УТВЕРЖДАЮ

Директор ЛПУ

«Санаторий им. Анджиевского»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.В. Захарчук

«30» декабря 2020г.

**ПРАВИЛА**

**предоставления гостиничных услуг**

**в лечебно-профилактическом учреждении (ЛПУ)**

**«Санаторий имени Анджиевского»**

1. **Общие положения**
   1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Законом РФ О защите прав потребителей от 07.02.1992г. № 2300-1 (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 № 2 ФЗ, от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 30.12.2001 № 196-ФЗ, от 22.08.2004 № 122-ФЗ, от 02.11.2004 № 127-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ, от 27.07.2006 № 140-ФЗ,от 16.10.2006 № 160-ФЗ, от 25.11.2006 № 193-ФЗ,от 25.10.2007 № 234-ФЗ, от 23.07.2008 № 160-ФЗ,от 03.06.2009 № 121-ФЗ, от 23.11.2009 № 261-ФЗ,от 27.06.2011 № 162-ФЗ, от 18.07.2011 № 242-ФЗ), Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (в редакции Постановления Правительства РФ от 18.11.2020г. № 1853 «Об утверждении Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»).
   2. Настоящие правила регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг (услуг проживания) при заключении и исполнении договора о предоставлении указанных услуг между заказчиком (потребителем) и юридическим лицом (гостиницей, санаторием).
   3. В настоящих правилах используются следующие понятия:

* «бронирование» - закрепление за потребителем места в номере на условиях, определенных заявкой заказчика (потребителя) и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя;
* «время выезда (расчетный час) – время, установленное исполнителем для выезда потребителя;
* «время заезда» - время, установленное исполнителем для заезда потребителя;
* «заказчик» - физическое или юридическое лицо, или индивидуальный предприниматель имеющие намерение заказать или приобрести данные услуги в пользу потребителя;
* «потребитель» - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее, и (или) использующее данные услуги для личных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
* «цена места в номере (номера)» - стоимость временного проживания, определенная исполнителем;
* «исполнитель» - Лечебно-профилактическое учреждение «Санаторий имени Анджиевского».

ЛПУ «Санаторий им. Анджиевского» оказывает гостиничные услуги на основании **свидетельства о подтверждении категории объекта туристической индустрии.**

* 1. Место осуществления деятельности: Ставропольский край, город Ессентуки, ул. Разумовского, д.5.
  2. Контактные телефоны отдела маркетинга и продаж для бронирования:
* 8 (800) 600-15-06,
* 8(905) 447-67-51,
* 8 (87934) 4-34-52,
* 8(87934) 6-50-83.
  1. ОГРН – 1022601225888
  2. ИНН – 2626027468
  3. Официальным сайтом ЛПУ «Санаторий им. Анджиевского» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» является сайт: www.sanand.ru.,
  4. E-mail для бронирования: [43452@profkurort.ru](mailto:43452@profkurort.ru).
  5. Режим работы санатория в порядке оказания услуг проживания – круглосуточный.
  6. Структура исполнителя:

- **корпус №1**, литер «В1» присвоена категория «**две звезды**»;

- **корпус №2**, литер «Г2» присвоена категория «**две звезды**»;

- **корпус №3**, литер «Ж1» присвоена категория «**одна звезда**»;

- **корпус №5**, «Вилла Герман», литер «Д1» присвоена категория «**три звезды**»;

Основание: Решение аккредитованной организации ООО «Академия Консалтинга и инноваций» №0007 от 14 мая 2019г.

* 1. Номерной фонд включает в себя номера следующих категорий:

**- вторая категория 2-х местный 1-комнатный номер, 1-местный 1-комнатный номер;**

**- первая категория 2-х местный 1-комнатный номер, 1-местный 1-комнатный номер;**

**- улучшенный номер, 2-х местный 2-х комнатный номер;**

**- категория люкс: «Апартамент», «Люкс», «Сьют».**

Номера оснащены оборудованием, мебелью, постельными принадлежностями, предметами санитарно-гигиенического назначения, предназначенными для обеспечения условий проживания, предусмотренных требованиями к гостинице категории **«одна звезда», «две звезды», «три звезды».**

* 1. В Гостинице действует **единый расчетный час – 08.00** текущих суток по московскому времени.
  2. Настоящие правила устанавливают условия бронирования, проживания и предоставления гостиничных услуг в ЛПУ «Санатории имени Анджиевского».
  3. Режим работы предприятий общественного питания (столовой), торговли, бытового обслуживания Гостиницы доведен до сведения Потребителя в установленном законодательством Российской Федерации порядке (в месте оказания услуги). С информацией о режиме работы предприятий общественного питания торговли, бытового обслуживания Гостиницы Потребитель может ознакомиться в «Папке Гостя» в номере Гостиницы.
  4. Правила доступны для ознакомления всем желающим и доводятся до всех заинтересованных лиц путем размещения на официальном сайте санатория: [www.sanand.ru](http://www.sanand.ru) и в папке находящейся в службе приема и размещения корпус №1.
  5. Информация о порядке проживания в Гостинице и пользования гостиничными услугами, правилах противопожарной безопасности, а также правилах пользования электробытовыми приборами имеется в наличии в каждом номере, предназначенном для проживания (папка Гостя (потребителя)).
  6. Цены на услуги Исполнителя указаны в прейскурантах. Действующие прейскуранты размещены в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе размещения Гостиницы), а также непосредственно в месте оказания услуги.
  7. Для обеспечения безопасности проживания в Гостинице установлен пропускной режим – вход в жилую зону Гостиницы осуществляется по санаторно-курортным книжкам. Приглашенные гостем посторонние лица могут находиться в жилой зоне Гостиницы **с 08:00 мск до 22:00 мск** при оформлении в установленном порядке разового пропуска; при этом необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность приглашенного. **В случае отсутствия документа, удостоверяющего личность, пропуск в жилую зону Гостиницы не оформляется; проход в жилую зону Гостиницы запрещается.** Пребывание приглашенных лиц с 23:00 мск до 06:00 мск разрешается только при их регистрации в Гостинице в установленном порядке.

1. **Порядок бронирования**
   1. Исполнитель при наличии свободных номеров осуществляет бронирование путем принятия заявки на бронирование от заказчика или потребителя по телефону, а также посредством почтовой, факсимильной, электронной или иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от Потребителя или Заказчика.
   2. Заявка на бронирование должна содержать следующие данные:

* сведения о потребителе (заказчике);
* сведения о категории номера;
* сведения о количестве проживающих человек в гостиничном номере, количестве детей и их возраст;
* период проживания в гостинице;
* сведения о предоставлении гарантии оплаты гостиничного номера;
* сведения о методе оплаты за проживание (наличные средства, карта платежных систем, безналичный расчет);
* иные необходимые сведения (предполагаемое время заезда и время выезда и другое.
  1. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на заявленную потребителем, заказчиком дату отсутствуют свободные номера. **Бронирование осуществляется на срок не менее суток, почасовое бронирование и соответственно почасовая оплата отсутствует.**
  2. Каждой заявке присваивается номер.
  3. После оформления брони клиенту высылают подтверждение – **счет** на оплату, который содержит фамилию, имя, отчество гостя, дату заезда, категорию номера, количество дней пребывания, стоимость, перечень документов,необходимых при заезде в санаторий.
  4. Гостиница применяет следующие виды бронирования: гарантированное и негарантированное бронирование.
  5. **При гарантированном бронировании**, оплата гостиничных услуг, должна быть осуществлена одним из следующих способов:
* предоплата в размере не менее 10% от стоимости гостиничных услуг, осуществляется в срок не позднее чем за 14 дней до заезда или не позднее 3 дней после бронирования, если до заезда осталось менее 14 дней, а окончательный расчет осуществляется по прибытии в Гостиницу не позднее первого дня срока оказания соответствующих гостиничных услуг.
* полная стоимость гостиничных услуг оплачивается в срок не позднее, чем за 14 дней до заезда или не позднее 3 дней после бронирования, если до заезда осталось менее 14 дней.
  1. При гарантированном бронировании Гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронирование аннулируется, договор прекращается.

Несвоевременным отказом от бронирования признается отказ, полученный Исполнителем менее чем за одни сутки до Расчетного часа выезда (08:00 мск) дня запланированного заезда.

* 1. За **негарантированное бронирование** номера плата не взимается. Бронь на место в номере (номер), в случае не подтверждения (не уведомления) любым возможным способом за 14 дней до заезда, снимается. Гости могут размещаться на свободные номера (места) при их наличии, размещение по желаемой категории номера не гарантируется.
  2. Не заездом признается не прибытие Потребителя в помещение Гостиницы, предназначенное для оформления временного проживания Потребителей (в Службу размещения Гостиницы) до Расчетного часа заезда дня, следующего за днем запланированного заезда.
  3. При негарантированном бронировании Гостиницы первая оплата производится Потребителем по прибытии в Гостиницу у стойки. Бронирование осуществляется на срок не менее суток, почасовое бронирование и соответственно почасовая оплата отсутствует.

Примечание. При бронировании Заказчиком - юридическим лицом, либо индивидуальным предпринимателем, размер и сроки внесения авансового платежа, и иные условия бронирования (в том числе, но не ограничиваясь: условия гарантии раннего заезда и/или позднего выезда) подлежат применению Исполнителем согласно договору с Заказчиком и могут отличаться от указанных в настоящих Правилах.

* 1. Исполнитель подтверждает аннулирование бронирования тем же способом, каким (Заказчик) Потребитель осуществил заявку на бронирование. Условия, порядок и последствия отказа Исполнителя в бронировании определены законодательством Российской Федерации.

1. **Порядок регистрации**
   1. Регистрация при поселении и выезде происходит в службе приема и размещения корпус №1.
   2. Договор на оказание гостиничных услуг заключается между Потребителем (Заказчиком) и Исполнителем путем составления документа, подписанного двумя сторонами, и содержит:

* наименование Исполнителя, сведения о государственной регистрации;
* сведения о Потребителе (Заказчике);
* сведения о предоставляемом Номере;
* цену номера, в том числе посредством указания на иные документы, ее определяющие;
* период проживания в Гостинице;
* иные необходимые сведения (по усмотрению Исполнителя).
  1. Договор заключается при предъявлении Потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность Потребителя, в том числе:
* паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
* свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего 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;
* дипломатического паспорта;
* служебного паспорта;
* удостоверения личности моряка;
* разрешения на временное проживание лица без гражданства;
* вида на жительство лица без гражданства;
* удостоверения беженца.

Иностранные гости обязаны предъявлять миграционную карту и визу, в случае наличия визового режима. При отсутствии вышеуказанных документов Исполнитель вправе отказать в размещении. Условия, порядок и последствия отказа от Договора определены законодательством Российской Федерации.

* 1. Гостиница осуществляет оформление проживания и регистрацию Потребителей, прибывающих в Гостиницу и убывающих из нее с 08.00 до 20.00. Регистрация Потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Гостинице 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".
  2. Регистрация в Гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.
  3. Постановка иностранного гражданина и лица 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 Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 (ред. от 07.12.2020) "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

1. **Порядок заселения**
   1. Заселение потребителя в Гостиницу осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.
   2. Согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ» при заселении отдыхающий должен заключить с санаторием договор на предоставление услуг, в котором указывается адрес постоянного места жительства гостя, категория номера, количество дней пребывания и стоимость номера. Полный расчет производится в службе приема и размещения.
   3. При оплате гостиничных услуг наличными деньгами на руки выдается следующий перечень документов: договор, кассовый чек. За сутки до отъезда в бухгалтерии отдыхающий может получить: счет-фактуру, акт выполненных работ, накладную; в отделе маркетинга и продаж: справку о сроках проживания в Гостинице для предоставления по месту требования.
   4. Плата за проживание в Гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом - с 08.00 текущих суток по московскому времени. В случае досрочного заезда или задержки выезда после расчетного часа оплата взимается в следующем порядке:
   5. При размещении до расчетного часа (с 0 до 08.00 часов) плата за проживание не взимается. При более раннем заезде отдыхающие размещаются при наличии свободных мест;

* До 12 часов задержки после расчетного часа – взимается плата за половину суток;
* От 12 до 24 часов после расчетного часа – посуточная оплата;
  1. При более раннем заезде отдыхающие размещаются, при наличии свободных мест и плата взимается в обычном порядке.
  2. При нарушении сроков заезда по заказанной брони не гарантируется размещение отдыхающих по указанной категории номеров, гости размещаются на свободные номера, при наличии последних.
  3. В целях личной безопасности, производится регистрация посетителей на стойке у портье. Посетители могут находиться в санатории с 08.00 часов до 22.00 часов, предъявив при входе документ, удостоверяющий личность. Проживание в номере гостей разрешается при условии дополнительной оплаты за них, согласно стоимости проживания.
  4. В соответствии с условиями оплаты отдыхающему предоставляется место для отдыха и проживания, согласно купленной категории номера.
  5. Поселение и выезд отдыхающих производится строго по датам.
  6. Потребитель принимается в Гостиницу при условии самостоятельного обслуживания. Малоподвижные граждане, а также Потребители, у которых отсутствует возможность самостоятельного обслуживания, в том числе в силу пожилого возраста, принимаются в Гостиницу только с сопровождением/ сопровождающим, при условии оплаты пребывания последнего.
  7. Продление срока путевки возможно при наличии свободных мест. Оплата производится по ценам/тарифам Гостиницы на момент продления срока проживания.
  8. Возврат денежных средств за неиспользованные дни осуществляется в соответствии с условиями договора.
  9. Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, если потребитель нарушает условия договора, при этом потребитель возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы.
  10. Цена номера и перечень гостиничных услуг, входящих в Цену номера, устанавливаются действующим соответствующим Прейскурантом Исполнителя. Цены, установленные соответствующим Прейскурантом, дифференцированы в зависимости от категории номера, количества проживающих в номере, иных факторов, действуют в течение ограниченного времени. Цена номера для каждого Потребителя (Заказчика) устанавливаются в момент подтверждения бронирования Исполнителем согласно действующему на такой момент Прейскуранту, а при отсутствии предварительного бронирования - в момент оформления заезда Потребителя согласно Прейскуранту, действующему на момент размещения Потребителя. В момент подтверждения бронирования Потребитель (Заказчик) принимает и соглашается с Ценой номера, и не вправе впоследствии требовать их изменения при размещении в Гостинице.
  11. Согласием Потребителя (Заказчика) признается подписание Потребителем (Заказчиком) Договора. Потребитель (Заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме. При осуществлении расчетов с Потребителем (Заказчиком) Исполнитель выдает Потребителю (Заказчику) кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности. Счет на услуги гостиницы заверяется подписью полномочного должностного лица Исполнителя и печатью Исполнителя.
  12. К оплате услуг Исполнителем принимаются наличные российские рубли, а также платежные карты следующих платежных систем:
* Master Card Visa Card American Express Card Diners Club Card JCB Card Maestro Card Union Pay Card Мир
  1. При наличии предварительного бронирования на текущую дату Исполнитель гарантирует предоставить Потребителю номер в Расчетный час заезда. При наличии свободных номеров Исполнитель может заселить Потребителя до Расчетного часа заезда.
  2. При необходимости продления срока проживания Потребитель обязан заявить об этом Исполнителю **не позднее 24 часов до дня выезда** и Исполнитель, при наличии свободных номеров, продлевает срок проживания. Оплата продления срока проживания производится Потребителем в порядке, установленном выше в настоящих Правилах для оплаты Цены номера, и должна быть произведена с согласия Потребителя, Потребителем, не позднее Расчетного часа выезда дня, в котором Потребитель продлил проживание.
  3. Не продление Потребителем срока проживания в установленный в настоящем пункте срок, и/или не оплата, и /или неполная оплата Потребителем в порядке, предусмотренном настоящими Правилами продления срока проживания - является задержкой выезда Потребителя из Гостиницы, что дает Исполнителю право требовать от Потребителя незамедлительного освобождения, занимаемого Потребителем номера.
  4. В случае задержки выезда Потребителя после установленного Расчетного для выезда часа плата за проживание взимается с Потребителя в следующем порядке, установленном Исполнителем:
* при задержке выезда от 6 до 12 часов после Расчетного часа выезда, Потребителем производится оплата проживания в размере пятидесяти процентов Цены номера в соответствии с Прейскурантом Исполнителя;
* при задержке выезда более 12 часов после Расчетного часа выезда, Потребителем производится оплата проживания в размере ста процентов Цены номера в соответствии с Прейскурантом Исполнителя. Во всех перечисленных в данном пункте случаях Цена номера за сутки определяется исходя из соответствующего Прейскуранта Исполнителя, действующего на день (дату) выезда Потребителя.
  1. В случае отказа Потребителя от проживания в Номере в течение 30 минут с момента заселения в Номер, Потребителю возвращается полная стоимость Цены номера. Возврат денежных средств Потребителю производится при условии, если Потребитель не воспользовался номером, после проведенной инспекции номера представителями Исполнителя в установленном порядке. В случае отказа Потребителя от проживания в Номере позднее 30 минут с момента заселения, оплата за первые сутки стоимости Цены номера не возвращается.
  2. Право на внеочередное размещение имеют:
* Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры орденов Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны;
* другие категории в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Все остальные категории граждан размещаются в порядке общей очереди.

1. **Правила проживания в санатории**
   1. Гостиница предназначена для временного проживания граждан на согласованный с Гостиницей срок. Предельный срок непрерывного проживания граждан в Гостинице не установлен.
   2. Качество предоставляемых Гостиницей услуг соответствует установленным законодательством РФ требованиям.
   3. В Гостинице без дополнительной оплаты предоставляются следующие виды услуг:

* вызов скорой помощи по медицинским показаниям;
* пользование медицинской аптечкой, согласно предписаниям медицинского работника;
* вручение корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
* побудка к определенному времени;
* предоставление кипятка (с использованием электрического чайника, находящегося в номере).
* предоставление одного комплекта посуды и столовых приборов в номере «Люкс», «Сьют», 2-х местный 2-х комнатный 1 категории;
* Wi-fi в холлах 1 и 2 корпуса;
* пользование гладильной комнатой;
* пользование настольными играми и/или спортивной площадкой (волейбол, минифутбол, бадминтон);
* круглосуточный прием и размещение;
* ежедневная уборка номера;
* смена постельного белья, согласно сроков проживания в определенной категории номера;
* пользование сейфом в номере «Апартамент», «Люкс», «Сьют», 2-х местный 2-х комнатный 1 категории;
* предоставление и замена использованных полотенец, согласно сроков проживания в определенной категории номера;
* предоставление махровых халатов в номерах категории «Апартамент», «Люкс», «Сьют», 2-х местный 2-х комнатный 1 категории;
* предоставление средств гигиены разового потребления:
* в номерах категории «Апартамент», «Люкс», «Сьют», 2-х местный 2-х комнатный 1 категории: мыло туалетное, шампунь, гель, туалетная бумага, салфетки бумажные, тапочки махровые; в остальных номерах – мыло туалетное, туалетная бумага;
* пользование всем оборудованием номера, включая, систему кондиционирования воздуха, фен для волос (в номерах «Апартамент», «Люкс», «Сьют», 2-х местный 2-х комнатный 1 категории»; номера первой категории 2 корпусе; пользование телевизором, холодильником, чайником – во всех категориях номеров.
* предоставление чая, кофе в номерах категории «Люкс», «Сьют» в 5 корпусе;
* для индивидуальных гостей (т.е. гостей, не входящих в состав организованных групп: туристические группы, бизнес-семинары, выставки, спортивные мероприятия и т.д.) однократное в течение суток проживания пользование тренажерным залом,
* предоставление информации о культурных мероприятиях города-курорта Ессентуки;
* организация вечерних развлекательных мероприятий,
* заказ такси (в том числе для встречи гостя в аэропорту или на вокзале), при условии оплаты проезда потребителем.
  1. Полная информация об услугах Гостиницы находится в папке потребителя, в службе приема и размещения, корпус №1.
  2. Гостиница оказывает Гостю дополнительные услуги за плату, по его желанию, в соответствии с перечнем и прейскурантом на дополнительные услуги. Потребитель имеет право на пользование в установленном порядке Дополнительными услугами, оказываемыми Исполнителем. Перечень Дополнительных услуг указан в соответствующем Прейскуранте, размещённом в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе размещения Гостиницы) и непосредственно в месте оказания услуги. Дополнительные услуги предоставляются Исполнителем только с согласия Потребителя.
  3. Исполнитель вправе в случае необходимости изменять порядок и место оказания Дополнительных гостиничных услуг, в том числе услуг общественного питания.
  4. Исполнитель вправе произвести замену предоставленного Потребителю номера на номер той же категории или категорией выше в случае, если данный номер в процессе эксплуатации признан Исполнителем аварийным. Аварийным признается номер, в помещениях которого выявлена необходимость осуществления экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих нормальному (качественному и безопасному) использованию номера. В этом случае Исполнитель обязан немедленно известить Потребителя о необходимости освобождения Номера с установлением сроков такого освобождения и с одновременным предложением подобного свободного Номера или любого другого на усмотрение Исполнителя, но без занижения категории проживания для Потребителя.
  5. Потребитель обязан освободить занимаемый им аварийный Номер до начала указанных в настоящем пункте работ, в установленные Исполнителем сроки. Все расходы, обусловленные заменой аварийного Номера, осуществляются за счет Исполнителя. При несогласии Потребителя на замену Номера ему подобным, с Потребителем производятся все необходимые расчеты, обусловленные досрочным окончанием его проживания.
  6. Услуги питания, включенные в программу пребывания, предоставляются с завтрака в день заезда по ужин в день перед выездом. **Неиспользованные Гостями рационы не компенсируются и не переносятся на другие даты.**
  7. Льготы на гостиничные услуги не предоставляются.
  8. Взрослые, сопровождающие детей, обязаны контролировать своих подопечных, не оставлять их одних в номере и местах общего пользования.
  9. С целью обеспечения в Гостинице порядка и безопасности проживающих гостей, **запрещается:**
* Оставлять посторонних в номере в свое отсутствие;
* Оставлять открытыми окна и двери в номере в свое отсутствие;
* Оставлять открытыми водопроводные краны;
* Оставлять включенным свет в номере;
* Находиться в нетрезвом состоянии;
* Курить в помещениях санатория;
* Пользоваться кипятильником;
* Хранить оружие, взрывчатые, легковоспламеняющиеся и отравляющие вещества средства;
* Выбрасывать мусор и бутылки из окон Гостиницы;
* Шуметь после 23.00, а итак же в тихий час с 15.30 до 16.30;
* Сушить вещи в окнах номеров;
* Переставлять, выносить из номера мебель, постельные, банные принадлежности и посуду;
* Использовать посторонние предметы в качестве пробок для сливных отверстий ванн;
* Выбрасывать в унитаз средства личной гигиены, остатки пищи, любой мусор;
* Использовать полотенца для вытирания обуви;
* Использовать предметы интерьера не по назначению;
* Перелезать через балконы, заходить за балконные ограждения.
* Пользоваться спортивным инвентарем, связанным с риском для жизни окружающих (луками, арбалетами, пневматическими ружьями, пистолетами и т.п.).
* Разводить костры, мангалы, устройство зон для пикников и увеселительных мероприятий на территории Гостиницы;
* Ввозить на территорию Гостиницы и держать в номере домашних животных;
* Самовольно переселяться в другой номер;
* Расклеивать картины, плакаты, фотографии, памятки и т.п. в номерах Гостиницы;
* Производить реализацию различной продукции;
* Посещать общественные места в купальных костюмах, пижамах, ночных рубашках, нижнем белье;
  1. Исполнитель отвечает за имущество Потребителя в рамках закона «О защите прав потребителей» № 2300-01 от 07.02.1992г, внесенных в установленном порядке в Гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей. Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Исполнителя. В противном случае Исполнитель освобождается от ответственности за не сохранность вещей. Вещи, обнаруженные после Расчетного часа выезда персоналом Исполнителя в Номере, подлежащем высвобождению и оплата за который закончилась (при этом Потребитель не известил Службу размещения о продлении своего проживания в порядке и в сроки, установленные в настоящем Положении), признаются забытыми и помещаются Исполнителем в комнату забытых вещей Гостиницы. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Исполнителя в присутствии представителей Исполнителя в количестве не менее 2 (двух) человек, и оформляется соответствующим Актом о помещении забытых вещей Потребителя на хранение. Исполнитель ставит в известность Потребителя о забытых им вещах по предоставленным Потребителем Исполнителю контактным данным.

Исполнитель может, при наличии отдельного распоряжения Потребителя и при условии предварительной оплаты Потребителем расходов на доставку, произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному Потребителем. Забытые вещи хранятся Исполнителем в течение 6 (шести) месяцев в соответствии с порядком, утвержденным локальным нормативным актом Исполнителя. По истечении установленного выше срока хранения, забытые Потребителем вещи считаются невостребованными и подлежат утилизации в соответствии с порядком, утвержденным директором Исполнителя.

* 1. Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, за недостатки оказанных услуг в порядке, установленном Законом РФ «О защите прав потребителей».
  2. Исполнитель не несет ответственность перед Потребителем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной (сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля и/или вины Исполнителя.
  3. Потребитель, в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы, в соответствии с законодательством РФ возмещает ущерб Гостиницы в полном объеме по рыночной стоимости, а также несет ответственность за иные нарушения, в том числе нарушения установленного паспортно-визового режима, а также запрета курения табака и электронной сигареты. Исполнитель имеет право отказать в предоставлении Потребителю услуг Гостиницы в случаях нарушения Потребителем настоящих Правил, несвоевременной оплаты Гостиничных услуг, а также в случае совершения Потребителем противоправных действий

1. **Права и обязанности отдыхающего**

**Права:**

* 1. Пользоваться всеми гостиничными услугами;
  2. Получать полную и достоверную информацию о правилах проживания в Гостинице, стоимости и перечне гостиничных услуг;
  3. Обращаться к сотрудникам Исполнителя по вопросам качества оказанных услуг.
  4. Отдыхающий, вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

**Обязанности:**

* 1. Соблюдать «Правила проживания».
  2. Соблюдать «Правила пользования электроприборами».
  3. Соблюдать «Правила пожарной безопасности».
  4. Использовать оснащение и инвентарь номера по назначению.
  5. Не беспокоить других проживающих в Гостинице, соблюдать тишину и установленный в Гостинице порядок проживания;
  6. При выезде из Гостиницы сдать ключ от номера работнику Службы размещения Гостиницы и произвести полный расчет за предоставленные услуги в Службе размещения.

1. **Права и обязанности санатория**
   1. Обеспечить заявленное Гостиницей качество предоставляемых услуг.
   2. Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Гостиницы.
   3. Своевременно реагировать на требования Гостей об устранении неудобств, поломок в оборудовании и технике в номерах, на объектах инфраструктуры, других недостатков оказанных услуг.
   4. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы Гостю предлагается альтернативный номер (но не ниже оплаченной им категории). При невозможности последнего, Гостиница вправе отказаться от исполнения обязательства по возмездному оказанию услуг и полностью возместить Гостю фактически понесенные расходы.
   5. Предоставить полную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей, форме и порядке их оплаты.

Размещать информацию в номере в «Папке потребителя», в папке в службе приема и размещения и на официальном сайте.

* 1. Обеспечивать наличие в каждом номере информации о порядке проживания в Гостинице, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.
  2. Предоставлять по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Службе приема и размещения.

1. **Порядок выселения**
   1. По окончании срока обслуживания отдыхающим необходимо произвести окончательный расчет по всем основным и дополнительным услугам. Время выезда отдыхающие должны сообщить администратору не позднее, чем за 24 часа до выезда. При выезде из санатория необходимо пригласить горничную на этаже или портье для приема номера и сдать ключ от номера портье, на ресепшен.
   2. По желанию, время проживания отдыхающего в санатории может быть продлено (при наличии свободных номеров) за дополнительную плату по утвержденному прейскуранту.
   3. Выписка клиента фиксируется с немедленным оповещением других служб. После уборки номера и подготовки его к заселению хозяйственная служба информирует об этом Службу приема и размещения.
2. **Требование пожарной безопасности**
   1. Во избежание возникновения пожаров запрещается:

* разводить костры в неустановленных местах, бросать непогашенные окурки на всей территории Санатория и территории природоохранной зоны, за пределами территории Санатория;
* использовать чердаки и другие подсобные помещения для отдыха и проживания, для хранения посторонних и горючих предметов;
* хранить в местах отдыха и проживания легковоспламеняющихся жидкости, горючие газы, взрывчатые вещества;
* пользоваться привезенными электроутюгами, электроплитками и другими электронагревательными приборами, не входящими в оснащение номера;
* оставлять без присмотра включенные в сеть электрические приборы;
* вносить изменения в электрическую схему в местах проживания и отдыха, устанавливать дополнительные розетки и светильники, использовать самодельные электронагревательные приборы электропроводки-времянки;
* включать несколько электроприборов в одну электророзетку;
* пользоваться неисправными электроприборами, поврежденными электророзетками, рубильниками, другими электроустановочными изделиями;
* использовать на территории Гостиницы петарды, световые ракеты и другие пиротехнические средства.
  1. Перед уходом из мест отдыха и проживания или отъездом из Гостиницы, на период свыше одного дня, произвести осмотр всех помещений на предмет пожарной безопасности, отключить от сети все электроприборы.
  2. При обнаружении пожара или признаков горения (задымление, запах гари, повышение температуры и т.п.) необходимо:
* сообщить дежурному персоналу о месте возникновения пожара;
* оповестить о пожаре всех находящихся в здании людей при помощи кнопки оповещения;
* принять меры по эвакуации людей и тушению пожара согласно поэтажному плану эвакуации.

1. **Претензии**
   1. В случае возникновения жалоб со стороны Гостя, администрация Гостиницы принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные действующим законодательством РФ.
   2. Администрация Гостиницы вправе расторгнуть договор на оказание услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения Гостем настоящих Правил проживания, общественного порядка, несвоевременной оплаты услуг, причинения гостем материального ущерба имуществу Гостиницы.
   3. Все жалобы и предложения подаются отдыхающими в письменной форме в Службу приема и размещения.
   4. Претензии и жалобы по качеству обслуживания, питания, проживания принимаются Гостиницей с 1-го дня пребывания и в течение 1 (одного) месяца со дня выезда отдыхающего.
   5. Ответ на жалобу, полученную от Потребителя в письменном виде, Гостиница предоставляет в установленные законодательством РФ сроки.

Утверждено приказом ЛПУ

«Санаторий им. Анджиевского»

от 30.12. 2020г. № 185