



УТВЕРЖДАЮ

Директор санатория «Ивушка»
Филиала АО «РЖД-ЗДОРОВЬЕ»

В.Г. Петросян

« 01 » 06 2021г.

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ в санатории «Ивушка»

1. Настоящие правила разработаны с целью соблюдения правил предоставления гостиничных услуг в РФ, определения взаимных прав и обязанностей между гостями и коллективом санатория «Ивушка», повышения качества санаторно-курортных услуг и культуры обслуживания.
2. Все гости нашего санатория обязаны соблюдать настоящие правила, правила пожарной безопасности и пр., с которыми Вас ознакомили при заселении в санаторий. Настоящая обязанность установлена п. 28 Правил предоставления гостиничных услуг, утверждённых Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
3. При возникновении любых вопросов, связанных с проживанием или обслуживанием, Вы можете обращаться к горничным на этаже, дежурному портье или администратору санатория.
4. В нашем санатории ведётся круглосуточное видеонаблюдение, территория санатория охраняется сотрудниками вневедомственной охраны. Камеры видеонаблюдения расположены в холлах на каждом этаже и на территории санатория.
5. При заселении в санаторий Вам выдаётся Карта гостя, которая является пропуском в санаторий и ключи от Вашего номера. В целях Вашей безопасности и сохранности Вашего имущества не передавайте Вашу Карту гостя и ключи от номера посторонним лицам. Расчётный час санатория – 12:00 часов дня по местному времени.
6. Заезд в санаторий осуществляется в 14:00 часов дня по местному времени, выезд – в 12:00 часов дня по местному времени. В случае раннего заезда (от 00:00 часов текущих суток до 12:00 часов дня по местному времени), при наличии свободной номерной ёмкости, взимается дополнительная плата. В случае продления пребывания (после 12:00 часов дня отъезда по местному времени) при наличии свободной номерной ёмкости, также взимается дополнительная плата согласно Прейскуранту цен санатория.
7. При заселении Вам предоставляется комплект постельного белья (1 простыня, 1 пододеяльник, 1 наволочка) и 3 полотенца, смена постельного белья производится 2 раза в заезд, на 5 и 10 дни заезда, смена полотенец – по просьбе отдыхающих. По Вашей просьбе горничная выдаст Вам комплект чайной

- посуды, у портье Вы можете взять утюг и фен (при необходимости или в случае его отсутствия в номере).
8. Ежедневно в Ваше отсутствие в Вашем номере производится влажная уборка. При желании уборка помещения может производиться только в Вашем присутствии или в заранее согласованное с Вами время.
 9. При выходе из номера убедительно просим Вас плотно закрыть окна и балконную дверь, выключить все электроприборы, погасить свет и закрыть водопроводные краны. Пожалуйста, в целях экономии ресурсов санатория без необходимости не расходуйте электроэнергию и воду.
 10. При выходе за пределы здания санатория обязательно сдайте ключ от номера на хранение портье. Ключ от номера можно получить, предъявив Карту гостя. Несовершеннолетним детям ключи от номера не выдаются.
 11. Администрация санатория обеспечивает сохранность Ваших вещей при условии соблюдения Вами требований пунктов 5, 9 и 10 настоящих правил. Для обеспечения сохранности ценных вещей к Вашим услугам имеется сейф, который находится у портье, и сейфовые ячейки.
 12. У нас разрешены посещения гостей лицами, не проживающими в санатории. Если Вы желаете пригласить в номер гостей, Вам необходимо обратиться к администратору. Время посещения ограничено 23 часами вечера по местному времени.
 13. Пожалуйста, уважайте труд работников санатория. Не засоряйте территорию и пользуйтесь урнами. Во все время нахождения в санатории Вы несете ответственность за сохранность имущества, которым Вы пользуетесь. За испорченное или утерянное Вами имущество администрация взыщет с Вас его стоимость в полном размере, согласно утверждённого прейскуранта.
 14. Бережно относитесь к окружающей Вас природе. Не ломайте ветви деревьев и кустарников, не срывайте растения и цветы. На территории санатория и на прилегающей к нему лесной территории произрастают редкие экзотические растения, некоторые из которых занесены в Красную книгу и охраняются законодательством Российской Федерации.
 15. В санатории не допускаются громкая музыка и шум, помните, что Вы прибыли к нам на отдых, и что другие гости также желают отдохнуть. Шум с 23 часов вечера до 8 часов утра категорически запрещён.
 16. Не допускается содержание в номерах любых животных и птиц. Кормление бродячих животных (собак, кошек и других) и птиц на территории санатория категорически запрещено. Не следует контактировать с бродячими животными, пожалуйста, помните, что они могут быть переносчиками опасных заболеваний.
 17. В нашем санатории **КАТЕГОРИЧЕСКИ ЗАПРЕЩЕНО КУРИТЬ** в номерах и других помещениях, на балконах, террасах, прилегающей территории, пляжной полосе. Обращаем Ваше внимание на то, что ст. 12 Федерального закона № 15-ФЗ от 23.02.2013 г. «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» установлен запрет курения табака на отдельных территориях, в помещениях и на объектах, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях за курение в неположенном месте предусмотрен административный штраф.
 18. Если Вы отдыхаете с детьми до 18 лет, пожалуйста, контролируйте их в течение всего времени пребывания на отдыхе. Детям в возрасте до 18 лет запрещено

находиться на улице в ночное время (с 22 часов вечера до 6 часов утра) без сопровождения взрослых. Данное требование установлено Федеральным законом Российской Федерации «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» № 124-ФЗ от 24.07.1998 года.

19. В нашей санатории запрещено выносить посуду из обеденного зала и баров, приносить с собой продукты питания и напитки, в том числе алкогольные. Также, не принято принимать пищу в обеденном зале или в барах в купальных костюмах. При невозможности присутствовать в обеденном зале в установленное время, в том числе при досрочных отъездах, сухие пайки не выдаются.
20. Во все время отдыха **КАТЕГОРИЧЕСКИ ЗАПРЕЩЕНО** распитие спиртных напитков и употребление наркотических веществ и токсикологических препаратов, также запрещено находиться на территории санатория в алкогольном, наркотическом и ином токсикологическом опьянении. За несоблюдение данного требования Вы можете быть выселены из санатория до окончания срока Вашей путёвки.
В случае Вашего прибытия по выделенной путёвке от предприятия, администрация санатория оставляет за собой право сообщить по Вашему месту работы о том, что Вы нарушили данное требование.
21. Пожалуйста, будьте особенно внимательны, приобретая и храня в своём номере продукты питания и напитки. Обязательно соблюдайте сроки и условия хранения продуктов. Помните, что в жаркую летнюю погоду продукты питания могут быстро испортиться, и Вы и Ваши близкие рискуете получить отравление или инфекционное заболевание некачественными или испортившимися продуктами питания.
22. При заезде в санаторий Вам необходимо обратиться в медицинскую часть для получения назначений лечащего врача или отказа от лечения. Информацию о медицинских услугах, предоставляемых санаторием, Вы можете получить в медицинской части. На территории санатория расположен физкультурно-оздоровительный комплекс с бассейном, сауной, тренажёрным залом.
23. Неотложную медицинскую помощь Вы можете получить у дежурной медицинской сестры. Дежурный кабинет работает круглосуточно. Дети, проживающие в санатории без путёвок, имеют право только на неотложную медицинскую помощь. С перечнем стандартов неотложной медицинской помощи Вы можете ознакомиться в дежурном кабинете. Консультации специалистов и прочие медицинские услуги оказываются детям, проживающим без путёвок, за отдельную плату на основании заключённого договора о возмездном оказании услуг с законным представителем ребёнка (родитель, опекун, и т.д.), либо в детских поликлиниках города.
24. При желании Вы можете воспользоваться дополнительными услугами, которые предоставляются за отдельную плату, при условии заключения договора о возмездном оказании услуг. Бланки договоров и платёжный терминал находятся у портье. Заключение договоров и приём оплаты от несовершеннолетних детей не производится.
25. В санатории имеется книга отзывов и предложений, где Вы в любое время можете оставить запись. Книга выдаётся Вам по первому Вашему требованию и находится у портье, у администратора обеденного зала и в медицинской части санатория.

26. При отъезде будьте внимательны и не оставляйте свои вещи в санатории. Если Вы забыли свою вещь в номере, в котором Вы проживали, позвоните нам, и мы обязательно вернём её по указанному Вами адресу. Забытые вещи хранятся в санатории 1 год.
27. Перед отъездом просим Вас обязательно сдать номер горничной, карту-ключ от номера - портье. Не забудьте вернуть книги в библиотеку, если Вы пользовались услугами библиотеки, возвратить все взятые Вами напрокат вещи.