вреда имуществу Гостя третьими лицами, Санаторий обязуется оказать максимальное содействие по установлению причин произошедшего (в том числе по предоставлению видеозаписи при наличии таковой).

8. Ответственность гостя и права Санатория.

- 8.1. Администрация Санатория имеет право отказать гостю в предоставлении каких-либо услуг, обозначенных в прейскуранте, по медицинским показаниям и в случае проявления со стороны гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.
- 8.2. В случае грубого нарушения правил поведения или техники безопасности со

стороны гостя, Администрация имеет право отказать Гостю в дальнейшем пребывании на территории Санатория с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением, при необходимости, сотрудников компетентных органов.

8.3. В случае незаезда в Санаторий, изменении или аннулировании заявок менее чем за 7 рабочих дней до заезда в низкий сезон, 14 рабочих дней в сезон, бархатный сезон и 30 рабочих дней в высокий сезон, санаторий имеет право взимать штраф в размере стоимости 1-х суток забронированного номера, за исключением случаев, вызванных непредвиденными обстоятельствами, такими как болезнь, требующая госпитализации, смерть родственников, подтвержденных соответствующими документами.

8.4. В случае досрочного выезда Санаторий имеет право взимать с Гостя штраф в размере 1-х суток забронированного номера, а в случае досрочного выезда менее чем за 5 дней до окончания срока путевки в период «высокого сезона» в размере 100% стоимости оставшегося срока путевки за исключением случаев вызванных непредвиденными обстоятельствами, такими как болезнь, требующая госпитализации, смерть родственников, подтвержденных соответствующими документами.

8.5. В случае прекращения отдыха гостя в соответствии с пунктом 8.1 и 8.2., Гостю, в отношении которого была применена мера по прекращению отдыха, сумма ранее оплаченных и неиспользованных средств в размере стоимости одних суток размещения возврату не подлежит.

8.6. Санаторий не несет ответственности за здоровье гостя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных за территорией санатория, а также в случаях причинения вреда здоровью Гостя по вине третьих лиц или самого Гостя.

8.7. В Санатории введена система «кредит-лимит». При накоплении счета в размере 5000,00 руб. (пять тысяч рублей) гостю необходимо оплатить данный промежуточный счет.

8.8. Отдых на территории санатория с домашними животными запрещен.

8.9. Курение на территории санатория разрешается только в специально отведенных местах. Запрещается курение в номерах. Администрация санатория вправе начислить штраф за курение в не отведенных местах в размере 2 000руб. (две тысячи рублей).

8.10. Администрация санатория не несет ответственность за сохранность несданных на хранение в сейф или сейфовые ячейки документов, денег, иных валютных ценностей и других драгоценных вещей.

8.11. Санаторий имеет право проводить текущие ремонтно-строительные работы на территории Санатория в рабочее время и в дневное время. Шумные и иные работы в ночное время запрещены, кроме случаев чрезвычайной ситуации, стихийных бедствий, аварийных ситуации.

9. Условия и последствия отказа в предоставлении услуг.

9.1. Санаторий в праве осуществить выселение Гостя в случаях нарушения Гостями порядка проживания, установленного настоящим Положением, в том числе, но не ограничиваясь, в случаях:

- несвоевременной оплаты услуг;
- причинения материального ущерба Санаторию;

- нарушения правил безопасности (пожарной безопасности и т.п.) установленных настоящими Правилами и законодательством РФ;
- по основаниям, установленным в ст. 33 ФЗ от 30.03.1999 г. №52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии человека».
- выявления врачом Медицинского центра среди Гостей лиц с подозрением на инфекционные заболевания, а также ситуаций, требующих расширенных индивидуальных лечебных и санитарно-противоэпидемических мероприятий, представляющих угрозу здоровью Гостям, лицам, пребывающим на территории Санатория и сотрудникам Санатория.

9.2. В случае выявления представителями Санатория нарушений, установленных в п.8.1.и п.8.2., представители Санатория (комиссией с присутствием не менее 2 (двух) свидетелей) совместно с Гостем составляют Акт о фиксации нарушений. В случае отказа Гостя от подписания вышеуказанного Акта, об этом делается отметка в специальной графе Акта о фиксации нарушений.

Акт о фиксации нарушений является уведомлением об одностороннем расторжении договора.

10. Рекламации и порядок разрешения споров

10.1. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, Гость должен стремиться к тому, чтобы решить их с администратором Санатория путем обращения на Reception. Если проблема не может быть решена на месте, то Гостю Санатория необходимо изложить свои пожелания в письменной форме и, зарегистрировать их на Reception. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензий.

10.2. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте составляется акт в 2-х экз. с указанием замечаний, подписанный Гостем и уполномоченным лицом со стороны Санатория.

10.3. Если Администрации Санатория не удалось устранить обнаруженные недостатки на месте, гость имеет право, при наличии акта выявленных нарушений, в течение 20 дней после истечения срока путевки, предъявить претензию. При отсутствии соответствующего Акта, упомянутого в п. 9.1., рекламация не может быть принята к рассмотрению, а требования потребителя услуги считаются необоснованными.

10.4. В случае если по истечению указанного в пп. 5.9. срока Гость не осуществит выезд из Санатория, то Исполнитель вправе начать процесс принудительного выселения. В данном случае Администрация Санатория вправе привлечь к осуществлению процесса выселения правоохранительные органы, требовать возмещения убытков, причиненных таким отказом (включая, но не ограничиваясь: причинение вреда деловой репутации Санатория и иных всех возможных убытков). Отказ от добровольной госпитализации и/или отказ от добровольного выезда, а также нарушение Гостем Положения о порядке проживания и/или законодательства РФ расценивается Сторонами как односторонний отказ Гостя от услуг (п. 1. ст. 782 ГК РФ), в результате чего Исполнитель вправе осуществить удержание денежных средств за оставшийся срок пребывания в качестве компенсации фактически понесенных им расходов