

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «Санаторий «Алушта»



Прилипко Г.А.

« 25 » января 2021 г.

Правила проживания в ООО «Санаторий «Алушта»

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила (далее по тексту - Правила) разработаны в соответствии требованиями Порядка организации санаторно-курортного лечения, утвержденного Приказом Министерства здравоохранения РФ от 5 мая 2016 г. № 279н, Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853, и Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 года № 2300-1, устанавливающих правила проживания, а также определяют порядок предоставления услуг в ООО «Санаторий «Алушта» (далее по тексту – Санаторий «Алушта», Санаторий).

1.2. Санаторий предназначен преимущественно для проживания лиц на период оказания им санаторно-курортных, оздоровительных и гостиничных услуг. В рамках настоящих правил, лица, проживающие в номерном фонде Санатория, именуется Гостями.

1.3. Настоящие правила распространяются на всех лиц, находящихся на территории Санатория.

1.4. Правила разработаны для обеспечения безопасного и комфортного отдыха, укрепления здоровья, создания хорошего настроения, соблюдения интересов и сохранности имущества всехGuests Санатория.

1.5. Правила проживания, а также полная информация о Санатории доступна для ознакомления всем желающим и доводятся до всех заинтересованных лиц путем размещения на официальном сайте www.san-alushta.ru, информационных стендах санатория и в регистратуре.

1.6. Поселение Гостя в Санатории для получения любых видов услуг (санаторно-курортных, оздоровительных или гостиничных) считается безусловным согласием лица на выполнение настоящих Правил.

1.7. Режим работы Санатория «Алушта» – круглосуточный.

1.8. В Санатории «Алушта» в зависимости от приобретенного вида путевки установлено:

-трехразовое питание: завтрак, обед, ужин;

-одноразовое питание: завтрак;

При количестве гостей санатория более 50-ти человек организация питания осуществляется по системе «Шведский стол».

В случае выезда гостя на экскурсию, по причине которой Гость пропускает один из видов питания, Санаторий предоставляет сухой паёк взамен пропущенного вида питания.

1.9. Все претензии по качеству услуг должны быть заявлены в письменном виде в ходе оказания услуги либо сразу после их оказания.

2. Порядок приема и размещения гостей

2.1. Заселение Гостя в Санаторий осуществляется при условии предъявления Гостем следующих документов:

2.1.1. Документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- 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;
- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина 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 признаваемого 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.

2.3.2. Кроме документа, удостоверяющего его личность, Гость предоставляет следующие документы:

- путевку или ваучер, обменный документ;
- для иностранных граждан - миграционная карта (за исключением случаев освобождения иностранного гражданина от обязанности по заполнению миграционной карты в соответствии с международным договором Российской Федерации);
- письменное согласие законных представителей (одного из них), в случае путешествия ребенка не с родителями, в котором указываются следующие данные:

- 1) *ФИО родителя (опекуна, усыновителя), его паспортные данные, адрес регистрации;*
- 2) *дата написания документа, срок действия, название объекта пребывания – ООО «Санаторий «Алушта», г.Алушта;*

3) *ФИО ребенка, сопровождающего лица с указанием данных паспорта, адреса проживания.*

2.3.3. При заселении для получения санаторно-курортных услуг Гость дополнительно предоставляет:

- оформленную санаторно-курортную карту по форме 072/у для взрослых и 076/у для детей старше 4-х лет, выданную медицинской организацией, оказывающей медицинскую помощь в амбулаторных условиях по месту жительства *(при отсутствии санаторно-курортной карты, ее можно будет оформить (при наличии флюорографии) в частной клинике г.Алушта за собственные средства Гостя);*
- справку об отсутствии контакта с вероятными больными в срок не менее 14 дней до даты отъезда, полученную не позднее чем за 2 суток до даты отъезда в санаторно-курортную организацию;
- справка о профилактических прививках, при отсутствии этих сведений в санаторно-курортной карте *(для лиц, младше 18 лет, прививочный сертификат обязателен).*

2.2. Заселение в Санатории «Алушта» производится с 12:00 часов, освобождение номера – до 10:00 часов. Первая услуга – обед в день заезда, последняя – завтрак в день выезда.

2.3. В случае заезда раньше срока, указанного в путёвке/курсовке, оплата дополнительного пребывания, при наличии такой возможности (наличие свободных номеров), производится в соответствии с Прейскурантом Санатория, действующим на момент такой оплаты.

2.4. При задержке выезда гостя из номера (после 10:00) оплата за продление пребывания, при наличии такой возможности (наличие свободных номеров), производится в соответствии с Прейскурантом Санатория, действующим на момент такой оплаты.

2.5. Для организации безопасности проживания установлен пропускной режим – вход на территорию Санатория «Алушта» осуществляется по картам гостя, пропускам установленного образца, либо контрольным браслетам.

2.6. Все услуги в Санатории «Алушта» предоставляются при предъявлении карты гостя и индивидуального расписания процедур. Медицинские услуги оказываются только по назначению врача.

2.7. Лица в возрасте до 18 лет принимаются в санаторий только в сопровождении родителей, опекунов и иных законных представителей, при условии совместного размещения в номере. Отдельный номер размещения несовершеннолетним не предоставляется. Дети до 1 года в санаторий не принимаются.

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

- лицам, не имеющим документов, удостоверяющих личность;
- лицам, не оплатившим стоимость путевки, лечения, услуг;
- несовершеннолетним без сопровождения совершеннолетних лиц, либо при отсутствии нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них);
- 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 (собак, кошек, птиц и т.д.);

- лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

-лицам, проявляющим агрессию, выражающим неуважение в грубой форме, допустившим не корректное поведение или грубое высказывание в адрес работника санатория и др. гостей.

3. Порядок проживания в санатории.

3.1. В период пребывания в Санатории «Алушта» гости должны:

3.1.1. Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха гостей от употребления алкоголя и нецензурных выражений, уважать право других гостей на отдых, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал.

3.1.2. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Санатория «Алушта».

3.1.3. Ознакомиться с перечнем оборудования номера. В случае обнаружения технических неисправностей сообщать дежурному администратору на ресепшен. Беречь имущество Санатория «Алушта», предоставленное гостю во временное пользование.

3.2. С целью обеспечения порядка и безопасности проживающих, в Санатории «Алушта» запрещается:

- самовольно заселяться и переселяться из одного номера в другой;

- передавать ключ от номера и карточку гостя третьим лицам;

- проживать в номере с домашними животными;

- курить на всей территории Санатория «Алушта» во всех помещениях, в том числе в номерах и на балконах (согласно Федеральному закону РФ от 23 февраля 2013 г. №15-ФЗ – запрещено на территориях и в помещениях, предназначенных для оказания медицинских, реабилитационных и санаторно-курортных услуг);

- выносить из столовой в период её работы в режиме «шведского стола» продукты питания, напитки и посуду (*выносить продукты возможно только с разрешения администрации столовой в случаях болезни кого-либо из гостей);

- выносить белье, полотенца и инвентарь из номера;

- пользоваться в номерах своими электронагревательными приборами (электрокипятильниками, электрочайниками, утюгами и т.д.);

- изменять интерьеры номера без разрешения администрации Санатория;

- оставлять без присмотра включенные в сеть электронагревательные приборы, пользоваться электронагревательными приборам без подставок из негорючих материалов;

- разводить костры на территории Санатория, в помещениях и на балконах;

- устраивать зоны для пикников и увеселительных мероприятий вне территорий и помещений, определенных администрацией;

- распивать спиртные напитки, употреблять наркотические и иные психотропные вещества;

- проносить на территорию и хранить в номере горючие и легковоспламеняющиеся материалы, наркотики, оружие;

- находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

- оставлять в номере в свое отсутствие третьих лиц;

- вмешиваться в управление санаторием и отдавать распоряжения персоналу.

3.3. При регистрации Гость обязан ознакомиться с порядком и правилами проживания, пожарной безопасности.

3.4. При размещении в Санатории гость получает карточку гостя. Карточку гостя необходимо предъявлять при входе на территорию санатория. В случае утери Карты гостя, ключа или контрольного браслета необходимо немедленно сообщить об этом в Службу приема и размещения.

3.5. При нахождении на территории санатория, в том числе на территории пляжа, обязательным условием является наличие на руке контрольного браслета.

3.6. В случае позднего прибытия в Санаторий по брони, зачет опозданий и возврат денежных средств за часы опозданий не производится.

3.7. При нарушении сроков заезда по брони, Санаторий не гарантирует размещение Гостя в указанной категории номера, а размещает на свободные места при их наличии.

3.8. Во исполнение Закона от 18 июля 2006 г. № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», санаторий производит оформление и направляет уведомление в федеральную Миграционную службу о прибытии иностранного гражданина или лица без гражданства в место пребывания на территории Российской Федерации.

Обращаем Ваше внимание на то, что Санаторий вправе отказать в размещении отдыхающим при отсутствии у них документов, подтверждающих их законное нахождение на территории РФ, в соответствии с законом от 18 июля 2006 г. № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

3.9. Информация о ценах на санаторно-курортные услуги и дополнительные услуги находится в информационной папке на стойке Службы приема и размещения. Оплата за санаторно-курортные услуги взимается в зависимости от категории номера и услуг, предоставляемых Гостям.

3.10. Смена постельного белья в номерах производится один раз в пять дней, смена полотенец – один раз в три дня.

3.11. Санаторий оказывает Гостю дополнительные услуги за плату по его желанию в соответствии с прейскурантом, утвержденным администрацией Санатория «Алушта».

3.12. Гостю необходимо соблюдать и знать, что:

3.12.1. Для хранения ценных вещей пользуйтесь индивидуальными сейфовыми ячейками, находящимися в корпусах №1, 5. Администрация санатория не несет ответственности за не сданные в сейф ценные вещи.

3.12.2. Для гостей, проживающих в корпусах № 6, 7, 8, в каждом номере имеется индивидуальный сейф, ключи от которого выдаются при поселении.

3.12.3. По всем вопросам, связанным с содержанием, оснащением и уборкой номера, работы электробытовых и сантехнических приборов, Гостям необходимо обращаться к дежурному администратору в корпусе.

3.12.4. Администрация санатория оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостями в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем установленного порядка и правил проживания, порядка пользования бытовыми приборами или при наличии обоснованных жалоб со стороны других отдыхающих.

3.12.5. Администрация Санатория вправе расторгнуть договор на оказание санаторно-курортных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока пребывания в

санатории в случае нарушения Гостем порядка и правил проживания, причинения Гостем материального ущерба Санаторию.

3.12.6. При отсутствии Гостя по месту проживания в Санатории более 1 суток без предварительного уведомления администрации Санатория, администрация Санатория вправе создать комиссию и войти в номер такого Гостя с целью составления описи имущества, находящегося в номере. Все указанные в такой описи материальные ценности и имущество Гостя, принимается Санаторием на хранение.

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

3.12.8. Запрещается загрязнение территории Санатория. Для сбора мусора предназначены урны.

3.12.9. Санаторий не несет ответственности за работу городских служб при возникновении аварийного отключения электрической и тепловой энергии, водоснабжения и иных коммунальных услуг.

3.13. Порядок проживания в санатории несовершеннолетних:

3.13.1. Ответственность за пребывание в санатории детей, в том числе за соблюдение ими правил проживания в санатории, за соблюдение медицинских показаний и рекомендаций, за осуществление питания и соблюдения правил безопасности на детских игровых площадках, а также на водных объектах (напр. бассейн или пляж санатория) за соблюдение иных правил и требований, лежит исключительно на родителях или иных взрослых, сопровождающих таких детей. В состав предоставляемого комплекса санаторно – курортных услуг не входят функции по воспитанию детей, уходу, контролю и присмотру за ними.

3.13.2. Сопровождающие детей лица обязаны находиться с ребенком в течение всего срока пребывания; осуществлять уход за ребенком, контроль за его поведением, общением с другими детьми и взрослыми, обеспечивать безопасность ребенка; сопровождать ребенка в лечебно-диагностические кабинеты, на прием к врачу, на режимные и досуговые мероприятия, а также контролировать, согласно правилам пребывания, безопасность поведения на воде.

3.13.3. За нарушение правил пребывания в санатории и/или действующего законодательства ребенком семья может быть выписана из санатория.

3.13.4. За причиненный ущерб имуществу санатория ответственность несут сопровождающие ребенка лица.

3.13.5. В случае заболевания ребенка – немедленно обратиться к дежурному персоналу. Сопровождающие лица несут полную ответственность за самостоятельное лечение своего ребенка.

3.14. Общие правила поведения детей и подростков в санатории:

3.14.1. Ребенок (подросток) обязан соблюдать все установленные в санатории правила, в том числе правила противопожарной безопасности, правила проведения купаний в море и бассейне, экскурсий, автобусных поездок, и т.п.

3.14.2. Необходимо соблюдать режим дня санатория, общие санитарно-гигиенические нормы, правила поведения в общественных местах - словами, действиями и поведением не мешать окружающим, не оскорблять их эстетические чувства.

3.14.3. Ребенок (подросток), как и остальные гости санатория, должен беречь зеленые насаждения на территории санатория, соблюдать чистоту.

Необходимо бережно относиться к личному имуществу других гостей и имуществу санатория

4. Основные правила сохранности имущества.

4.1. Для обеспечения сохранности своего имущества Гость при выходе из номера должен закрыть номер на ключ. Ключ хранить при себе или оставлять администратору корпуса.

4.2. Администрация санатория отвечает за пропажу денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были приняты Санаторием на хранение.

4.3. Лицо, обнаружившее утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязано без промедления заявить об этом администрации санатория в письменном виде. В противном случае санаторий освобождается от ответственности за такую утрату или недостачу.

4.4. За испорченное, поврежденное, утерянное имущество Санатория, Гость несёт материальную ответственность и возмещает причиненный материальный ущерб.

4.5. Администрация Санатория не несет ответственности за утрату ценных вещей Гостя, находящихся в номере, при нарушении им порядка и правил проживания в Санатории. В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, вещи хранятся в Службе приема и размещения в течение одного года.

5. Выезд из санатория

5.1. Гость за 2-3 дня до даты выезда должен получить в Службе приема и размещения отрывной талон от путевки и, если необходимо, копию медицинской лицензии.

5.2. Гость обязан освободить номер в день, указанный в карте гостя, не позже расчетного часа для выселения (10:00). При этом Гость уведомляет дежурного администратора о своем выезде из номера, сдает ключи на ресепшен администратору корпуса.

5.3. При выезде и освобождении номера, Гость сдает номер горничной, о чем делается отметка в карте гостя.

5.4. Дежурный администратор корпуса при выезде гостя предоставляет ему для заполнения чек-лист, в котором гость ставит оценку качества уборки номера горничными за период его пребывания.

5.5. При досрочном отъезде из Санатория Гость заполняет заявление, в котором указывает причину отъезда.

5.6. При выезде Гостя из Санатория питание и сухие пайки в дорогу не выдаются, транспорт не предоставляется.