

## **Правила проживания и внутреннего распорядка в санатории «Перedelкино».**

### **1. Общие положения:**

- 1.1. Основой для настоящих правил являются следующие документы:  
Федеральный закон №132-ФЗ от 24.11.96 «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации» (в редакции федеральных законов от 10.01.03 № 15-ФЗ, от 22.08.04 №122-ФЗ, от 05.02.07 №12-ФЗ, от 30.12.08 №309-ФЗ, от 28.09.09 № 123-ФЗ).  
Федеральный закон «О правовом положении иностранных граждан в РФ» №115-ФЗ от 25.07.02 (в редакции Федеральных законов от 30.06.03 №86-ФЗ, от 11.11.03 №122-ФЗ, от 07.11.04 №127-ФЗ).  
Федеральный закон от 07.02.92 №2300-1 «О защите прав потребителей» (в редакции Федеральных законов от 09.11.96 №2-ФЗ, от 17.12.99 №212-ФЗ, от 30.12.01 №196-ФЗ, от 22.08.04 №122-ФЗ, от 02.11.04 №127-ФЗ, от 21.12.04 №171-ФЗ).  
Федеральный закон «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» от 23.02.2013 г. №15-ФЗ  
Постановление от 09 октября 2015 года №1085 Правительства Российской Федерации «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
- 1.2. Настоящие правила распространяются наGuestы и посетителей санатория.
- 1.3. ООО «Кардиологический санаторный центр «Перedelкино» специализируется на санаторно-курортном лечении сердечно-сосудистой и нервной систем.
- 1.4. Номерной фонд санатория включают в себя номера категории Стандарт, Стандарт плюс, Студия, Полулюкс, Люкс, Люкс плюс (одноместные, двухместные). Номера оснащены оборудованием, мебелью, постельными принадлежностями, другим инвентарем и предметами санитарно-гигиенического назначения, предназначенными для обеспечения условий проживания, предусмотренных требованиями к санаторно-курортным предприятиям.

### **2. Порядок оформления проживания и предоставления услуг:**

- 2.1. Санаторий предназначен для временного проживания и лечения Guestы на срок, указанный в путевке с полной оплатой предоставляемых услуг.
- 2.2. Режим работы санатория – круглосуточный.
- 2.3. Расчетным часом начала обслуживания является 12.00 часов дня заезда, расчетным часом окончания обслуживания – 10.00 часов дня выезда.
- 2.4. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.
- 2.5. Оплата раннего заезда с 00.00 до 10.00 составляет 50% от суточной стоимости путевки.
- 2.6. В случае задержки выезда после расчетного часа плата за проживание взимается в следующем порядке:  
- с 10.00 до 16.00 часов оплата производится в размере 50% от стоимости суток проживания;  
- с 16.00 до 24.00 часов оплата взимается за полные сутки проживания.  
В случае задержки, пожалуйста, известите администратора о своем предполагаемом выезде за 2 часа до расчетного часа по местному времени.
- 2.7. Гарантированное размещение Guestы в санатории производится после 12 часов дня заезда. Ранний заезд возможен при наличии чистых свободных номеров при предварительном согласовании и подтверждении от отдела приема и размещения. Время заезда групп согласовывается с менеджерами коммерческой службы. Отклонения от стандартного времени заезда оговариваются условиями Договора.
- 2.8. При желании Guestы продлить срок проживания необходимо сообщить об этом администратору службы приема и размещения не позднее, чем за два 2 часа до расчетного часа – 10 часов по местному времени. Продление проживания или поздний выезд после расчетного часа производится при наличии свободных номеров.
- 2.9. Размещение в санатории осуществляется при предъявлении документа удостоверяющего личность: паспорта гражданина РФ, свидетельства о рождении для лиц не достигших 14 лет, военного билета при наличии командировочного удостоверения, удостоверения офицера, паспорта моряка, карты летчика, дипломатического паспорта, разрешения на временное проживание для лиц без гражданства, иностранных граждан при наличии загран паспорта, визы или вида на жительство, миграционной карты (кроме граждан из Белоруссии). При размещении Guestы обязан ознакомиться с Правилами проживания и внутреннего распорядка санатория, заполнить и подписать регистрационную карту и договор на оказание медицинских услуг.

- 2.10. Размещение в санатории лиц, не достигших 14-летнего возраста, без сопровождения взрослых, не производится.
- 2.11. При поселении Гостю выдается карта Гостя и ключ, которые являются основанием для прохождения на территорию и жилые этажи и действующие в течении оплаченного срока проживания.
- 2.12. Переселение Гостя в другой номер производится по его просьбе или с его согласия, при наличии свободных номеров, а также при условии, что первичный номер поселения не использовался Гостем. В течении первых 30 минут проживания возможно переселение Гостя в другой номер по его желанию без дополнительной оплаты при соблюдении вышеуказанных условий.
- 2.13. Номер считается заселенным и принятым Гостем, если прошло более часа с момента заселения, и не поступило жалоб на те или иные недостатки.
- 2.14. Цены за проживание и дополнительные услуги в санатории устанавливаются Приказом Генерального директора.
  - Оплата наличными средствами, а также кредитными картами производится в рублях на стойке службы приема и размещения;
  - Безналичная форма оплаты производится по выставленному счету в любом банке города РФ. Для индивидуальных гостей не позднее, чем за сутки до ожидаемого заезда. Для группового бронирования оплата должна производиться не позднее, чем за 5 рабочих дней до заезда и должна подтверждаться платежным поручением с отметкой банка.К оплате в службе приема и размещения принимаются следующие банковские карты: MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro, Visa, Visa Electron, МИР, UnionPay.
- 2.15. Проживание детей в возрасте до 3 лет без предоставления дополнительного места – бесплатно. При предоставлении второго основного и/или дополнительного места детям с 3 до 10 лет взимается оплата согласно установленным тарифам.
- 2.16. Администрация санатория оставляет за собой право отказать в размещении лицам, имеющим ранее задолженность за предоставленные услуги, находящимся в нетрезвом состоянии или наркотическом опьянении, нарушающим общественный порядок или совершающие хулиганские действия без объяснения причин.
- 2.17. Книга отзывов и предложений находится на стойке службы приема и размещения и предоставляется по первому требованию Гостя.
- 2.18. В случае нарушения Гостем правил проживания и внутреннего распорядка, администрация санатория оставляет за собой право на досрочное выселение Гостя без возврата денежных средств за неиспользованные дни проживания и с взысканием денежных средств за ущерб, нанесенный имуществу санатория, согласно утверждённым тарифам.

### **3. Правила бронирования:**

- 3.1. Заявки на бронирование номеров направляются в отдел реализации по телефону, электронной почте или любым другим доступным способом.
- 3.2. При бронировании, размещении или при свободном поселении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией санатория.
- 3.3. При желании Гость может забронировать номер в санатории, оплатив его до заселения (гарантированное бронирование), либо без предоплаты (негарантированное бронирование).
- 3.4. Негарантированное бронирование – бронирование номера, при котором первая оплата производится Гостем по прибытию в санаторий на стойке приема и размещения. Негарантированное бронирование считается осуществленным после получения Гостем подтверждения бронирования от санатория на условиях отсутствия финансовых гарантий Гостя. В подтверждении обязательно указываются категория номера, сроки и условия заезда. Если на момент заезда Гостя его бронь не оплачена, то данное бронирование считается негарантированным. Негарантированное бронирование сохраняется до 13.00 даты заезда, указанного в бронировании. Дальнейшее размещение осуществляется при наличии свободных номеров на общих основаниях.
- 3.5. Гарантированное бронирование номера – бронирование номера, при котором вносится полная или частичная предоплата за путевку. Предоплата производится после получения подтверждения о бронировании санаторием. Гарантированное бронирование сохраняется за Гостем до его прибытия в санаторий. Предоплата при гарантированном бронировании производится банковским переводом, банковской картой через сайт санатория, а также любым способом наличной или безналичной оплаты.

3.6. Платеж считается произведенным в случае поступления денежных средств на расчетный счет санатория не позднее, чем за сутки до заезда для индивидуальных Гостей. Условия предоплаты при заезде групп оговариваются в условиях договора.

#### **4. Правила проживания:**

4.1. Каждый Гость при заезде обязан ознакомиться с Правилами проживания и внутреннего распорядка, утвержденными в санатории, и неукоснительно соблюдать их в течении своего нахождения на территории санатория. Правила расположены на стойке службы приема и размещения и в номере в Папке Гостя.

4.2. Все проживающие Гости, должны быть зарегистрированы через службу приема и размещения.

4.3. Посещение Гостей сторонними лицами разрешено только при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Посетители могут находиться на территории санатория с 10.00 до 23.00. Дальнейшее пребывание посетителей на территории должно быть оформлено через службу приема и размещения через поселение и оплату дополнительного места в номере и/или отдельного номера.

4.4. Нахождение сторонних лиц в номерах Гостей возможно по следующему принципу:

- 1 посетитель на одно выкупленное место;
- 2 посетителя на одноместный номер;
- 3 посетителя на полностью выкупленный двухместный или улучшенный номер.

4.5. С целью обеспечения порядка и безопасности проживающих в санатории не разрешается передавать механический ключ от номера и карточку гостя посторонним лицам.

4.6. Территория и помещения санатория, за исключением специально оборудованных мест, являются некурящими. Соблюдая Правила проживания и внутреннего распорядка, Гость выражает свое согласие на соблюдение положения ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» от 23.02.2013 г. №15-ФЗ.

4.7. В целях безопасности в течении пребывания на территории санатория Гости и приглашенные ими лица должны соблюдать правила пожарной безопасности.

В целях избегания возникновения пожаров запрещается:

- разводить костры на территории санатория и курить в неустановленных местах;
- хранить в местах отдыха и проживания легко воспламеняющиеся и взрывчатые вещества;
- пользоваться электроприборами, которые не предусмотрены для использования в определенных категориях номеров и помещений;
- оставлять без присмотра включенными в сеть электронагревательные приборы, телевизоры, технику и прочее;
- включать несколько электроприборов в одну электророзетку, что может привести к перегрузке сети и замыканию;
- использовать на территории санатория петарды и другие пиротехнические средства;
- пытаться устранить те или иные технические неисправности самостоятельно.

4.8. Гость при выезде должен сообщить о своем намерении освободить номер и сдать ключ от номера дежурному администратору.

4.9. При отсутствии Гостя по месту проживания более двух часов (после расчетного часа) без оплаты, хозяйственная служба санатория создает комиссию, производит опись имущества, находящегося в номере. Имущество Гостя по описи сдается в службу приема и размещения.

4.10. Проживающим Гостям запрещается:

- содержать в номерах домашних животных;
- приглашать третьих лиц на территорию санатория после 23.00;
- нарушать тишину до 09.00/после 23.00, а также с 15:00 до 16:30;
- пользоваться в номерах усилительной звуковой аппаратурой;
- употреблять принесенные с собой напитки и продукты питания в гостевых зонах, зале ресторана и прочих общественных местах санатория;
- выносить продукты питания из зала ресторана;
- нарушать покой других отдыхающих после 23.00;
- парковать транспортные средства в местах вне установленных парковочных зон;
- самовольно размещать рекламные материалы и осуществлять торговую деятельность в помещениях и на территории санатория;
- вести себя неуважительно по отношению к другим Гостям и обслуживающему персоналу;

- выбрасывать мусор, бутылки и другие предметы из окон санатория;
- выносить белье и прочий инвентарь из номера.

4.11. Гость обязан соблюдать установленные правила пользования общественными местами для отдыха и оздоровления.

## **5. Права и обязанности Гостей:**

### **5.1. Гость имеет право:**

- пользоваться всеми объектами санатория, в установленном регламентом рабочего времени, интервале.
- получать все виды услуг, согласно выкупленной путевке/курсовке, при предъявлении карты гостя и индивидуального расписания процедур. Медицинские услуги оказываются только по назначению врача.
- при обнаружении недостатков в оказании услуг потребовать от администрации санатория их устранения.
- расторгнуть договор на получение услуги в любое время, возместив расходы за услуги, предоставленные им к моменту расторжения договора.

### **5.2. Гость обязан:**

- при выезде из номера закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, электроприборы.
- своевременно оплачивать счета за оказанные услуги.

## **6. Обязанности и ответственность санатория:**

6.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять Гостю оплаченные услуги.

6.2. Санаторий предоставляет следующие виды бесплатных услуг:

- дополнительное одеяло, подушка
- пользование гладильной комнатой (2 этаж, главный корпус)
- передача корреспонденции при ее получении
- побудка к определенному времени
- предоставление кипятка
- вызов такси
- вызов скорой помощи

6.3. Производить уборки номеров и смену полотенец, согласно установленному графику.

6.4. В случае обнаружения забытых вещей, администрация санатория обязана уведомить об этом владельца вещей, если владелец установлен. Хозяйственная служба санатория обязана хранить забытые Гостями вещи в соответствии с установленным в санатории порядком и законодательством РФ.

6.5. В случае возникновения жалоб со стороны Гостя, администрация принимает все возможные меры, предусмотренные законодательством, для урегулирования конфликта.

6.6. Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях и посетителях санатория.

6.7. Своевременно реагировать на просьбы Гостя об устранении неудобств, поломок в номере.

6.8. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы оперативно, предложить Гостю номер не ниже оплаченной им категории.

6.9. Санаторий не несет ответственность за здоровье Гостя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных за территорией санатория.

6.10. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация санатория и Гость руководствуются действующим законодательством РФ.

## **7. Рекламация и порядок разрешения споров:**

7.1. В случае возникновения вопросов, касающихся качества предоставляемых услуг и качества обслуживания, Гостю необходимо обратиться на стойку приема и размещения. Если проблема не может быть решена на месте, то Гостю необходимо изложить свои претензии и пожелания в письменном виде.