

## **Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг.**

Настоящие правила устанавливают порядок бронирования, поселения, проживания и предоставления услуг в санатории «Солнечный». Настоящие правила разработаны в соответствии с постановлением Правительства РФ от 09 октября 2015 г № 1085 [«Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»](#), а также Правилами проживания в ООО «Солнечный».

### **1. Общие положения**

1.1 Данные правила устанавливают для гостей внутренний распорядок проживания в санатории «Солнечный», правила пользования имуществом санатория, объём предоставляемых услуг, ответственность сторон.

1.2 Деятельность санатория также регулируется правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

### **2. Правила пользования имуществом**

2.1 Санаторий предоставляет постояльцам для проживания меблированные номера, оснащенные бытовой техникой (телевизор, холодильник, чайник и др.), сантехникой и другим оборудованием.

2.2 Постояльцы должны бережно обращаться с имуществом, использовать оборудование по назначению, соблюдать требования пожарной безопасности. В случае выявления повреждения имущества, технических неисправностей, чрезвычайных происшествий (залив, возгорание, разбитые стёкла и т.п.) необходимо немедленно сообщить об этом администратору.

### **3. Внутренний распорядок проживания**

3.1 За соблюдением внутреннего распорядка в санатории следит администратор. Он даёт гостям разъяснения относительно правил проживания, принимает жалобы от них на действия персонала и других посетителей, нарушающих установленный порядок работы санатория.

3.2 Гость, после оформления, оплаты проживания и заполнения регистрационной анкеты гостя, получают у администратора ключ от номера и заселяется. Если гость выходит из номера и закрывают его ключом, он обязан сдать ключ администратору. Запрещается передавать другим лицам ключ от номера.

3.3 При заселении гость обязан осмотреть номер и заявить сотруднику службы размещения обо всех обнаруженных поломках и недостатках в течение 3-х часов с момента заселения. По истечению этого времени номер считается принятым гостем.

3.4 В санатории установлено время выезда отдыхающих в 10:30 и время заезда отдыхающих в 12:00. В случае задержки выезда клиента и при наличии свободных номеров плата за проживание взимается за полные сутки. Если Гость не заехал в забронированную дату и при этом не предупредил менеджера или администратора об опоздании, администрация вправе распоряжаться номером по своему усмотрению. В случае позднего заезда, Гость размещается

в санатории при наличии свободных номеров. Компенсация за неиспользованные дни не производится. При проживании менее суток плата за номер или место взимается за полные сутки.

3.5 При досрочном выезде посетителя компенсация за неиспользованные дни производится только по следующим причинам отъезда: госпитализация близких родственников, смерть близких родственников, в других случаях нужно предупредить администратора за 2 суток до выезда, при невыполнении вышеперечисленных пунктов взимается 20% от стоимости одних суток проживания.

3.6 Посетители, прибывшие раньше забронированного срока, могут быть размещены при наличии свободных мест, оплатив стоимость дополнительных дней, согласно действующему прайс-листу.

3.7 Плата за проживание взимается согласно действующему прайс-листу посуточно.

3.8 Администрация санатория по своему усмотрению вправе отказать в проживании или в проходе на территорию без объяснения каких-либо причин.

3.9 В номерах, коридорах, лестничных пролетах - запрещается курить, распивать алкоголь. За курение и распитие алкоголя в неположенном месте налагается штраф 3000 руб. При повторном случае администрация имеет право выселить постояльца.

3.10 С 23:00 до 8:00 часов утра внутри здания и на территории необходимо сохранять тишину. В номерах в это время запрещается включать на большую громкость телевизоры.

3.11 К посетителям санатория гости могут проходить с разрешения администратора. На приход гостя должен дать согласие проживающий в номере. Гость обязан предоставить документ, подтверждающий личность, администратору. За гостя отвечает проживающий в номере. Максимальное время пребывания гостя 3 часа.

3.12 Проживание с любыми животными запрещается!

3.13. В целях избежания травматизма посетители обязаны соблюдать технику личной безопасности, правила противопожарной безопасности, правила санитарно-гигиенических норм и правил, правила поведения в помещении, в бассейне, в открытом водоеме, на пляже, на катке, в местах общего пользования, на лестничных клетках и балконах, в труднопроходимых местах, при скоплении людей, при проведении мероприятий; соблюдать правила поведения на медицинских процедурах и в столовой. Посетители обязаны быть надлежаще одетыми для соответствующей обстановки и мероприятия, не носить травмоопасную/несоответствующую обувь/одежду в не предназначенных для этого местах (обувь должна быть на нескользящей подошве, удобная, одежда — опрятная, чистая, не сковывающая движений, соответствующие погоде и месту посещения). При несоблюдении всех перечисленных требований, вся ответственность за причинение вреда здоровью лежит на посетителе.

#### **4. Энергосбережение**

4.1 В номерах запрещается использовать привезенные с собой тройники и удлинители, мощные электроприборы, в том числе нагревательные, кроме случаев, когда эти приборы входят в стандартное оборудование номера или выданы для пользования персоналом.

4.2 Недопустимо оставлять без необходимости открытыми краны холодной, а главное, горячей воды. Запрещается оставлять открытыми эти краны (смесители) после ухода из номера.

## **5. Заезд и парковка автотранспорта**

5.1 Стоянка машин на территории без разрешения администрации запрещена.

5.2 Категорически запрещается оставлять транспортные средства на заездах и выездах, внутренних проездах.

5.3 За нарушение правил стоянки и парковки предусмотрен штраф 500 руб. При повторном случае такого нарушения администрация имеет право выселить постояльца.

## **6. Услуги, предоставляемые санаторием**

6.1. Санаторий предоставляет основные услуги, которые входят в стоимость проживания.

6.2. К основным услугам относится предоставление номера для проживания, уборка номеров, питание, медицинские процедуры.

6.3. К дополнительным услугам относится — посещение сауны, плавательного бассейна, сауны при бассейне.

6.4. Санаторий принимает постояльцев для проживания круглосуточно. В пользование предоставляется номер на определённое количество мест. Дети до 14 лет могут быть поселены только вместе с родителями или сопровождающим лицом (документ).

6.5. Текущая уборка (уборка пыли, вынос мусора, мытьё стаканов и чашек, уборка санузлов) проводится раз в 2 дня.

6.6. Каждый раз после выезда постояльца проводится генеральная уборка.

6.7. Смена постельного белья осуществляется 1 раз в 7 дней.

## **7. Бронирование и резервирование номеров.**

7.1 Бронирование номеров – предварительный заказ, произведенный до начала суток запланированного заезда. Устанавливается следующий порядок бронирования:

- заявка, уточнение заявки (по телефону менеджера);
- выставляется счет на оплату (по электронной почте);
- выставляется заказ (по электронной почте)
- бронь подтверждается по телефону у менеджера.

## **8. Порядок оплаты услуг проживания**

8.1 Плата за проживание в санатории взимается в соответствии с прейскурантом цен. Установлена посуточная оплата проживания.

8.2 Санаторий принимает оплату только в российских рублях- наличным или безналичным перечислением.

## **9. Возврат оплаты (предоплаты).**

9.1 Возврат денежных средств производится на ваш банковский счёт в течение 5-30 рабочих дней (срок зависит от банка, который выдал вашу банковскую карту). В случае если клиент отказывается от отдыха менее чем за 3 дня до заезда с клиента удерживается стоимость проживания за одни сутки по действующему прайсу на этот период и забронированной категории номера.

9.2 Действия клиента для возврата оплаты (предоплаты) за путевку: нужно связаться с менеджером санатория, менеджер по электронной почте отправит бланк заявления на возврат денежных средств. В ответном письме клиент присылает заполненный бланк, либо приехать в санаторий, на стойке администратора заполнить бланк заявления на возврат денежных средств.

## **10. Прекращение проживания постояльцев в пансионате. Отказ в поселении**

9.1 Постояльцы прекращают проживание с наступлением даты выезда, указанной в анкете на проживание.

9.2 Если постоялец неоднократно нарушает внутренние правила проживания, что приводит к материальным убыткам или создаёт неудобства для проживания других посетителей, санаторий имеет право отказать в поселении или осуществить выселение.

9.3 Администратор имеет право отказать в поселении в случаях:

- у приезжающих отсутствуют документы, документы недействительны или просрочены, есть подозрения на то, что документы фальшивые;
- отсутствует оплата за номер в установленном порядке и в необходимой сумме;
- у гостя неопрятный, грязный внешний вид, он находится в нетрезвом состоянии, неадекватно, агрессивно себя ведёт;
- гость отказывается соблюдать внутренние правила проживания в пансионате (режим курения, парковки и т.д.);
- гость внесён в список нежелательных постояльцев (стоп- лист);
- в других случаях, предусмотренным законодательством России и здравым смыслом. В спорных случаях вопросы решает руководство.

## **11. Ответственность санатория и потребителей**

10.1 Санаторий должен принять меры по устранению недостатков предоставленной услуги в течение суток с момента предъявления постояльцем соответствующего требования.

10.2 Санаторий не несет ответственности за недостатки в оказанных услугах, если докажет, что они возникли по вине самого постояльца (гостя) или в результате действия непреодолимой силы.

10.3 Санаторий не отвечает за сохранность находящихся в предоставленном для проживания номере вещей постояльца.

10.4 В случае выявления забытых вещей санаторий обязан немедленно уведомить об этом владельца вещей, если он известен. Забытые вещи хранятся в течение 1 месяца, после чего передаются в соответствующие органы публичной власти или уничтожаются, о чём составляется акт установленной формы.

10.5 При причинении санаторию значительного материального ущерба по вине или халатности постояльцев и (или) их гостей в обязательном порядке должен быть составлен акт установленного образца. В данном случае кроме возмещения ущерба постоялец должен добровольно или в судебном порядке возместить потери, связанные с простоем номера во время ремонта, замены мебели и т.п. случаев (например, при заливе водой).