

**ПРАВИЛА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ООО САНАТОРИЙ «ДЕМИДКОВО».**

I. Общие положения

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" и Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденными постановлением Правительства РФ от 9 окт. 2015 г. №1085.

2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

"гостиничные услуги" - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем;

"гостиница и санаторий" - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг (далее – гостиница, санаторий);

"цена номера (места в номере)" - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену;

"потребитель" - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

"исполнитель/санаторий" - ООО Санаторий «Демидково»;

"заказчик" - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее - договор) в пользу потребителя;

"бронирование" - предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице заказчиком (потребителем);

"расчетный час" - время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя.

3. Настоящие Правила в доступной форме доводятся исполнителем до сведения потребителя (заказчика).

II. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг

1. Исполнитель вправе осуществлять бронирование в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование (далее - заявка) посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя или заказчика. Форма заявки устанавливается исполнителем.

2. Исполнитель вправе применять в гостинице следующие виды бронирования:

а) гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором 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 гарантированное бронирование аннулируется;

б) негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

3. Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) уведомления, содержащего сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), категории (виде) заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в гостинице, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

4. Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку.

5. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

6. Договор заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

б) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

в) паспорта, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

г) 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;

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

е) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

ж) вида на жительство лица без гражданства.

7. Договор заключается между потребителем и исполнителем путем составления документа, подписанного двумя сторонами, который должен содержать:

- а) наименование исполнителя (для индивидуальных предпринимателей - фамилию, имя, отчество (если имеется), сведения о государственной регистрации;
- б) сведения о заказчике (потребителе);
- в) сведения о предоставляемом номере (месте в номере);
- г) цену номера (места в номере);
- д) период проживания в гостинице;
- е) иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя).

8. Регистрация потребителей, 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 г. N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан РФ 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 РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации".

Регистрация в санатории 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.

Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в санатории 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 РФ от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

9. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в санаторий и убывающих из него.

10. Заезд в санаторий и выезд из санатория потребителя осуществляются с учетом расчетного часа:

- заезд в 8:00 – выезд в 6:00;
- заезд в 12:00 – выезд в 10:00;
- заезд в 17:00 – выезд в 15:00;
- заезд в 21:00 – выезд в 19:00.

Последние сутки проживания в санатории составляют 22 часа.

11. Цена номера (места в номере), перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере), а также порядок и способы оплаты номера (места в номере) устанавливаются исполнителем. Оплата производится согласно прейскуранту, утвержденному исполнителем, в рублях путем внесения в кассу наличных денежных средств либо путем безналичного перечисления на расчетный счет исполнителя или с использованием расчетных (кредитных) карт.

Потребитель (заказчик) обязан оплатить услуги исполнителя до момента заселения в номер (место в номере, гостевой дом).

При осуществлении расчетов с потребителем исполнитель выдает кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

12. Минимальная расчетная единица, установленная исполнителем, сутки, следовательно, если потребитель проживает в номере менее суток, то плата за проживание взимается за полные сутки, независимо от времени заезда и выезда.

13. Исполнитель оказывает потребителю дополнительные услуги за плату по желанию потребителя и в соответствии с прейскурантом на дополнительные услуги.

14. Исполнитель не вправе без согласия потребителя предоставлять иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере).

15. Заселение потребителя в гостевой дом, в номер, предоставление места в номере производится только после внесения потребителем (заказчиком) платы за весь предполагаемый срок проживания.

16. Плата за проживание взимается в соответствии с расчетным часом.

По истечении оплаченного срока проживания Потребитель обязан освободить номер (место в номере или дом) не позднее расчетного часа. Продление проживания по просьбе потребителя производится при отсутствии брони на данный номер. При наличии свободных номеров потребителю может быть предоставлен другой номер.

На территории санатория, без дополнительной платы после освобождения номера, потребитель может находиться до 23:00 часов текущих суток.

В случае задержки выезда потребителя из номера (места в номере или дома) с потребителя взимается плата в размере, равном цене проживания за сутки, согласно действующему прейскуранту.

17. Исполнитель по просьбе потребителя обеспечивает без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- а) вызов скорой помощи, других специальных служб;

- б) пользование медицинской аптечкой;
- в) побудка к определенному времени;
- д) предоставление иглолок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- е) иные услуги по усмотрению исполнителя.

18. К потребителю могут приехать гости (не более 2-х человек одновременно). Гости потребителя имеют право находиться на территории санатория с 8:00 до 23:45, посещать бесплатные мероприятия, находится в номере потребителя, и т.д. без дополнительной платы. Гости могут посещать платные процедуры и мероприятия, оплачивая их согласно действующему прейскуранту исполнителя.

Обязательным условием является заявление потребителя на проезд гостей, написав которое, потребитель берёт на себя полную ответственность соблюдением приглашенными гостями настоящих Правил. Заявление оформляется за сутки до предполагаемой даты приезда гостей на бланке исполнителя. Бланк заявления находится у дежурных администраторов на ресепшене в 1-2, 3 корпуса и на ресепшене Культурно-развлекательного центра.

19. В случае задержки гостя в номере потребителя после 23:45, между гостем и исполнителем заключается договор в порядке, предусмотренном п. 7 настоящих Правил, с оплатой стоимости проживания согласно действующему прейскуранту.

20. Нахождение гостей в номере потребителя в ночное время (с 23:45 ч. – 8:00 ч.) запрещен.

22. Санаторий вправе отказать в заселении лицам, находящимся в состоянии наркотического или алкогольного опьянения.

23. Санаторий не несет ответственности за работу поставщиков коммунальных услуг (аварийное отключение электрической энергии, водоснабжения и т.д.)

24. На территории санатория организовано место для парковки автомобилей. Потребитель обязан парковать свой автотранспорт только на специализированной автопарковке. Потребитель оплачивает парковочное место согласно действующему прейскуранту.

25. Передвижение на автотранспорте по территории санатория может осуществляться только в расчетные часы с целью разгрузки – погрузки личных вещей потребителя. При этом водитель не должен превышать скоростной режим: 10 км/ч. и соблюдать иные правила ПДД.

25. В случае возникновения жалоб со стороны потребителя, администрация принимает все возможные меры для урегулирования конфликта.

26. Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

27. Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, если потребитель нарушает условия договора, при этом потребитель возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы.

28. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, исполнитель и потребитель руководствуются действующим законодательством РФ.

III. Проживание в номерах и в гостевых домах.

1. Потребитель обязан соблюдать установленный порядок проживания:

- Соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок.
- Строго соблюдать правила пожарной безопасности.
- Уходя из номера: закрывать окна, перекрывать водопроводные краны; выключать свет и отключать электроприборы.
- Потребитель несет ответственность за действия гостей, приглашенных в номер.
- В случае утраты или порчи имущества санатория потребитель обязан возместить ущерб, согласно действующему прейскуранту. Прейскурант цен на порчу гостиничного имущества находится у администратора корпуса.

2. В номерах и гостевых домах запрещено:

- Оставлять в номере (в домах) посторонних лиц, передавать им ключи или карту гостя;
- Хранить в номере (в доме): громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть;
- Переставлять мебель;
- Выносить из номеров (домов) предметы мебели, постельное белье и полотенца;
- Проносить на территорию, держать в номерах животных, птиц, рептилий;
- Курить в номерах, а также на балконах, в холлах, коридорах;
- Находиться в состоянии алкогольного и наркотического опьянения;
- Пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в номере;
- Нарушать покой потребителей, проживающих в соседних номерах;

В случае несоблюдения настоящих правил, администрация санатория имеет право накладывать собственные штрафы, руководствуясь прейскурантом, который находится у администратора корпуса; а также применять другие санкции к потребителям, на которых лежит ответственность за нарушение правил,

вплоть до привлечения сотрудников силовых ведомств, в соответствии с законодательством РФ.

3. Администрация санатория оставляет за собой право посещения номера без согласования с потребителем в случае задымления, пожара, затопления, а так же нарушение гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

4. При отсутствии потребителя по месту проживания более суток, администрация санатория вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере (гостевом доме). Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов администрация берет под свою ответственность, прочее имущество находится в службе сервиса.

5. Администрация не несет ответственности за утрату ценных вещей потребителя, находящихся в номере. В случае обнаружения забытых вещей, администрация принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, администрация заявляет о находке в полицию или орган местного самоуправления.

6. Для хранения ценных вещей потребитель может воспользоваться сейфом, который находится на ресепшене в корпусе № 1. Плата за пользование сейфом взимается в соответствии с действующим прейскурантом.

7. Книга отзывов и предложений находится у дежурного администратора гостиницы и выдается по требованию потребителя.

IV. Обеспечение конфиденциальности информации.

1. Потребитель при заполнении договора (анкеты) дает согласие на обработку персональных данных, а также принимает на себя обязательства по обеспечению необходимого порядка доступа к работе с конфиденциальной информацией, в соответствии с требованиями Федерального законодательства (Федеральные законы от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 № 149-ФЗ).

2. Обработка персональных данных Исполнителем в интересах потребителя заключается в получении, систематизации, накоплении, хранении, использовании, распространении, обезличивании, блокировании, уничтожении и в защите от несанкционированного доступа персональных данных потребителя. Согласие на обработку персональных данных не требуется, поскольку обработка персональных данных осуществляется в целях надлежащего оказания гостиничных услуг субъекту персональных данных — потребителю.

3. По окончании оказания гостиничных услуг, Исполнитель обеспечивает надлежащее хранение конфиденциальной информации о существующей системе организационно-правовых и режимных мер защиты персональных данных и иных сведений ограниченного распространения в течение срока, предусмотренного законодательством, и уничтожают ее по миновании надобности установленным порядком.

V. Ответственность исполнителя и потребителя

1. Исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

3. Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4. Потребитель несет ответственность и возмещает ущерб, в случае утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы, в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.