

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «Таврия»

С.П. КОЗАЧКОВ

01.03.2022.

МП



ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ
В ООО «ТАВРИЯ» г.Евпатория

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила проживания (далее – Правила) в санатории «Таврия» (ООО «Таврия») (далее – Санаторий) разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей» и Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853, и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг и иных дополнительных и сопутствующих услуг (далее при совместном упоминании – гостиничные услуги).

- 1.1. Санаторий предназначен для временного проживания гостей на период оказания им санаторно-курортных услуг, согласованный с Санаторием. Предельный срок проживания в Санатории не ограничен.
- 1.2. Режим работы в Санатории – круглосуточный и круглогодичный.
- 1.3. Настоящие Правила являются публичной офертой Санатория «Таврия» (ООО «Таврия») в адрес неограниченного круга потребителей, заинтересованных в приобретении санаторно-курортных услуг.
- 1.4. Настоящие Правила размещены в Службе приема и размещения и на официальном сайте Санатория «Таврия» <https://tavria-crimea.com/>

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

- 2.1. **Санаторий** – Санаторий «Таврия», расположенный по адресу: 297408, г. Евпатория, улица Кирова, 102 - 110, принадлежащий на праве аренды Обществу с ограниченной ответственностью «Таврия»;
- 2.2. **Гость** — физическое лицо, имеющее намерение заказать, либо заказывающее и использующее услуги для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, в том числе услуги, связанные с исполнением своих служебных обязанностей, либо граждане, получающие услуги в Санатории в соответствии с заключенными гражданско-правовыми договорами между Санаторием и третьими лицами;
- 2.3. **Услуги Санатория** — это услуги оздоровления, общественного питания, бытовые услуги, туристические и другие услуги, оказываемые Санаторием, стоимость которых включена в стоимость путевки в Санатории;

- 2.4. **Дополнительные услуги Санатория** — это услуги оздоровления, общественного питания, бытовые услуги, туристические и другие услуги, оказываемые Санаторием на возмездной основе, стоимость которых не включена в стоимость путевки в Санатории;
- 2.5. **Служба приема и размещения** – это служба портье, расположенная в Санатории в холле спального корпуса №4 и занимающаяся приемом, регистрацией и расселением Гостей;
- 2.6. **Отдел продаж** – это служба, занимающаяся бронированием путевок в Санатории;
- 2.7. **Бронирование** – предварительный заказ путевок и/или номеров, услуг и дополнительных услуг в Санатории Гостем (потребителем);
- 2.8. **Расчетное время** – время, установленное Санаторием для заезда и выезда Гостей;
- 2.9. **Время заезда** – 12 часов 00 минут по местному времени;
- 2.10. **Время выезда** – 10 часов 00 минут по местному времени;
- 2.11. **Гостиничные сутки** – основная единица измерения периода проживания в Санатории, начало гостиничных суток (время заезда) – 12:00, окончание гостиничных суток (время выезда) – 10:00;
- 2.12. **Публичная оферта** – это адресованное неограниченному кругу лиц, заинтересованных в приобретении санаторно-курортных услуг, предложение Санатория заключить договор на предоставление санаторно-курортных услуг;
- 2.13. **Посетители** – это лица, не проживающие в Санатории, но имеющие право по приглашению проживающего Гостя, который занимает отдельный номер, пребывать в номере гостя с 07.00 до 23.00 часов. Проживающие в санатории несут ответственность за своевременный уход приглашенных и соблюдение ими правил проживания.
- 2.14. **Прейскурант** – систематизированный перечень услуг по путевке и дополнительным услугам Санатория с указанием цен, кратких характеристик типов номеров и оказываемых услуг, расположенный на официальном сайте Санатория <https://tavria-crimea.com>, а также в Службе приема и размещения Гостей.

3. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

- 3.1. Санаторий обязан заключать договор на предоставление санаторно-курортных услуг с Гостем путем принятия Отделом продаж запроса на бронирование путевок (номеров), в том числе посредством телефонного вида связи, а также через Интернет по электронной почте и с сайта Санатория.
- 3.2. Договор на предоставление санаторно-курортных услуг считается заключенным после совершения Гостем действий по оплате обеспечительного платежа в размере 100% от стоимости санаторно-курортных услуг через Службу приема и размещения наличным платежом, путем оплаты банковской картой или банковским переводом на основании счета на оплату полученного от отдела продаж.
- 3.3. В случае неисполнения денежных обязательств, в том числе обязанностей по возмещению убытков или оплате неустойки в случае нарушения договора, и обязательств, обеспечительный платеж удерживается Санаторием и засчитывается в счет исполнения соответствующего обязательства.
- 3.4. По окончании оказания санаторно-курортных услуг Обеспечительный платеж засчитывается в стоимость оказанных Санаторием услуг.

3.5. Гость вправе произвести оплату санаторно-курортных услуг в полном объеме до момента их предоставления через Службу приема и размещения наличным платежом, путем оплаты банковской картой или банковским переводом на основании счета на оплату полученного от отдела продаж.

3.6. При заключении договора на оказание услуг Санатория, Гость или посетитель самостоятельно ознакомливается с настоящими Правилами, размещенными на стойке приема и размещения или на странице официального сайта Санатория <https://tavria-crimea.com>.

3.7. При совершении действий по оформлению запроса на бронирование номеров, или непосредственно при оформлении поселения в номер на стойке приема и размещения, Гость тем самым подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами проживания и предоставления услуг, Правилами пожарной безопасности, Правилами пользования объектами инфраструктуры Санатория, а также согласен с условиями предоставления санаторно-курортных и сопутствующих услуг Санаторием, дает согласие на обработку персональных данных в соответствии с п. 4 ст. 9 ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ путем предоставления копии паспорта или иного документа, подтверждающего личность (перечень утвержден п. 19 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г. № 1085), с личной подписью, не возражает против получения информации о привилегиях и ценовых предложениях Санатория. **Тел.:** +7 (978) 123 00 12; +7 (800) 444 81 40. **Веб сайт:** <https://tavria-crimea.com>.

3.8. Санаторий имеет право устанавливать цены и тарифы, применять систему скидок на все услуги, которые оказываются Гостю / посетителю, за исключением тех, на которые распространяется государственное регулирование цен и тарифов.

3.9. Стоимость путевок, дополнительных услуг устанавливается Санаторием самостоятельно. Санаторий определяет перечень услуг, которые входят в цену путевки, а также сроки и условия их предоставления.

4. Виды бронирования и условия отмены брони

4.1. Гарантированное бронирование – производится по предварительному запросу Гостя и внесению им предоплаты в размере не менее 10% от общей стоимости путевки за весь период пребывания в Санатории с последующей оплатой неоплаченной части путевки при заезде.

4.1.1. Гарантированное бронирование по тарифу «Невозвратный» предполагает внесение предоплаты не менее 10% от общей стоимости путевки за весь период пребывания в Санатории с последующей оплатой неоплаченной части путевки при заезде.

4.1.2. Гарантированное бронирование по тарифу «Возвратный» предполагает внесение предоплаты не менее 30% от общей стоимости путевки за весь период пребывания в Санатории с последующей оплатой неоплаченной части путевки при заезде.

4.1.3. В случае, если Гость при гарантированном бронировании по тарифу «Возвратный» не воспользовался санаторно-курортной услугой в Санатории в указанный день и/или период заезда, и аннулировал письменно бронирование в срок:

- более, чем за 14 суток до даты заезда - администрация Санатория возвращает ему денежные средства в размере 100 % от оплаченной стоимости, за вычетом комиссии банка за расчетно-кассовое обслуживание.

менее, чем за 14 суток или в период заезда, с него взимается неустойка в размере стоимости 1 (одних) суток, администрация Санатория возвращает ему денежные средства в размере 100 %

от оплаченной стоимости, за вычетом комиссии банка за расчетно-кассовое обслуживание и неустойки.

4.1.4. В случае отказа Гостя оплатить неустойку за простой номера, его размещение в Санатории производится в порядке общей очереди в номера, фактически имеющиеся в наличии.

4.1.5. При отказе Гостя от услуг, забронированных по тарифу «Невозвратный», денежные средства не возвращаются.

4.2. Негарантированное бронирование – производится по предварительному запросу Гостя без предварительной оплаты за путевку. Санаторий имеет право отменить негарантированное бронирование в случае, если оплата за него не поступила в течении периода действия счета (3 рабочих дня). При этом, в случае явки Гостя в Санаторий, размещение производится в порядке общей очереди в номера, фактически имеющиеся в наличии.

4.3. При бронировании, размещении или при свободном поселении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за Службой приёма и размещения Санатория.

4.4. Любое бронирование считается подтвержденным после получения Гостем письменного подтверждения о зачислении предоплаченных денежных средств на расчетный счет Санатория от Отдела продаж Санатория.

5. ПОРЯДОК ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ ГОСТЕЙ В САНАТОРИИ

5.1. Гости принятые на санаторное лечение, комплексное медицинское обслуживание, гостиничное обслуживание, размещаются в Санатории на условиях, предусмотренных заключенными с ними договорами и/или приобретенными путевками, по Правилам проживания установленным в Санатории.

5.2. В случае, если путевка была забронирована на двоихGuestов и более, а фактически прибыл к месту размещения лишь один из Guestов, Санаторий вправе произвести перерасчет стоимость размещения согласно прейскуранта, действующего на момент размещения, на одноместное размещение.

5.3. Размещение Гостя в Санатории осуществляется на основании предоставления работнику Службы приема и размещения оригинала гражданского паспорта для граждан Российской Федерации и внесения 100% оплаты за весь период путевки в Санатории. Для детей, не достигших 14-летнего возраста — свидетельство о рождении.

5.4. Размещение иностранных граждан в Санатории осуществляется на основании законодательства Российской Федерации.

5.4.1. При размещении, иностранный гражданин обязан представить следующие документы: паспорт; миграционную карту (при необходимости); визу (при необходимости); свидетельство о временном проживании в Российской Федерации (при необходимости).

5.4.2. Срок временного пребывания иностранного гражданина в Российской Федерации определяется сроком действия выданной ему визы. Срок временного пребывания в Российской Федерации иностранного гражданина, прибывшего в Российскую Федерацию в порядке, не требующем получения визы, не может превышать девяносто

суток, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

5.4.3. Нарушение правил миграционного учета может повлечь за собой административную ответственность иностранного гражданина в виде штрафа, а в отдельных случаях и с выдворением за пределы Российской Федерации, согласно действующего законодательства.

5.4.5. Размещение иностранных граждан по истечению срока временного пребывания в Российской Федерации, срока действия визы, срока действия свидетельства о временном проживании в Российской Федерации – **запрещено**.

5.5. Изъятие паспортов под залог у Гостей, поселяющихся в Санатории, запрещается.

5.6. При размещении в «Санатории» Гости, помимо документа, удостоверяющего личность, должны иметь на руках: санаторно-курортную карту, документы подтверждающие право на получение путевки (обменную путевку, ваучер или доверенность), копии платежных поручений с отметкой банка (при безналичном расчете) и иные медицинские документы в соответствии с эпидемиологической обстановкой и требованиями Главы региона. Для детей до 14-ти лет - свидетельство о рождении, санаторно-курортную карту, справку об эпидокружении, справку врача педиатра или эпидемиолога об отсутствии контакта с инфицированными больными по месту жительства, в детском саду или школе.

5.7. При оформлении проживания Гость расписывается в Журнале Ознакомления с правилами проживания в санатории «Таврия» об ознакомлении с настоящими правилами.

5.8. Санаторий имеет право отказать в заселении или предоставлении услуг следующим лицам:

- лицам, не имеющим документов, удостоверяющих личность, путевки, направления, документы связанные с эпидемиологической обстановкой в регионе;
- лицам, не оплатившим стоимость путевки, лечения, услуг;
- несовершеннолетним без сопровождения взрослых;
- лицам, имеющим заболевания, подлежащие лечению в специализированных или стационарных лечебных учреждениях;
- лицам, имеющим противопоказания к лечению в Санатории по состоянию здоровья;
- лицам, имеющим при себе животных (кошек, собак, птиц и др.), при отсутствии документов на животное (ветеринарный паспорт, справка от ветеринара);
- лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- лицам, проявляющим агрессию, выражающим неуважение в грубой форме, допускающим некорректное поведение или грубые высказывания в адрес работников Санатория, других отдыхающих;
- лицам, отказывающимся при назначении лечебных процедур предоставить врачу достоверную информацию или предоставившим ложную информацию о своем здоровье, перенесенных заболеваниях, методах лечения.

6. ПОСЕЛЕНИЕ ДЕТЕЙ

6.1. Администрация Санатория не несет ответственности за детей, оставленных без присмотра родителей по всей территории Санатория, включая детские игровые зоны.

6.2. Дети до 2 лет поселяются бесплатно вместе с родителями без предоставления отдельного койко-места для ребёнка, без предоставления лечения.

Стоимость размещения детей в возрасте старше 2 лет, приехавших на отдых вместе с родителями, размещающихся на основном либо дополнительном месте, оплачивается в полном размере согласно действующему прейскуранту.

6.3. В Санатории запрещено совместное проживание в одном номере лиц не достигших 18-ти летнего возраста и лиц достигших 18-ти летнего возраста при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях.

6.4. В Санатории разрешено совместное проживание в одном номере лиц не достигших 18-ти летнего возраста и лиц достигших 18-ти летнего возраста при условии, если данные лица находятся в родственных отношениях, а именно ребенок с матерью, отцом, опекуном, попечителем, представителем органа опеки и попечительства.

6.5. В Санатории разрешено совместное проживание в одном номере лиц не достигших 18-ти летнего возраста и лиц достигших 18-ти летнего возраста, если данные лица не находятся в родственных отношениях, при условии письменного нотариально заверенного разрешения (согласия) матери, отца, опекуна, попечителя, а также с письменного разрешения органа опеки и попечительства.

6.6. Условия приема и размещения детских групп регулируются Санаторием в каждом отдельном случае индивидуально.

7. ОПЛАТА ПУТЕВКИ

7.1. Оплата услуг в Санатории производится в рублях РФ за наличный расчет, банковскими картами или по безналичному расчету согласно действующего прейскуранта, утвержденного Директором.

7.2. Заселение и выездGuestов осуществляется строго по датам, согласованным с администратором Службы Приема и размещения Санатория.

7.3. Размещение и оплата осуществляются в соответствии с системой единого расчетного часа, т.е. заезд с 12:00 и выезд до 10:00 по местному времени.

7.4. Санаторий имеет право применять свободные цены и тарифы, систему скидок на все услуги, которые оказываются Guestу, за исключением тех, на которые распространяется государственное регулирование цен и тарифов.

7.5. Стоимость путевки, дополнительных услуг устанавливается Санаторием самостоятельно. Санаторий определяет перечень основных услуг, которые входят в цену путевки, а также сроки их предоставления.

7.6. В случае заезда Guestа в Санаторий позднее заявленной даты, сумма неиспользованного Guestом обслуживания не возвращается, за исключением форс-мажорных обстоятельств.

7.7. При поселении в Санаторий на срок менее одних суток оплата производится за полные сутки, почасовая оплата не предусмотрена.

7.8. Оплата путевки на стойке портье взимается за весь заявленный срок. При частичной оплате срок путевки сокращается соответственно количеству оплаченных дней.

7.9. При заезде Guestа с 03:00 до 00:00 часов текущих суток взимается плата 50% от стоимости суток.

7.10 По истечении оплаченного срока проживания Guest обязан освободить номер не позднее расчетного часа 10:00 или продлить срок проживания в номере.

8. ИЗМЕНЕНИЕ СРОКА ПУТЕВКИ

8.1. При необходимости продления номера Guest может обратиться в Службу приема и размещения Санатория за 2 часа до расчетного часа, то есть не позднее 08:00 часов по

местному времени. При наличии свободных мест в Санатории срок путевки может быть продлен.

8.2. Продление номера возможно: до 12:00 часов – без взимания платы; до 23:59 часов – 50% от стоимости суток.

8.3. Гость вправе в любое время расторгнуть договор на оказание санаторно-курортных услуг. Перерасчёт стоимости осуществляется в соответствии с разделами 4 и 8 настоящих Правил.

8.4. Возврат денежных средств за путевку осуществляется в порядке и сроки, утвержденные Положением «О возврате денежных средств в ООО «Таврия» за не оказанные санаторно-курортные услуги»

9. УСЛУГИ САНАТОРИЯ

9.1. Услуги, включенные в стоимость путевки:

- базовый набор процедур по тарифу «С лечением» согласно выбранного профиля путевки и количества дней;
- размещение в номере выбранной категории;
- трехразовое питание по системе «шведский стол»;
- пользование собственным пляжем (01.06-30.09);
- бесплатный трансфер от санатория на пляж и обратно (01.06 – 30.09);
- бесплатные пластиковые шезлонги на пляже;
- пользование крытым бассейном с морской подогреваемой водой;
- сухая финская сауна;
- детская площадка;
- детская анимация;
- бесплатные детские уличные батуты (01.06-30.09)
- столы для игры в настольный теннис;
- бесплатный WI-FI в номерах и на территории;
- ежедневная уборка номеров;
- смена постельного белья 1 раз в 5 дней, смена полотенец - 1 раз в 3 дня;
- предоставление гигиенических принадлежностей согласно категории номера;
- пользование гладильным оборудованием и чайником;
- пользование сейф-ячейками согласно категории номера;
- вызов такси;
- вызов «скорой помощи»;
- утренняя побудка;
- просмотр TV-каналов;
- доставка корреспонденции;
- поднос багажа в номер;

9.2. Услуги, предоставляемые за дополнительную оплату:

- паркинг;
- прокат детских колясок;

- трансфер;
- индивидуальные и групповые экскурсии;
- аренда пляжных зонтов, масок и ласт для ныряния и другого инвентаря для водных развлечений;
- бизнес-услуги (копирование и распечатка документов);

10. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ САНАТОРИЯ

10.1. Санаторий обязан:

- 10.1.1. Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям оплаченные услуги.
- 10.1.2. ИнформироватьGuestов о предоставляемых услугах и дополнительных услугах санатория, форме и порядке их оплаты.
- 10.1.3. Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг Санаторием санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам.
- 10.1.4. Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Санатория.
- 10.1.5. Своевременно реагировать на просьбыGuestов, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Санатория в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, администрация предлагает Гостю другой номер, но не ниже оплаченной категории).
- 10.1.6. Производить смену постельного белья 1 раз в 5 дней; полотенце - 1 раз в 3 дня (по запросу Гостя смена постельного белья и полотенце производится бесплатно).
- 10.1.7. Нести ответственность за комплектность и исправность оборудования в номерах, а также за качество подготовки номера к заселению.
- 10.1.8. Санаторий не несет ответственности за деньги и материальные ценности, оставленные в номере, в том числе за деньги и материальные ценности, оставленные в сейфе номера.
- 10.1.9. В случае обнаружения забытых вещей Администрация санатория принимает меры к возврату их владельцу. Если место пребывания владельца вещей неизвестно, производится опись забытых вещей и помещение их в камеру хранения санатория на срок до 6 месяцев (с момента обнаружения), а ценные вещи и крупные суммы денег — до 1 года.
- 10.1.10. ПроинформироватьGuestов, что в целях безопасности в помещениях Санатория и его прилегающей территории (за исключением номеров, туалетных и душевых кабин) ведется видеонаблюдение.
- 10.1.11. Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится на стойке приема и размещенияGuestов Санатория, у дежурной корпуса, в регистратуре медицинского центра, в столовой.

10.2. Санаторий вправе:

- 10.2.1. В случае истечения срока проживания Гостя в Санатории и его отсутствия по месту пребывания более 6 часов без оплаты, самостоятельно освободить номер от вещей Гостя, создав комиссию и сделав опись имущества Гостя.

10.2.2. Сотрудники Санатория вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Гостем настоящих правил.

10.2.3. Проводить опрос о качестве предоставляемых услуг.

10.2.4. При грубом нарушении Гостем настоящих Правил, составить акт по данному нарушению и в случае необходимости пригласить сотрудников органов внутренних дел для выяснения всех обстоятельств.

10.2.5. Досрочно выселить Гостя, если последний злоупотребляет алкоголем и нарушает правила общественного порядка без возврата денежных средств.

10.2.6. Не предоставлять услуги проживания лицам, находящимся в алкогольном, наркотическом опьянении или под действием психотропных препаратов.

11. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ САНАТОРИЯ

11.1. Гости обязаны:

11.1.1. Соблюдать настоящие правила.

11.1.2. Уважать права другихGuestов Санатория.

11.1.3. Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Санатория.

11.1.4. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Санатория и регламент их работы.

11.1.5. Своевременно оплачивать счета за оказанные услуги Санатория.

11.1.6. Беречь имущество Санатория. В случае утраты или повреждения имущества Гость возмещает ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется и оплачивается согласно Прейскуранта на утрату и повреждения имущества Санатория, Гость соглашаясь с настоящими правилами, также соглашается и с ценами указанными в прейскуранте на утрату и повреждение имущества.

11.1.7. Соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере, внимательно ознакомиться с памяткой о действиях при пожаре и планом эвакуации.

11.1.8. Закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы, сдать дежурному корпуса ключ при выходе из корпуса и выхода за территорию Санатория. Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.

11.1.9. В соответствии с действующим законодательством о запрете курения в общественных местах, осуществлять курение на территории Санатория в специально отведенных для этого местах.

11.1.10. При обнаружении утраты, недостачи или повреждения своих вещей без промедления заявить об этом администрации Санатория.

11.1.11. При поселении в номер, в случае обнаружения каких-либо недостатков или порчи имущества (поломка или неисправность бытовых приборов, сантехнического оборудования, мебели и др.), во избежание недоразумения, немедленно заявить об этом дежурному по корпусу или горничной. В случае невыполнения этого правила, Гость

принимает на себя всю полноту ответственности за обнаруженные недостатки при сдаче своего номера.

11.1.12. При выезде из Санатория произвести полный расчет за предоставленные ему услуги, а также сдать горничной (дежурной по корпусу) занимаемый им номер.

11.2. Гостям, проживающим в Санатории запрещается:

- 11.2.1. Без разрешения Администрации Санатория проводить в Санаторий посторонних лиц и оставлять их на ночь;
- 11.2.2. Оставлять в номере в свое отсутствие посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера;
- 11.2.3. Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.
- 11.2.4. Хранить громоздкие вещи, оружие, легковоспламеняющиеся вещества и материалы;
- 11.2.5. Курить в номерах, коридорах, туалетах, на балконах, согласно ФЗ от 23.02.2013 г. №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;
- 11.2.6. Выкидывать мусор из окон, с балкона;
- 11.2.7. Самовольно переселяться из одного номера в другой;
- 11.2.8. Расклеивать по стенам плакаты, листовки, раскладывать рекламную продукцию и др.;
- 11.2.9. Разводить костры;
- 11.2.10. Выносить из столовой посуду и продукты питания;
- 11.2.11. Входить с большими сумками и рюкзаками, большими предметами в залы Столовой Санатория.
- 11.2.12. Оставлять детей, которые прибыли в Санаторий на отдых с родителями, без присмотра на территории Санатория, особенно в столовой, а также не допускать самостоятельного получения горячих блюд и напитков детьми на раздаче.
- 11.2.13. Проносить и употреблять в столовой, на территории алкогольные напитки;
- 11.2.14. Ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких и ядовитых веществ. Гости, имеющие право по роду своей деятельности на ношение и хранение оружия, обязаны представить документы, удостоверяющие данное право по требованию Администрации Санатория. Под оружием следует понимать средства, указанные в законе РФ «Об оружии»;
- 11.2.15. Хранение и несанкционированное использование пиротехнических изделий;
- 11.2.16. Включать звуковоспроизводящую аппаратуру с громкостью, превосходящей слышимость в пределах номера;
- 11.2.17. Оставлять в номере без присмотра включенные электрические приборы (телевизоры, светильники и др.).
- 11.2.18. Администрация Санатория оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а так же в случае нарушения Гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.
- 11.2.19. В случае грубого нарушения правил поведения или правил пожарной безопасности со стороны Гостя администрация имеет право отказать Гостю в дальнейшем пребывании в Санатории с обязательным составлением акта по данному

нарушению и приглашением, при необходимости, сотрудников соответствующих органов.

11.3. Гости вправе:

- 11.3.1. Пользоваться всеми услугами Санатория.
- 11.3.2. Получать полную и достоверную информацию о часах работы Санатория, стоимости и перечне оказываемых услуг и дополнительных услуг, производить предварительный заказ услуг.
- 11.3.3. Приглашать посетителей в свой номер с 07:00 до 23:00 часов, предварительно зарегистрировав их в Службе приема и размещения. Регистрация производится только при наличии документа, удостоверяющего личность.
- 11.3.4. Обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости своевременно предъявлять претензии по качеству оказанных услуг.

12. ПОЛИТИКА САНАТОРИЯ В ОТНОШЕНИИ ДОМАШНИХ ЖИВОТНЫХ

Санаторий считает домашних животных, а именно кошек и собак, частью семьи, именно поэтому его двери открыты и для Ваших четвероногих любимцев.

Проживание домашних животных до 5 кг составляет 1000 рублей в сутки. Данная сумма будет использована для специальной уборки номера после Вашего выезда. Стоимость проживания домашних животных весом более 5 кг согласовывается с администрацией индивидуально.

12.1. Правила размещения животных:

- 12.1.1. Размещение гостей с животными допускается только при предварительном бронировании и согласовании с Администрацией Санатория.
- 12.1.2. Все домашние животные, проживающие в Санатории, должны быть зарегистрированы при заезде на стойке приема и размещения Гостей. Нахождение в номере незарегистрированных животных влечет штраф в размере 10 000 руб.
- 12.1.3. Владелец животного должен держать его на поводке, в наморднике или в клетке.
- 12.1.4. Животное должно быть чистым, привитым от бешенства, что обязательно подтверждается наличием ветеринарной справки и ветеринарного паспорта.
- 12.1.5. Владелец не должен оставлять животное без присмотра во время пребывания в Санатории.
- 12.1.6. Владелец должен обеспечить отсутствие животного в номере во время проведения уборки.
- 12.1.7. Нарушение тишины и покоя, такое, например, как громкий лай, должно быть сведено к минимуму.
- 12.1.8. Животным запрещается находиться в медицинском центре, столовой, на территории детской площадки.
- 12.1.9. Санаторий оставляет за собой право, в случае агрессивного поведения животного по отношению к Гостю или любому другому человеку, просить владельца животного немедленно покинуть Санаторий, без возврата денежных средств, оплаченных за путевку.

12.1.10. Владелец животного несет финансовую ответственность за убытки, причиненные Санаторию животным, включая порчу мебели, портьер, стен, ковровых покрытий и прочие, ущерб, причиненный животным другим Гостям либо персоналу Санатория.

12.1.11. Выгул собак и кошек на территории Санатория категорически запрещен.

13. ЛЬГОТЫ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ НА РАЗМЕЩЕНИЕ В САНАТОРИИ

Вне очереди, при наличии свободных номеров в Санатории размещаются:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза.
- Полные кавалеры Ордена Славы.
- Участники Великой Отечественной Войны.
- Инвалиды первой, второй, третьей групп и лица, сопровождающие их.
- Работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, сотрудники государственных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей).
- Гости с детьми до 7 лет (включительно).
- Владельцы именной дисконтной карты, выданной Санаторием.

14. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

14.1. В случае возникновения спорных вопросов по качеству обслуживания, Гость может решить их с Администратором Службы приема и размещения по телефону: +7 (978) 205 50 35 – круглосуточно;

14.2. В случае невозможности устранения выявленных недостатков, Гость вправе предъявить претензию в письменном виде с указанием замечания в Книге отзывов и предложений.

14.3. Претензия подписывается уполномоченным лицом со стороны Санатория и Гостем с указанием своих контактных данных (телефона, почтового адреса, электронной почты) для получения ответа со стороны Санатория.

14.4. Администрация Санатория принимает все возможные меры, предусмотренные законодательством, для урегулирования конфликтных ситуаций.

14.5. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Администрация Санатория и Гости Санатория руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.