

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В САНАТОРИИ

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила разработаны и регулируют отношения по предоставлению гостиничных услуг в Санатории «Самшитовая роща».

1.2. **Санаторий** - средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги.

Санаторий «Самшитовая роща» предназначен для временного проживания граждан и оказания услуг, сопутствующих их проживанию, расположен по адресу: г. Пищунда, улица Гочуа, д. 7 (далее - **Санаторий**).

1.3. Номерной фонд Санатория включает в себя номера категории: стандарт, полулюкс, люкс. Номера оснащены оборудованием, мебелью, постельными принадлежностями и предметами санитарно-гигиенического назначения, предназначенными для обеспечения условий проживания, предусмотренных требованиями к санаторию.

2. Бронирование Санатория

2.1. При желании гость может забронировать номер в Санатории, оплатив его до заселения (гарантированное бронирование (п.п. 2.4.), либо без предварительной оплаты (негарантированное бронирование – п.п. 2.2.).

2.2. **Негарантированное бронирование** – бронирование номера в Санатории, при котором оплата производится гостем по прибытии в Санаторий у стойки. Негарантированное бронирование является подтвержденным после получения гостем подтверждения бронирования от Санатория на условиях отсутствия финансовых гарантий гостя.

В подтверждении обязательно указывается номер бронирования, сроки и условия заезда, калькуляция стоимости заказанного размещения.

Негарантированное бронирование сохраняется за клиентом до 18 часов 00 минут по местному времени указанного дня заезда. При неприбытии до 18 часов 00 минут по местному времени бронирование автоматически аннулируется. Обязательства Санатория по размещению прекращаются, а размещение производится при наличии мест на общих основаниях.

2.3. Финансовых обязательств между Санаторием и гостем при негарантированном бронировании не возникает.

2.4. **Гарантированное бронирование** - бронирование номера в Санатории, при котором возникают полные финансовые и юридические обязательства между Санаторием и гостем. Бронирование Санатория гарантируется путем предоплаты, как минимум, 20% от стоимости проживания.

Гарантированное бронирование сохраняется за гостем на протяжении первых суток размещения (до расчетного часа (12-00) дня, следующего за днем заезда), если размер предоплаты составляет не менее стоимости одних суток проживания по указанному бронированию. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда гостя с него взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется. При неприбытии или поздней (несвоевременной) аннуляции бронирования, Санаторий производит возврат гостю произведенной предоплаты за вычетом стоимости первых суток обслуживания и в соответствии с условиями бронирования Санатория.

2.5. Предоплата при гарантированном бронировании производится банковским переводом или кредитной картой, а также любым другим способом наличной или безналичной оплаты. Платеж считается произведенным в случае поступления денежных средств на расчетный счет Санатория за

сутки до заезда. В случае неоплаты в установленные сроки бронирование считается аннулированным без предварительного предупреждения.

3. Порядок оформления проживания и предоставления услуг

3.1. Режим работы Санатория – круглосуточный, технический перерыв в интервале с 00-00 до 03-00 часов ночи (ночной аудит) продолжительностью не более 20 мин.

3.2. Оформление проживания в Санатории производится при предъявлении документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

- паспорта гражданина РА
- паспорта гражданина РФ;
- паспорта гражданина СССР (действителен до замены его в установленные сроки на паспорт гражданина РФ);
- свидетельство о рождении;
- паспорта иностранного гражданина;

3.3 Расчетный час

Размещение в Санатории производится для индивидуальных клиентов, для групп – **15:00** часов.

Освобождение номера – до **12.00** часов дня выезда.

3.4. При «раннем заезде» в Санаторий до 6.00 ч дня заезда, но после наступления технического перерыва (ночного аудита, см. п 3.1.) взимается плата за сутки стоимости номера. С 6.00 до 14.00 взимается плата в размере половины суток стоимости номера. При наличии свободных номеров возможен заезд с 10.00 без взимания платы за ранний заезд.

При продлении проживания («поздний выезд») в Санатории свыше расчетного часа 12.00 часов по местному времени (вне зависимости от часа заезда), оплата за проживание взимается в следующем порядке:

- С 12:00 до 18:00 ч после расчетного часа - взимается плата за половину суток;
- С 18:00 до 12:00ч - взимается плата за полные сутки.

3.5. Продление проживания после расчетного часа производится при наличии свободных номеров соответствующей категории или при наличии возможности гостю предоставляется возможность переселения в другой номер.

3.6. При отсутствии оплаты гостя за продление проживания в номере более двух часов (после расчетного часа) и обнаружения забытых гостем вещей, администрация Санатория создает комиссию, производит опись имущества, находящегося в номере. Имущество гостя помещается в камеру хранения.

3.7. Подселение в номер второй персоны, где уже проживает гость, производится по заявке при условии предъявления второй персоной паспорта, либо иного документа, удостоверяющего его личность, и в присутствии ранее заселенного гостя. При организованном групповом размещении подселение в номер второй персоны возможно по заявке от организатора группового бронирования.

3.8. Общее количество проживающих в номере не может превышать количество мест в номере.

3.9. Лицам, нарушающим общественный порядок или совершавшим ранее хулиганские действия, может быть отказано в размещении.

3.10. При досрочном отъезде Гостя возврат денежных средств происходит в следующем порядке:

Если досрочный отъезд Гостя не обоснован уважительными причинами, Гость обязуется оплатить фактически понесенные расходы и неустойку за 1 сутки простоя номера.

При наличии уважительных причин, таких как:

- тяжелая болезнь,
- смерть близких родственников,

- официальный отзыв с места работы из отпуска,
- стихийные бедствия и катастрофы

Санаторий возвращает денежные средства Гостю с учетом фактически понесенных расходов без удержания неустойки.

Условием такого возврата является предоставление Санаторию копий документов, подтверждающих наступление данных обстоятельств.

Решение о возврате принимается в течении 10 рабочих дней с момента получения администрацией Санатория подтверждающих документов с последующим перечислением средств на расчетный счет Гостя в течении 5 рабочих дней.

3.11. При проживании в номере гость обеспечивается следующими видами услуг:

- Ежедневная уборка номера;
- Смена полотенец 1 раз в 3 дня;
- Смена постельного белья 1 раз в 5 дней, в номерах категории «Полулюкс» и «Люкс» – смена полотенец ежедневно, смена постельного белья 1 раз в 3 дня;
- Туалетными принадлежностями (пополняются по мере потребления, но не чаще 1 раза в день на полные сутки проживания);
- Пользование электробытовыми приборами, установленными в номере (телевизор, электрический чайник, фен; кондиционер при наличии в номере, холодильник при наличии в номере);
- Сейф;
- Пользование всеми предусмотренными инженерными коммуникациями гостиницы (канализация, холодная и горячая вода, центральная система вентиляции, отопление);
- Побудка к определенному времени;
- Услуги беспроводного Интернета Wi-Fi;
- Вызов скорой помощи, других специальных служб;

3.12. Порядок проживания устанавливается Санаторием.

4. Оплата за проживание и услуги

4.1. Оплата за проживание и услуги, предоставляемые Санаторием, может осуществляться за наличный или безналичный расчет, а также по банковским картам в рублях.

4.2. Плата за проживание взимается на условиях предварительной оплаты на весь забронированный период.

4.3. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

4.4. Оплата проживания за номер в сутки в Санатории определяется прейскурантом.

4.5. Не взимается плата за проживание детей в возрасте до 3 лет включительно при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления отдельного места, а также при предоставлении детской кровати детям до 3 лет (по запросу).

4.6. При предоставлении дополнительного места детям от 3 до 12 лет плата взимается согласно ценам за проживание в Санатории.

5. Правила проживания

5.1. В целях соблюдения правил пожарной безопасности гостям, проживающим в Санатории, запрещается:

5.1.1. Хранить и приносить в номера огнеопасные и легковоспламеняющиеся материалы, сильнодействующие ядовитые вещества, громоздкие вещи.

5.1.2. Уходя из номера, оставлять включенными электроприборы.

5.1.3. Запрещается курить в номерах, коридорах и холлах, на этажах, в помещениях баров, ресторанов и кафе.

5.1.4. Запрещается накрывать включенные торшеры и настольные лампы.

5.2. С целью обеспечения порядка и безопасности проживающих в санатории:

- 5.2.1. Не разрешается проход на жилые этажи без **браслета гостя**.
- 5.2.2. Не разрешается передавать ключ от номера и **браслет гостя** посторонним лицам.
- 5.2.3. Посторонним лицам не разрешается находиться в номере.
- 5.2.4. Не разрешается нарушать санитарные нормы и требования в номере.
- 5.2.5. Запрещено выбрасывать мусор, бутылки и другие предметы из окон санатория.
- 5.2.6. Запрещено выносить белье, полотенца (кроме пляжных) и другие вещи из номера.
- 5.2.7. Запрещено присваивать имущество, принадлежащее Санаторию.
- 5.3. Гостям надлежит бережно относиться к имуществу, оборудованию Санатория, соблюдать санитарные нормы и общественный порядок.
- 5.4. Санаторий вправе расторгнуть договор с гостем в случае неоднократного или грубого нарушения им настоящих Правил проживания в Санатории. При выселении гость обязан оплатить фактически оказанные ему услуги и убытки в случае их причинения.

6. Права и обязанности гостей

- 6.1. Гости имеют право на получение услуги, указанной в подтверждении на бронирование.
- 6.2. Гости, проживающие в Санатории, вправе расторгнуть договор на получение услуги в любое время, возместив санаторию расходы за услуги, предоставленные им к моменту расторжения договора.
- 6.3. В случае утраты или повреждения имущества санатория, гость обязан в соответствии с прейскурантом возместить причиненный ущерб.
- 6.4. При заселении в санаторий гости получают ключ, дающий доступ в номер. При выезде гость обязан сдать ключ на стойку ресепшн. Если после окончания периода, на который был забронирован номер, ключ не был сдан гостем, считается, что он продлил проживание в номере еще на одни сутки согласно тарифам действующего прейскуранта. Санаторий обязан ему предоставить услуги на указанные сутки, кроме случая, когда отсутствует возможность их оказания.
- 6.5. Гость при заселении в номер и при обнаружении в нем недостатков должен незамедлительно сообщить об этом администратору службы приема и размещения (на ресепшн). При отсутствии сообщения о недостатках, считается, что гость не имеет возражений к номеру.
- 6.6. Гости, проживающие в Санатории, обязаны соблюдать настоящие Правила.

7. Обязанности и ответственность администрации санатория

- 7.1. В Санатории производится ежедневная уборка номеров. Смена постельного белья осуществляется один раз в пять дней и смена полотенец один раз в три дня. В номерах категории «Полулюкс» и «Люкс», смена полотенец ежедневно, смена постельного белья один раз в три дня.
- 7.2. Санаторий обязан устранить выявленные при оказании услуг недостатки.
- 7.3. Санаторий не отвечает за сохранность денег, иных валютных ценностей, ценных предметов, не помещенных на хранение.
- 7.4. В случае обнаружения забытых вещей администрация санатория обязана уведомить об этом владельца вещей. Забытые вещи регистрируются в специальном журнале и сдаются в камеру хранения Санатория. Малоценные вещи хранятся два месяца, ценные вещи шесть месяцев. По истечении срока хранения забытые вещи утилизируются.
- 7.6. Книга отзывов и предложений находится в службе размещения и выдается гостям, проживающим в Санатории, по их требованию.
- 7.7. Жалобы гостей, предъявленные в письменном виде, рассматриваются администрацией Санатория в срок не более месяца со дня их подачи.

8. Прочие условия

- 8.1. При проживании в Санатории Гостю выдаются документы в соответствии с действующим законодательством.
- 8.2. При оформлении проживания (оплата при размещении), Исполнитель по требованию гостя выдает чек, счет и сведения о предоставляемом номере, которые содержат:

- наименование исполнителя – _____;
- фамилию, инициалы потребителя;
- номер комнаты;
- стоимость номера.

8.3. Какие-либо дополнительные документы бухгалтерской отчетности могут быть выданы Гостю при наличии у него доверенности от организации (оригинал), которая производила оплату.

9. Контроль

9.1. Контроль над соблюдением настоящих Правил осуществляется администрацией Санатория.