

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ И ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В ООО «ОДИССЕЯ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг разработаны на основе:
- Постановления Правительства Российской Федерации от 09.10.2015г. № 1085 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (далее – Постановление);
 - Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
 - Законом № 115-ФЗ от 25.07.02 г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»;
 - Федеральным законом РФ от 23.02.2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;
 - Постановлением Правительства РФ от 17.07.1995 г. № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ».
- 1.2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, регулируют отношения между:
- Потребителями (далее – Гость), т.е. физическими лицами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и использующими услуги санаторно-курортного комплекса исключительно для личных, семейных, и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
 - Продавцом ООО «ОДИССЕЯ» (далее – Санаторий), предоставляющее Потребителю услуги санаторно-курортного комплекса исключительно для личных, семейных, и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
 - Заказчиками (далее – Заказчик) - физическое (юридическое) лицо, имеющим намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее услуги санаторно-курортного комплекса в соответствии с договором об оказании санаторно-курортных услуг (далее - договор) в пользу Потребителя.

2. УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ

- 2.1. Режим работы Санатория - круглосуточный;
- 2.2. Единый расчетный час – 12:00 текущих суток (далее везде – московского времени).
Время гарантированного поселения в Санатории – не ранее 14:00 текущих суток;
- 2.3. Ранний заезд (до расчетного часа) возможен только по предварительному согласованию с администрацией Санатория. При заезде Гостя без предварительного

бронирования до указанного времени, Санаторий предоставляет размещение Гостю при наличии свободных (чистых) номеров.

2.4. По истечении согласованного срока Гость обязан освободить номер. При намерении продлить срок проживания, Гостю необходимо сообщить об этом в службу приема и размещения (далее – СПиР) до расчетного часа. Продление пребывания возможно только при наличии свободных номеров.

2.5. Для размещения в Санатории Гость предоставляет оригинал документа согласно Постановлению, удостоверяющий его личность, оформленный в установленном порядке, и вносит 100% оплату за весь период проживания в Санатории.

Документами, удостоверяющими личность, согласно Постановлению, оформленными в установленном порядке, являются:

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации (при предъявлении документа, подтверждающего постоянное проживание за пределами Российской Федерации; с отметкой консульства);
- паспорт иностранного гражданина, либо иной документ, установленного федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства (ст. 10 Закона № 115-ФЗ от 25.07.02 г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);
- разрешение на временное проживание лица без гражданства;
- вид на жительство лица без гражданства.

Несовершеннолетние лица размещаются в Санатории с родителями, законными представителями (опекуны и попечители) либо с уполномоченными на то сопровождающими при наличии письменного согласия родителей или законных представителей.

Миграционный учет граждан РФ и иностранных граждан в Санатории ведется в соответствии с текущими требованиями действующего законодательства РФ. При отсутствии требуемых документов (действующая виза, миграционная карта, и иное), Санаторий вправе отказать Гостям в размещении.

2.6. При заселении, каждому гостю, выдается индивидуальная карта для получения полотенец в банно-спортивном комплексе, а так же на пляже ООО «ОДИССЕЯ». В случае утраты данной карты гость возмещает стоимость в размере 500 руб. за карту.

2.7. После заполнения регистрационной карты СПиР осуществляет регистрацию Гостя и выдает ему ключ, обеспечивающий доступ в номер на оплаченный период проживания.

2.8. При наличии в Санатории свободных мест Гость вправе занимать номер любой категории при условии полной оплаты всех мест.

3. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

- 3.1. Бронирование номера в Санатории осуществляется круглосуточно при наличии свободных номеров путем направления заявки в отдел бронирования Санатория посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от Гостя или Заказчика. При бронировании, размещении или при свободном поселении присваивается категория номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией Санатория.
- 3.2. Бронирование считается действительным с момента получения Гостем или Заказчиком уведомления с подтверждением бронирования от Санатория, с указанием: категории заказанного Номера (места в Номере), его цены, условий бронирования, срока проживания в Санатории, а также иных сведений, определяемых Санаторием.
- 3.3. В Санатории применяются следующие виды бронирования:

- Гарантированное бронирование – вид бронирования, которое подтверждено Санаторием с предварительной оплатой брони Гостем или Заказчиком. Санаторий ожидает Гостя до расчетного часа, следующего за днем запланированного заезда, при условии внесения Гостем или Заказчиком авансового платежа в размере не менее 100% Цены Номера (места в Номере) за первые сутки проживания с последующей оплатой при заезде неоплаченного срока проживания.

Согласно политике Санатория гарантированное бронирование может быть отменено без штрафов за 3 суток до даты заезда, 12:00 часов.

В случае, если Гость или Заказчик при гарантированном бронировании со 100% предоплатой за 1 сутки проживания, не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, и не отменил бронирование за 3 суток до предполагаемого дня заезда, предоплата за 1 сутки проживания не подлежит возврату. Данное бронирование переходит в статус Негарантированное и аннулируется, если от Гостя или Заказчика не поступила информация о подтверждении данного бронирования.

В случае, если Гость или Заказчик при гарантированном бронировании с 100% предоплатой за весь срок проживания, не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, и не отменил бронирование за 3 суток до предполагаемого дня заезда предоплата за 1 сутки проживания не подлежит возврату. Оставшаяся сумма за вычетом 1 суток возвращается Гостю или Заказчику. Данное бронирование аннулируется на следующий день после указанного дня заезда после 12:00.

- Негарантированное бронирование – вид бронирования, которое подтверждено Санаторием, без предварительной оплаты Гостем или Заказчиком. При не заезде до 16:00 даты заезда, Санаторий в праве в любой момент отменить негарантированную бронь в пользу третьих лиц при внесении предоплаты на номер данной категории с последующим информированием первоначального покупателя услуг.

Данная политика не применяется к специальным невозвратным тарифам и бронированиям, сделанным через третью сторону, имеющую свою политику отмены бронирования.

Политика отмены бронирования может изменяться в зависимости от сезона.

4. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ САНАТОРИЕМ

- 4.1. Санаторий предоставляет услуги в соответствии с перечнем услуг, оформленных путевкой, и перечнем услуг, предоставляемых за дополнительную плату согласно прейскурантам, утвержденным Генеральным Директором Санатория.
- 4.2. Минимальный срок проживания в Санатории составляет одни сутки.
При предварительном гарантированном бронировании расчетным часом всегда является 12:00 и взимается оплата в размере 100% стоимости номера в сутки.
- 4.3. В случае раннего заезда до 12:00 производится почасовая оплата от стоимости проживания, при наличии свободных мест в Санатории.
- В случае задержки выезда гостя после расчетного часа не более, чем на 8 часов, производится оплата за ½ суток, после 20:00 за сутки от стоимости проживания;
 - При проживании менее чем 24 часа, плата взимается за сутки, не зависимо от времени размещения;
- 4.4. По истечении согласованного срока размещения Гость обязан освободить номер. При необходимости продления проживания в Санатории, Гость должен обратиться в СПиР более чем за 2 часа до расчетного часа. При наличии свободных мест в Санатории срок проживания может быть продлен по тарифу (прейскуранту), действующему на момент обращения Гостя. При продлении проживания в Санатории, Гость оплачивает 100% стоимости проживания за продленный период;
- 4.5. При необходимости сокращения проживания, Гость может обратиться в СПиР не менее чем за 24 часа до расчетного часа (до 12:00). Сокращение после указанного времени приведет к сбору за позднее сокращение. В случае позднего сокращения взимается сбор, который равен стоимости последних суток размещения.
- 4.6. Дополнительные услуги предоставляются Гостям за отдельную плату. Информация о перечне и стоимости дополнительных услуг предоставляет СПиР.
- 4.7. При выезде из Санатория Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги, в том числе городские, междугородние и международные телефонные переговоры, за исключением звонков внутри Санатория и сдает ключ карту от номера в СПиР.
- 4.8. Санаторий предоставляет Гостям без дополнительной платы следующие виды услуг:
- Вызов скорой помощи;
 - Пользование медицинской аптечкой /служба размещение, дежурный медицинский пост/;
 - Доставка в номер корреспонденции, поступившей на имя Гостя;
 - Вызов такси;
 - Анимационные программы для детей и взрослых;
 - Концерты на открытой эстраде;
 - Спортивные мероприятия;
 - Пользование тренажерным залом в рабочие часы спортивного комплекса;
 - Услуги пляжа (зонты, шезлонги, душевые, туалеты);
 - Пользование детским игровым комплексом (детская площадка, детский бассейн).
 - Аренда необходимого спорт инвентаря (по наличию);
 - Пользование сейфовыми ячейки у СПиР.

Замена постельного белья для всех категорий номеров производится на вторые сутки с даты заезда. По просьбе Гостя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец за дополнительную плату согласно прейскуранту, утвержденному Генеральным

директором Санатория. Уборка номера и замена полотенец осуществляется ежедневно, если нет иных пожеланий со стороны Гостя.

5. РАЗМЕЩЕНИЕ И ПИТАНИЕ ДЕТЕЙ В САНАТОРИИ

- 5.1. Дети с 0 до 3 лет размещаются вместе с родителями бесплатно;
- 5.2. Детская кроватка предоставляется бесплатно;
- 5.3. Дети с 3 до 18 лет размещаются вместе с родителями по установленному прейскуранту Санатория согласно возрастной категории с предоставлением дополнительного места.

6. УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ В САНАТОРИИ ВНЕ ОЧЕРЕДИ

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 и третьей групп и лица, сопровождающие их.

7. В ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ ВХОДИТ:

- 7.1. В соответствии с п. 30 «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства № 1085 от 09.10.2015 г. Гость обязан соблюдать установленные в Санатории Правила проживания и пользования гостиничными услугами, а также мерами пожарной безопасности;
- 7.2. В случае утраты или повреждения имущества Санатория возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется прейскурантом, утвержденным Генеральным директором Санатория.
 - Соблюдать чистоту и порядок;
 - Соблюдать общепринятые правила поведения в общественных местах;
 - Соблюдать правила пожарной безопасности;
 - Покидая номер, закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет и другие электроприборы;
 - По истечении оплаченного срока проживания – освободить номер.
- 7.3. В целях обеспечения безопасности – ставить в известность администрацию Санатория о своем состоянии здоровья, наличии заболеваний, в том числе аллергии и других сведений. Сотрудники Санатория имеют право отказать Гостю в предоставлении услуг, в случае наличия противопоказаний к таковым. Санаторий не несет ответственности за здоровье Гостя при оказании услуг в случае не предоставления Гостем данных сведений.
- 7.4. При приглашении в номер посетителей обратиться в СПиР для регистрации Гостя, предоставив документ удостоверяющий личность посетителя. Гость несет полную ответственность за все действия посетителя. Посетители, находящиеся в номере после 23:00, регистрируются как дополнительные Гости, и их пребывание в Санатории оплачивается соответственно установленному прейскуранту.

8. В САНАТОРИИ НЕ РАЗРЕШАЕТСЯ

- 8.1 Оставлять в номере посторонних лиц, не являющихся Гостями Санатория, в свое отсутствие;
- 8.2. В период с 23:00 до 07:00 включать аудио и видеотехнику на высокую громкость, громко разговаривать и создавать иной шум, мешающий отдыху других Гостей Санатория;
- 8.3. Передавать посторонним лицам ключ от номера и карточку Гостя;

- 8.4. Проживать в номере с животными и птицами без разрешения администрации Санатория;
- 8.5. Гостям запрещается проносить на территорию Санатория опасные предметы и вещества, в том числе:
- Взрывчатые вещества, средства взрывания и предметы ими начиненные;
 - сжатые и сжиженные газы с наполнением нервнопаралитического и слезоточивого воздействия;
 - Легковоспламеняющиеся жидкости (бензин и другие эфиры);
 - Воспламеняющиеся твердые вещества (фосфор белый, желтый, красный и все другие вещества, относящиеся к данным категориям);
 - Токсичные вещества;
 - Радиоактивные материалы;
 - Едкие и коррозирующие вещества (сильные неорганические кислоты и другие вещества);
 - Ядовитые и отравляющие вещества;
 - Оружие: пистолеты, револьверы, винтовки, карабины и другое огнестрельное, газовое, пневматическое оружие, электрошоковые устройства, кортики, стилеты, десантные штык-ножи и другое попадающие под категорию холодного оружия;
 - Наркотические средства любого вида;
 - Другие опасные вещества, предметы и грузы, которые могут быть использованы в качестве орудия нападения наGuestы и сотрудников, а также создающие угрозу безопасности Санатория.
- 8.6. Пользоваться нагревательными приборами (электрочайники, кипятильники, плойки, фены и т.п.), за исключением приборов, установленных в номере;
- 8.7. Переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией санатория;
- 8.8. Курить в номерах и на балконах;
- 8.9. Нарушать покой других Guestы, создавая шум;
- 8.10. Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия при исполнении служебных обязанностей, а также специальные средства и снаряжения;
- 8.11. Выносить еду из ресторана с формой обслуживания «Шведский стол»;
- 8.12. В Санатории запрещено поведение, которое противоречит общепринятым представлениям о разумном и достойном поведении, а именно: насилие, оскорбление, хулиганство, чрезмерное употребление спиртных напитков, грубость по отношению к другим лицам, недостойное поведение в общественных местах и другие действия, угрожающие здоровью или имуществу, а также посягающие на честь и достоинство других людей.

Обращаем Ваше внимание, что согласно требованиям Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», с 01 июня 2014 года курение на всей территории Санатория запрещено.

В случае единичного нарушения указанного запрета Гость соглашается компенсировать санаторию расходы на очистку номера и воздуха от запаха табачного дыма в размере 3 500 (трех тысяч пятисот) рублей.

Санаторий имеет право отказать Гостю в дальнейшем проживании в Санатории, в случае повторного нарушения Гостем настоящего запрета, при этом Гость возмещает Санаторию фактически понесенные им расходы.

9. ОБЯЗАННОСТИ САНАТОРИЯ

- 9.1. Обеспечивать заявленное Санаторием качество предоставляемых услуг;
- 9.2. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Санаторием, форме и порядке их оплаты;
- 9.3. Предоставить по первому требованию Гостя книгу отзывов и предложений, которая находится в СПиР Санатория;
- 9.4. Рассматривать и реагировать на требования и жалобыGuestей незамедлительно, с последующим получением информации от Гостя насколько он удовлетворён принятыми мерами. В случае возникновения рекламаций со стороны Гостя администрация Санатория принимает все возможные меры для их урегулирования. Все спорные вопросы между Гостем и Санаторием решаются путем переговоров, а, в случае не достижения согласия, в порядке, предусмотренном законодательством РФ;
- 9.5. Санаторий имеет право отказать Гостю в дальнейшем проживании в Санатории, в случае нарушения Гостем настоящих Правил и несвоевременной оплаты услуг санатория, при этом Гость возмещает Санаторию фактически понесенные им расходы.
- 9.6. Санаторий не может нести ответственность за несовершеннолетних детей, оставленных без присмотра родителей;
- 9.7. При возникновении спорных случаев и вопросов решение принимает Администрация Санатория.

10. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ

- 10.1. По окончании заявленного срока проживания Гостя в Санатории и при его фактическом отсутствии в Санатории и отсутствии в номере вещей, СПиР производится расчёт в отсутствие Гостя. Копии счетов находятся в СПиР для дальнейшей передачи Гостю по требованию;
- 10.2. В случае истечения срока проживания Гостя и при его отсутствии более 6 часов с расчётного часа дня планируемого выезда, если проживание не продлено и не оплачено в срок, администрация Санатория вправе создать комиссию, произвести опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя и освободить номер. Вещи, оставленные Гостем в номере, подлежащем освобождению, по истечении оплаченного срока проживания помещаются в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещения. Гость ставится в известность о перемещении его вещей при условии, что администрация Санатория располагает информацией о месте его нахождения;
- 10.3. Порядок и правила хранения и получения имущества из камеры забытых и найденных вещей утвержден Генеральным директором санатория и находится в службе содержания помещений;
- 10.4. Санаторий, в соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса Российской Федерации, отвечает за сохранность вещей Гостя, за исключением ценных вещей (денег, иных валютных ценностей, драгоценностей, ценных бумаг), если они не были вверены работникам Санатория по Акту, или оставлены в камере хранения СПиР;
- 10.5. В случае обнаружения забытых вещей санаторий немедленно уведомляет об этом владельца, если владелец известен, Санаторий хранит забытые Гостем в Санатории вещи в течение 3 (трех) месяцев. Ценные вещи, крупные суммы денег хранятся до 6 (шести) месяцев;
- 10.6. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Санатория (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения;
- 10.7. При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Санаторий руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства от 09.10.2015г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
- 10.8. В соответствии с Федеральным законом от 29 июля 2017 года № 214-ФЗ "О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры в Республике

Крым, Алтайском крае, Краснодарском крае и Ставропольском крае" Гости, отдыхающие в Санатории, обязуются в полной мере внести оплату курортного сбора за весь срок проживания (за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ);

- 10.9. На территории Санатория запрещается осуществлять рекламную деятельность без письменного согласования с администрацией Санатория;
- 10.10. На территории Санатория действует внутриобъектовый пропускной режим в целях обеспечения общественного порядка и безопасности граждан. Для отдыхающих основанием для прохода/проезда на территорию являются: путевка, карточка Гостя. Весь автомобильный транспорт при въезде/выезде на территорию Санатория подлежит осмотру с целью антитеррористической защищенности. Регистрация посетителей к Гостям осуществляется только с предварительным информированием СПиР.