

Общество с ограниченной ответственностью

«Санаторий «Славутич»

Адрес: 298510, РФ, Республика Крым, г. Алушта, ул. Красноармейская, 20

ИНН 9101000606 ОГРН 1149102025160

Тел. +7(978)761-04-30

E-mail: info@slavutich.su

[http:// info@slavutich.su](http://info@slavutich.su)

ПРИКАЗ

«08» сентября 2023

№ 99-од

Об утверждении «Правил проживания и оказания услуг в ООО «Санаторий «Славутич»»

В соответствии с Законом РФ от 07 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей», «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 года №1853, а также иными положениями действующего законодательства РФ, и регулируют отношения по предоставлению гостиничных, санаторно-курортных (оздоровительных и лечебных) и иных дополнительных и сопутствующих услуг (далее - Услуги) в ООО «САНАТОРИЙ «СЛАВУТИЧ» (далее - Санаторий).

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить «Правила проживания и оказание услуг» в ООО «Санаторий «Славутич» Приложение № 1 к настоящему приказу.
2. Настоящий приказ и Правила довести до сведения сотрудников Службы приема и размещения, задействованных в их реализации (отв.- Руководитель службы приема и размещения гостей Шихахмедова Кристина Викторовна).
3. Признать утратившим силу «Правила проживания» от 09.01.2019 ООО «Санаторий «Славутич».
4. Приказ вступает в силу с момента подписания.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Приложение:

«Правила проживания и оказания услуг в ООО «Санаторий «Славутич»» на 17 л.

Директор предприятия

В. В. Забродская



Утверждены приказом директора
ООО «САНАТОРИЙ «СЛАВУТИЧ»
№ 99-од от «08» сентября 2023 года

ПРАВИЛА

проживания и оказания услуг

(редакция №1.0 от 09.01.2019 года)

СОДЕРЖАНИЕ. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- I. Общие положения
- II. Перечень услуг и их оплата
- III. Порядок и условия бронирования и заселения
- IV. Права и обязанности Гостей и Посетителей
- V. Права и обязанности Санатория
- VI. Правила пользования бассейном
- VII. Требования противопожарной безопасности
- VIII. Порядок выезда
- IX. Порядок урегулирования претензий. Ответственность

Настоящие Правила проживания и оказания услуг (далее - *Правила*) разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, в соответствии с Законом РФ от 07 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей», «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 года №1853, а также иными положениями действующего законодательства РФ, и регулируют отношения по предоставлению гостиничных, санаторно-курортных (оздоровительных и лечебных) и иных дополнительных и сопутствующих услуг (далее - *Услуги*) в ООО «САНАТОРИЙ «СЛАВУТИЧ» (далее - *Санаторий*).

Правила обязательны к исполнению всеми Гостями и Посетителями Санатория, размещены в Отделе приема и размещения Санатория и на официальном сайте Санатория <https://slavutich.su/>.

В Правилах применяются следующие термины и определения:

1. Санаторий – гостиничный санаторно-курортный комплекс Общества с ограниченной ответственностью «САНАТОРИЙ «СЛАВУТИЧ» (ОГРН 1149102025160, ИНН 9101000606, адрес: 298510, РФ, Республика Крым, г. Алушта, ул. Красноармейская, дом 20), который расположен по адресу:

- 1-й и 2-й корпус: город Алушта, улица Красноармейская, дом 20.
- 3-й корпус: город Алушта, улица Красноармейская, дом 66А.
- 4-й, 5-й и 6-й корпус: город Алушта, улица Красноармейская, дом 11.
- 10-й, 11-й корпуса: город Алушта, улица Октябрьская, дом 11

Санаторий предназначен для временного проживания, санаторно-курортного оздоровления и лечения граждан, а также оказания им сопутствующих и дополнительных услуг.

2. Гость - физическое лицо (потребитель), имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее и (или) использующее услуги Санатория исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

3. Заказчик - физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее услуги Санатория в пользу Гостя.

4. Договор – договор, на основании которого Санаторий оказывает Гостю услуги. Договор заключается в письменной форме, при этом письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного Санаторием и Гостем (Заказчиком), или подтверждения Санаторием заявки, направленной Гостем (Заказчиком) Санаторию, а также в случае совершения Гостем (Заказчиком) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата Гостем (Заказчиком) соответствующей суммы Санаторию).

4. Услуги – оказываемые Санаторием (Исполнителем) гостиничные, санаторно-курортные (оздоровительные и лечебные), а также иные дополнительные и сопутствующие услуги.

5. Гостиничные услуги – услуги по временному проживанию и питанию в соответствии с выбранным Гостем (Заказчиком) тарифом (перечнем).

6. Санаторно-курортные услуги (оздоровительные и лечебные) - комплекс услуг Санатория (одна или несколько санаторно-курортных программ Санатория по медицинскому оздоровлению или лечению), которые входят в стоимость санаторно-курортной путевки, оформленной исходя из показаний санаторно-курортной карты Гостя, а также выбранного Гостем (Заказчиком) тарифа (перечня), и включают в себя услуги временного проживания, питания, оздоровления и (или) лечения Гостя.

Указанные услуги могут быть оказаны при условии наличия у Гостя санаторно-курортной карты, оформленной по форме 072/у (076/у для несовершеннолетних) не более 2 (двух) месяцев до даты заезда в Санаторий, а также отсутствия у Гостя медицинских противопоказаний к таким услугам.

7. Дополнительные и сопутствующие услуги – услуги, не включенные в состав гостиничных и (или) санаторно-курортных услуг, оказываемые Санаторием Гостю на возмездной основе: бытовые, туристические, транспортные и другие услуги, перечень, объем и стоимость которых определяется Санаторием.

8. Санаторно-курортная путевка – документ - бланк строгой отчетности, подтверждающий факт заказа, оплаты и получения санаторно-курортных услуг.

9. Браслет – бесконтактный ключ, носимый на запястье как многоразовый идентификатор Гостя, который выдается при размещении (заселении в Санаторий). При наличии технической возможности выдается электронный браслет с возможностью размещения денежных средств на своем лицевом счете в виде депозита для оплаты дополнительных услуг Санатория. Браслет является собственностью Санатория и подлежит возврату Гостем по окончании срока размещения.

10. Гостевая карта – оформляемый Гостю электронный ключ, подтверждающий право пользования услугами Санатория.

11. Отдел приема и размещения – отдел Санатория, осуществляющий деятельность по приему, регистрации и размещению Гостей, распределению номеров, который является отделом коммуникации с подразделениями и Гостями Санатория, в том числе, осуществляющий прием оплат за услуги Санатория.

12. Отдел бронирования – отдел Санатория, осуществляющий деятельность по обработке бронирования услуг Санатория.

13. Бронирование – закрепление за Гостем категории номера (услуг Санатория) на условиях, определенных заявкой Заказчика или Гостя и подтверждением этой заявки со стороны Санатория.

14. Гарантированное/негарантированное бронирование:

14.1. Гарантированное бронирование – вид бронирования, при котором производится предварительный заказ категории номера (услуг Санатория) с частичной предоплатой либо полной оплатой стоимости такой категории номера (услуг Санатория).

При гарантированном бронировании Санаторий ожидает Гостя до расчетного времени заезда дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае опоздания или незаезда Гостя с него (с Заказчика) взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за 1 (одни) сутки. При опоздании более чем на 1 (одни) сутки Санаторий вправе расторгнуть Договор в одностороннем внесудебном порядке без предварительного уведомления Гостя.

14.2. Негарантированное бронирование – вид бронирования, при котором производится предварительный заказ номера (услуг) без внесения частичной предоплаты или полной оплаты за такой номер (услуги).

Санаторий имеет право отменить негарантированное бронирование в любое время при отсутствии свободных мест и (или) возможности оказания услуг.

15. Аннулирование – отказ Гостя (Заказчика) от забронированной категории номера (услуг).

16. Дата заезда – дата заселения гостя в Санаторий.

17. Дата выезда – дата выезда гостя из Санатория.

19. Расчетное время – время, установленное Санаторием для заезда и выезда Гостей.

• Расчетное время заезда – с 14 часов 00 минут по местному времени в дату заезда.

• Расчетное время выезда – до 11 часов 00 минут по местному времени в дату выезда.

19. Сутки проживания – основная единица измерения периода проживания в Санатории, начало суток (время заезда) – с 14:00, окончание суток (время выезда) – до 11:00.

20. Посетитель – лицо, не проживающее в Санатории, но имеющее право пребывать на территории Санатория с 09:00 до 21:00 и пользоваться инфраструктурой и услугами Санатория согласно утвержденному Санаторием Прейскуранту цен на такие услуги.

21. Прейскурант – систематизированный перечень номеров и услуг Санатория с указанием их стоимости и характеристик.

22. Номер – отдельное меблированное помещение, которое состоит из одной или нескольких комнат, оборудованных и предназначенных для временного проживания Гостя/Гостей.

23. Основное спальное место – учтенное проектом стационарное спальное место, кровать или ее часть.

24. Дополнительное спальное место – дополнительно устанавливаемое (раскладная кровать или детская кровать) или комплектуемое постельными принадлежностями спальное место в номере (раскладной диван или кресло (кресло-кровать)).

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Исполнитель:

Общество с ограниченной ответственностью «САНАТОРИЙ «СЛАВУТИЧ»

ОГРН 1149102025160, ИНН 9101000606

адрес: 298510, РФ, Республика Крым, г. Алушта, ул. Красноармейская, дом 20
р/с 40702810101280002743 в Симферопольском Филиале АБ «Россия» г. Симферополь к/с
30101810835100000107, БИК 043510107, КПП 910101001, ОКПО 00192494

тел. +7(999)333-10-68

e-mail: info@slavutich.su

официальный сайт: <https://slavutich.su>

1.2. Режим работы: круглосуточный, семь дней в неделю, круглогодичный, за исключением периодов проведения ремонтных работ и (или) периодов действия обстоятельств непреодолимой силы, не позволяющих осуществлять деятельность.

1.3. Санаторию (Исполнителю) присвоена категория «ТРИ ЗВЕЗДЫ», свидетельство о присвоении гостинице категории №91/АА-44/031-2021 от 16 апреля 2021 года, фотокопия размещена на официальном сайте Санатория <https://slavutich.su/>.

1.4. Цена номеров Санатория приведена в Прейскуранте.

II. ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ И ИХ ОПЛАТА

2.1. Перечень санаторно-курортных услуг (услуг, входящих в стоимость санаторно-курортной путевки):

2.1.1. Проживание.

2.1.2. Трехразовое питание по системе «шведский стол».

2.1.3. Санаторно-курортное лечение и (или) оздоровление по профилю заболевания, показаниям санаторно-курортной карты Гостя и выбранной Гостем программе.

2.1.4. Вызов скорой медицинской помощи.

2.1.5. Текущая уборка через день, смена полотенец на 3 день, смена постельного белья на 6 день.

2.1.6. Пользование электроприборами, установленными в номере.

2.1.7. Пользование интернетом по WI-FI.

- 2.1.8. Доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, при её получении.
- 2.1.9. Услуги фитобара.
- 2.1.10. Терренкур.
- 2.1.11. Посещение тренажерного зала по установленному графику (на базе корпуса №3).
- 2.1.12. Посещение оборудованного пляжа Санатория.
- 2.1.13. Посещение открытого подогреваемого бассейна на территории Санатория.

2.2. Перечень гостиничных услуг (услуг, входящих в стоимость номера):

- 2.2.1. Проживание.
 - 2.2.2. Трехразовое питание по системе «шведский стол».
 - 2.2.3. Вызов скорой медицинской помощи.
 - 2.2.4. Текущая уборка ежедневно, смена полотенец на 3 день, смена постельного белья на 6 день.
 - 2.2.5. Пользование электроприборами, установленными в номере.
 - 2.2.6. Пользование интернетом по WI-FI.
 - 2.2.7. Доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по её получении.
 - 2.2.8. Посещение оборудованного пляжа Санатория
 - 2.2.9. Посещение открытого подогреваемого бассейна на территории Санатория.
- 2.3. Посещение оборудованного пляжа Санатория осуществляется по установленному графику с 8:00 до 20:00. Доставка до пляжа производится автобусами Санатория с 9:00 до 18:00. В случае шторма или ненадлежащих погодных условий пляж Санатория закрывается, автобусы в этот период не осуществляют транспортировку Гостей на пляж, спасение Гостей на воде Санаторием не обеспечивается.

Посещение открытого подогреваемого бассейна на территории Санатория допускается при температуре окружающей среды более +5°C.

2.4. Перечень и цена дополнительных и сопутствующих услуг Санатория приведена в Прейскуранте.

2.5. Оплата услуг Санатория может быть произведена в наличной и безналичной форме.

2.6. Ранний заезд в период с 00:00 до 08:00 предоставляется при наличии комнат и оплате 100% от опубликованного тарифа; при заезде с 08:00 до 12:00 при доплате 50% от опубликованного тарифа.

Поздний выезд с 13:00 до 18:00 предоставляется при наличии комнат и при доплате 50% от опубликованного тарифа; при выезде после 18:00 – при доплате 100%.

2.7. При проживании не более суток (до 24 часов) с Гостя взимается плата в размере 100% стоимости номера в сутки независимо от времени заезда и (или) выезда.

2.8. При заказе номера одним лицом, независимо от категории номера, размещение и оплата осуществляется за номер в целом согласно установленному Прейскуранту.

2.9. В случае досрочного выезда Гостя по независящим от Санатория причинам, возврат денежных средств производится за оплаченные, но неиспользованные сутки, за вычетом 100% суточной стоимости заказанного номера за двое суток.

III. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ И ЗАСЕЛЕНИЯ

3.1. Бронирование осуществляется на основании заявки Гостя (Заказчика), направленной Санаторию одним из следующих способов:

- посредством звонка по +7 958 405 59 41;
- через заявочную форму на сайте Санатория <https://slavutich.su/>;
- посредством направления запроса на электронную почту info@slavutich.su;
- путем личного обращения в Отдел бронирования.

3.2. Заявка на бронирование должна содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество (при наличии) Гостя;
- возраст Гостя и лиц, не достигших 18-летнего возраста на дату заселения (если Гость планирует заселение с детьми);
- дата и время заезда и выезда Гостя;

- категорию бронируемого номера и (или) вид бронируемых услуг;
- сведения о наличии действующей санаторно-курортной карты при бронировании санаторно-курортных услуг (лечебных), а также наличии противопоказаний к таким услугам;
- вид бронирования, способ и порядок оплаты;
- контактный номер телефона и адрес электронной почты Гостя.

В случае представления Гостем неполной или неточной информации, указанной в абзаце первом настоящего пункта, Санаторий вправе отказать Гостю в бронировании и (или) в подтверждении заявки на бронирование.

3.3. При наличии в указанные в заявке даты свободных номеров и (или) возможности оказания услуг, соответствующих заявке Гостя, Санаторий в течение 6 (шести) часов с момента получения заявки любым удобным способом уведомляет Гостя об указанном факте, подтверждает бронирование и, в зависимости от вида бронирования, сообщает Гостю сведения о виде бронирования, категории заказанного номера (виде заказанных услуг), стоимости номера (заказанных услуг), способе и сроках оплаты, сроках проживания, а также иные сведения, определяемые Санаторием.

В случае негарантированного бронирования Договор считается заключенным с момента получения Гостем подтверждения бронирования.

Санаторий вправе отказать Гостю в заключении Договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера (возможность оказания услуг), соответствующие требованиям заявки Гостя.

3.4. Одновременно с подтверждением бронирования, в случае гарантированного бронирования, Санаторий направляет Гостю документы для оплаты стоимости номера (услуг).

В течение 3 (трех) рабочих дней Гость должен оплатить стоимость номера (услуг) и представить Санаторию платежные документы, подтверждающие указанное обстоятельство. Договор считается заключенным с момента оплаты стоимости номера (услуг).

В случае отсутствия оплаты в полном объеме в сроки, указанные в абзаце втором настоящего пункта, Санаторий вправе отменить бронирование без предварительного уведомления Гостя.

В случае если по условиям бронирования предоплата стоимости номера (услуг) составила менее 100% от их стоимости, окончательный расчет Гость обязан осуществить в день заезда. При производстве окончательных расчетов между сторонами в расчет берется стоимость, указанная Санаторием при подтверждении бронирования.

3.5. В случае отмены Гостем бронирования не позднее, чем за 14 (четырнадцать) календарных дней до заезда, предусмотрен возврат в размере 100% от оплаченных денежных средств.

3.6. Для бронирований, осуществленных по тарифам Акций или Специальных предложений, условия оплаты и отмены бронирования могут отличаться. При этом условия, указанные в Акциях или Специальных предложениях Санатория, имеют преобладающее значение перед условиями, изложенными в настоящих Правилах. Актуальная информация об условиях Акций и Специальных предложений указывается на сайте Санатория.

3.7. Заселение Гостя осуществляется при условии оплаты полной стоимости номера (услуг) и предъявления Гостем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством РФ, в том числе:

- паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина РФ, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ;
- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ, для лица, постоянно проживающего за пределами РФ;
- временного удостоверения личности гражданина РФ;
- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

- документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства.

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

Заселение несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).

Заселение и размещение иностранных граждан производится на срок в пределах срока действия визы или миграционной карты.

3.8. Регистрация Гостей, являющихся гражданами РФ, по месту пребывания в Санатории осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ, утвержденными постановлением Правительства РФ от 17 июля 1995 года №713.

Постановка Гостей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 года №9.

3.9. Заселение Гостей осуществляется, начиная с расчетного времени заезда даты заезда, если иное не согласовано сторонами.

3.10. При заезде Гость регистрирует личный автотранспорт на КПП Санатория с указанием наличия внешних дефектов (царапины, вмятины, целостность стекол и т.п.). В случае уклонения от указанных действий претензии по поводу состояния транспортных средств не принимаются.

3.11. В момент заселения Гость заполняет Регистрационную карту, подписанием которой подтверждает факт:

- заключения Договора;
- ознакомления с настоящим Правилами в полном объеме, полного понимания их условий и принятия на себя обязательств по их неукоснительному соблюдению;
- ознакомление с правилами противопожарной безопасности;
- предоставления согласия Санаторию на обработку персональных данных в соответствии с Федеральным законом «О персональных данных» от 27 июля 2006 года №152-ФЗ;
- предоставления согласия Санаторию на направление в его адрес информации, в том числе рекламной, о мероприятиях/товарах/услугах/работах Санатория. Данное согласие действует до момента его отзыва путем направления соответствующего уведомления на электронный адрес info@slavutich.su.

3.12. В случае заказа санаторно-курортных услуг (лечебных) Гость, помимо предоставления документов, предусмотренных п.3.7 Правил, также предоставляет:

- санаторно-курортную карту, оформленную по форме 072/у (076/у для несовершеннолетних) не более 2 (двух) месяцев до даты заезда в Санаторий;
- полис обязательного медицинского страхования.

В случае заказа санаторно-курортных услуг (лечебных) и отсутствия у Гостя санаторно-курортной карты (её непредставления), либо выявления сотрудниками Санатория у Гостя противопоказаний к таким услугам, о которых Гость не сообщил Санаторий при бронировании, Санаторий вправе отказать Гостю в оказании санаторно-курортных услуг (лечебных) и, по своему усмотрению, ограничить их оказание или предложить Гостю оказание санаторно-курортных услуг (оздоровительных), оздоровительного отдыха. При этом стоимость оплаченных санаторно-

курортных услуг перерасчету и (или) возврату не подлежит.

3.13. В случае заказа санаторно-курортных услуг (лечебных или оздоровительных) для лиц в возрасте от 4 (четырёх) до 18 (восемнадцати) лет, Гость, помимо предоставления документов, предусмотренных п.3.7 и п.3.11 Правил, также предоставляет:

- справку врача-педиатра или врача-эпидемиолога об отсутствии контактов с инфекционными больными по месту жительства, в детском учреждении (школа, детский сад) за последние три недели (справку об эпидокружении);
- справку о профилактических прививках;
- результаты анализа кала на гиенолепидоз и соскоба на энтеробиоз (оформляется по месту жительства);
- согласие законных представителей (одного из них) на оказание санаторно-курортных услуг, оформленное в установленном законом порядке (в случае заселения без законных представителей, с сопровождающими лицами).

Оказание санаторно-курортных услуг (лечебных или оздоровительных) лицам в возрасте до 4 (четырёх) лет не производится.

3.14. После регистрации Гостю выдается ключ от номера, браслет и Гостевая карта которые являются предметами и документами, подтверждающим право Гостя на проживание и пользование услугами Санатория, в том числе входящими в стоимость санаторно-курортной путевки (при заказе санаторно-курортных услуг).

3.15. Гости, прибывшие с опозданием на срок более 3 (трёх) суток от установленной даты заезда, в Санаторий не принимаются, если иное решение не будет принято Администрацией Санатория.

В случае если опоздание связано с уважительными причинами (стихийное бедствие, заболевание или задержка в пути по независящим от Гостя причинам), о чем Санаторий был незамедлительно уведомлен после возникновения таких причин, Санаторий может восстановить срок размещения Гостя (действия санаторно-курортных путевок) до 3 (трёх) суток.

3.16. Санаторно-курортная путевка и возможность проживания в номере не передаются другим лицам, и не делятся на двоих и более лиц путем сокращения срока путевки (проживания).

3.17. Осуществляя бронирование, Гость осведомлен и не возражает против факта использования в общественных местах на территории, в зданиях и помещениях Санатория (за исключением номеров и туалетных кабин) систем аудио, фото и видеонаблюдения.

3.18. Осуществляя бронирование, Гость осведомлен и не возражает против того, что питание в обеденных залах осуществляется в следующее установленное время:

Завтрак

1 смена. Четные номера комнат.

08:00 до 09:30.

2 смена. Нечетные номера комнат.

09:00 до 10:30.

Обед

1 смена. Четные номера комнат.

12:30 до 14:00.

2 смена. Нечетные номера комнат.

13:30 до 15:00.

Ужин

1 смена. Четные номера комнат.

17:00 до 18:00.

2 смена. Нечетные номера комнат.

18:00 до 19:30

IV. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ

4.1. Гости и Посетители вправе:

- получать полную и достоверную информацию об услугах Санатория, пользоваться услугами Санатория, которые входят в стоимость гостиничных услуг, санаторно-курортных услуг

(санаторно-курортной путевки), заказывать дополнительные и вспомогательные услуги;

- отказаться от любых санаторно-курортных услуг без возврата их стоимости, при отсутствии противопоказаний заменить любые санаторно-курортные услуги на иные услуги в пределах стоимости оплаченных санаторно-курортных услуг;

- обращаться к сотрудникам Санатория по вопросам качества оказания услуг и содействия в их получении.

4.2. Гости и Посетители обязаны:

- соблюдать настоящие Правила;

- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Санатория и его сотрудников;

- предоставлять сотрудникам Санатория, проводящим процедуры в рамках оказания санаторно-курортных услуг, известную и достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению процедур и лекарственных средств, имеющихся, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях, требующих специального ухода и/или обслуживания при оказании услуг в Санатории, включая, но не ограничиваясь: аллергия в любых проявлениях, проблемы опорно-двигательного аппарата, сердечно-сосудистые заболевания, расстройства центральной нервной системы и иные заболевания;

- в случае регулярного приема назначенных лечащим врачом по месту жительства лекарственных средств, иметь их при себе в достаточном количестве на протяжении всего периода нахождения в Санатории;

- возмещать ущерб, в случае утраты или повреждения имущества Санатория в соответствии с действующим законодательством РФ. Размер ущерба определяется согласно утвержденному Перечню имущества Санатория с указанием стоимости, подлежащей возмещению, на день обнаружения ущерба;

- уважать права и законные интересы другихGuestов и Посетителей Санатория;

- соблюдать общепринятые морально-этические нормы поведения, воздерживаться от использования нецензурных выражений и совершения непристойных действий в общественных зонах, территориях и помещениях Санатория;

- соблюдать установленный в Санатории «режим тишины» с 22:00 часов до 08:00 часов;

- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования в Санатории, незамедлительно уведомлять сотрудников Санатория об их поломке или нестандартной работе;

- получить в Отделе приема и размещения гостевую карту и браслет, носить браслет и иметь при себе гостевую карту (санаторно-курортную карту) в течение всего периода нахождения в Санатории, предъявлять их по просьбе сотрудников Санатория;

- незамедлительно сообщить в Отдел приема и размещения об утере или повреждении ключа от номера, гостевой карты, браслета и (или) санаторно-курортной карты;

- строго соблюдать требования противопожарной безопасности, не допускать возникновения возможных очагов пожара (в том числе использовать личные электроприборы, кроме находящихся в номере (мультиварки, утюги, электроплиты и т.п.));

- своевременно и в полном объеме оплачивать оказанные Санаторием дополнительные и вспомогательные услуги. В случае несвоевременной оплаты Гостем стоимости таких услуг, оказанных Санаторием, их оказание прекращается до момента полного погашения задолженности;

- при уходе из номера закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет, телевизор и другие электроприборы, закрывать номер;

- в случае утраты или повреждения своих вещей на территории Санатория, незамедлительно уведомлять об этом Администрацию Санатория. После выезда из Санатория соответствующие претензии не принимаются;

- соблюдать пропускной режим, режим безопасности и режимы работы объектов на территории Санатория;

- закрывать балкон и дверь в номер при работающей в номере системе отопления/кондиционирования;

- уведомлять Отдел приема и размещения о своем отсутствии в Санатории более 24 часов,

сдать ключ от номера, оставляя при себе гостевую карту и браслет.

- освободить номер по истечении оплаченного срока проживания (периода оказания услуг);

4.3. Гостям и Посетителям запрещается:

- приглашать и размещать в номере лиц, не проживающих в Санатории;
- передавать посторонним лицам ключи от номера;
- выносить из столовой и хранить в номерах посуду и продукты питания;
- брать на пляж простынь, покрывало, плед и др. имущество Санатория;
- хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть;
- хранить и использовать пиротехнические изделия;
- переставлять мебель в номере;
- курить в номерах, на балконах, холлах, на территории и в помещениях Санатория;
- проносить на территорию Санатория и употреблять алкоголь, наркотические и токсические вещества;
- посещать общественные места, зоны и территории Санатория в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- пользоваться в номере личными электронагревательными приборами;
- ремонтировать своими силами устройства и оборудование, вышедшее из строя;
- включать аудиовоспроизводящие устройства со слышимостью за пределами номера;
- разбрасывать мусор в номере и за его пределами;
- выбрасывать мусор с балкона;
- кормить бродячих животных;
- развешивать на перилах балкона белье;
- использовать полотенца не по назначению;
- самовольно переселяться из одного номера в другой;
- расклеивать и прикреплять по стенам номера картины, плакаты, и др.;
- оставлять без присмотра несовершеннолетних лиц (детей);
- разжигать костры на территории Санатория и пляжа;
- рвать цветы и ломать ветви деревьев и кустарников;
- находиться в купальных костюмах в следующих общественных местах, зонах и территориях Санатория: столовая, бар, медицинская часть и центральный холл.

V. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ САНАТОРИЯ

5.1. Санаторий обязан:

- информироватьGuestов об основных, дополнительных и вспомогательных услугах. Информация доводится до ведома Гостя в доступной наглядной и размещается в помещении, которое предназначено для оформления размещения Гостя в удобном для осмотра месте, и должна включать следующее: данные о Санатории, как юридическом лице, его юридический адрес и номер телефона; копию сертификата на услуги, которые подлежат обязательной сертификации; копию лицензии, если данный вид деятельности подлежит лицензированию; указание нормативных документов, требованиям которых должны отвечать предоставляемые услуги; данные о категориях и ценах номеров; список основных услуг, которые входят в стоимость номера; список дополнительных и вспомогательных услуг, которые представляются за отдельную плату; сведения о форме и порядке оплаты услуг; сведения о режиме работы расположенных в Санатории предприятий питания, связи, бытового и других видов обслуживания; местонахождение и режим работы ближайших к Санаторию предприятий связи и аптеки; сведения о государственных органах, которые производят защиту прав потребителя;
- своевременно, качественно и в полном объеме оказывать Гостям и Посетителям услуги, предоставляемые в Санатории;
- обеспечить полное соответствие качества предоставляемых услуг Санатория законодательству РФ;
- обеспечить конфиденциальность информации о Гостях и Посетителях Санатория согласно законодательству РФ;

- своевременно реагировать на просьбыGuestов в устранении неудобств, аварий и поломок в номерном фонде Санатория;

- обеспечить наличие в каждом номере и на этажах Плана эвакуации в случае чрезвычайных ситуаций.

5.2. Санаторий вправе:

- отказать Guestю в предоставлении услуг проживания и выселить Guestя в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание (услуги), проявления со стороны Guestя в отношении сотрудников Санатория, других Guestей или Посетителей агрессии или действий, угрожающих жизни, здоровью или имуществу таких лиц или Санатория;

- в случае истечения срока проживания Guestя (оказания услуг) в Санатории и его отсутствии по месту проживания более 1 (одних) суток без оплаты, создать комиссию из сотрудников структурных подразделений Санатория, осуществить опись имущества Guestя в номере и самостоятельно освободить номер от вещей Guestя;

- в целях улучшения качества предоставления услуг Guestям Санатория, производить запись телефонных разговоров;

- проводить телефонный опрос о качестве предоставляемых услуг;

- сотрудники Санатория вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Guestем настоящих Правил;

- использовать в общественных территориях, зонах и помещениях Санатория (за исключением номеров и туалетных кабин) системы видеонаблюдения;

- досрочно расторгнуть с Guestем или Посетителем Договор, если последний нарушает Правила, злоупотребляет алкогольными напитками, принимает наркотические и психотропные вещества, нарушает правила общественного порядка;

- с целью обеспечения установленных Правил и безопасности гостей сотрудники Санатория, в случае необходимости, имеют право проверять у Guestей наличие Guestевых карт.

5.3. Guestям предоставляются сейфы. За ценные вещи, деньги и документы, которые находятся в сейфах, а также в номерах Guestей, Санаторий ответственности не несет.

5.4. Санаторий вправе произвести замену предоставленного Guestю номера или места в номере и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого Guestем номера, в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых Guestем помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

5.5. Санаторий обеспечивает конфиденциальность информации о Guestях и Посетителях.

5.6. Санаторий освобождается от ответственности за Guestей и их имущество, находящихся на пляже в неустановленное графиком время работы или во время шторма.

5.7. Жалобы и заявления Guestей рассматриваются Санаторием в порядке, предусмотренном действующему законодательству РФ.

VI. ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ БАССЕЙНОМ

6.1. Пользование бассейном и (или) аквазоной Guestем (его детьми) свидетельствует об ознакомлении гостя с настоящими Правилами в полном объеме, понимании их содержания и принятии на себя гостем обязанности по неукоснительному соблюдению настоящих Правил и ответственности за их нарушение

6.2. Режим работы и общие характеристики.

Летний период 08.00 час. 00 мин. до 19.00 час. 00 мин. В зависимости от светового дня и времени года часы работы бассейнов сокращаются.

В остальное время пользование бассейном и аквазоной допускается только с разрешения сотрудников Санатория.

Описание бассейнов:

Корпус № 1,2:

Диаметр детского бассейна – 9м, габариты взрослого бассейна – 30x17м.

Площадь взрослого 263 м², площадь детского 62 м².

Глубина (уровень воды) – мелкой части 1,20м, глубокой части 1,70 м.

Объем – 500 куб.м.

Корпус №3:

Габариты детского бассейна – 5х8м, габариты взрослого бассейна – 10х20м.

Площадь детского 40 м², площадь взрослого 200 м².

Глубина (уровень воды) – детского бассейна 0,6 метров, взрослого бассейна 1,2-1,4м.

Плескательный бассейн между детским и взрослым 5х6м, глубина по воде 0,15м.

Объем – 300 куб.м.

Корпус №4,5,6:

Диаметр чаши детского бассейна – 4м, глубина 1м.

6.3. Контроль за детьми. Пользование бассейном и аквазоной лицами до 14 лет допускается исключительно под постоянным контролем (в сопровождении) законных представителей (родителей и т.п.)

6.4. Запрещается

6.4.1. пользование бассейном и аквазоной лицами:

- в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения;
- под воздействием медикаментов, влияющих на координацию, давление, сердечный ритм, осознанное поведение и т.п.;

- с кожными заболеваниями, вирусными инфекциями, кровотечениями, ранами, воспалительными процессами;

- с медицинскими противопоказаниями для плавания и (или) посещения бассейнов (водных объектов);

6.4.2. во избежание получения травм, а также загрязнения и повреждения бассейна:

- бегать, прыгать, кувыркаться и совершать прочие акробатически элементы и трюки в бассейне и на территории аквазоны;

- прыгать в бассейн с непредусмотренных для этого мест;

- любыми способами воздействовать на иных лиц, находящихся в бассейне и на территории аквазоны (подныривать, толкать руками и ногами, хватать и удерживать за ноги, руки, плечи, голову плавательные костюмы и т.п.);

- бросать в бассейн любые посторонние предметы (камни, песок, мусор, еду, обувь, одежду, жевательные резинки и т.п.), кроме спасательных средств и аксессуаров для бассейна;

- приносить и использовать в бассейне и на территории аквазоны острые, колющие, режущие предметы;

- приносить в бассейн и на территорию аквазоны и распивать алкогольные напитки;

- приносить в бассейн и на территорию аквазоны еду и напитки в стеклянной таре;

- приносить в бассейн и на территорию аквазоны огнеопасные предметы, взрывчатые вещества, предметы, образующие открытый огонь или высокую температуру;

- курить в бассейне и на территории аквазоны

6.5. Дресс-код. Пользование бассейном и аквазоной допускается исключительно в купальных костюмах и, соответственно, недопустимо без одежды или топлесс (для женщин), в верхней одежде и обуви (для бассейна), на территории аквазоны рекомендовано использовать нескользящую мягкую обувь.

6.6. Иные условия:

- запрещено подавать ложные сигналы о помощи;

- запрещено сморкаться, плевать, отправлять естественные потребности в бассейн и на территории аквазоны;

- в бассейне и на территории аквазоны запрещено проводить гигиенические и косметические процедуры (маникюр, педикюр, депиляция, макияж и пр.);

- перед посещением бассейна запрещено использовать мази, кремы, шампуни, гели, иные косметические средства, способные загрязнить воду в бассейне, необходимо предварительно принять душ и смыть указанные средства;

- запрещено беспокоить других Гостей, нарушать общепринятые правила поведения,

шуметь и включать громкую музыку;

- запрещено любое воздействие на инженерно-техническое оборудование бассейна;
- во избежание потери или повреждения, в том числе повреждения бассейна, не рекомендуется посещать бассейн в часах, кольцах, цепочках, сережках, заколках, резинках и других украшениях, использовать в бассейне смартфоны и иные электронные гаджеты, перед посещением бассейна их необходимо снять (не брать с собой в бассейн).

6.7. В бассейне производится обеззараживание воды посредством применения водного раствора гипохлорита натрия и противоводородослевым реагентом Альгицид, разрешенными для применения в плавательных бассейнах. При наличии противопоказаний к таким препаратам, в том числе подозрений на возможность возникновения нежелательных реакций вследствие их воздействия, следует воздержаться от посещения бассейна, в процессе купания необходимо воздерживаться от набирания воды в ротовую полость.

Гости несут личную ответственность за свое здоровье и безопасность, безопасность и здоровье своих детей и окружающих, сохранность своих вещей при пользовании бассейном и аквазоной.

Санаторий не несет ответственность за здоровье и безопасность гостей, их детей, за сохранность имущества гостей при пользовании бассейном аквазоной.

Гости несут полную материальную ответственность за порчу, повреждение и (или) уничтожение бассейна, его инженерно-технического оборудования, аквазоны и расположенного на нем имущества (шезлонги и т.п.), которые стали следствием нарушения Гостем (его детьми) настоящих Правил.

В случае нарушения настоящих Правил, Санаторий оставляет за собой право отказать Гостю в дальнейшем пользовании бассейном и (или) аквазоной.

VII. ТРЕБОВАНИЯ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

7.1. Во избежание возникновения пожаров на территории и в помещениях Санатория запрещается:

- разводить костры;
- хранить легковоспламеняющиеся жидкости, горючие газы, взрывчатые вещества;
- пользоваться электроутюгами, электрочайниками и электронагревательными приборами без подставок из негорючих материалов;
- оставлять без присмотра включенные электронагревательные и электрические приборы;
- вносить изменения в электрическую схему, устанавливать дополнительные розетки и светильники, использовать личные или самодельные электронагревательные приборы;
- пользоваться неисправными электроприборами, поврежденными электрическими розетками и т.п.

7.2. При обнаружении пожара или признаков горения (задымление, запах гари, повышение температуры и т.п.) необходимо:

- известить сотрудников Санатория и иных лиц, находящихся в непосредственной близости;
- немедленно сообщить об этом по телефонам 101, 112, при этом необходимо назвать свое местонахождение, место возникновения пожара, а также сообщить свою фамилию;
- принять меры по тушению пожара средствами первичного пожаротушения, при отсутствии возможности принятия мер по тушению пожара - покинуть место возгорания согласно планам эвакуации и голосовому оповещению о пожаре;
- в случае невозможности покинуть место возгорания необходимо выйти на балкон или другую открытую площадку, плотно закрыв за собой двери, и ожидать прибытия спасателей.

VIII. ПОРЯДОК ВЫЕЗДА

8.1. При выезде из санатория Гость обязан:

- закрыть водоразборные краны, окна, выключить электроприборы, за 15 минут до освобождения номера вызвать сотрудника Санатория (горничную);
- сдать номер горничной, о чем горничная делает соответствующую отметку в Гостевой

карте, и сообщает сотруднику Отдела приема и размещения;

- закрыть номер, сдать ключ от номера и браслет сотруднику Отдела приема и размещения, после чего сотрудник делает соответствующую отметку Гостевой карте;
- произвести окончательный расчет за услуги в Отделе приема и размещения;
- при выезде из Санатория предъявить сотруднику Санатория на КПП Гостевую карту с соответствующими отметками.

8.2. При выписке из Санатория Гостям, которым услуги предоставлялись по заказу (направлению) Социального фонда РФ, обратный талон к путевке направляется в компетентное региональное отделение Социального фонда РФ, в остальных случаях обратный талон к путёвке выдается Гостям. Путевка и медицинские документы остаются в Санатории.

IX. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

9.1. В случае возникновения вопросов по качеству оказываемых услуг Гость вправе потребовать незамедлительного устранения недостатков оказываемых услуг. В случае если в момент пребывания Гостя в Санатории Гость по каким-либо причинам не смог довести свои претензии до представителей Санатория, Гость вправе изложить свои претензии по качеству оказываемых Услуг в письменной форме и направить по адресу Санатория. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении жалобы.

9.2. Книга отзывов и предложений находится в Отделе приема и размещения и может быть использована Гостем при желании. Требования и жалобы рассматриваются не позднее 10 (десяти) рабочих дней со дня подачи жалобы.

9.3. За пропажу денежных средств, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других ценных вещей, принадлежащих Гостю, Санаторий ответственности не несет.

9.4. Санаторий не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных за пределами Санатория, а также в случаях причинения вреда здоровью Гостя по вине третьих лиц или самого Гостя.

9.5. Помимо ответственности, предусмотренной законодательством РФ, Гость обязан компенсировать нанесенный Санаторию материальный ущерб, связанный с повреждением и/или утратой имущества Санатория в размере, определяемом Санаторием в соответствующем прейскуранте (п.9.13 Правил) 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 Санатория.

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

9.7. Санаторий не несет ответственности за вред, причиненный Санаторием в результате оказания Услуг, в том числе за жизнь и здоровье Гостей и иных лиц, которым непосредственно будут оказываться услуги, в связи с невыполнением Гостем обязанности информировать Санаторий о проблемах со здоровьем согласно настоящих Правил.

9.8. Гость несет ответственность за предоставление Санаторию ложной или недостоверной информации. Риск последствий предоставления такой информации в полном объеме несет Гость.

9.9. Несоблюдение Правил и мер безопасности поведения (в том числе, нахождение в месте оказания услуг в алкогольном, наркотическом опьянении, употребление алкогольных, наркотических веществ, курение в неположенных местах во время оказания услуг), дает право Санаторию отказать Гостю в оказании услуг, что влечет за собой утрату права требовать оказания услуг.

9.10. Гости несут ответственность за потерю и порчу предоставленного на время оказания услуг имущества, оборудования, снаряжения или инвентаря Санатория и обязаны возместить причиненный ущерб.

9.11. Санаторий не несет ответственности перед Гостем за косвенные убытки. Понятие «косвенные убытки» включает, но не ограничивается, потерей дохода, прибыли, ожидаемой экономии, деловой активности. Совокупная ответственность Санатория перед Гостем и иными лицами ограничивается возмещением Гостю или иным лицам прямого доказанного ущерба в размере, не превышающем суммы, фактически уплаченной Гостем за услуги.

9.12. Обстоятельства непреодолимой силы. Санаторий не несет ответственности перед Гостем за ненадлежащее исполнение или неисполнение своих обязательств в результате действий, событий, бездействия или несчастных случаев, неподвластных контролю, в том числе, но не ограничиваясь: забастовки, локауты и другие трудовые споры; прекращение деятельности коммунальных служб, служб энергообеспечения, водоканала, транспортного сообщения и/или связи, иных коммунальных служб и/или обслуживающих организаций; стихийные бедствия, войны, бунты, общественные беспорядки, террористические акты и иные события; уголовные преступления третьих лиц; изменения законодательства и/или принятия актов государственной и/или муниципальной власти; в результате наступления несчастного случая; в результате наступления природных стихийных бедствий, в том числе, но не ограничиваясь: пожар, потоп, шторм, землетрясение, ураган, грозы, ливни, наводнения, иные стихийные бедствия; в связи с невыполнением поставщиками или субподрядчиками своих обязательств, вызванными, в том числе, но не ограничиваясь, техническими поломками или механическими повреждениями, перерывом или закрытием транспортного обеспечения, невыдачей или окончанием срока необходимых документов и т.д.

9.13. Прейскурант цен за поврежденное или утерянное имущество Санатория:

Наименование	Стоимость компенсации, руб.
Браслет	1000
Постельное белье 1,5 спальное	2000
Постельное белье 2 спальное	3000
Полотенце банное махровое	800
Полотенце лицевое махровое	500
Полотенце ножки махровое	450
Пульт от телевизора	350
Чайник электрический	2000
Диван	от 15000
Кровать	от 10000
Кресло	от 5000
Шкаф	от 3000
Телевизор	20000
Вешалка	1000
Стол	4000
Стул	1500
Стекло/зеркало	1000
Порча остального имущества Санатория возмещается по рыночной стоимости, согласно проведенной оценке	По рыночной стоимости