Приложение № 1

 к Приказу № 113 от 30 декабря 2021г.

**ПРАВИЛА**

**предоставления услуг проживания в гостинице АО «Санаторий «Белые ключи»**

**I. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила приняты (ОАО) санаторий «Белые ключи» в соответствии с пунктом 2.3 Устава, Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г., «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства от 18.11.2020 г. № 1853, Законом № 115-ФЗ от 25.07.02 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ», Постановлением Правительства от 15.01.2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ», Федеральным законом РФ от 23.02.2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», Постановлением Правительства РФ от 17.07.1995 г. № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ».

1.2.Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:

- «Гостиничные услуги» - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в АО «Санаторий «Белые ключи», включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем.

- «Гостиница и иное средство размещения» - имущественный комплекс санатория (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг (далее – Гостиница санатория).

- «Цена номера (места в номере)» - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену.

- «Гость» - физическое лицо или юридическое лицо, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги (далее - Гость Гостиницы санатория «Белые ключи»).

- «Исполнитель» - АО «Санаторий «Белые ключи», предоставляющий Потребителю/Гостюгостиничные услуги. Адрес местонахождения: Республика Карелия, г. Петрозаводск, ул. Судостроительная, д.30.

- «Заказчик» - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести, либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее - договор) в пользу Гостя.

- «Бронирование» - предварительный заказ мест и (или) номеров в Гостинице санатория Заказчиком (гостем). Исполнитель обязуется предоставить Гостю (Заказчику) имеющийся в наличии Номер соответствующей категории, возможность забронировать конкретный Номер, принадлежащий данной категории, Исполнителем не предоставляется.

- "Дополнительные услуги" - услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания в Гостинице Санатория.

- "Местное время" – время в месторасположении Гостиницы Санатория.

- "Номер" – помещение в Гостинице Санатория, предназначенное для временного проживания и соответствующее параметрам, установленным Исполнителем для каждой отдельной категории Номеров.

- «Расчетный час» - время заезда и выезда, установленное Исполнителем и принимаемое при расчетах с Гостем.

- "Прейскуранты" – внутренние локальные нормативные акты Исполнителя, утвержденные Генеральным директором Гостиницы Санатория, в которых устанавливаются:

 категории Номеров и их параметры;

 цены Номеров (мест в Номерах) и перечень Гостиничных услуг, входящих в Цену Номеров (мест в Номерах);

 стоимость предоставления дополнительного места в Номере (дополнительной кровати);

 перечень имущества Гостиницы Санатория и его стоимость, подлежащая возмещению Гостем при его порче или потере;

 перечень и стоимость Дополнительных услуг Гостиницы Санатория, в том числе стоимость завтрака, если он не включен в Цену Номера (места в Номере).

Прейскуранты на русском языке размещены в помещении Гостиницы Санатория, предназначенном для оформления временного проживания Гостей (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы Санатория), а также на других ресурсах/носителях Исполнителя.

1.3. Настоящие Правила регулируют отношения между Гостиницей Санатория и Гостями Гостиницы Санатория «Белые ключи».

1.4. Выполнение настоящих Правил обязательно как для Гостей, так и для сотрудников Гостиницы Санатория «Белые ключи».

**2. СВЕДЕНИЯ О ВРЕМЕНИ ЗАЕЗДА (ВЫЕЗДА) ИЗ ГОСТИНИЦЫ**

Гостиница Санатория «Белые ключи» оказывает услуги по предоставлению номеров (мест в номерах) для временного проживания Гостей Гостиницы в течение срока, согласованного с администрацией Гостиницы, и оформленного в установленном настоящими Правилами порядке.

Расчетный час – 12 часов текущих суток по местному времени.

Время заезда – не ранее 12 часов текущих суток по местному времени.

Заезд ранее расчетного часа возможен при наличии подготовленного номера.

При размещении с 00.00 часов до 12.00 часов плата за проживание взимается в размере половины суток по подтвержденному тарифу.

По истечении согласованного срока Гость обязан освободить номер. При намерении продлить срок проживания Гостю необходимо сообщить об этом в службу приема и размещения до расчетного часа (12 часов по местному времени). Продление пребывания возможно при наличии свободных номеров (мест).

При задержке выезда после расчетного часа плата взимается в следующем порядке:

от 0 до 12 часов после расчетного часа (с 12:00 до 24:00) – оплата за 0,5 суток, согласно Прейскуранту на гостиничные услуги при задержке выезда после расчетного часа;

от 12 до 24 часов после расчетного часа (после 24:00) – оплата за 1 сутки по подтвержденному тарифу.

В случае отсутствия свободных номеров (мест) Гостиница санатория вправе отказать в продлении срока проживания.

**3. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПОЛЬЗОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫМИ УСЛУГАМИ**

3.1. Режим работы Гостиницы Санатория «Белые ключи» - круглосуточный.

3.2. Гостиница Санатория производит бронирование номеров (мест) в Гостинице Санатория согласно Правилам о форме, условиях, порядке бронирования и аннулирования бронирования в Гостинице Санатория.

Гостиница Санатория принимает заявки на бронирование от юридических и физических лиц в письменной форме с помощью почтовой, электронной или факсимильной связи, а также путем непосредственного обращения в службу приема и размещения. Бронирование номера (места) производится в течение 24 часов с момента получения заявки при наличии свободных мест. При бронировании, размещении или при свободном поселении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией Гостиницы Санатория.

3.3. В заявке на бронирование номеров (места) указывается контактная информация для связи, количество клиентов, фамилии и гражданство клиентов; дата и время заезда, выезда, количество и категория номеров, вид оплаты, дополнительные услуги, не входящие в стандартное обслуживание. При последующем изменении заявки на бронирование Заказчик предоставляет Гостинице сведения не позднее, чем за трое суток до момента поселения при размещении более 10 человек, и за сутки - при размещении до 10 человек, в противном случае администрация Гостиницы не гарантирует наличие свободных мест.

Бронирование считается действительным с момента получения Гостем (заказчиком) уведомления, содержащего сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, категории (виде) заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в Гостинице Санатория, а также иные сведения, определяемые Исполнителем.

3.4. Гость (заказчик) вправе аннулировать заявку согласно Правилам о форме, условиях и порядке бронирования и аннулирования бронирования в Гостинице Санатория.

3.5. Гостиница вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

3.6. При регистрации в Гостинице Санатория гости предоставляют в службу приема и размещения один из следующих документов**,** удостоверяющих личность, оформленных в установленном порядке:

3.6.1. Граждане РФ:

паспорт гражданина РФ, удостоверяющий личность гражданина РФ на территории РФ,

паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина РФ до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ,

свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста,

паспорт, удостоверяющий личность гражданина РФ за пределами РФ, - для лиц, постоянно проживающих за пределами РФ,

временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации.

3.6.2. Иностранные граждане:

3.6.2.1. Иностранные граждане, прибывшие в РФ в порядке, не требующем получения визы:

- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Закона № 115-ФЗ от 25.07.02 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);

- 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

- миграционная карта с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты.

Срок временного пребывания в РФ иностранного гражданина, прибывшего в РФ в порядке, не требующем получения визы, не может превышать девяносто суток, за исключением случаев, предусмотренных ФЗ № 115 от 25.07.02 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ». В данных случаях, иностранный гражданин обязан предъявить документы, подтверждающие продление срока пребывания в РФ (разрешение на работу, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.).

3.6.2.2. Иностранные граждане, прибывшие в РФ в порядке, требующем получения визы:

- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Закона № 115-ФЗ от 25.07.02г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);

- миграционная карта с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты;

- документ, подтверждающий право на пребывание (проживание) в Российской Федерации (виза, разрешение на временное проживание, вид на жительство) (Постановление от 15.01.2007 г. N 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ».

Срок временного пребывания иностранного гражданина в РФ в порядке, требующем получения визы, определяется сроком действия выданной ему визы, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Федеральным законом (в ред. Федерального закона от 19.05.2010 N 86-ФЗ)

3.6.2.3. Гости, являющиеся лицами без гражданства, предъявляют один из документов:

- документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства,

- разрешение на временное проживание,

- вид на жительство,

- иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства (ст. 10 Закона № 115-ФЗ от 25.07.02г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»).

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

3.8. Регистрация в Гостинице 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.

3.9. Постановка иностранного гражданина и лица 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 РФ, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ».

3.10. При оформлении проживания служба приема и размещения Гостиницы Санатория осуществляет регистрацию Гостя и выдает ему ключ, обеспечивающий доступ в номер на забронированный период проживания.

3.11. Служба приема и размещения Гостиницы Санатория вправе не поселять в гостиницу лиц, находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

3.12. При наличии в Гостинице Санатория свободных мест Гость вправе занимать номер любой категории при условии полной оплаты всех мест (в случае установления цены за место).

3.13. В случае временного выезда из Гостиницы Санатория Гость, не заявивший об этом сотрудникам службы приема и размещения, и не уплативший предварительно время отсутствия, теряет право на проживание и подлежит выселению.

**4. ФОРМА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ ГОСТИНИЦЫ САНАТОРИЯ**

4.1. В Гостинице Санатория установлена посуточная оплата проживания.

4.2. Цена номера (места) устанавливается на основании утвержденного прейскуранта на услуги Гостиницы Санатория. Плата за проживание в Гостинице взимается в соответствие с расчетным часом – с 12 часов текущих суток по местному времени.

4.3. Гость (Заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме после их оказания Гостю. С согласия Гостя (Заказчика) оплата гостиничных услуг может быть произведена при заключении договора в полном объеме или частично.

4.4. Оплата на усмотрение Гостя производится любым из перечисленных ниже способов:

- наличный расчет,

- платежной банковской картой (в том числе международными картами),

-безналичный расчет (путем перечисления на расчетный счет Гостиницы Санатория).

4.5. При осуществлении расчетов с Гостем Гостиница Санатория выдает Гостю кассовый чек.

Кассовый чек является подтверждением заключения Договора на оказание Гостиничных услуг.

4.6. По просьбе Гостя предоставляются без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- предоставление горячей и холодной воды (в кулерах на каждом этаже)

- выдача дополнительного одеяла, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов

- экспресс-уборка

- вызов скорой медицинской помощи, других специальных служб

- измерение артериального давления, пользование медицинской аптечкой

- побудка к определенному времени

- доставка в номер корреспонденции, адресованной гостю

- вызов такси

- доступ к Интернет (Wi Fi)

- бильярд, мячи и ракетки для спортивных игр

- фен, утюг, фумигатор

- пользование библиотекой

- парковка

4.7. Гостю, по его желанию, оказываются дополнительные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере), согласно перечню и ценам, указанным в действующих в Гостинице Санатория Прейскурантах на дополнительные услуги.

4.8. Гостиница Санатория вправе создавать тарифы на гостиничное обслуживание, включающие в себя услуги питания, аренды и иные, заявленные Исполнителем в прейскурантах на дополнительные платные услуги.

4.9. В случае выезда Гостя из номера, ранее указанного в оплаченном счете срока, возврат денег осуществляется по письменному заявлению Гостя с указанием времени выезда. За последние сутки проживания деньги Гостю не возвращаются.

4.10. Гость вправе в любое время отказаться от гостиничных услуг при условии оплаты Гостинице Санатория фактически понесенных ею расходов.

4.11. Гостиница Санатория вправе в одностороннем порядке отказаться от оказания услуг Гостю, если Гость нарушает Правила проживания и пользования гостиничными услугами в Гостинице Санатория, при этом Гость возмещает Гостинице Санатория фактически понесенные ею расходы.

**5. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ САНАТОРИЯ**

5.1. В соответствии с п. 6 «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства № 1853 от 18.11.2020 года, Гость обязан соблюдать установленные в Гостинице Санатория Правила проживания и пользования гостиничными услугами.

5.2. На основании ст. 12 Федерального закона от 23.02.2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» в Гостинице Санатория установлен запрет курения клиентов во всех помещениях гостинице, в том числе в номерном фонде, конференц-центре и общественных помещениях.

В случае нарушения требований вышеуказанного Федерального закона у Гостиницы возникает необходимость проведения комплекса дополнительных работ по уборке номера и общественных зон. Администрация имеет право взыскать с гостя расходы Гостиницы Санатория согласно Перечню имущества, подлежащего возмещению при его порче или потере (п.38 Перечня)

5.3. Администрация Гостиницы Санатория запрещает находиться посторонним лицам в номере. Если посторонним лицам необходимо остаться в Гостинице, их дальнейшее пребывание в Гостинице Санатория возможно исключительно при условии их регистрации и оплаты дополнительного места (в случае если подселение позволяет категория номера) либо оплаты другого номера (при наличии свободных номеров). Данный порядок – это мера безопасности, направленная на обеспечение сохранности имущества Гостиницы Санатория, имущества проживающих в Гостинице Гостей и выполнения установленной законодательством обязанности Гостиницы, по регистрации граждан по месту пребывания.

5.4. Гостиница Санатория отвечает за сохранность вещей Гостя, в соответствии с законодательством РФ. Администрация Гостиницы Санатория гарантирует сохранность личных вещей Гостей, находящихся в номере, за исключением: денег, ценных вещей и ценных бумаг, а также драгоценных вещей. Гостиница Санатория отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были приняты Гостиницей Санатория на хранение. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления сообщить об этом администрации Гостиницы Санатория. В противном случае Гостиница Санатория освобождается от ответственности за несохранность вещей.

5.5. В случае обнаружения после выезда Гостя забытых им вещей и (или) документов, сотрудники Гостиницы Санатория:

- оперативно сообщают в службу приема и размещения (дежурному администратору) о нахождении вещей;
- передают найденные вещи дежурному администратору для возврата их Гостю (если Гость еще не выехал из Гостиницы Санатория);
- если Гость уже выехал из Гостиницы Санатория – передают обнаруженные вещи дежурному администратору по описи.

 Уполномоченные сотрудники Гостиницы Санатория уведомляют владельца о забытых вещах. Далее вещь либо возвращается владельцу, либо помещается на хранение в «комнату забытых вещей»

Гостиница Санатория ставит в известность Гостя о забытых им вещах по предоставленным Гостем Гостинице Санатория контактным данным.

Гостиница Санатория может, при наличии отдельного распоряжения Гостя и при условии предварительной оплаты Гостем расходов на доставку, произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному Гостем.

Забытые вещи хранятся Гостиницей Санатория в течение 6 (шести) месяцев. По истечении установленного выше срока хранения, забытые Гостем вещи считаются невостребованными и подлежат утилизации.

5.6. Гостиница Санатория в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причинённый жизни, здоровью или имуществу Гостя вследствие недостатков при оказании услуг, за недостатки оказанных услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный Гостю нарушением его прав в порядке, установленном Законом РФ «О защите прав потребителей».

5.7.Гостиница Санатория не несет ответственность перед Гостем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной (сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля Гостиницы Санатория.

5.8. При отсутствии Гостя в Гостинице Санатория более суток с момента истечения согласованного срока проживания (согласно его расчетного часа), Гостиница Санатория вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под ответственное хранение. К прочему имуществу применяются положения пункта 5.5. настоящих Правил.

5.9. Гость обязан бережно относится к имуществу и оборудованию Гостиницы Санатория, соблюдать чистоту и установленные Правила проживания и пользования гостиничными услугами. В случае утраты или повреждения Гостем по его вине имущества Гостиницы Санатория, в соответствии с законодательством РФ и настоящими Правилами Гость несет ответственность и возмещает ущерб на основании действующего в Гостинице Санатория Прейскуранта.

5.10. Гость в целях личной безопасности и обеспечения сохранности имущества при выходе из номера обязан:

закрыть окна,

выключить электроосветительные приборы,

закрыть водопроводные краны,

выключить электробытовые приборы,

закрыть на ключ входную дверь в номер.

5.11. Гостю, проживающему в Гостинице Санатория запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие,

- передавать ключи от номера посторонним лицам,

- приносить в номер и хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, а также оружие без соответствующего разрешения, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы,

- пользоваться в номере нагревательными приборами, не входящими в комплектацию номера,

- приглашать в номер незарегистрированных гостей,

- совершать действия, нарушающие тишину и покой других Гостей, проживающих в Гостинице Санатория, в ночное время с 22.00 часов до 8.00 часов,

- курить в помещениях Гостиницы Санатория.

5.12. При выезде из Гостиницы Санатория Гость обязан:

- произвести полный расчет за предоставленные ему услуги,

- сдать в службу приема и размещения ключ от номера.

5.13. В случае несвоевременной оплаты номера (места), неоднократного или грубого нарушения настоящих Правил, нахождения в номере посторонних лиц, нарушения общественного порядка Администрация Гостиницы Санатория вправе досрочно расторгнуть договор с Гостем в одностороннем порядке. При выселении гость обязан оплатить фактически оказанные ему услуги в соответствии с Прейскурантом.