



1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Правила проживания и поведения в санатории «Голден» (далее по тексту – «Правила») разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства РФ № 1085 от 09.10.2015 г, Федеральным законом РФ от 18.07.2006 г. № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Приказом Министерства здравоохранения РФ от 05 мая 2016 г. № 279н «Об утверждении Порядка организации санаторно-курортного лечения».

1.1. Под санаторием «Голден» в тексте данных Правил следует подразумевать весь санаторно-курортный комплекс, расположенный по адресу: Республика Крым, г. Алушта, ул. Красноармейская, д. 9 (далее по тексту – «Санаторий»).

1.2. Под Гостем в тексте данных правил следует подразумевать физическое лицо, правомерно находящееся на территории Санатория, пользующееся услугами Санатория.

1.3. Настоящие Правила регламентируют основные требования к предоставлению услуг, а также регулируют отношения между Гостями и ООО «САНАТОРИЙ «ГОЛДЕН».

1.4. Все процедуры, связанные с обслуживанием Гостей, регламентируются стандартами, утвержденными Директором ООО «САНАТОРИЙ «ГОЛДЕН». Эти стандарты обязательны к исполнению сотрудниками Санатория.

1.5. Данные правила обязательны для соблюдения всеми Гостями Санатория.

2. УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ САНАТОРИЕМ

2.1. Санаторий предоставляет физическим лицам санаторно-курортные услуги (далее – услуги).

2.2. Режим работы Санатория: круглогодичный, круглосуточный.

2.3. Все услуги Санатория делятся на основные, которые входят в стоимость санаторно-курортной путевки, и дополнительные, которые предоставляются за отдельную плату.

2.4. К основным услугам относятся:

2.5.1. Резервирование номера.

2.5.2. Круглосуточная служба приема и размещения.

2.5.3. Медицинские услуги – вызов скорой помощи, пользование аптечкой, медпунктом (круглосуточно).

2.5.4. Санаторно-курортное оздоровление и лечение согласно выбранной санаторно-курортной путевке.

2.5.5. Предоставление услуг питания – питание по системе «шведская линия» в ресторане и по показаниям разработка диетических столов либо предоставление комплексных обедов.

2.5.6. Регулярная уборка номеров (уборка пыли, ванных комнат, вынос мусора).

2.5.7. Регулярная смена постельного белья и полотенца. При необходимости может быть осуществлена внеочередная смена белья по просьбе Гостя.

2.5.8. Доставка на пляж, шезлонги и полотенца на пляже¹.

2.5.9. Пользование открытым и крытым бассейнами², римской термой, сауной³, тренажерным залом.

Примечание 1. Доставка на пляж осуществляется только в тёплое время года, с мая по сентябрь. На пляже Гость может получить полотенце только после предоставления карты для получения полотенца, а также по просьбе Сотрудника пляжа после предъявления карты-ключа от номера. Данные карты выдаются Гостю при поселении и подлежат возврату при выезде.

Примечание 2. Открытый бассейн доступен в тёплое время года (с мая по сентябрь). Для посещения открытого и крытого бассейнов необходимо иметь медицинскую справку. Посещение бассейнов детьми до 2-х лет допускается только в специальных водонепроницаемых памперсах приобретаемых за счет Гостей. Посещение одного ребенка осуществляется в сопровождении одного взрослого. Перед посещением бассейнов необходимо принять душ, смыть остатки косметики и крема. При посещении открытого бассейна Гость может получить полотенце только после предоставления карты для получения полотенца. Даная карта выдается Гостю при поселении и подлежит возврату при выезде.

Полотенца при посещении крытого бассейна выдаются только после предъявления санаторно-курортной книжки или карты гостя. Действие карты для получения полотенца не распространяется на крытый бассейн.

Примечание 3. *Услуга пользования сауной и римской термой является общедоступной и осуществляется в режиме «open doors» (открытых дверей) и не может быть индивидуальной для брони.*

2.5.10. Услуги детской комнаты.

2.5.11. Анимация для взрослых и детей.

2.5.12. Бесплатный WI-FI на всей территории и в номерах.

2.5.13. Сейф для хранения ценных вещей, находящихся в номерах категории «Люкс», «Полулюкс», «Комфорт», «Стандарт А».

2.5.14. Вызов такси.

2.5.15. Рекламное информирование о проводимых мероприятиях.

2.5.16. Услуги бизнес-центра.

2.5.17. Побудка к определенному времени.

2.5.18. Предоставление комплекта посуды, столовых приборов, нитки, иголки, кипятка.

2.5.19. Услуги автопарковки.

2.6. Дополнительные услуги (платные):

2.6.1. Амбулаторно-поликлиническая помощь.

2.6.2. Организация встречи и отправки Гостей на индивидуальном транспорте (трансфер).

2.6.3. Организация индивидуальных экскурсий.

2.6.4. Прокат велосипедов.

2.6.5. Организация конференций, семинаров, тренингов.

2.6.6. Бизнес-услуги (копирование, распечатка документов).

2.6.7. Услуги по стирке одежды.

2.6.8. Дополнительные услуги центра восстановления здоровья, которые не входят в выбранную Гостем лечебную путевку или оздоровительную программу.

2.6.9. Безалкогольные напитки в баре «Голден» и в баре у бассейна «Куба» (в период работы открытого бассейна).

2.6.10. Санаторий может предоставлять иные услуги Гостям на платной основе. Уточнить информацию о дополнительных услугах можно на стойке регистрации.

3. ПРОЖИВАНИЕ И ПОВЕДЕНИЕ НА ТЕРРИТОРИИ САНАТОРИЯ

3.1. Расчетное время в Санатории:

– *заезд с 13:00;*

– *выезд до 10:00 местного времени.*

3.2. К установленному времени заезда, Санаторий обязан предоставить забронированный номер согласованной категории. Право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за Администрацией Санатория.

3.3. После полной оплаты стоимости услуг, на Гостя оформляется санаторно-курортная путевка, санаторно-курортная книжка и выдаются карта-схема территории, информационный лист, ключ-карта от номера, фирменный брендированный браслет, который администратор одевает на руку Гостю.

3.4. При поселении гость обязан предъявить:

– документ, удостоверяющий личность²;

– при поселении от туристической фирмы предоставить ваучер, подтверждающий право на получение услуг в Санатории;

– страховой полис (при наличии);

– санаторно-курортную карту для взрослых и детей от 7 лет, с пройденным медицинским обследованием по месту жительства и с заключением врача о допуске к лечению/оздоровлению в Санатории, по утвержденной форме. В случае не представления или представления ненадлежащим образом оформленной санаторно-курортной карты, проведение первичного обследования с назначением лечения и оформлением карты осуществляется Санаторием за дополнительную плату, согласно утвержденному Санаторием Прейскуранту цен;

– справку для посещения бассейна, справку об эпидемиологическом окружении, справку на энтеробиоз, справку о прививках (для детей).

Регистрация в Санатории несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Примечание 5. Документами, удостоверяющими личность, согласно Постановлению Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», являются:

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорт гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельство о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорт, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации – для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный 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;
- разрешение на временное проживание лица без гражданства;
- вид на жительство лица без гражданства.

3.5. Санаторно-курортная путевка предоставляется детям от 7-ми лет. Детям до 7-ми лет лечение предоставляется за отдельную плату, согласно прейскуранту цен Санатория.

3.6. Поселение до двух детей до 7-ми лет осуществляется бесплатно. Поселение третьего и каждого последующего ребенка до 7-ми лет производится по стоимости размещения на дополнительных местах для детей от 7 до 12 лет. Стоимость размещения на дополнительных местах зафиксирована прейскурантом цен.

3.7. При заселении в номер Гость должен проверить наличие в номере предметов, согласно описи, находящейся в каждом номере, произвести визуальный осмотр мебели и другого оборудования номера на наличие каких-либо повреждений. В случае обнаружения неполного комплекта или повреждений мебели и другого оборудования незамедлительно сообщить горничной или администратору.

3.8. О своем выезде Гость обязан сообщить администратору на стойке регистрации заблаговременно. При выезде, освобождении номера, проживающий сдает номер горничной на наличие и сохранность в номере предметов, согласно описи. После проверки номера горничной, Гость сдает ключ-карту от номера и карту для получения полотенца администратору.

3.9. Отрывной талон санаторно-курортной путевки можно получить при выезде у администратора на стойке регистрации.

3.10. Дети принимаются без ограничений по возрасту и проживают совместно с родителями (попечителями, опекунами). Стоимость услуг, предоставляемых Санаторием для детей можно узнать при бронировании или на стойке регистрации.

3.11. Санаторно-курортная путевка предоставляется детям от 7-ми лет и сопровождающим лицам. Лечение для детей до 7-ми лет предоставляется только по индивидуальному согласованию с врачом-педиатром за дополнительную стоимость. Дети в любом возрасте могут находиться на территории Санатория только при наличии справки об отсутствии контакта с инфекционными больными.

3.12. Размещение граждан по их прибытию производится на срок, указанный в брони, но не более чем на 180 календарных дней, а для иностранных граждан – в пределах срока действия визы или миграционной карты.

3.13. Размещение с животными запрещено.

3.14. Оплата за услуги, предоставляемые в Санатории, осуществляется наличными деньгами в российских рублях или по безналичному расчёту.

3.15. Тарифы на услуги Санатория зависят от загрузки и от сезона, устанавливаются согласно системе динамического ценообразования и доводятся до сведения Гостей сотрудниками Санатория на стойке регистрации или при бронировании, а также на интернет-сайте Санатория.

3.16. Сухие пайки выдаются только в случае организованного и заранее согласованного с ресторанным комплексом выезда на экскурсию, позднего заезда/раннего выезда.

3.17. В Санатории запрещается:

- оставлять после 23:00 в номере посторонних лиц;
- передавать ключ/карту от номера посторонним лицам;
- курить в номерах, на балконах, в помещениях Санатория и на пляже, кроме мест, отведенных для этого;
- проносить на территорию Санатория легковоспламеняющиеся материалы, пиротехнические изделия, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть;
- Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны сообщить администрации Санатория о наличии у них оружия и представить документы, удостоверяющие данное право;

- пользоваться электронагревательными приборами (кроме тех, что находятся в номере), а также оставлять их в свое отсутствие включенными в сеть;
- переставлять мебель в номере;
- нарушать общественный порядок и режим тишины с 23:00 до 08:00;
- находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое;
- держать в номере животных;
- выносить из ресторана посуду, столовые приборы, продукты питания, кроме случаев, согласованных с медицинскими специалистами Санатория по состоянию здоровья;
- причинять вред растениям, пробовать ягоды, шишки, семена, растущие на территории Санатория;
- кормить рыб и бросать в них разные предметы;
- бросать предметы в чаши фонтанов, а также мыть в них руки и ноги, стирать вещи и обувь;
- наносить вред имуществу Санатория;
- пользоваться без причины пожарными лестницам;
- распивать спиртные напитки вне номера проживания;
- справлять физиологические нужды вне санузлов;
- оставлять детей без присмотра сопровождающих лиц.

В открытом и крытом бассейнах Санатория запрещается:

- посещение двух детей и более до 4-х лет в сопровождении только одного взрослого;
- прыгать в воду с бортов;
- бегать вокруг чаши бассейна;
- купание детей до 14 лет без присмотра родителей;

При нахождении на пляже запрещается:

- распивать спиртные напитки;
- курить вне специально отведенных для этого мест;
- приходить с животными;
- заплывать за буйки;
- купание во время шторма свыше 3-х баллов;
- нахождение во время шторма более 4-х баллов;
- нарушать общественный порядок, санитарно-гигиенические правила и нормы.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПРОЖИВАЮЩИХ ГОСТЕЙ

4.1. Гость обязан:

- соблюдать настоящие Правила, технику безопасности, требования противопожарной безопасности, электробезопасности, и прочие нормативные акты Санатория, требовать соблюдения их от членов своей семьи и третьих лиц, которых он пригласил в Санаторий;
- носить на руке фирменный браслет Санатория;
- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Санатория;
- при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- при обнаружении утраты, недостачи или повреждения своих вещей, без промедления заявить об этом администрации Санатории.
- возмещать причинённый материальный ущерб в соответствии с действующим законодательством и локальными документами Санатория, договором оказания санаторно-курортных услуг (оферта) и настоящими Правилами;

4.2. Гость имеет право:

- получать оплаченные услуги в полном объеме и в надлежащем качестве;
- требовать от Администрации Санатория должного исполнения настоящих Правил;
- получать от Администрации Санатория разъяснения по вопросам действия настоящих Правил.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ САНАТОРИЯ

5.1. Санаторий обязан:

- обеспечить размещение информации в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию Гостей настоящие Правила;
- информировать Гостей при оформлении их в Санатории о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты, а также обеспечить проживающим Гостям предоставление дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденным прейскурантом;
- обеспечить наличие в каждом номере правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами;

- обеспечивать конфиденциальность информации о Гостях и посетителях, кроме случаев, предусмотренных законодательством РФ;
- своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде

5.2. Санаторий вправе:

- произвести замену предоставленного на своей территории Гостю номера и требовать незамедлительного освобождения, ранее занимаемого Гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых Гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию;
- отказать Гостю в предоставлении услуг в случае не предоставления документов, указанных в Примечание 5 настоящих Правил и удержать плату за фактический простой номера, но не более чем за сутки;
- отказать Гостю в предоставлении услуг и выселить Гостя из Санатория в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за санаторно-курортные услуги и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности личности, здоровья или имущества других лиц;
- осуществить вызов полиции при нарушении Гостем общественного порядка, проявлении со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности личности, здоровья или имущества других лиц;
- посещать номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

5.3. Вещи, оставленные Гостем в номере, подлежащем освобождению, по истечении оплаченного срока проживания, а также вещи Гостей, найденные на территории Санатория, помещаются Санаторием на хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение с возложением на Гостя всех расходов по их содержанию. Помещение вещей на хранение осуществляется Администрацией Санатория в присутствии сотрудников службы безопасности Санатория с составлением соответствующего акта. Администрация Санатория принимает незамедлительные действия к возврату потерянных, оставленных или забытых вещей владельцам.

5.4. Санаторий хранит забытую Гостем вещь и напитки, при условии нахождения последних в закупоренном состоянии производителем, в течение 6 (шести) месяцев; продукты питания – хранению не подлежат. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Санатория (за исключением номеров и туалетных кабин) камер видеонаблюдения.

5.5. Согласно Федеральному закону от 18 июля 2006 г. № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» принимающая сторона с соблюдением сроков, установленных настоящим Федеральным законом:

- представляет уведомление о прибытии иностранного гражданина в место пребывания в орган миграционного учета непосредственно либо через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр) либо направляет его в установленном порядке почтовым отправлением или с использованием входящих в состав сети электросвязи средств связи (в случае, предусмотренном частью 10 настоящей статьи), за исключением случаев, предусмотренных частями 3, 3.1 и 4 настоящей статьи;
- передает иностранному гражданину отрывную часть бланка уведомления о прибытии данного иностранного гражданина в место пребывания.

5.6. Согласно Федеральному закону от 18 июля 2006 г. № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» при убытии иностранного гражданина из Санатория, Администрация обязана не позднее двенадцати часов дня, следующего за днем убытия данного иностранного гражданина, в установленном порядке уведомить об этом орган миграционного учета.

6. ПРЕТЕНЗИИ И СПОРЫ

6.1. Книга отзывов и предложений находится у администратора Службы приёма и размещения и выдается по первому требованию Гостя.

6.2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме до окончания периода пребывания в Санатории.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

7.1. Гость несет ответственность за жизнь, здоровье, безопасность проживающих с ним детей, а так же несет ответственность за их действия и действия третьих лиц, которых он пригласил, повлекшие нанесение ущерба имуществу Санатория и третьим лицам.

7.2. Гость возмещает Санаторию ущерб, в случае утраты или повреждения имущества Санатория, а также несет ответственность за иные совершенные им нарушения и противоправные действия.

Ущерб имуществу, нанесенный Гостем, возмещается на месте, о чем составляется Акт о порче имущества, который подписывается сторонами. Стоимость утраченного или поврежденного имущества возмещается Гостем по рыночным ценам, действующим на момент совершения данного ущерба, или Гостем выплачивается стоимость ремонта поврежденного имущества.

Если Гость не желает подписывать Акт о порче имущества и возмещать убытки, Санаторий вправе вызвать полицию и оформить соответствующее заявление. При этом Акт о порче имущества, подписанный Санаторием в одностороннем порядке, с наличием отметки об отказе Гостя от его подписания, является для сторон юридически действительным, порождающим обязанность Гостя возместить причиненные ним убытки.

7.3. В случае утери/порчи ключ-карт от номеров, карт для получения полотенец и/или полотенец, которые выдаются Гостю для посещения пляжа и открытого/закрытого бассейнов, Гость компенсирует их стоимость согласно утвержденного прейскуранта на дату утери/порчи либо не менее:

- карта-ключ от номера – 100 (Сто) рублей;
- карта для получения полотенца – 400 (Четыреста) рублей;
- полотенце пляжа и/или открытого/закрытого бассейнов – 400 (Четыреста) рублей.

7.4. Санаторий не несет ответственности за:

- посещение различных объектов по инициативе Гостей за пределами Санатория;
- употребление продуктов питания, приобретенных за пределами территории Санатория;
- за имущество Гостей во время нахождения на пляже;
- за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, которые не переданы на хранение Администрации Санатория или не помещены в индивидуальный сейф;
- вред, причиненный здоровью и жизни Гостей, не соблюдающих настоящие Правила;
- ухудшение состояния здоровья Гостя в процессе оказания Услуг, причиной которых явилось предоставление Гостем недостоверных данных о заболеваниях, указанных в санаторно-курортной карте.