Demidkovo

ПРИКАЗ

08 сентября 2026 г. № 60/1

д. Демидково

Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг
в ООО Санаторий «Демидково»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила предоставления гостиничных услуг в ООО Санаторий «Демидково» (Приложение № 1) и ввести в действие с 08 сентября 2026 г.

2. С даты введения в действие Правила предоставления гостиничных услуг в ООО Санаторий «Демидково» (Приложение № 1), прекращается действие Правил предоставления услуг в ООО Санаторий «Демидково», утвержденных приказом № 19 от 21.05.2026.

3. Менеджеру по документационному обеспечению Е.В. Бажиной ознакомить с настоящим Приказом под роспись всех заинтересованных работников ООО Санаторий «Демидково».

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Генеральный директор



Е.А. Мехоношина

Приложение № 1 к
Приказу №60/1 от 08 сентября 2026 г.

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 27.11.2025 № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения 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» (Исполнитель).

1.3. ООО Санаторий «Демидково» (ОГРН 1025901796084, ИНН 5914015640, КПП 591401001) расположено по адресу: 618703, Российская Федерация, Пермский край, г. Добрянка, д. Демидково, д. 1/9.

Наименование органа, осуществившего государственную регистрацию – Инспекция Министерства РФ по налогам и сборам по г. Добрянки Пермской области.

Номер контактного телефона: 8 (342) 270 12 72.

1.4. Уникальный номер реестровой записи в реестре классифицированных средств размещения:

— ООО Санаторий «Демидково» – С592025000656, ссылка в сети Интернет: https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/f97a67f8-3b8b-4769-ac87-d3dd32e33f3a/about-resort;

— спальный жилой корпус № 1 (Пермский край, г. Добрянка, д. Демидково, ул. Курортная, д.1/2), спальный жилой корпус № 2 (Пермский край, г. Добрянка, д. Демидково, ул. Курортная, д. 1/3) – С592024004672, ссылка в сети Интернет: https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/36e25273-c606-11ef-92da-8111f9920e35/about-resort;

— спальный жилой корпус № 3 (Пермский край, г. Добрянка, д. Демидково, ул. Курортная, д.1/10) – С592024006134, ссылка в сети Интернет: https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/46635416-c607-11ef-92da-65c6c9ed1e36/about-resort;

— апартаменты – С592024015661, ссылка в сети Интернет: https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/af64d971-c606-11ef-92da-656f8bd2617d/about-resort.

1.5. Термины и определения, применяемые в тексте Правил:

«бронирование» - закрепление за потребителем номера (отдельного места в номере), апартаментах на условиях, определенных заявкой Заказчика (потребителя) и подтверждение 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 и услуги Санатория для 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 размещения» – стоимость временного проживания в номере (на отдельном месте в номере), в отдельном здании и иных услуг по обслуживанию проживающих в средстве размещения

физических лиц, предоставляемых потребителям, определенных Санаторием, оказываемых за единую цену.

«номер» - изолированное помещение в спальном жилом корпусе № 1 (618703, Пермский край, м.о. Добрянский, д. Демидково, ул. Курортная, д. 1/2) и/или № 2 (618703, Пермский край, м.о. Добрянский, д. Демидково, ул. Курортная, д. 1/3), и/или № 3 (618703, Пермский край, м.о. Добрянский, д. Демидково, ул. Курортная, д. 1/10).

«апартаменты» - отдельное здание (эко–дом): 618703, Пермский край, м.о. Добрянский, д Демидково, ул. Курортная, 1/6, 1/13, 1/14, 1/15, 1/16, 1/19, 1/21, 1/22, 1/23, 1/24, 1/25, 1/26, 1/27, 1/28, 1/29, 1/30, 1/31, 1/32, 1/33, 1/34, 1/35, 1/36, 1/38, 1/39, 1/40, 1/41, 1/42, 1/43, 1/44, 1/45.

1.6. Режим работы Санатория – круглогодичный. Расчетный час начала обслуживания (заезд) – 17:00, расчетный час освобождения номера (места в номере), апартаментов (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, адрес электронной почты, указание на категорию и количество номеров, даты размещения, 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.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 свободного номера (отдельного места в номере), апартамента соответствующих Заявке Заказчика (потребителя), направляет Заказчику (потребителю) счет на оплату или подтверждение бронирования, содержащие сведения об Исполнителе, Заказчике (потребителе), информацию о заказанном номере (отдельном месте в номере), апартаменте, о цене размещения, сроках проживания и условиях бронирования, иные сведения, определяемые Санаторием.

В этом случае договор считается заключенным с момента получения Заказчиком (потребителем) счета Санатория или подтверждения бронирования.

Отказ от бронирования или изменение бронирования осуществляется Заказчиком/потребителем устно по телефону, письменно посредством мессенджера или электронной почты (контактные данные содержатся на официальном сайте Санатория www.demidkovo.ru в разделе «Контакты. Отдел бронирования и продаж»).

2.4. Санаторий применяет бронирование, при котором Санаторий ожидает Гостя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда, и в случае незаезда Гостя Санаторий вправе отказаться от дальнейшего исполнения договора.

В случае отказа Заказчика (потребителя) от бронирования до дня заезда Санаторий возвращает Заказчику (потребителю) плату за услуги размещения в полном объеме.

В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора Заказчиком (потребителем), опоздания или незаезда потребителя с него или с Заказчика взимается плата за номер (отдельное место в номере), апартаменты за 1-е сутки.

2.5. Санаторий вправе отказать в заключении договора, если на указанные в Заявке даты отсутствуют свободные номера (отдельные места в многоместном номере), апартаменты, соответствующие требованиям Заявки.

2.6. Заселение потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность, 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. паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации;

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

2.6.5. временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации.

2.7. В случае отсутствия документов, указанных в п. 2.6, заселение потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при представлении:

- российского национального водительского удостоверения;
- сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, с использованием многофункционального сервиса обмена информацией (сервис заселения с использованием мессенджера «MAX»).

2.8. Заселение в Санаторий несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, не достигшего 14-летнего возраста, а также несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста и не получившего паспорт гражданина Российской Федерации, осуществляется на основании свидетельства о рождении указанного несовершеннолетнего гражданина или сведений, содержащихся в свидетельстве о рождении указанного несовершеннолетнего гражданина, представленных посредством многофункционального сервиса обмена информацией, и документов, удостоверяющих личность, или российского национального водительского удостоверения либо сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность, представляемых посредством многофункционального сервиса обмена информацией, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия родителей (законных представителей) этого несовершеннолетнего гражданина на заселение в Санаторий.

2.9. Заселение в Санаторий несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, либо сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, представляемых посредством многофункционального сервиса обмена информацией, и документов, удостоверяющих личность, или водительского удостоверения либо сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность, представляемых посредством многофункционального сервиса обмена информацией, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия. В отсутствие рядом с таким несовершеннолетним гражданином родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) заселение этого несовершеннолетнего гражданина в Санаторий осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, либо сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, представленных

посредством многофункционального сервиса обмена информацией, при условии представления согласия.

2.10. Заселение потребителя, являющегося иностранным гражданином или лицом без гражданства, осуществляется при условии предъявления таким потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

2.10.1. 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;

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

2.10.3. разрешения на временное проживание лица без гражданства;

2.10.4. вида на жительство лица без гражданства;

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

2.11. Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Санатории 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 Санатории 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».

2.12. Заселение в Санаторий осуществляется после расчетного часа в день заезда при условии 100% оплаты Заказчиком (потребителем) услуг Санатория.

При наличии свободных номеров (отдельных мест в номере), апартаментов возможно размещение в Санатории до расчетного часа (ранний заезд) за дополнительную плату:

- заезд до расчетного часа с 00:00 до 05:00 – 100% от стоимости номера (отдельного места в номере), апартаментов за сутки,

- заезд до расчетного часа с 05:00 до 17:00 – 50% от стоимости номера за сутки (отдельного места в номере), апартаментов.

2.13. При заселении в Санаторий гостям предоставляется карта Гостя.

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

2.15. В случае если потребитель заявил об отказе от размещения в номере (на отдельном месте в номере), в апартаментах позднее 1 (одного) часа после заселения возврат оплаты за первые сутки проживания в номере (на отдельном месте в номере), в апартаментах не производится.

3. Основные услуги Санатория.

3.1. Оплата Заказчиком стоимости номера (отдельного места в номере), апартаментов осуществляется в рублях Российской Федерации в соответствии с утвержденным Прейскурантом, размещенным на официальном сайте Санатория www.demidkovo.ru. Оплата может быть произведена путем внесения наличных денежных средств в кассу Санатория или путем перечисления денежных средств на расчетный счет Санатория. Оплата Заказчиком стоимости номера (отдельного места в номере), апартаментов осуществляется предварительно до заселения в размере 100% стоимости номера (отдельного места в номере), апартаментов.

3.2. Санаторием установлена посуточная оплата услуг.

3.3. При осуществлении расчетов с Заказчиком (потребителем) Санаторий выдает Заказчику (потребителю) кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

4. Дополнительные платные услуги Санатория.

4.1. Информация о перечне и стоимости дополнительных платных услуг предоставляется на сайте Санатория www.demidkovo.ru. Дополнительные платные услуги оплачиваются Гостем в соответствии с действующим Прейскурантом предварительно (до оказания услуги).

4.2. Без дополнительной оплаты Гостю предоставляются услуги:

— вызов скорой медицинской помощи;

— доступ и возможность пользования аптечкой для оказания первой помощи;

— доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;

— побудка к определенному времени;

— пользование тонометром.

5. Продление срока проживания в Санатории.

5.1. Выезд после расчетного часа освобождения номера (14:00) возможен при условии соблюдения требований, предусмотренных п. 5.2 настоящих Правил, за дополнительную плату:

- при задержке выезда до 7 часов (с 14:00 до 21:00) – 50% от стоимости номера за сутки;
- при задержке выезда более 7 часов (после 21:00) – 100% от стоимости номера за сутки.

5.2. По запросу Гостя проживание в Санатории может быть продлено при наличии свободных номеров (отдельных мест в номере), апартаментов. О намерении продлить проживание Гость должен сообщить в отдел продаж Санатория не менее чем за 2 часа до расчетного часа освобождения номера (места в номере), апартаментов.

5.3. При выезде Гостя раньше расчетного часа 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.

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 рабочие дни** и **с 22:00 до 9:00 в выходные и нерабочие праздничные дни**; соблюдать общественный порядок: не шуметь, громко не разговаривать, не включать громко телевизор и т.п.

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

6.4. Соблюдать правила пожарной безопасности.

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

6.6. По истечении срока проживания освободить номер (отдельное место в номере), апартаменты.

6.7. Своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные Санаторием дополнительные платные услуги, не включенные в стоимость номера (отдельного места в номере), апартаментов.

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

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

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

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

7.4. Не оказывать дополнительные платные услуги без согласия Гостя.

7.5. Обеспечивать смену постельного белья и полотенец не реже чем каждые 3 (три) дня в номерах и не реже чем каждые 2 (два) дня в апартаментах в течение 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 (места в номере), апартаментов 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, апартаментов;

8.2. без согласования с Гостем войти в номер, апартаменты 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/апартаментах 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/апартаментах после 23:00 часов, Санаторий оставляет за собой право обязать Гостя внести плату за проживание приглашенных лиц по действующим тарифам Санатория.
- держать в номере/апартаментах животных, за исключением случаев, предусмотренных Правилами проживания гостей с домашними животными в ООО Санаторий «Демидково».
- хранить в номере/апартаментах громоздкие вещи (ящики, коробки), взрывчатые, токсичные материалы, оружие.
- пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.
- переставлять и передвигать мебель без согласования с Санаторием.

- выносить из номеров/апартаментов принадлежащее Санаторию имущество.

- нарушать покой других Гостей, проживающих в Санатории.

- носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия.

- распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в общественных местах (прогулочных зонах, холлах этажей и т.п.).

- выносить продукты питания из столовой/ресторана.

- курить в номерах/апартаментах, 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. В случае отсутствия Гостя в номере, апартаментах после расчетного часа выезда более 2 часов (если проживание не продлено и не оплачено) Санаторий вправе принять решение о создании комиссии и произвести опись имущества Гостя, оставленного в номере, в апартаментах. После составления описи, оставленные Гостем вещи помещаются 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, размещенному на официальном сайте www.demidkovo.ru.

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 незамедлительно уведомляет об этом администрацию Санатория 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 Санатория 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. На территории Санатория ведется видеонаблюдение.

10.7. При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Санаторий руководствуются Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.11.2025 № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», другими положениями действующего законодательства Российской Федерации.