

Правила предоставления гостиничных услуг АО санаторий «Металлург»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в АО санаторий «Металлург» (далее – Санаторий) разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», статьей 3¹ Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

1.2. Настоящие правила регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг при заключении и исполнении договора о предоставлении указанных услуг между Заказчиком (потребителем) и АО санаторий «Металлург», включенным в государственный реестр юридических лиц, предоставляющих потребителю гостиничные услуги, а также связанные с ними дополнительные услуги в АО санаторий «Металлург».

1.3. Акционерное общество санаторий «Металлург» расположено по адресу: 426009, Российская Федерация, Удмуртская Республика, г. Ижевск, ул. Курортная, д. 2

АО санаторий «Металлург» зарегистрировано Инспекцией МНС России по Первомайскому району г.Ижевска Удмуртской Республики за основным государственным регистрационным номером (ОГРН) 1021801660870 (Свидетельство серия 18 № 1188297), ИНН 1835012287

АО санаторий «Металлург» имеет свидетельство о присвоении гостинице категории «Три звезды», предусмотренной положением о классификации гостиниц, утверждаемым в соответствии с частью седьмой статьи 5 Федерального закона «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации». Регистрационный номер 18/АА-53/56-2020, Перечень МЭ №550023558. Аккредитованная организация, осуществляющая классификацию гостиниц Общество с ограниченной ответственностью «УЦС» Регистрационный номер аттестата регистрации № АА-53 от 18.03.2020

Термины и определения, применяемые в тексте правил:

"бронирование" - закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны Санатория;

"время выезда (расчетный час)" - время, установленное Санаторием для выезда потребителя;

"время заезда" - время, установленное Санаторием для заезда потребителя;

"заказчик" - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя;

"потребитель (Гость)" - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

"цена номера (места в номере)" - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Санаторием, оказываемых за единую цену. Понятия "гостиница" и "гостиничные услуги", используемые в настоящих Правилах, имеют значения, определенные в Федеральном законе "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".

1.4. Режим работы Санатория - круглогодичный, прием круглосуточно.

Расчетным часом начала обслуживания (заезда) является 12.00 часов дня.

Расчетным часом освобождения номера (выезда) является 12.00 часов дня.

2. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг

2.1. Гостиничные услуги предоставляются Санаторием на основании договора, заключенного в письменной форме.

2.2. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2 сторонами, или подтверждения Санаторием заявки, направленной заказчиком (потребителем) Санаторию, а также в случае совершения заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата заказчиком (потребителем) соответствующей суммы Санаторию).

2.3. Заселение потребителя осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии

предоставления нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).

2.4. Гостиничные услуги оказываются при предъявлении документа, удостоверяющего личность, оформленного в установленном порядке, и полной оплаты услуг в соответствии с заявкой.

2.5. Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации".

Постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

2.6. Ответственным должностным лицом Санатория за исполнение законодательных нормативных документов указанных в п.2.5. настоящих Правил является начальник службы приема и размещения, в его отсутствие старший администратор службы приема и размещения.

2.7. Размещение Гостей по их прибытию производится на срок, указанный в заявке.

2.8. При наличии свободных номеров размещение в Санатории может осуществляться до расчетного времени начала обслуживания без взимания дополнительной платы, но не ранее 09:00 часов.

2.9. При оформлении (регистрации) проживания в Санатории в службе приема и регистрации выдается карта Гостя, подтверждающая заключение договора на оказание услуг, в которой указаны:

- фамилия, имя, отчество Гостя;
- категория номера;
- номер комнаты;
- количество суток проживания;
- сроки проживания;
- ответственное лицо (должность, подпись, расшифровка Ф.И.О.)

2.10. Для проживающих Гостей вход в спальные корпуса Санатория осуществляется по карте Гостя.

2.11. При бронировании или свободном поселении (без предварительного бронирования) Гость выбирает категорию номера. Право предоставления конкретного номера из выбранной Гостем категории остается за Санаторием.

2.12. Общее количество проживающихGuestов в номере не должно превышать количество мест в номере, исключение составляет проживание детей до 6 лет.

2.13. Санаторий оставляет за собой право отказать в оформлении размещения лицам, находящимся предположительно в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

3. Порядок и условия бронирования номеров

3.1. Заявки на бронирование принимаются специалистами отдела маркетинга, продаж и регистрации. Заявка должна содержать: Ф.И.О., паспортные данные Гостя (для юридического лица – фирменное наименование, адрес, ИНН, КПП), телефон и (или) факс, e-mail, категорию и количество номеров, даты проживания, формы оплаты, а по желанию Гостя – дополнительные услуги. Изменение ранее сделанной заявки направляется в такой же форме, как и первоначальная.

3.2. Предварительный заказ (бронирование) услуг проживания в Санатории осуществляется путем направления заявки в отдел маркетинга, продаж и регистрации посредством телефонной, факсимильной связи, электронной почты или иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от заказчика.

3.3. Отказ от ранее забронированных услуг проживания в Санатории осуществляется Гостем в письменной (факс, электронная почта) или в устной форме (по телефону), если иное не предусмотрено условиями бронирования.

3.4. Гарантией предоставления услуг проживания в Санатории является полная либо частичная (за первые сутки проживания) оплата Гостем забронированных услуг.

3.5. Санаторий применяет следующие виды бронирования:

а) Гарантированное бронирование, при котором Санаторий ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. Бронирование гарантируется путем предоплаты первых суток проживания. Оплата производится после получения подтверждения бронирования Санаторием. Предоплата производится безналично банковским переводом, а также любым другим способом наличной или безналичной оплаты. Оплата производится Гостем в течение 3 (трех) банковских дней после получения подтверждения бронирования от Санатория, но не позднее даты заезда. В случае неоплаты в установленные сроки бронирование считается аннулированным без предварительного предупреждения. При неприбытии или поздней (несвоевременной) аннуляции бронирования, Санаторий производит возврат Гостю произведенной предоплаты за вычетом платы за фактический простой номера, но не более чем за сутки.

б) Негарантированное бронирование, при котором Санаторий ожидает Гостя до 18:00 часов, в день заезда, первая оплата производится Гостем по прибытии в Санаторий. При неприбытии до 18 часов по местному времени бронирование автоматически аннулируется. Обязательства Санатория по размещению прекращаются, а размещение производится при наличии мест на общих основаниях.

3.6. Санаторий вправе отказать в заключение договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

4. Порядок оплаты и информация об услугах.

4.1. Оплата Заказчиком гостиничных услуг и дополнительных услуг, предоставляемых Санаторием, осуществляется в соответствии с Прейскурантами, утвержденными генеральным директором-главным врачом Санатория, в рублях РФ. Оплата может быть произведена путем внесения наличных денежных средств в кассу Санатория или путем перечисления денежных средств на расчетный счет Санатория. Предоставление услуг проживания осуществляется после полной оплаты услуг до даты прибытия или в день прибытия.

4.2. Оплата за проживание взимается в соответствии с установленным в настоящих правилах расчетным часом (п.1.4).

4.3. При заезде Гостя с 00:00 часов до установленного расчетного часа начала обслуживания, в случае наличия свободных номеров и проживания не менее суток, с Гостя взимается плата за проживание до установленного расчетного часа в размере платы за половину суток, установленную Прейскурантом.

4.4. При размещении без предварительного бронирования и (или) проживании не более суток плата взимается за сутки.

4.5. В случае задержки выезда Гостя после расчетного часа менее 12 часов взимается плата за половину суток, исходя из действующего в Санатории на дату выезда Прейскуранта. Гостю предоставляется право пользования номером до 00:00 часов.

4.6. Продление проживания в Санатории осуществляется в отделе маркетинга, продаж и регистрации при наличии свободных номеров. Гость должен сообщить в отдел маркетинга, продаж и регистрации о своем намерении продлить проживание не менее чем за 2 часа до расчетного часа, в противном случае Санаторий имеет право переселить Гостя в другой номер либо отказать в продлении проживания. Продление проживания производится не менее чем на половину суток и с обязательной предварительной оплатой проживания за весь продленный период.

4.7. При необходимости Санаторий может предоставить дополнительное место в номере. Оплата за дополнительное место взимается в соответствии с действующим Прейскурантом.

4.8. При наличии свободных мест, по желанию Гостя (одному лицу) может предоставляться номер на два места с полной оплатой стоимости номера.

4.9. В случае если Гость воспользовался номером и/или заявил об отказе от размещения позднее одного часа после поселения, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

4.10. При выезде Гостя ранее оплаченного срока проживания расчет производится за фактическое время проживания (не менее чем за сутки) и оказанные дополнительные платные услуги. Сумма, превышающая стоимость фактического проживания и оказанных дополнительных платных услуг, возвращается Гостю. Возврат осуществляется в соответствии с Положением о порядке возврата денежных средств за неоказанные услуги по

санаторно-курортным путевкам (курсовкам), путевкам на отдых, отдельным видам медицинских и других услуг в АО санаторий «Металлург».

4.11. Дополнительные платные услуги, оказываемые Санаторием, оплачиваются Гостем в соответствии с действующими Прейскурантами. Информация о перечне и стоимости дополнительных платных услуг предоставляется в спальнях корпусах Санатория или на сайте Санатория.

4.12. Без дополнительной оплаты Гостю предоставляются услуги:

- Вызов скорой медицинской помощи, других специальных служб.
- Пользование медицинской аптечкой.
- Доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении.
- Побудка к определенному времени.
- Предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.
- Вызов такси.
- Пользование беспроводным Интернетом WI-FI.

5. Обязанности гостя

5.1. Гость, проживающий в санатории, обязан:

5.1. Соблюдать установленный Санаторием порядок проживания и порядок оплаты предоставляемых услуг;

5.2. Соблюдать тишину, общественный порядок в Санатории (не шуметь, громко не разговаривать, не включать громко ТВ);

5.3. Соблюдать чистоту и порядок в номере, бережно относиться к имуществу и оборудованию Санатория;

5.4. Соблюдать правила противопожарной безопасности;

5.5. Покидая номер, закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и другие электроприборы;

5.6. По истечении оплаченного срока проживания освободить номер;

5.7. Своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные санаторием платные услуги, не включенные в стоимость номера;

5.8. Обеспечивать доступ в номер работников Санатория не реже, чем каждые три дня в течение срока проживания в санатории для проведения текущей уборки номера и смены постельного белья;

5.9. В случае утраты или повреждения имущества Санатория возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер возмещения определяется в соответствии с действующим в Санатории Перечнем имущества, подлежащего возмещению в случае нанесения материального ущерба;

5.10. При выезде из Санатория произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, уведомить службу приема и размещения о своем выезде и сдать ключ от номера администратору спального корпуса.

6. Обязанности санатория

Санаторий обязуется:

6.1. Обеспечивать заявленное Санаторием качество предоставляемых услуг;

6.2. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Санаторием, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере, в спальном корпусе и в отделе маркетинга, продаж и регистрации Санатория;

6.3. Обеспечивать наличие в каждом номере информации о порядке проживания в Санатории, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами;

6.4. Предоставлять по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится у администратора спального корпуса и в отделе маркетинга, продаж и регистрации Санатория;

6.5. Не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия Гостя;

6.6. Обеспечивать смену постельного белья не реже чем через пять дней, смену полотенец не реже чем через три дня. По просьбе Гостя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец за дополнительную плату;

6.7. Незамедлительно рассматривать и принимать меры по требованию и жалобам Гостя;

Санаторий вправе: произвести замену предоставленного Гостю номера или места в Санатории. Требовать незамедлительного освобождения, занимаемого Гостем помещения, в случае необходимости осуществления в нем экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу проживания, или причин, препятствующих качественному и безопасному использованию помещения.

7. Дополнительная информация об условиях проживания

7.1. В Санатории запрещено:

- оставлять в номере приглашенных лиц в отсутствие основного Гостя. Приглашенные лица могут находиться в Санатории только при согласии Гостя с 08:00 часов до 23:00 часов. Гость несет ответственность как за своевременный уход приглашенных, так и за соблюдение ими правил проживания в Санатории. После 23:00 часов приглашенные лица должны покинуть Санаторий. В случае, когда приглашенные лица остаются в номере после 23:00 часов, администрация Санатория оставляет за собой право взимать плату с Гостя за проживание;
- оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера или карту Гостя;
- держать в номере животных и птиц;
- хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки), взрывчатые, токсичные материалы, оружие;

- пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;
- переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией Санатория;
- выносить из номеров принадлежащее Санаторию имущество;
- нарушать покой других Гостей, проживающих в Санатории.
- открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, в том числе при исполнении служебных обязанностей;
- распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в общественных помещениях санатория (холлы этажей), за исключением столовой (диетической);
- выносить продукты питания из столовой;
- курить в номерах и иных помещениях Санатория, а также в неустановленных для этого местах в соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака». Согласно статье 6.24 КоАП РФ на Гостя налагается штраф и возмещается сумма ущерба, вызванного курением в соответствии с действующим в Санатории Прейскурантом.

7.2. В случае нарушения условий, указанных в настоящем разделе, Санаторий вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

7.3. Санаторий имеет право отказать Гостю в дальнейшем проживании в Санатории в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременной оплаты оказанных услуг.

7.4. 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 сопровождающие их лица.

7.5. В случае отсутствия Гостя в номере по истечении срока проживания (если проживание не продлено и не оплачено в срок) более 3 часов Администрация Санатория вправе принять решение о создании комиссии и произвести опись имущества Гостя, оставленного в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов и остальных вещей Администрация Санатория помещает в камеру хранения, находящуюся у администратора спального корпуса.

8. Прочие условия

8.1. Санаторий не несет ответственности за материальный и (или) моральный ущерб, причиненный Гостю по независящим от Санатория причинам, либо из-за субъективной оценки Гостя.

8.2. Санаторий не несет материальной ответственности за имущество Гостя, оставленное в местах общественного пользования.

8.3. В случае выявления недостатков в предоставлении услуг Гость должен незамедлительно уведомить об этом администрацию Санатория. В случае невозможности устранения недостатков Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензии.

8.4. В случае направления в Санаторий Гостей Заказчиком, ответственность за достоверность сведений, относящихся к настоящим Правилам, несет непосредственно Заказчик, равно как и

ответственность за своевременность предоставления Гостю необходимых сопроводительных документов.

8.5 Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях и на территории Санатория (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

8.6. При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Санаторий руководствуются Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».