

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «Санаторий «Сосновая роща»
_____ **К.В. Пирогов**

от «___» _____ 2025г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке проживания гостей в Санатории «Сосновая роща»

Содержание.

- 1. Общие положения.**
- 2. Порядок оформления проживания, предоставления услуг.**
- 3. Обязанности Санатория по предоставлению услуг.**
- 4. Права гостя.**
- 5. Обязанности гостя.**
- 6. На территории Санатория запрещается.**
- 7. Порядок пропускного режима и парковки личных автомобилей на территории Санатория.**
- 8. Ответственность гостя и права Санатория.**
- 9. Ответственность гостя и права Санатория.**
- 10. Рекламации и порядок разрешения споров.**

Настоящее Положение о порядке проживания гостей, разработано на основании Гражданского кодекса РФ, в соответствии с Законом Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей», постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 г. №1853 «Об утверждении Правил предоставления Гостиничных услуг в Российской Федерации», а также иными положениями действующего законодательства Российской Федерации и регулируют отношения по предоставлению гостиничных, оздоровительных, санаторно-курортных и иных дополнительных и сопутствующих услуг в Санатории.

1. Общие положения

1.1. Под понятием «Санаторий» следует понимать: территорию санатория, включая корпуса, спортивные сооружения, и другие объекты, обеспечивающие его функционирование (далее – Комплекс).

1.2. Под понятием «Гость» следует понимать лицо, находящееся на территории Санатория, пользующееся услугами Комплекса, включая услуги по проживанию. В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее - ГК РФ) в случае принятия изложенных ниже условий и оплаты услуг, лицо, осуществляющее эти действия, производит акцепт этой оферты и становится Заказчиком. Фактом, подтверждающим заключение публичного договора со стороны Заказчика-юридического лица, является его оплата – акцепт (п. 3 ст. 438 ГК РФ), для Заказчика - физического лица оплата и /или (при согласовании посуточной оплаты) подписание при размещении Регистрационной карты гостя.

1.3. Под понятием «оказанная услуга» следует понимать действие, произведенное сотрудниками Комплекса по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с законом «О защите прав потребителей» и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности.

1.4. Под понятием «не оказанная услуга» следует понимать невыполнение сотрудниками Комплекса взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных услуг.

1.5. Под понятием «не в полной мере оказанная услуга» следует понимать услугу, которая была оказана не во время или с какими-либо отклонениями от заявленных характеристик.

1.6. Под понятием «грубое нарушение правил проживания в санатории» следует понимать ситуацию, при которой поведение гостя препятствует администрации санатория и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха гостей или его действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала, а также нарушает нормы законодательства РФ.

1.7. Под понятием «помещения, предназначенные для оказания оздоровительных услуг» следует понимать помещения саун, бассейнов, массажных и косметических кабинетов, тренажёрных залов и др.

1.8. Расчетный час – это установленное настоящим Положением время, с которого определяется начисление установленной суточной оплаты и до которого гость обязан оплатить оказанные услуги, сдать номер на предмет сохранности имущества и покинуть территорию санатория. Расчетный час в 12:00. В случае не выезда гостя из номера в 12:00 начисляются штрафные санкции в размере 50% стоимости суточного проживания. В случае не выезда гостя из номера до 14:00 начисляются штрафные санкции в размере 100% суточного проживания.

1.9. Гарантированный заезд – время заезда (14:00) с наступлением которого у гостя возникает право на поселение в номер, согласно предварительной брони, заявке, оплаченной в 100% размере.

1.10. Поздний выезд – это ситуация, при которой гость по согласованию с

администратором и при наличии свободных мест продлевает свое пребывание в санатории. При этом до 18:00 гость оплачивает половину суточной стоимости номера, после 18:00 – суточную стоимость номера.

1.11. Ранний заезд – это ситуация при которой гость, прибывший ранее расчетного часа, по согласованию с администратором и при наличии свободных номеров соответствующей категории заселяется в санаторий. При этом в случае заезда не ранее 6:00 - гость оплачивает 50% суточной стоимости номера, в которую включена стоимость завтрака.

При заезде ранее 06:00 – гость оплачивает суточную стоимость номера.

2. Порядок оформления проживания, предоставления услуг.

2.1. Режим работы Санатория — круглосуточный, технический перерыв возможен в период проведения ночного аудита, обеда и время на отдых (2 часа).

2.2. Оформление проживания и регистрация в Санатории производится (Постановление Правительства РФ от 15 января 2007 г. N 9

"О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации"

С изменениями и дополнениями от:

28 марта, 1 декабря 2008 г., 10 ноября 2009 г., 4 августа 2011 г., 9 февраля 2012 г., 21 января 2013 г., 7 марта, 29 мая 2014 г., 22 февраля, 5 апреля, 12 сентября, 26 октября 2016 г., 7 марта, 26 декабря 2019 г., 7 декабря 2020 г., 26 мая 2021 г., 28 октября 2022 г., 7 июня, 21 октября 2023 г., 25 апреля 2024 г.), при предъявлении:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- Дети до 14 лет заселяются на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних граждан. только при наличии взрослого сопровождающего, с письменным согласием и свидетельством о рождении.
- Дети с 14 до 18 лет, в отсутствие рядом с ними законных представителей заселяются на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних граждан, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них). Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан Российской Федерации, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие рядом с ними законных представителей также может осуществляться при условии их идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы и предоставлении согласия законных представителей (одного из них).

- паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, — для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- 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;
- документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства.

3. Обязанности Санатория по предоставлению услуг

3.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять гостю оплаченные услуги.

3.2. Обеспечить оказание услуг в соответствии санитарно-эпидемиологическим нормам, другим нормативным актам качество предлагаемых услуг на всех объектах Санатория.

3.3. Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и посетителях Санатория.

3.4. Своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры Санатория.

3.5. В случае выявления необходимости осуществления в занимаемых Гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию. Представители Службы приема и размещения Санатория вправе произвести замену предоставленного Гостю номера, но не ниже оплаченной им категории.

3.6. Санаторий обязан предоставить Гостю без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- ежедневная уборка номера;
- ежедневная смена полотенец;
- смена постельного белья осуществляется:
 - на 5 сутки;
 - - туалетные принадлежности пополняются по мере потребления, но не чаще 1 (одного) раза в день на полные сутки проживания;
 - - пользование электробытовыми приборами, установленными в номере (телевизор, электрический чайник, фен, кондиционер, холодильник);
- вызов скорой помощи;
- оказание экстренной медицинской помощи;
- доставка в номер корреспонденции, по её получении;

- побудка к определённому времени.

4. Права гостя

- 4.1. Получать информацию по работе объектов санатория, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета и делать его промежуточную оплату.
- 4.2. Обращаться к Администратору СПиР по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг.
- 4.3. Отказаться от участия в анимационных конкурсах и развлекательных программах, проводимых артистами различных жанров.

5. Обязанности гостя

- 5.1. При заселении Гостя заполняется Регистрационная карта, которую Гость обязательно подписывает, чем подтверждает достоверность сведений о себе и согласие с настоящим Положением о порядке проживания гостей. Регистрационная карта имеет силу и значение Договора между Санаторием и гостем на оказание услуг (п.20 Правил предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденных постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853).
- 5.2. Ознакомиться с настоящим Положением и иными внутренними регламентирующими документами (План эвакуации на этажах Санатория, Правилами поведения в СПА и т.п.)
- 5.3. В период отдыха соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха гостей от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других гостей на отдых, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал.
- 5.4. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Санатория, прописанными на доске документации каждого объекта.
- 5.5. Гость обязан предупредить администрацию Санатория об имеющихся заболеваниях, требующих специального ухода и/или обслуживания при оказании услуг Комплекса, включая, но не ограничиваясь: аллергия в любых проявлениях, проблемы опорно-двигательного аппарата, сердечно-сосудистые заболевания, расстройства центральной нервной системы и иные.
- 5.6. Соблюдать правила пожарной безопасности на всех объектах Санатория.
- 5.7. В период с 23.00 до 09.00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям.
- 5.8. Своевременно оплачивать счет за оказанные услуги.
- 5.9. До наступления расчетного часа (12:00) осуществить все расчеты за оказанные услуги, освободить номер с предварительной сдачей его горничной на предмет сохранности имущества в нем находящегося и покинуть территорию.
- 5.10. Оплатить предоставленные санаторием услуги, связанные с поздним выездом, в соответствии с п.1.10. Положения. Оплатить предоставленные санаторием услуги, связанные с ранним заездом, в соответствии с п.1.11. Положения.
- 5.11. Оплатить предоставленные санаторием услуги, связанные с ранним заездом, в

соответствии с п.1.11. Положения.

5.12. Беречь имущество Санатория, переданное во временное пользование. Гость обязан компенсировать нанесенный Санаторию материальный ущерб, связанный с повреждением и/или утратой имущества Санатория в размере, определяемом Санаторием с учетом стоимости поврежденного и/или утраченного имущества, а также затрат на его восстановление и/или ремонт, и/или покупку. Кроме того, Гость обязан возместить Санаторию все убытки, причиненные таким повреждением и/или уничтожением имущества.

5.13. При оказании третьими лицами услуг на территории Санатория, все претензии по поводу качества оказания данных услуг, предъявляются Гостем в адрес третьих лиц.

5.14. Санаторий не несет ответственности перед Гостем за убыток, ущерб, затраты, расходы и другие поводы для компенсации, возникающие в результате данных Гостем неполных, неверных, неточных, неразборчивых, непоследовательных, неправильно оформленных распоряжений, позднего прибытия или неприбытия, а также по любой другой вине Гостя.

6. На территории Санатория запрещается

6.1. Разводить костры в непредусмотренных для этого местах.

6.2. Производить видео и фотосъемку других гостей, без их согласия.

6.3. Выносить из ресторана в период его работы в режиме «шведского стола» продукты и посуду. Вынос продуктов разрешен в одноразовой посуде с разрешения администрации ресторана в случаях болезни кого-либо из гостей, при наличии справки выданной терапевтом.

6.4. Проносить на территорию алкогольные напитки и употреблять в ресторане и барах алкогольные напитки, не приобретенные в Санатории.

6.5. Проносить и употреблять напитки в стеклянной таре на территории спортивных и оздоровительных комплексов, бассейна.

6.6. Ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких и ядовитых веществ. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право по требованию администрации санатория.

6.7. Хранение и несанкционированное использование пиротехнических изделий.

6.8. Находится лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на него.

7. Порядок пропускного режима и парковки личных автомобилей на территории Санатория.

7.1. Для организации безопасности проживания администрацией Санатория установлен пропускной режим — вход на территорию Санатория осуществляется по электронному ключу. Электронный ключ является собственностью Санатория и подлежит возврату Гостем по окончании срока пребывания.

7.2. Правила пропускного режима на территорию Санатория установлены Санаторием. Въезд и выезд на территорию Санатория на автомобиле запрещен, кроме служебного транспорта.

7.3. В случае если Гость прибыл в Санаторий на личной автомашине, транспортное средство может быть размещено на территории автомобильной парковки при

условии наличия в ней свободных мест с учетом следующего:

- Санаторий не несет ответственности за сохранность автомобиля Гостя, находящегося на территории автомобильной парковки, в случае причинения вреда имуществу Гостя третьими лицами, Санаторий обязуется оказать максимальное содействие по установлению причин произошедшего (в том числе по предоставлению видеозаписи при наличии таковой).

8. Ответственность гостя и права Санатория.

8.1. Администрация Санатория имеет право отказать гостю в предоставлении каких-либо услуг, обозначенных в прейскуранте, по медицинским показаниям и в случае проявления со стороны гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.

8.2. В случае грубого нарушения правил поведения или техники безопасности со стороны гостя, Администрация имеет право отказать Гостю в дальнейшем пребывании на территории Санатория с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением, при необходимости, сотрудников компетентных органов.

8.3. В случае незаезда в Санаторий, изменении или аннулировании заявок менее чем за 7 рабочих дней до заезда в низкий сезон, 14 рабочих дней в сезон, бархатный сезон и 30 рабочих дней в высокий сезон, санаторий имеет право взимать штраф в размере стоимости 1-х суток забронированного номера, за исключением случаев, вызванных непредвиденными обстоятельствами, такими как болезнь, требующая госпитализации, смерть родственников, подтвержденных соответствующими документами.

8.4. В случае досрочного выезда Санаторий имеет право взимать с Гостя штраф в размере 1-х суток забронированного номера, а в случае досрочного выезда менее чем за 5 дней до окончания срока путевки в период «высокого сезона» в размере 100% стоимости оставшегося срока путевки за исключением случаев вызванных непредвиденными обстоятельствами, такими как болезнь, требующая госпитализации, смерть родственников, подтвержденных соответствующими документами.

8.5. В случае прекращения отдыха гостя в соответствии с пунктом 8.1 и 8.2., Гостю, в отношении которого была применена мера по прекращению отдыха, сумма ранее оплаченных и неиспользованных средств в размере стоимости одних суток размещения возврату не подлежит.

8.6. Санаторий не несет ответственности за здоровье гостя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных за территорией санатория, а также в случаях причинения вреда здоровью Гостя по вине третьих лиц или самого Гостя.

8.7. В Санатории введена система «кредит-лимит». При накоплении счета в размере 5000,00 руб. (пять тысяч рублей) гостю необходимо оплатить данный промежуточный счет.

8.8. Отдых на территории санатория с домашними животными запрещен.

8.9. Курение на территории санатория разрешается только в специально отведенных местах. Запрещается курение в номерах. Администрация санатория вправе

начислить штраф за курение в не отведенных местах в размере 2 000руб. (две тысячи рублей).

8.10.Администрация санатория не несет ответственность за сохранность несланных на хранение в сейф или сейфовые ячейки документов, денег, иных валютных ценностей и других драгоценных вещей.

8.11.Санаторий имеет право проводить текущие ремонтно-строительные работы на территории Санатория в рабочее время и в дневное время. Шумные и иные работы в ночное время запрещены, кроме случаев чрезвычайной ситуации, стихийных бедствий, аварийных ситуации.

9.Условия и последствия отказа в предоставлении услуг.

9.1. Санаторий в праве осуществить выселение Гостя в случаях нарушения Гостями порядка проживания, установленного настоящим Положением, в том числе, но не ограничиваясь, в случаях:

- несвоевременной оплаты услуг;
- причинения материального ущерба Санаторию;
- нарушения правил безопасности (пожарной безопасности и т.п.) установленных настоящими Правилами и законодательством РФ;
- по основаниям, установленным в ст. 33 ФЗ от 30.03.1999 г. №52 «О санитарно- эпидемиологическом благополучии человека».
- выявления врачом Медицинского центра среди Гостей лиц с подозрением на инфекционные заболевания, а также ситуаций, требующих расширенных индивидуальных лечебных и санитарно-противоэпидемических мероприятий, представляющих угрозу здоровью Гостям, лицам, пребывающим на территории Санатория и сотрудникам Санатория.

9.2. В случае выявления представителями Санатория нарушений, установленных в п.8.1.и п.8.2., представители Санатория (комиссией с присутствием не менее 2 (двух) свидетелей) совместно с Гостем составляют Акт о фиксации нарушений. В случае отказа Гостя от подписания вышеуказанного Акта, об этом делается отметка в специальной графе Акта о фиксации нарушений.

Акт о фиксации нарушений является уведомлением об одностороннем расторжении договора.

10. Рекламации и порядок разрешения споров

10.1. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, Гость должен стремиться к тому, чтобы решить их с администратором Санатория путем обращения на Reception. Если проблема не может быть решена на месте, то Гостю Санатория необходимо изложить свои пожелания в письменной форме и, зарегистрировать их на Reception. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензий.

10.2. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте составляется акт в 2-х экз. с указанием замечаний, подписанный Гостем и уполномоченным лицом со стороны Санатория.

10.3.В случае если по истечению указанного в п.п. 5.9. срока Гость не осуществит

выезд из Санатория, то Исполнитель вправе начать процесс принудительного выселения. В данном случае Администрация Санатория вправе привлечь к осуществлению процесса выселения правоохранительные органы, требовать возмещения убытков, причиненных таким отказом (включая, но не ограничиваясь: причинение вреда деловой репутации Санатория и иных всех возможных убытков). Отказ от добровольной госпитализации и/или отказ от добровольного выезда, а также нарушение Гостем Положения о порядке проживания и/или законодательства РФ расценивается Сторонами как односторонний отказ Гостя от услуг (п. 1. ст. 782 ГК РФ), в результате чего Исполнитель вправе осуществить удержание денежных средств за оставшийся срок пребывания в качестве компенсации фактически понесенных им расходов.

