Приложение №1

к «Информации об оказании гостиничных

услуг в санатории-профилактории «Чистый ключ»

**Правила проживания в санатории-профилактории и пользования гостиничными услугами**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Законом «О защите прав потребителей» и постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 г № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». С правилами проживания Вы можете ознакомиться в «Папке гостя» в номере, на информационной доске в холле санатория-профилактория или на сайте www.kluch.su.

1.2. Служба приема и размещения работает круглосуточно.

1.3. В санатории-профилактории курение запрещено.

**2. БРОНИРОВАНИЕ НОМЕРА**

2.1. При желании Гость может забронировать номер в санатории-профилактории, оплатив его до заселения (гарантированное бронирование (п.п. 2.5.), либо без оплаты (негарантированное бронирование – п.п. 2.2.).

2.2. Негарантированное бронирование - бронирование гостиничной услуги в санатории-профилактории, при котором первая оплата производится гостем по прибытии в санаторий-профилакторий. Негарантированное бронирование происходит после получения гостем подтверждения бронирования от санатория-профилактория на условиях отсутствия финансовых гарантий гостя. В подтверждении обязательно указывается номер бронирования, сроки и условия заезда, калькуляция стоимости заказанного размещения.

2.3. 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-профилактория по размещению прекращаются, а размещение производится при наличии мест на общих основаниях.

2.4. Финансовых обязательств между санаторием-профилакторием и гостем при негарантированном бронировании не возникает.

2.5. Гарантированное бронирование сохраняется за гостем на протяжении первых суток размещения (до расчетного часа (12-00) дня, следующего за днем заезда). При неприбытии или поздней (несвоевременной) аннуляции бронирования, санаторий-профилакторий производит возврат гостю произведенной предоплаты за вычетом неустойки (стоимость первых суток размещения).

2.6. Предоплата при гарантированном бронировании производится безналичным 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-профилактория за сутки до заезда. В случае неоплаты в установленные сроки бронирование считается аннулированным без предварительного предупреждения.

**3. РАЗМЕЩЕНИЕ ГОСТЕЙ**

3.1. Размещение Гостей в санатории-профилактории осуществляется при предоставлении документов необходимых для регистрации, в том числе:

а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

д) 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;

е) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

з) вида на жительство лица без гражданства;

и) миграционной карты;

ж) вида на жительство.

3.2. Заезд в санаторий-профилакторий осуществляется с 14.00 по местному времени. Расчетный час – 12.00 дня по местному времени.

3.3. При оформлении проживания в санатории-профилактории Гость заполняет и подписывает регистрационную карту Гостя, что является полным и безоговорочным акцептом договора-оферты между Исполнителем и Гостем, а так же акцептом оферты Согласия на обработку персональных данных.

3.4. В стоимость номера входит: вызов такси, доставка в номер корреспонденции, предоставление фена, утюга и гладильной доски, вызов скорой помощи, других специальных служб, пользование медицинской аптечкой, побудка к определенному времени, предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов. Для того, чтобы воспользоваться перечисленными услугами, необходимо обратиться к администратору.

**4. ОПЛАТА ПРОЖИВАНИЯ**

4.1. В гостинице установлена посуточная оплата проживания.

4.3. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом - 12.00 часов текущих суток по местному времени санатория-профилактория.

4.4. При проживании не более суток (24 часа) с одной ночью (ночное время с 22.00 до 6.00 утра) плата взимается за сутки.

4.5. Размещение в гостинице с 00.00 часов до расчетного часа оплачивается 50% от стоимости номера в день заезда.

4.6. Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме после их оказания потребителю. С согласия потребителя (заказчика) оплата гостиничных услуг может быть произведена при заключении договора в полном объеме или частично.

4.7. В зависимости от способа оплаты гостиничных услуг, по окончании срока оказания услуг Гостю выдается счет и кассовый чек, либо счет и акт выполненных работ за оказанные гостиничные услуги.

4.8. За проживание детей в возрасте до 7 лет в одном номере с родителями без предоставления дополнительного места плата не взимается.

4.9. При предоставлении дополнительного места (постельное белье, завтрак) взимается плата.

**5. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ**

5.1. Соблюдать правила и порядок проживания.

5.2. Соблюдать правила противопожарной безопасности.

5.3. Соблюдать расчетный час (12.00 часов дня) и при выезде сдать номер, сообщив о своем отъезде сотрудникам службы приема и размещения.

5.4. Своевременно и в полном объеме оплачивать все оказанные платные услуги.

5.5. В случае задержки выезда заблаговременно согласовать с администратором время выезда.

5.6. В случае нанесения ущерба имуществу санатория-профилактория, оплатить его.

5.7. Не беспокоить проживающих в санатории-профилактории гостей, соблюдать тишину и порядок.

5.8. Не использовать в номере электронагревательные приборы.

5.9. Уходя из номера закрывать краны, окна, выключать свет и бытовые приборы.

5.10. Не рекомендуется приглашать в номер незнакомых людей, оставлять гостей одних в номере, передавать им ключи, оставлять дверь номера открытой.

5.11. Запрещается держать в номере животных.

**6. СОХРАННОСТЬ ИМУЩЕСТВА ГОСТЕЙ**

6.1. Санаторий-профилакторий «Чистый ключ» обеспечивает Гостям сохранность личных вещей, при условии соблюдения ими настоящих правил.

6.2. Исполнитель отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей, внесенных в гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

6.3. Внесенной в санаторий-профилакторий считается вещь, вверенная работникам Исполнителя, либо вещь, помещенная в номере.

6.4. Гостиница отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей потребителя при условии, если они были приняты на хранение Исполнителем

6.5. Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администратору санатория-профилактория.

6.6. Исполнитель освобождается от ответственности за утрату вещей в следующих случаях:

- потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, не заявил своевременно об этом администратору санатория-профилактория;

- утраченная вещь была оставлена в неотведенных для этого местах - у входа в санаторий-профилакторий, на стойке службы приема и размещения (если вещь при этом не была передана непосредственно в руки работника санатория-профилактория) и пр.;

- утраченная вещь относится к ценным вещам (деньги, драгоценности и пр.) и не была передана Исполнителю на хранение;

**7. ПОРЯДОК УЧЕТА, ХРАНЕНИЯ И УТИЛИЗАЦИИ ЗАБЫТЫХ ВЕЩЕЙ В САНАТОРИИ-ПРОФИЛАКТОРИИ**

7.1. В случае обнаружения забытых вещей Исполнитель немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен.

7.2. При обнаружении забытых Гостем вещей сотрудник должен сообщить об этом на ресепшн в течение 1 часа после обнаружения.

7.3. Найденная вещь, вносится в «Журнал регистрации оставленных и забытых вещей». По возможности, Исполнитель извещает владельца о находке, либо осуществляет поиск владельца.

7.4. Найденная вещь хранится на ресепшн.

7.5. Забытые вещи хранятся в санатории-профилактории в течение 6 месяцев.

7.6. Ценные вещи, деньги хранятся 1 год.

7.7. Продукты питания со вскрытой упаковкой не подлежат длительному хранению и подлежат утилизации. Если упаковка пищевых продуктов не нарушена, они подлежат хранению в течение 1 недели.

7.8. Если владелец не найден, по истечении указанных сроков данные вещи подлежат уничтожению в установленном порядке путем выброса в мусорный контейнер, либо передаются нашедшим их сотрудникам. Об этом делается соответствующая отметка в «Журнале регистрации оставленных и забытых вещей».

Процедура возврата забытых вещей:

7.9. Если уехавший Гость так или иначе сообщил о пропаже, администратор уточняет, когда и в каком месте была забыта вещь, и просит ее описать. Если вещь находится на хранении, ее возвращают. Если в «Журнале регистрации оставленных и забытых вещей» не обнаружена запись о требуемой гостем вещи, следует провести опрос сотрудников, чтобы, по возможности, обнаружить пропажу, а гостя попросить связаться с санаторием-профилакторием позднее.

7.10. Если вещь возвращается гостю лично, администратор составляет «Акт на возврат забытой вещи», в котором владелец расписывается в получении. Акты хранятся 1 год, а затем уничтожаются в установленном порядке. В случае возврата находки владельцу, в «Журнале регистрации оставленных и забытых вещей» делается соответствующая пометка.

**8. О ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

8.1. Гостям гостиницы гарантируется нераспространение персональных данных в соответствии с федеральным законом № 152-ФЗ от 27.06.2006г. «О персональных данных».

8.2. Гость, регистрируясь в средстве размещения, обязуется принять Согласие на обработку персональных данных (далее – Согласие). Принятием (акцептом) оферты настоящего Согласия является заполнение и подписание Регистрационной карты гостя. Образец текста Согласия на обработку персональных данных находится на информационном стенде, у администратора и на сайте www.kluch.su

**9. ПРАВИЛА ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ**

9.1. Пожалуйста, изучите план эвакуации, который находится в папке Гостя у вас в номере или на Вашем этаже возле лифтов.

9.2. Пожарные рукава и огнетушители находятся на лестничных площадках центрального и запасного выходов, все комнаты и коридоры оборудованы противодымными и противопожарными датчиками. Использование первичных средств пожаротушения не по назначению ЗАПРЕЩАЕТСЯ.

9.3. Посмотрите, на этажах имеются знаки направления движения к эвакуационному выходу, все выходы ведут на улицу.

9.4. Все двери эвакуационных выходов свободно открываются в сторону выхода из помещений санатория на улицу, вход через них в санаторий невозможен, вход возможен только через центральные двери слева от ресепшн.

9.5. Если вдруг начался пожар, то звуковая система оповещения срабатывает автоматически.

9.6. Вам необходимо согласно плану эвакуации, по ближайшему эвакуационному выходу выйти на улицу и по возможности подойти к автостоянке у выхода с территории санатория.

9.7. В случае пожара категорически запрещается пользоваться лифтами (можно застрять и задохнуться)!

9.8. Всегда носите ключ от номера с собой. Если коридор будет заполнен дымом, Вам возможно придётся вернуться в комнату.

9.9. Если дым очень сильный, плотный – то к выходу ползите по полу, т.к. там больше воздуха и лучше видно. Заблудившись, выходите в сторону тяги дыма

9.10. Если двери очень нагрелись, заткните мокрым полотенцем щели и двери, мокрым полотенцем можно воспользоваться для дыхания, накрыв им лицо

9.11. Позвоните во все экстренные службы. Выйдите на балкон, создавайте много шума, привлекайте внимание всех прохожих.

9.12. В соответствии с правилами пожарной безопасности запрещается:

- Пользоваться электроприборами, имеющими внешние повреждения, неисправности.

- Пользоваться поврежденными розетками, электрошнурами с поврежденной изоляцией; допускать к электроприборам маленьких детей.

- Уходя из номера, оставлять включенными в сеть электроприборы (кроме холодильника).

- В случае неисправности каких-либо приборов незамедлительно поставьте в известность сотрудников службы приема и размещения гостей