

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ООО САНАТОРИЙ «ДЕМИДКОВО»

1.1. Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в ООО Санаторий «Демидково» (далее – Санаторий) разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

1.2. Настоящие Правила регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг при заключении и исполнении договора о предоставлении указанных услуг между Заказчиком (потребителем) и ООО Санаторий «Демидково».

1.3. ООО Санаторий «Демидково» (ИНН 5914015640, ОГРН 1025901796084) расположено по адресу: 618703, Российская Федерация, Пермский край, г. Добрянка, д. Демидково, д. 1/9. Номер записи в Едином реестре объектов классификации в сфере туристической индустрии C592025000656, C592024004672, C592024015661, C592024006134.

1.4. Термины и определения, применяемые в тексте Правил:

«бронирование» - закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны Санатория;

«время выезда (расчетный час)» - время, установленное Санаторием для выезда потребителя;

«время заезда» - время, установленное Санаторием для заезда потребителя;

«заказчик» - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя;

«потребитель (Гость)» - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

«цена номера (места в номере)» - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Санаторием, оказываемых за единую цену. Понятия «гостиница» и «гостиничные услуги», используемые в настоящих Правилах, имеют значения, определенные в Федеральном законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

«номер» - номер в спальном жилом корпусе № 1 и/или № 2, и/или № 3, и/или гостевой дом (целиком) и/или эко-дом (целиком).

1.5. Режим работы Санатория – круглогодичный. Расчетный час начала обслуживания (заезд) – 17:00, расчетный час освобождения номера (выезд): – 14:00.

2. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг

2.1. Гостиничные услуги предоставляются Санаторием на основании договора, заключенного в письменной форме.

2.2. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2 сторонами, или подтверждения Санаторием заявки, направленной заказчиком (потребителем) Санаторию,

а также в случае совершения заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата заказчиком (потребителем) соответствующей суммы Санаторию).

2.3. Заявки на бронирование принимаются специалистами отдела продаж Санатория. Заявка оформляется в произвольной форме и должна содержать: Ф.И.О., дату рождения потребителей (для юридического лица – фирменное наименование, адрес, ИНН, КПП), телефон и (или) факс, адрес электронной почты, указание на категорию и количество номеров, даты проживания, по желанию Гостя – дополнительные услуги.

Заявки направляются в отдел продаж Санатория в следующем порядке: устно по телефону, письменно посредством мессенджера или электронной почты (контактные данные содержатся на официальном сайте Санатория www.info@demidkovo.ru в разделе «Контакты. Отдел бронирования и продаж»). Установленный порядок должен обеспечивать возможность установить, что заявка исходит от заказчика или потребителя.

Санаторий при наличии в указанные в Заявке даты свободных номеров (мест в номере), соответствующих Заявке заказчика (потребителя), направляет заказчику (потребителю) счет на оплату, содержащий информацию о категории заказанного номера, о цене номера (места в номере), сроках проживания в Санатории, иные сведения, определяемые Санаторием.

В этом случае договор считается заключенным с момента получения заказчиком (потребителем) счета Санатория.

Отказ от бронирования или изменение бронирования осуществляется заказчиком/потребителем устно по телефону, письменно посредством мессенджера или электронной почты не позднее, чем за 2 (два) рабочих дня до даты заезда.

2.4. Санаторий применяет следующие виды бронирования:

а) Гарантированное бронирование, при котором Санаторий ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. Бронирование гарантируется путем предоплаты не менее 1 (одних) суток размещения. Оплата производится после получения счета Санатория, подтверждающего бронирование.

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 договор прекращается.

б) Негарантированное бронирование, при котором Санаторий ожидает Гостя до 21:00 местного времени в день заезда, после чего договор прекращается.

2.5. Санаторий вправе отказать в заключении договора, если на указанные в Заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям Заявки.

2.6. Заселение потребителя осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

2.6.1. паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

2.6.2. паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

2.6.3. свидетельства о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

2.6.4. паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации;

2.6.5. документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время;

2.6.6. временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации

2.6.7. 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;

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

2.6.9. разрешения на временное проживание лица без гражданства;

2.6.10. вида на жительство лица без гражданства.

2.6.11. временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.

В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных в подпунктах 2.6.1, 2.6.2, 2.6.4, 2.6.6 настоящего пункта, заселение в Санаторий потребителя осуществляется при предъявлении потребителем водительского удостоверения.

Заселение в Санаторий 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) письменного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

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

2.7. Гостиничные услуги оказываются потребителю при предъявлении документа, удостоверяющего личность (п. 2.6).

2.8. 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. № 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».

Постановка потребителей, 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 Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

2.9. Заселение в Санаторий осуществляется после расчетного времени в день заезда при условии 100% оплаты заказчиком (потребителем) услуг Санатория.

При наличии свободных номеров возможно размещение в Санатории до расчетного времени за дополнительную плату:

- заезд до расчетного часа с 00:00 до 05:00 – 100% от стоимости номера за сутки,
- заезд до расчетного часа с 05:00 до 17:00 – 50% от стоимости номера за сутки.

2.10. При заселении в Санаторий гостям предоставляется карта Гостя.

2.11. Санаторий оставляет за собой право отказать в заселении лицам, находящимся предположительно в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения.

2.12. В случае если потребитель заявил об отказе от размещения в номере позднее одного часа после заселения, возврат оплаты за первые сутки проживания в номере не производится.

3. Порядок оплаты.

3.1. Оплата Заказчиком гостиничных услуг и дополнительных услуг, предоставляемых Санаторием, осуществляется в соответствии с утвержденным Прейскурантом, в рублях РФ. Оплата может быть произведена путем внесения наличных денежных средств в кассу Санатория или путем перечисления денежных средств на расчетный счет Санатория. Оплата Заказчиком гостиничных услуг и дополнительных услуг, предоставляемых Санаторием, осуществляется до заселения в размере 100% стоимости услуг.

4. Продление срока проживания в Санатории

4.1. Продление проживания в Санатории после расчетного часа возможно при условии соблюдения требований, предусмотренных п. 4.2 настоящего Положения, за дополнительную плату:

- выезд после расчетного часа с 14.00 до 02:00 – 50% от стоимости номера за сутки,
- выезд после с 02.00 до 14:00 – 100% от стоимости номера за сутки.

4.2. По запросу Гостя продление проживания в Санатории может быть продлено при наличии свободных номеров. О намерении продлить проживание Гость должен сообщить в отдел продаж Санатория не менее чем за 2 часа до расчетного часа.

4.3. При выезде Гостя ранее оплаченного срока проживания расчет производится за фактическое время проживания (не менее чем за сутки) и оказанные дополнительные платные услуги. Сумма, превышающая стоимость фактического проживания и оказанных дополнительных платных услуг, возвращается Гостю.

5. Услуги Санатория.

5.1. Дополнительные платные услуги, оказываемые Санаторием, оплачиваются Гостем в соответствии с действующими Прейскурантами. Информация о перечне и стоимости дополнительных платных услуг предоставляется на сайте Санатория www.demidkovo.ru.

5.2. Без дополнительной оплаты Гостю предоставляются услуги:

- вызов скорой медицинской помощи, других специальных служб.
- пользование медицинской аптечкой.
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении.
- побудка к определенному времени.
- предоставление кипятка.

6. Обязанности Гостя

6.1. Соблюдать установленный Санаторием порядок проживания и порядок оплаты предоставляемых услуг.

6.2. Соблюдать тишину в период с 13:00 до 15:00 ежедневно и с 22:00 до 7:00 в будние дни и с 22:00 до 9:00 в выходные и праздничные дни; соблюдать общественный порядок: не шуметь, громко не разговаривать, не включать громко ТВ т.п.

6.3. Соблюдать чистоту и порядок в номере, бережно относиться к имуществу и оборудованию Санатория.

6.4. Соблюдать правила пожарной безопасности.

6.5. Покидая номер, закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и другие электроприборы.

6.6. По истечении срока проживания освободить номер.

6.7. Своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные Санаторием платные услуги, не включенные в стоимость номера.

6.8. Обеспечивать доступ в номер работников Санатория не реже, чем каждые 3 (три) дня в течение срока проживания в Санатории для проведения текущей уборки номера.

6.9. В случае утраты или повреждения имущества Санатория возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

6.10. При выезде из Санатория произвести полный расчет за предоставленные, но не оплаченные услуги, уведомить администратора о своем выезде и сдать ключ от номера.

7. Обязанности Санатория

7.1. Обеспечивать качество предоставляемых услуг.

7.2. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Санаторием, о форме и порядке их оплаты, размещать информацию на информационных стендах.

7.3. Предоставлять по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в отделе продаж Санатория.

7.4. Не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия Гостя.

7.5. Обеспечивать смену постельного белья не реже чем каждые 5 (пять) дней, смену полотенец не реже чем каждые 3 (три) дня в течении срока проживания гостя. По просьбе Гостя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец за дополнительную плату.

7.6. Незамедлительно рассматривать и принимать меры по требованию и жалобам Гостя.

8. Санаторий вправе:

8.1. требовать незамедлительного освобождения, занимаемого Гостем номера, в случае необходимости осуществления в нем экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу проживания, или причин, препятствующих качественному и безопасному использованию номера;

8.2. без согласования с Гостем войти в номер, в случае задымления, пожара, затопления, а также нарушения Гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

9. Дополнительная информация об условиях проживания.

9.1. В Санатории категорически запрещено:

- оставлять в номере приглашенных лиц в отсутствие Гостя, передавать им ключ от номера или карту Гостя. Приглашенные лица могут находиться в Санатории только при согласии Гостя с 08:00 часов до 23:00 часов. Гость несет ответственность как за

своевременный уход приглашенных, так и за соблюдение ими правил оказания гостиничных услуг в Санатории. После 23:00 часов приглашенные лица должны покинуть Санаторий. В случае, когда приглашенные лица остаются в номере после 23:00 часов, Санаторий оставляет за собой право обязать Гостя внести плату за проживание приглашенных лиц по действующим тарифам Санатория.

- держать в номере животных, за исключением случаев, предусмотренных Правилами проживания гостей с домашними животными в ООО Санаторий «Демидково».

- хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки), взрывчатые, токсичные материалы, оружие.

- пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.

- переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией Санатория.

- выносить из номеров принадлежащее Санаторию имущество.

- нарушать покой другихGuestов, проживающих в Санатории.

- носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия.

- распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в общественных помещениях санатория (например, холлы этажей).

- выносить продукты питания из столовой.

- курить в номерах, иных помещениях и на территории Санатория, за исключением специально установленных. За нарушение указанных правил Гость может быть привлечен к ответственности, предусмотренной статье 6.24 КоАП РФ.

9.2. В случае нарушения условий, указанных в п. 9.1 настоящих Правил, Санаторий вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

9.3. Санаторий имеет право отказать Гостю в проживании в Санатории в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременной оплаты оказанных услуг.

9.4. В случае отсутствия Гостя в номере по истечении срока проживания (если проживание не продлено и не оплачено) более 4 часов Санатория вправе принять решение о создании комиссии и произвести опись имущества Гостя, оставленного в номере.

Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов и остальных вещей Санаторий помещает в камеру хранения.

10. Прочие условия

10.1. На территории Санатория организовано место для парковки автомобилей. Гости обязаны парковать свой автотранспорт исключительно на организованной парковке. Оплата парковочного места осуществляется согласно действующему Прейскуранту.

Въезд автотранспорта Гостя на территорию Санатория возможен исключительно для подъезда к месту размещения с целью выгрузки/погрузки личных вещей. На территории Санатория водитель не должен превышать скоростной режим в 10 км/ч., а также обязан соблюдать иные правила ПДД.

10.2. Санаторий не несет материальной ответственности за имущество Гостя, оставленное в местах общественного пользования.

10.3. В случае выявления недостатков в предоставлении услуг Гость должен незамедлительно уведомить об этом администрацию Санатория. В случае невозможности устранения недостатков Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензии.

10.4. Потребитель несет ответственность и возмещает реальный ущерб в случае нарушения обязательств по договору, а также утраты или повреждения по его вине

имущества гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

10.5. Потребитель несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации в случае представления недействительных (поддельных) документов, удостоверяющих его личность, и (или) сообщения о себе заведомо ложных сведений.

10.6. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях и на территории Санатория (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

10.7. При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Санаторий руководствуются Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», другими положениями действующего законодательства Российской Федерации.