**Правила проживания**

**в Кардиологическом санаторном центре «Переделкино»**

1. **Общие положения**
   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 Правительства РФ 18.11.2020 № 1853 «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

* 1. Настоящие правила распространяются на Гостей и посетителей санатория.
  2. ООО «Кардиологический санаторный центр «Переделкино» специализируется на санаторно-курортном лечении сердечно-сосудистой и нервной системе.
  3. Номерной фонд санатория включают в себя номера категории Стандарт, Стандарт плюс, одноместные, двухместные, четырехместные. Номера оснащены оборудованием, мебелью, постельными принадлежностями, другим инвентарем и предметами санитарно-гигиенического назначения, предназначенными для обеспечения условий проживания, предусмотренных требованиями к санаторно-курортным предприятиям.

1. **Порядок оформления проживания** 
   1. Санаторий предназначен для временного проживания и лечения Гостей на срок, указанный в путевке и договоре с полной оплатой предоставляемых услуг.
   2. Режим работы санатория – круглосуточный.
   3. Расчетным часом начала обслуживания является 12:00 часов дня заезда, расчетным часом окончания обслуживания – 10:00 часов дня выезда.
   4. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.
   5. Оплата раннего заезда с 08:00 до 12:00 составляет 50% от суточной стоимости путевки+20% НДС.
   6. В случае задержки выезда после расчетного часа плата за проживание взимается в следующем порядке:

- с 10:00 до 18:00 часов оплата производится в размере 50% от стоимости суток проживания, +20%НДС;

- с 18:00 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.

* 1. Гарантированное размещение Гостей в санатории производится после 12 часов дня заезда. Ранний заезд возможен при наличии чистых свободных номеров при предварительном согласовании и подтверждении от службы приема и размещения. Время заезда/выезда групп согласовывается с менеджерами коммерческой службы.
  2. При желании Гостя 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.
  3. 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 паспорта, визы или вида на жительство, миграционной карты (кроме граждан из Белоруссии). При размещении Гость обязан ознакомится с Правилами проживания и внутреннего распорядка санатория, заполнить и подписать договор об оказании санаторно-оздоровительных услуг и договор на оказание медицинских услуг.
  4. Размещение в санатории лиц, не достигших 14-летнего возраста, без сопровождения взрослых, не производится.
  5. При заселении Гостю выдается карта Гостя и ключ, которые являются основанием для прохождения на территорию и жилые этажи, действующие в течении оплаченного срока проживания.
  6. Переселение Гостя в другой номер производится по его просьбе или с его согласия, при наличии свободных номеров. В течении первых 60 минут проживания возможно переселение Гостя в другой номер по его желанию без дополнительной оплаты, при условии, что первичный номер не использовался Гостем.
  7. Номер считается заселенным и принятым Гостем, если прошло более часа с момента заселения, и не поступило жалоб на те или иные технические неполадки.
  8. 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. При заезде в выходные дни, оплата производимая за сутки, должна подтверждаться платежным поручением с отметкой банка. Для группового бронирования оплата должна производится 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, карты рассрочки Халва, Совесть и др.

* 1. 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 взымается оплата согласно установленным тарифам.
  2. Прием несовершеннолетних детей: до 14 лет с предъявлением Свидетельства о рождении и с одним из родителей (усыновителей, опекунов), либо с сопровождающим лицом при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) письменного согласия в свободной форме или нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).
  3. Прием несовершеннолетних лиц: от 14 до 18 лет с предъявлением паспорта и с одним из родителей (усыновителей, опекунов), либо с сопровождающим лицом при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) письменного согласия в свободной форме или нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).
  4. 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.
  5. Книга отзывов и предложений находится на стойке службы приема и размещения и предоставляется по первому требованию Гостя.
  6. В случае нарушения Гостем правил проживания, 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.

1. **Правила бронирования**
   1. Заявки на бронирование номеров направляются в коммерческий отдел по телефону, электронной почте или любым другим доступным способом.
   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. При желании Гость может забронировать номер в санатории, оплатив 100% стоимости путевки до заселения или сделать предоплату (гарантированное бронирование), либо без предоплаты (негарантированное бронирование).

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.

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.

По «гарантированному» бронированию санаторий вправе пустить номер в продажу, если гость не приехал в течении суток, следующих за датой заезда.

При отказе от путевки в срок от трех и более календарных дней, но не более 13 дней до дня заезда, осуществить возврат за удержанием 1 суток проживания, менее чем за 3 календарных дня до дня заезда стоимость не возвращается. В иных случаях, стоимость путевки возвращается из расчета 40% от остаточной ее суммы за каждые оставшиеся сутки проживания, за исключением возврата за 1 (одни) сутки. Возврат за 1 (одни) сутки не предусмотрен. Возврат осуществляется на основании письменного заявления заказчика, в срок 10 рабочих дней.

* 1. При опоздании более чем на сутки договор прекращается.
  2. Платеж считается произведенным в случае поступления денежных средств на расчетный счет Санатория.

1. **Правила проживания**
   1. Каждый Гость при заезде обязан ознакомиться с Правилами проживания, утвержденными в санатории, и неукоснительно соблюдать их в течении своего нахождения на территории санатория, дать свое согласие на обработку персональных данных. Правила размещены на стойке службы приема и размещения и в номере.
   2. Все проживающие Гости, должны быть зарегистрированы через службу приема и размещения.
   3. Посещение Гостей сторонними лицами разрешено только при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Посетители могут находиться на территории санатория с 10:00 до 20:00. Дальнейшее пребывание посетителей на территории должно быть оформлено через службу приема и размещения.
   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.

* 1. С целью обеспечения порядка и безопасности проживающих в санатории не разрешается передавать механический ключ от номера и карточку гостя посторонним лицам.
  2. 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.
  3. 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.

* 1. Гость при выезде должен сообщить о своем намерении освободить номер и сдать ключ от номера дежурному администратору.
  2. 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 камеру хранения.
  3. Проживающим Гостям запрещается:

- содержать в номерах домашних животных;

- приглашать третьих лиц на территорию санатория после 20:00;

- 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;

- 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.

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

1. **Права и обязанности Гостей**
   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 к моменту расторжения договора.

* 1. Гость обязан:

- при выезде из номера закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, электроприборы.

- своевременно оплачивать счета за оказанные услуги.

1. **Обязанности и ответственность санатория**
   1. Своевременно и в полном объеме предоставлять Гостю оплаченные услуги.
   2. Санаторий предоставляет следующие виды бесплатных услуг:

- дополнительное одеяло, подушка

- предоставление утюга, гладильной доски, гладильная комната (2 этаж 1, 2 корпуса)

- передача корреспонденции при ее получении

- утренняя побудка (по просьбе)

- предоставление кипятка

- вызов такси

- хранение багажа

- медицинские услуги: вызов скорой помощи

- фонарь портативный электрический

- щетки: одежная, сапожная/губка для обуви, рожок для обуви (по требованию).

* 1. Производить уборку номеров и смену полотенец, согласно установленному графику.
  2. В случае обнаружения забытых вещей, администрация санатория обязана уведомить об этом владельца вещей, если владелец установлен. Хозяйственная служба санатория обязана хранить забытые вещи. Забытые гостем вещи хранятся не более одного месяца, потом утилизируются (уничтожаются).
  3. В случае возникновения жалоб со стороны Гостя, администрация принимает все возможные меры, предусмотренные законодательством, для урегулирования конфликта.
  4. Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях и посетителях санатория.
  5. Своевременно реагировать на просьбы Гостя об устранении неудобств, поломок в номере.
  6. 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.
  7. Санаторий не несет ответственность за здоровье Гостя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных за территорией санатория.
  8. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация санатория и Гость руководствуются действующим законодательством РФ.

1. **Рекламация и порядок разрешения споров**
   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.