

**«ЙӘШЕЛ САУКАЛЫК» ШИФАХАНАҢЫ»
ЯУАПЛЫЛЫҒЫ СИКЛӘНГӘН
ЙӘМФИӘТЕ**

(«Йәшел саукалык» шифаханаһы» ЯСЙ)

Менделеев урамы, 136, 5-се, Өфө калаһы,
Башкортостан Республикаһы, 450022
Телефон/факс: (347) 228-64-77
E-mail: green-kurort@green-kurort.ru
www.green-kurort.ru



**ОБЩЕСТВО
С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«САНАТОРИЙ «ЗЕЛЕНАЯ РОЩА»**

(ООО «Санаторий «Зеленая роща»)

ул. Менделеева, д.136, корп. 5, г. Уфа
Республика Башкортостан, 450022
Телефон/факс: (347) 228-64-77
E-mail: green-kurort@green-kurort.ru
www.green-kurort.ru

ОКПО 04818111 ОГРН 1160280136917 ИНН/КПП 0274922769/027401001

ПРАВИЛА
предоставления гостиничных услуг
в ООО «Санаторий «Зеленая роща»

г. Уфа
2018г.

Правила предоставления гостиничных услуг в ООО «Санаторий «Зеленая роща»

1. Общие положения

1.1 Настоящие правила предоставления гостиничных услуг в ООО «Санаторий «Зеленая роща» разработаны согласно требованиям:

- закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Постановления Правительства Российской Федерации от 09 октября 2015г. №1085 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ»;
- Порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями, утвержденного Приказом Минкультуры России от 11.07.2014 г. №1215;
- ГОСТ Р 51185-2008 (утв. Приказом Ростехрегулирования от 18.12.2008 г. № 518-ст) Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
- ГОСТа Р 53423-2009 (ИСО18513:2003) «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения» (Приказ Ростехрегулирования от 03 ноября 2009 г. № 496 -ст).

1.2 Данные правила устанавливают для гостей санатория внутренний распорядок проживания, правила пользования имуществом, объём предоставляемых услуг, ответственность сторон.

2. Правила пользования имуществом санатория

2.1 Санаторий предоставляет для проживания меблированные номера, оснащенные бытовой техникой согласно карте номера.

2.2 Гости санатория должны бережно обращаться с имуществом, использовать оборудование по назначению, соблюдать требования пожарной безопасности. В случае выявления повреждения имущества, технических неисправностей, чрезвычайных происшествий (залив, возгорание, разбитые стёкла и т.п.) необходимо немедленно сообщить об этом администратору/менеджеру службы приема и размещения гостей.

3. Внутренний распорядок проживания

3.1 При оформлении проживания гость санатория обязан предъявить документ (паспорт, военный билет, свидетельство о рождении – для лица, не достигшего 14 летнего возраста, разрешение на временное проживание лица без гражданства, вида на жительство лица без гражданства), подтверждающий его личность.

Правила предоставления гостиничных услуг в ООО «Санаторий «Зеленая роща»

3.2 В номерах, коридорах, лестничных маршах, холлах санатория запрещается курить. За курение в неположенном месте налагается штраф согласно действующему законодательству.

3.3 Оформление вновь прибывших и убывших гостей производится в службе приема и размещения гостей круглосуточно. Оплата за проживание и другие дополнительные услуги производится в кассе санатория до 20:00 местного времени.

3.4 Проживающие, с получения согласия администрации, могут принимать гостей у себя в номере с 08.00 до 23.00 часов; при этом посетитель должен предъявить документ, удостоверяющий личность и зарегистрироваться у менеджера службы приема и размещения гостей.

3.5 В случаях задержек посетителей в номере гостей после 23.00 или привода в санаторий зарегистрированными гостями посторонних лиц в ночное время (с 23.00 до 07.00), данные лица оформляются на подселение в номер гостей в соответствии с действующим в Обществе Прейскурантом цен.

3.6 В случае утраты или повреждения имущества санатория по вине гостя, нанесенный ущерб возмещается согласно действующего в Обществе «Прейскуранта цен за порчу имущества».

3.7 При обнаружении недостатков в номере, при неисполнении либо ненадлежащем исполнении оказанных услуг гость имеет право потребовать устранения обнаруженных недостатков.

3.8 В санатории запрещается размещение с животными и птицами.

4. Энергосбережение

4.1 В номерах запрещается:

- использовать тройники и удлинители, мощные электроприборы, в том числе нагревательные (кроме электрооборудования из списка карты номера);
- оставлять открытыми кран холодной, горячей воды, в том числе после ухода из номера;
- открывать окна и наружные входные двери при работающем кондиционере.

5. Въезд и парковка автотранспорта

5.1 Въезд машин на территорию санатория осуществляется согласно документированной процедуры «О пропускном и внутриобъектовом режиме».

5.2 Запрещается оставлять транспортные средства на заездах и выездах, внутренних проездах.

**Правила
предоставления гостиничных услуг в ООО «Санаторий «Зеленая роща»**

6. Услуги предоставляемые санаторием

6.1 Санаторий предоставляет основные услуги, которые входят в стоимость проживания:

- предоставление номера для проживания;
- уборка номеров;
- вызов «скорой помощи»;
- пользование аптечкой;
- оказание первой медицинской помощи;
- вызов такси;
- предоставление трансфера (электромобиль) по территории санатория;
- утренняя побудка (по просьбе);
- Wi-Fi;
- хранение ценностей, хранение багажа;
- вручение корреспонденции гостям;
- глажение, предоставление утюга, гладильной доски;
- банкомат «Сбербанк» (прием платежей по кредитным картам);
- предоставление туристской информации.

6.2 Санаторий оказывает гостям дополнительные услуги в соответствии с действующим в Обществе Прейскурантом цен:

- комплекс медицинских услуг;
- бассейн, тренажерный зал;
- бильярд, теннис;
- прокат лыж, коньков, велосипедов;
- круглосуточная автостоянка;
- предоставление конференц-залов в Центре Досуга и сервиса;
- предоставление банкетных залов;
- обслуживание в номере в часы завтрака;
- караоке, экскурсии,
- кафе, магазин, аптека;
- почтовые и телеграфные услуги и т.д.;

6.3 Санаторий принимает гостей для проживания круглосуточно. В пользование предоставляется номер на определенное количество мест. Дети до 14 лет могут быть заселены только вместе с родителями или с сопровождающим лицом.

6.4 Текущая уборка (влажная уборка, вынос мусора, мытье посуды, уборка туалетных комнат) проводится ежедневно.

6.5 После выезда гостей проводится генеральная уборка (замена белья, дезинфекция санузла, мытье холодильников и т.д.).

6.6 Для категории номеров «Три звезды» (корпус №2, №3, коттедж):

**Правила
предоставления гостиничных услуг в ООО «Санаторий «Зеленая роща»**

- смена постельного белья производится - один раз в три дня (при обнаружении загрязнений – сразу);
- смена использованных полотенец – ежедневно;

6.7 Для категории номеров «Две звезды» (корпус №1, №4):

- смена постельного белья производится - один раз в пять дней (при обнаружении загрязнений – сразу);
- смена использованных полотенец – один раз три дня (при обнаружении загрязнений – сразу).

7. Бронирование номеров

7.1 Заявки на бронирование принимаются от физических и юридических лиц посредством телефонной, электронной, факсимильной и иных видов связи. В заявке должны содержаться сведения о категории номеров, количестве гостей, сроках заезда, времени проживания, питания (завтрак, обед, ужин) и форме оплаты. Образец заявки на сайте www.green-kurort.ru.

7.2 В случае, если гость аннулирует заявку на бронирование до даты запланированного заезда, оплата возвращается:

- для индивидуальных Гостей – за 2 суток до даты заезда;
- для групп (от 5 Гостей) – за 5 суток до даты заезда.

7.3 В случае опоздания гостя с него взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки, бронь аннулируется и его размещение в санатории производится в порядке общей очереди. Данное положение распространяется только на гарантированное бронирование.

В случае, если бронирование имеет статус «негарантированное» (предварительная оплата не произведена), бронь аннулируется в 14:00 часов дня предполагаемого дня заезда. Размещение Гостя при заезде после 14:00 часов осуществляется при наличии свободных мест.

8. Ранний выезд

8.1 В случае, если гость выезжает раньше даты выезда, санаторий взимает неустойку в размере 10% от возвращаемой суммы. Дата выезда дополнительно подтверждается гостем при заезде.

8.2 Гость имеет право изменить дату выезда без каких-либо штрафных санкций не позднее дня заезда.

8.3 Денежные средства, оплаченные за услуги, возвращаются в день расторжения договора или в другой срок, но не позднее, чем в течение 7 рабочих

**Правила
предоставления гостиничных услуг в ООО «Санаторий «Зеленая роща»**

дней со дня предъявления соответствующего требования, путем подачи заявления.

9. Порядок оплаты гостиничных услуг

9.1 Стоимость номера (места в номере), а также форма его оплаты за проживание в санатории осуществляется согласно действующего в Обществе Прейскуранта цен. Заселение производится только после внесения оплаты.

9.2 Расчетный час: время заезда – 12:00 местного времени, время выезда (расчетный час) 12.00 часов по местному времени.

- оплата за проживание осуществляется посуточно в соответствии с единым расчетным часом с 12:00 часов текущих суток по местному времени.

- при проживании не более суток (24 часов) оплата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

- при проживании с 0:00 до 23:59 одних календарных суток плата взимается за сутки. При этом оплата взимается по тарифу, действующему на момент заезда Гостя.

В случае заезда Гостя с 00:00 до 12:00 часов местного времени взимается плата в размере 50% от стоимости суток проживания в номере по действующему на время заезда тарифу. В таком случае завтрак, при его заказе Гостем, оплачивается дополнительно.

В случае выезда Гостя после 12:00 оплата за проживание взимается в следующем порядке:

- выезд с 12:00 до 23:59 местного времени – оплата за половину суток (50%) стоимости номера соответствующей категории по последнему примененному тарифу (округление цифр при расчете производится по правилам математического округления до рубля).

- выезд после 0:00 местного времени - оплата за полные сутки.

9.3 Оплата производится только в российских рублях - наличным или безналичным перечислением.

9.4 За проживание детей в возрасте до 7 лет без предоставления отдельного места оплата не взимается.

9.5 При размещении детей до 7 лет на дополнительное место оплата производится согласно действующего в Обществе Прейскуранта цен.

9.6 Заселение осуществляется по предъявлению паспорта, военного билета, удостоверения личности или иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность гостя.

9.7 Договор с ООО «Санаторий «Зеленая роща» считается заключенным после оформления проживания на оказание гостиничных услуг.

**Правила
предоставления гостиничных услуг в ООО «Санаторий «Зеленая роща»**

9.8 При оформлении проживания в санатории выдается карта гостя, кассовый чек, расходная накладная, счет-фактура, акт выполненных работ (для юридических лиц при безналичной форме оплаты), что является подтверждением о заключении договора на оказание услуг между потребителем и исполнителем услуг. В расходных документах указываются следующие сведения:

- Ф.И.О. потребителя;
- сведения о предоставляемом номере;
- цена номера (места в номере);
- другие необходимые данные по усмотрению исполнителя.

9.9 Санаторий гарантирует конфиденциальность персональных данных в соответствии с ФЗ №152 «О персональных данных» от 27.07.2006 г. При отказе об использовании персональных данных, на ресепшн имеется журнал для внесения записи.

9.10 В случае отказа Гостя от проживания в течение получаса с момента заселения в номер, санаторий взимает неустойку в размере 10 % от возвращаемой суммы.

9.11 В случае продления срока проживания Гость обязан проинформировать об этом Службы приема и размещения гостей не позже, чем за сутки и оплатить в кассе санатория не позднее 20:00 (местного времени).

9.12 Продлить срок проживания в том же номере возможно при отсутствии на него брони другим лицом.

9.13 Постановка (регистрация) на учет иностранных граждан осуществляется в территориальных подразделениях УФМС России по Республике Башкортостан Службой приема и размещения гостей при наличии паспорта, визы, миграционной карты. Для гостей ближнего зарубежья – без визы.

10. Прекращение проживания в санатории. Отказ в заселении

10.1 Гость прекращает проживание в санатории с наступлением даты и времени выезда, указанной в анкете гостя/ карте гостя.

10.2 Если гость нарушает внутренние правила проживания в санатории, что приводит к материальным убыткам или создаёт неудобства для проживания других посетителей, администрация санатория имеет право отказать в проживании или осуществить выселение согласно действующего документа, без возврата денежных средств.

10.3 Администрация санатория имеет право отказать в заселении в случае если:

- отсутствует документ, удостоверяющий личность, документ недействителен, просрочен;
- отсутствует оплата за номер в установленном порядке;

Правила предоставления гостиничных услуг в ООО «Санаторий «Зеленая роща»

- гость в нетрезвом состоянии, неадекватно, агрессивно себя ведёт, имеет неопрятный внешний вид;
 - гость отказывается соблюдать внутренние правила проживания (режим курения, парковки и т.д.);
 - гость внесён в список нежелательных гостей.
- В спорных случаях вопросы решает администрация санатория.

11. Ответственность санатория

11.1 Администрация санатория при оформлении проживания в санатории обязана информировать гостя о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты. Информация должна находиться в доступном для ознакомления месте и должна содержать:

- настоящий «Порядок предоставления гостиничных услуг в ООО «Санаторий «Зеленая роща»;
- сведения о санатории и номера контактных телефонов;
- сведения о вышестоящей организации;
- сведения о присвоении категории, наименования аккредитованной организации, проводившей классификацию, даты выдачи и номера свидетельства, срока его действия;
- перечень услуг, входящих в стоимость размещения;
- прейскурант цен на номера;
- перечень и прейскурант цен на дополнительные услуги, оказываемые за отдельную плату;
- форма и порядок оплаты;
- предельный срок проживания в гостинице (если он установлен);
- сведения о работе размещенных на территории санатория мест общественного питания, торговли, связи, бытового обслуживания и др.
- перечень категорий граждан, которые имеют право на получение льгот, а также перечень этих льгот;
- правила проживания в санатории;
- сведения, куда потребитель может обратиться с вопросами по «Защите прав потребителей».

11.2 В каждом номере должна быть информация о правилах проживания в санатории, правила противопожарной безопасности, правила пользования электробытовыми приборами, карта номера, телефонный справочник, перечень предоставляемых средством размещения услуг и рекламные информационные материалы (буклеты, брошюры и пр.), инструкция для проживающих о действиях в случае пожара и в экстремальных условиях, анкета гостя.

Правила предоставления гостиничных услуг в ООО «Санаторий «Зеленая роща»

11.3 Администрация санатория не несет ответственности за сохранность вещей Гостя при передаче ключа от номера другим лицам, при нахождении в номере приглашенных, а также при утере ключа, за оставленные денежные средства в любом выражении, ценные бумаги, предметы, драгоценности и личные вещи в номере и за пределами номера.

11.4 При обнаружении забытых вещей администрация санатория принимает все меры для возврата их владельцам. Обнаруженные оставленные/забытые/потерянные вещи гостя регистрируются в "Журнале забытых вещей».

11.5 Администрация санатория не несет ответственности при форс-мажорных обстоятельствах работы городских служб (аварийное отключение электрической энергии, отопления, водоснабжения).

11.6 Администрация санатория имеет право посещать номер без согласования с гостем, кроме уборки номера, в случаях пожара, задымления, затоплений. А также в случаях нарушения Гостем правил проживания.

11.7 В случае отсутствия Гостя по месту проживания более, чем сутки (или по прошествии 6 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация имеет право создать комиссию и произвести опись имущества, которое находится в номере.

11.8 В случае возникновения жалоб со стороны Гостя, администрация принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством РФ.

11.9 Ответственность за соблюдением настоящих правил предоставления гостиничных услуг в ООО «Санаторий «Зеленая роща» возложена на руководителя службы приема и размещения гостей.

11.10 Контроль за соблюдением настоящих правил предоставления гостиничных услуг в ООО «Санаторий «Зеленая роща» осуществляется руководством предприятия.

12. Права и обязанности потребителя

12.1 Право на внеочередное размещение в санатории при наличии свободных мест имеют:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, представители Администрации Президента, Государственного собрания и Правительства Республики Башкортостан;
- работники прокуратуры, сотрудники ФСБ и органов внутренних дел;
- инвалиды 1 группы и лица, сопровождающие их;
- участники Великой Отечественной войны, инвалиды 2-й и 3-й групп и лица, сопровождающие их;

**Правила
предоставления гостиничных услуг в ООО «Санаторий «Зеленая роща»**

- другие категории граждан, в соответствии с действующим законодательством РФ.

12.2 Проживающие в санатории обязаны:

- строго соблюдать правила пожарной безопасности;
- с 23:00 до 7:00 часов (местного времени) соблюдать тишину;
- нести ответственность за действия приглашенных к себе в номер посетителей;
- соблюдать установленный в санатории порядок проживания;
- соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и на территории санатория;
- бережно относиться к имуществу и оборудованию санатория;
- возмещать ущерб, в случаях утраты, различных повреждений или порчи имущества предприятия в соответствии с действующим в Обществе Прейскурантом цен;
- при выходе из номера закрывать кран горячей/холодной воды, окна, выключать свет, телевизор, кондиционер, чайник;
- своевременно и в полном объеме производить оплату;
- при выезде сдать занимаемый номер горничной, ключи от номера администратору на ресепшн.

12.3 В санатории запрещается:

- оставлять в номере посетителей, а также передавать ключи от номера третьим лицам;
- хранить в номере легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества;
- держать в номере животных и птиц;
- курить в номере, коридорах, лестничных маршах санатория;
- нарушать покой гостей, проживающих в соседних номерах.

При обнаружении подозрительных предметов в местах общественного пользования необходимо сообщать службе внутреннего контроля.