

# ПРАВИЛА предоставления услуг ООО «Санаторий Рассвет»

## ПРЕАМБУЛА

Настоящие Правила разработаны в соответствии с требованиями действующего законодательства (Гражданского кодекса Российской Федерации, ФЗ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г. №2300-1, Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утв. постановлением Правительства РФ от 25.04.1997г. №490, ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006г. №152-ФЗ и др.), а также локальных актов ООО «Санаторий Рассвет».

Настоящее Правила состоят из 6 разделов, регламентирующих порядок оформления проживания в санатории и оплаты услуг, порядок бронирования и предоставления услуг, ответственность сторон.

## 1. Общие положения

1.1. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, их определения:

• «**Санаторий**» - имущественный комплекс ООО «Санаторий Рассвет» (здание, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания услуг населению по адресу: Новосибирская область, г. Бердск, ул. Зеленая Роща, 9/1.

• «**Потребитель**» - гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. В силу положений главы 47 Гражданского кодекса РФ по отношению к потребителю допускается применение термина «постоялец»;

• «**Исполнитель**» - организация – Общество с ограниченной ответственностью «Санаторий Рассвет» (ИНН 5445253534), оказывающее услуги потребителям по возмездному договору;

• «**Заказчик**» - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, которые заключают с Исполнителем договор на предоставление гостиничных услуг в целях обеспечения получения данных услуг физическими лицами, согласно п.2.1. данных Правил. В отдельных случаях, Заказчиком вправе выступать любое физическое лицо, которое от своего имени заключает с Исполнителем договор на предоставление услуг в целях поселения в Санаторий конкретных Потребителей согласно п.2.1. данных Правил.

1.1.1 Санаторий предназначен для временного проживания и лечения потребителей на основании возмездного договора о предоставлении услуг, независимо от субъекта, заключающего такой договор, а также способа заключения договора (п.2.2. данных Правил). Предельный срок проживания в Санатории не устанавливается. Потребителю гарантируется предоставление всего предусмотренного перечня услуг в зависимости от условий оплаты: соответствующая информация отражается в прейскуранте цен или в тексте договора о предоставлении услуг. Исполнитель по своему усмотрению и под свою ответственность вправе для оказания потребителю тех или иных услуг привлекать на договорной основе различных субъектов предпринимательской деятельности (юридические лица и индивидуальные предприниматели).

1.1.2 Режим работы Санатория:

• ООО «Санаторий Рассвет» открыт для вновь прибывших и проживающих гостей 24 часа в сутки, 7 дней в неделю.

1.1.3.С целью координации действий службы по режиму и формирования дополнительной доказательной базы по совершённым в пределах Санатория действиям, в том числе, и противоправного характера, в местах общего пользования и большого скопления людей ведётся круглосуточное видеонаблюдение. Исполнитель вправе использовать материалы видеонаблюдения:

- в качестве дополнительных доказательств к показаниям сотрудников Исполнителя исключительно в правоохранительных и судебных органах;
- для ведения избирательной долгосрочной архивации отснятых видеоматериалов – в пределах стандартного срока исковой давности (3 года по российскому законодательству) при наличии технической возможности;
- в качестве доказательств в отношении действий (бездействий) сотрудников Исполнителя, а также иных лиц, находящихся в Санатории.

1.2. Данные Правила обязательны для соблюдения, как потребителями, так и лицами, которые заключают с ООО «Санаторий Рассвет» договор на предоставление услуг в целях поселения в Гостиницу конкретных физических лиц.

1.3 Исполнитель вправе отказать в размещении Гостям, не имеющим при себе документ, удостоверяющий личность, находящимся в состоянии сильного алкогольного или наркотического опьянения.

1.4 Исполнитель в праве отказать в размещении Гостям, не являющимися гражданами РФ, не имеющие разрешения на въезд на территорию ЗАТО Новосибирск, а также лицам имеющую постоянную регистрацию на территории г. Бердск (по согласованию с Администрацией)

## 2. Порядок оформления проживания в ООО «Санаторий Рассвет» и оплаты услуг

2.1. Договор на предоставление услуг заключается:

- с гражданами старше 18 лет при предъявлении ими документов, удостоверяющих личность (для иностранных граждан дополнительно необходимо наличие миграционной карты с отметкой о пересечении Государственной границы РФ);
- с юридическими лицами и/или индивидуальными предпринимателями, инициирующими поселение в Санаторий конкретных физических лиц и оплачивающими проживание данных физических лиц.

В случае если договор на предоставление услуг заключает непосредственно потребитель, то отношения между потребителем и ООО «Санаторий Рассвет» регламентируются законодательством о защите прав потребителей (в качестве заказчика может выступать физическое лицо, инициирующее поселение в Санаторий другого физического лица, а также оплачивающего проживание данного физического лица).

В случае если договор на предоставление услуг заключает юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, то данные отношения регламентируются главой 39 Гражданского кодекса РФ.

2.1.1. Лица, оформляющиеся для временного проживания в Санатории, подлежат регистрационному учёту согласно «Правилам регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ и перечня должностных лиц, ответственных за регистрацию», утвержденных Постановлением Правительства РФ 17.07.95. № 713 (в редакции на момент поселения в Гостиницу). В целях осуществления регистрационного учёта документами, удостоверяющими личность гражданина, являются:

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- свидетельство о рождении – для лиц, не достигших 14 – летнего возраста;
- паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации – для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации;
- заграничный паспорт – для постоянно проживающих за границей граждан, которые временно находятся на территории РФ;

- удостоверение личности – для военнослужащих (офицеров, прапорщиков, мичманов);
- военный билет – для солдат, матросов, сержантов и старшин, проходящих военную службу по призыву или по контракту;
- иные выдаваемые органами внутренних дел документы, удостоверяющие личность гражданина (водительские удостоверения не относятся к документам, удостоверяющим личность гражданина в целях осуществления регистрационного учёта);
- паспорт моряка.

2.1.2. Лица, поселяющиеся в Санаторий, являются субъектами персональных данных согласно ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006г. №152-ФЗ. Указанные лица, предоставляя Исполнителю свои персональные данные, подтверждают их достоверность.

2.2. Договор на предоставление услуг вступает в силу и становится обязательным для исполнения сторон с момента его заключения. Договор на предоставление услуг может быть заключен в любой форме, в том числе, путём составления одного документа, подписанного сторонами, а также путём обмена документами посредством почтовой, телеграфной, телетайпной, телефонной, электронной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что документ исходит от соответствующей стороны (в зависимости от условий заключения договора на предоставление услуг стороны по взаимному соглашению могут заключить договор путём подписания текста договора по форме одной из сторон, в том числе, путём подписания потребителем *Анкеты потребителя (постояльца)*). Вне зависимости от того, кто является плательщиком за оказываемые услуги, *Анкета потребителя (постояльца)* является также документом, необходимым в целях осуществления регистрационного учёта.

2.2.1. Лицо, подписывающее *Анкеты потребителя (постояльца)*, подтверждает, что получило от Исполнителя полную и достоверную информацию, касающуюся правил предоставления услуг в Санатории;

2.2.2. Договор на предоставление услуг в соответствии с главой 39 ГК РФ от имени Исполнителя заключает директор ООО «Санаторий Рассвет» или иное лицо, действующее на основании доверенности. Договор на предоставление услуг, совершаемый посредством подписания *Анкеты потребителя (постояльца)*, от имени Исполнителя заключает старший администратор (администратор) отдела размещения ООО «Санаторий Рассвет».

2.3. По факту заключения договора на предоставление услуг, лицу, поселяющемуся в Санаторий (при условии оформления *Анкеты потребителя (постояльца)*), Исполнитель выдает карту гостя.

В отдельных случаях, предусмотренных договором, допускается выдача приглашений на завтрак, обед или ужин (в зависимости от условий оплаты).

В зависимости от условий заключения договора и порядка оплаты Исполнитель также выдаёт соответствующему лицу (потребителю или Заказчику) платёжные документы, счета-фактуры, акты оказанных услуг с соответствующей информацией.

2.4. Согласно прейскуранту цен Исполнителя плата за проживание в Санатории взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 11 часов текущих суток по местному времени (в г. Бердске).

Исполнитель вправе оказать Потребителю услугу *«Ранний заезд»* в период с 00:00 час. до 11:00 час, согласно установленному Исполнителем прейскуранту цен (независимо от категории номера), в случае запроса Потребителя, подтвержденного в письменной или устной форме. При этом с 11.00 оплата производится по общему порядку.

**Номер предоставляется гостю при полной оплате стоимости номера.**

**Продление проживания возможно при наличии свободных мест.**

В зависимости от условий в договоре на оказание услуг может оговариваться иной порядок оплаты.

2.5. Исполнитель по просьбе заинтересованного лица (Потребителя, Заказчика) может предоставить одному физическому лицу номер на любое количество мест, при условии полной оплаты стоимости номера (без права подселения).

2.6. Плата за проживание производится Потребителем путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя не позднее 3-х дней, предшествующих дню заезда, указанного в заявке на бронирование; либо путем внесения денег в кассу Исполнителя в момент оформления проживания. При оплате проживания Потребителем по безналичному расчету, Потребитель обязан иметь при поселении копию платежного поручения об оплате услуг проживания в Санатории. Допускается оплата кредитными банковскими картами через имеющиеся у Исполнителя терминалы. Заказчик оплачивает услуги в соответствии с условиями договора на предоставление услуг. Оплата наличными производится потребителем (постояльцем), как правило, за весь заявленный период проживания (при оформлении проживания) либо за весь предполагаемый период проживания.

В случае, если оплата производится по безналичному расчету и на момент прибытия Гостя оплата не поступила на расчетный счет, то Гость оплачивает проживание наличными. По поступлению безналичных средств, наличная оплата возвращается.

2.7. Дети до 2 лет, без предоставления места, размещаются бесплатно. Дети от 2 до 4 лет поселяются в Санаторий, без предоставления места, бесплатно, с обязательной оплатой питания.

2.8. Оформление проживания несовершеннолетних в Санатории производится по месту пребывания (гостиничный номер) его законных представителей (родителей, усыновителей, опекунов, иных лиц, действующих на основании нотариальной доверенности) на основании свидетельства о рождении (до 14 лет), паспорта (с 14 до 18 лет) и документа, удостоверяющего личность и полномочия законного представителя.

2.9. Оформление индивидуального проживания несовершеннолетних при их групповом заезде (спортивные команды, творческие коллективы и т. д.) осуществляется на основании документов несовершеннолетних указанных в п.2.9. настоящих Правил и документа, удостоверяющего личность и полномочия законного представителя (родители, усыновители, опекуны, и иные лица, действующие на основании нотариальной доверенности).

2.10. Проживание несовершеннолетних в Санатории при невыполнении данных Правил, не допускается.

2.11. При проживании в Санатории не более суток (в первые сутки) до 9 часов дня (следующего после даты заселения), плата взимается ЗА СУТКИ, независимо от времени заезда (исключением является оформление услуги «Ранний заезд»).

2.12. В случае преждевременного выезда Потребителя из Санатория (МЕНЕЕ СУТОК), Исполнитель не производит возврат уплаченной, но не использованной Потребителем суммы.

2.13. В случае преждевременного выезда Потребителя из Санатория (БОЛЕЕ СУТОК), ранее даты указанной им в анкете, Исполнитель взимает неустойку в размере 20% от возвращаемой суммы. Дата выезда дополнительно подтверждается гостем при заезде. Возврат денежных средств, в случае форс-мажорной ситуации, рассматривается индивидуально.

### 3. Порядок бронирования

3.1. Исполнитель принимает заявки на гарантированное и негарантированное бронирование посредством факсимильной, телефонной, электронной, почтовой и иной связи. По умолчанию признаётся юридическая сила документов, направленных посредством факсимильного сообщения.

3.2. При оформлении гарантированного бронирования - производится предоплата в размере не менее – 30 % от общего периода проживания в забронированной категории номера (счёт высылается по эл. почте). При заезде, предоплата включается в стоимость проживания, гостям остается лишь доплатить разницу.

3.3. Если отмена бронирования Потребителем, производится:

- более чем за 14 дней до даты заезда сумма предоплаты возвращается в полном размере;

- менее чем за 14 дней до даты заезда сумма предоплаты возвращается за минусом 10% от суммы предоплаты;

- менее 3 дней до даты заезда сумма предоплаты возвращается за минусом 20% от суммы предоплаты.

#### 4. Порядок предоставления услуг

4.1. Исполнитель по просьбе лица, проживающего в Санатории, или Заказчика может предоставить дополнительные платные услуги, согласно утверждённому Списку дополнительных услуг с выдачей квитанции и кассового чека, либо иных документов.

4.2. Исполнитель обеспечивает лицо, проживающее в Санатории, следующими видами бесплатных услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой с набором медикаментов первой необходимости;
- побудка к определенному времени.

4.3. Исполнитель обеспечивает лицо, проживающее в Санатории, справочной информацией о режиме работы всех служб, расположенных в Санатории. Данная информация находится как в номерах, так и у администраторов отдела размещения Санатория. В любом случае, указанная справочная информация в текущем оперативном режиме предоставляется администраторами отдела размещения Санатория.

4.4. По просьбе и с согласия лица, проживающего в Санатории, разрешается пребывание посторонних лиц в его номере с 8ч.00мин. до 21ч.00 мин. (местного времени), при условии предъявления посетителем документа, удостоверяющего личность (п.2.1.1. настоящих Правил) и с разрешения администраторов отдела размещения Санатория.

4.5. Исполнитель не несет ответственность за сохранность документов, денег, валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, оставленных в номере Санатория. Указанное имущество может сдаваться лицом, проживающим в Санатории, на хранение.

4.6. Лицо, проживающее в Санатории, обнаружившее утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязано без промедления заявить об этом Исполнителю (до выезда из Санатория).

4.7. Лица, проживающие в Санатории, обязаны:

- соблюдать настоящие Правила;
- соблюдать правила проживания в Санатории;
- соблюдать правила противопожарной безопасности в Санатории;
- соблюдать иные правила, инструкции, установленные Исполнителем и находящиеся для ознакомления в доступных местах;
- оплатить все услуги, которые ему были предоставлены, если иное не предусмотрено договором с Заказчиком;
- оплатить ущерб, причинённый средству размещения, если иное не предусмотрено договором с Заказчиком;

- соблюдать заявленные (согласованные) сроки проживания в Санатории, в том числе, согласно информации, которая содержится в *Анкете потребителя (постояльца)*;
- соблюдать расчётный час при выезде из Санатория;
- сдавать на хранение в отдел размещения Санатория документы, ценные бумаги, деньги, валютные ценности и иные драгоценные вещи.

4.8. В случае утраты или повреждения имущества Санатория лицом, проживающим в Санатории, причиненный ущерб подлежит возмещению данным лицом в полном объеме согласно действующему законодательству Российской Федерации и локальным актам Исполнителя (приказы директора Исполнителя), и, кроме того, лицо, проживающее в Санатории, несёт ответственность и за иные нарушения.

4.9. В случае нарушения лицом, проживающим в Санатории, правил проживания в Санатории, а также иных правил и инструкций, данных Правил Исполнитель вправе выселить нарушителя из Санатория в порядке, установленном законодательством РФ, без возмещения стоимость оплаченных гостиничных услуг.

4.10. Потребитель (постоялец) при наступлении расчётного часа конечной даты пребывания в Санатории может быть переселён по требованию Исполнителя в другой гостиничный номер или выселен из Санатория ввиду наличия брони на гостиничный номер, в который был оформлен потребитель (постоялец), исходя из информации о согласованном сроке проживания, которая содержится в *Анкете потребителя (постояльца)*.

4.11. С целью обеспечения порядка и безопасности гостей, в Санатории запрещается:

- Курение на всей территории Санатория!
- Посещение и присутствие посторонних лиц в номере без разрешения Администратора, а также в отсутствие проживающих;
- Передавать посторонним лицам ключ и/или карту гостя;
- Хранить в номерах громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся, взрывчатые, наркотические вещества и материалы;
- Пользоваться нагревательными приборами, не предусмотренными в гостиничном номере. В том числе микроволновыми печами, кипятильниками, эл. обогревателями и чайниками, не установленными Администрацией.
- Проживание в гостинице со своими домашними питомцами.

Кроме того:

- Ответственность за соблюдение правил техники противопожарной безопасности в номере на период проживания в Санатории несет гость.
- Просим, Вас бережно относиться к имуществу, соблюдать установленный порядок проживания, чистоту, закрывать окна и водопроводные краны по окончанию пользования, выключать осветительные приборы, телевизор, уходя закрывать номер на ключ.
- В период проживания, необходимо сохранять тишину с 23.00 ч. до 8.00 ч. утра в номерах и на территории, запрещается включать на большую громкость аудиосистемы, телевизоры.

## 5. Ответственность Исполнителя и Потребителя за предоставление услуг

5.1. Исполнитель обеспечивает высокое качество обслуживания, надлежащее санитарно-техническое состояние всех помещений Санатория. Благоустройство

земельного участка Санатория обеспечивается сообразно погодным (климатическим) условиям.

5.2. Договором на предоставление гостиничных услуг может определяться иной порядок ответственности.

5.5. Книга отзывов и предложений находится у менеджера (отдел размещения) и выдается по первому требованию лица, проживающего в Санатории (кроме лиц, находящихся в нетрезвом состоянии).

#### **6. Заключительные положения**

6.1. Настоящие Правила вступают в силу с момента утверждения директором ООО «Санаторий Рассвет».

6.2. В части вопросов, не урегулированных данными Правилами, надлежит руководствоваться действующим законодательством Российской Федерации, локальными актами ООО «Санаторий Рассвет» и/или договором на оказание услуг.

Директор ООО «Санаторий Рассвет»

Р. А. Полещук