

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ООО «ПАРК ФОРΟΣ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила проживания и предоставления услуг (далее – «Правила») разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992г. «О защите прав потребителей» и Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства РФ от 09.10.2015г. № 1085, и регулируют отношения между потребителями (далее – «Гости»), а именно: гражданами и юридическими лицами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и использующими санаторно-курортные услуги ООО «ПАРК ФОРΟΣ» (далее – «Санаторий»), включая проживание, питание, медицинское обслуживание, а также иные услуги.

1.2. Санаторий предназначен для оказания санаторно-курортных услуг и медицинской реабилитации, отдыха Гостей. Режим работы Санатория – круглосуточный круглогодичный.

1.3. Настоящие Правила являются публичной офертой в адрес неограниченного круга потребителей, заинтересованных в приобретении услуг ООО «ПАРК ФОРΟΣ».

1.4. Настоящие Правила проживания и предоставления услуг для Гостей ООО «ПАРК ФОРΟΣ» включают:

- основные понятия;
- информацию об услугах, порядок бронирования, оформления проживания в Санатории и оплаты услуг;
- права и обязанности проживающих Гостей и Посетителей;
- правила и порядок использования мест для проживания, питания, лечения и отдыха;
- права и обязанности Санатория;
- правила поведения и порядок использования общественных мест;
- требования пожарной безопасности;
- порядок пропускного режима и парковки автотранспорта на территории;
- порядок регулирования претензий, ответственность.

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

2.1. Санаторий – ООО «Парк Форос», расположенный по адресу: 298690, РФ, Республика Крым, г. Ялта, пгт. Форос, Форосский спуск, д. 1.

2.2. Санаторно-курортные услуги – это услуги временного проживания, лечения, питания и другие услуги, стоимость которых включена в стоимость проживания в Санатории.

2.3. Путевка - документ, подтверждающий факт оплаты и получения санаторно-курортных услуг и являющийся бланком строгой отчетности.

2.4. Парковка – охраняемая платная территория для автотранспорта.

2.5. Гости – физические лица (потребители), имеющие намерение заказать либо заказывающие и использующие услуги Санатория исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

2.6. Посетитель – лицо, не проживающее в Санатории, но имеющее право пребывать на территории Санатория с 07:00 до 22:00 и пользоваться инфраструктурой Санатория согласно утвержденному прейскуранту цен на услуги Санатория.

- 2.7. Расчетное время заезда – 14 часов 00 минут по местному времени.
- 2.8. Расчетное время выезда – 12 часов 00 минут по местному времени.
- 2.9. Расчетный час – время, установленное Санаторием для заезда и выезда Гостей.
- 2.10. Сутки проживания – основная единица измерения периода проживания в Санатории, начало суток (время заезда) – 14:00, окончание суток (время выезда) – 12:00.
- 2.11. Бронирование – предварительный заказ услуг в Санатории Гостем.
- 2.12. Гарантированное бронирование – предварительный заказ услуг при оплате в размере 100% стоимости услуг за весь период проживания в Санатории.
- 2.13. Прейскурант – систематизированный перечень услуг по проживанию, питанию, лечению и дополнительным услугам Санатория с указанием цен, кратких характеристик оказываемых услуг.
- 2.14. Публикуемый тариф – прейскурант на услуги, опубликованный на собственном сайте Санатория - www.parkforos.ru
- 2.15. Основное спальное место – учтенное проектом стационарное спальное место, кровать или ее часть.
- 2.16. Дополнительное спальное место – дополнительно устанавливаемое (раскладная кровать или детская кровать) или комплектуемое постельными принадлежностями спальное место в номере (раскладной диван или кресло).
- 2.17. Количество основных спальных мест в категориях номеров Санатория:

Категория номера	Количество мест
Эконом/Econom	2
Стандарт/Standard	2
Полулюкс/Junior Suite	2
Люкс/Luxe	2
Сюит/Suite	4
Полулюкс/Junior Suite Прибрежный	2
Люкс/Luxe Прибрежный	2
Сюит/Suite Прибрежный	4

3. ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ, ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ, ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ООО «ПАРК ФОРΟΣ» И ОПЛАТЫ УСЛУГ

- 3.1. В Санатории предоставляются услуги, стоимость которых включена в стоимость проживания:
- медицинские услуги (согласно выбранного Гостем тарифа на проживание);
 - питание по системе «шведский стол» (при выборе Гостем соответствующего тарифа на проживание);
 - Wi-Fi Интернет;
 - звонок побудка (по запросу);
 - вызов скорой медицинской помощи (по запросу);
 - пользование фитнес-центром, спортзалом;
 - настольный теннис, бильярд русский, американский с предоставлением инвентаря;

- пользование крытым бассейном;
 - пользование пляжем, а также пляжным инвентарем (полотенце, шезлонг, зонт);
 - пользование гладильными принадлежностями на этаже (гладильная доска и утюг);
 - услуги детской игровой комнаты;
 - услуги парковки (кроме парковки возле главного корпуса Санатория).
- 3.2. В Санатории предоставляются дополнительные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания:
- медицинские услуги, не включенные в стоимость проживания;
 - услуги ресторано-банкетного обслуживания;
 - организация конференций, семинаров, тренингов;
 - копирование, распечатка документов;
 - туристические и экскурсионные услуги;
 - услуги проката;
 - транспортные услуги;
 - пользование теннисными кортами;
 - автомобильная парковка возле главного корпуса;
 - услуги прачечной.
- 3.3. ООО «ПАРК ФОРΟΣ» заключает договора на предоставление санаторно-курортных услуг с физическими и юридическими лицами путем составления документа, подписанного в двухстороннем порядке, или путем принятия запроса на бронирование услуг, в том числе посредством телефонной связи, а также через интернет по электронной почте и с сайта Санатория.
- 3.4. Договор на предоставление санаторно-курортных услуг считается заключенным с момента подписания его сторонами либо после совершения действий по оплате наличным платежом, банковским переводом, банковской картой, при оплате с использованием Интернет-эквайринга, на основании выставленного счета и письменного (в том числе в электронном виде на сайте Санатория) подтверждения бронирования.
- 3.5. Гость вправе произвести оплату услуг в полном объеме до момента их предоставления.
- 3.6. Договор на предоставление дополнительных услуг Санатория считается заключенным с момента оплаты Посетителем стоимости и получения им документов, подтверждающих оплату. Посетитель подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами после осуществления оплаты услуги.
- 3.7. Стоимость проживания, дополнительных услуг устанавливается Санаторием самостоятельно. Санаторий определяет перечень услуг, которые входят в стоимость проживания, а также сроки и условия их предоставления.
- 3.8. При заключении договора на оказание услуг Санатория, Гость или Посетитель самостоятельно ознакомливается с настоящими Правилами, размещенными на стойке Службы приема и размещения или на странице официального сайта Санатория: <http://parkforos.ru/rules/>
- 3.9. При оформлении запроса на бронирование услуг или непосредственно при оформлении проживания Гость подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами

проживания и предоставлением услуг, а также согласен с условиями предоставления услуг в Санатории.

- 3.10. Размещение в Санатории предоставляется Гостям при предъявлении паспорта гражданина РФ для граждан РФ, детям до 14-ти лет – свидетельства о рождении, для иностранных граждан – гражданского паспорта, визы на въезд на территорию РФ и миграционной карты (если другой порядок въезда не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями и международными договорами; перечень утвержден п. 19 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г №1085), с личной подписью Гостя на регистрационной карте, тем самым Гость дает согласие на обработку персональных данных в соответствии с п. 4 ст. 9 ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006г. № 152-ФЗ.
- 3.11. Размещение иностранных граждан по их прибытии производится на срок в пределах срока действия визы или миграционной карты.
- 3.12. Бронирование на проживание в Санатории возможно по одному из двух вариантов:
 - гарантированное бронирование;
 - негарантированное бронирование.
- 3.13. Бронирование считается подтвержденным после получения письменного подтверждения от Санатория по электронной почте или факсу.
- 3.14. При Гарантированном бронировании Гостю гарантируется предоставление номера с 14.00 дня заезда по брони до 12.00 часов следующих календарных суток при любом времени заезда. В случае если Гость, при гарантированном бронировании, не воспользовался услугой проживания в Санатории в указанный день заезда либо опоздал, с него взимается плата за фактический простой номера – за первые сутки.
- 3.15. При опоздании более чем на сутки Гарантированное бронирование аннулируется.
- 3.16. Негарантированное бронирование – производится по предварительному запросу Гостя без внесения им оплаты. Санаторий имеет право отменить негарантированное бронирование в любое время при отсутствии свободных мест.
- 3.17. При заезде Гостя в номер после 14:00 текущих суток по местному времени, оплата за размещение взимается в том же размере, если бы заезд производился в 14:00.
- 3.18. Почасовая оплата проживания в Санатории не предусмотрена.
- 3.19. При размещении до расчетного часа и при наличии свободных и готовых к заселению номеров, взимается плата в следующем порядке:
 - 100% от стоимости номера при заезде до 00:00 часов;
 - 50 % от стоимости номера при заезде с 00:00 до 12:00 часов.
- 3.20. По истечении оплаченного срока проживания Гость обязан освободить номер не позднее 12:00 или продлить срок проживания в номере. В случае несвоевременного освобождения номера Гостем, Администрация вправе произвести выселение Гостя без его участия.
- 3.21. В случае продления проживания Гостя и при наличии свободных номеров взимается плата в следующем порядке:
 - 50 % от стоимости номера при выезде до 18:00 часов;
 - 100 % от стоимости номера при выезде из номера после 18:00 часов.
- 3.22. Оплата за предоставленные услуги осуществляется согласно действующему прейскуранту на услуги Санатория.

- 3.23. При наличии свободных мест, по желанию Гостя может предоставляться категория номера, отличная от забронированной с соответствующим перерасчетом цены.
- 3.24. При бронировании гарантируется размещение в номере оплаченной категории. Пожелания по выбору этажности, номеру комнаты и другие учитываются при наличии такой возможности, непосредственно при заезде.
- 3.25. В случае если Гость уже проживает и выезжает раньше планируемого периода проживания согласно сделанному бронированию, Санаторием удерживается штраф в размере одних суток проживания.
- 3.26. Продление срока проживания возможно при наличии свободных мест. Оплата производится согласно действующему прейскуранту Санатория на дату продления проживания.
- 3.27. Расчет стоимости бронируемого номера производится исходя из стоимости и количества основных спальных мест номера без учета возраста (кроме детей до 5-ти лет). Только когда заняты все основные спальные места номера и количество размещаемых гостей превышает их количество, дополнительно в расчет включается стоимость дополнительного места согласно возрастной категории Гостя.
- 3.28. Детям до 5-ти лет размещение в Санатории предоставляется бесплатно. В данном случае ребенок занимает основное спальное место совместно с родителями. При предоставлении дополнительного места для ребенка, взимается плата в размере 600.00 (шестьсот рублей 00 коп.) в т.ч. НДС в сутки.
- 3.29. При отсутствии Гостя в номере более суток и невозможности определения его местонахождения или связаться с ним, Администрация Санатория вправе создать комиссию, сделать опись имущества, находящегося в номере, и переместить вещи в комнату хранения.
- 3.30. При выезде из Санатория Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, и сдает электронную карту-ключ от номера сотруднику Службы приема и размещения.
- 3.31. В день выезда Гостя осуществляется проверка номера на случай утраты или повреждения имущества Санатория.
- 3.32. Заселение и размещение в Санатории несовершеннолетних лиц допускается в сопровождении родителей либо иных законных представителей (опекунов, попечителей) несовершеннолетнего лица. При этом только родители и законные представители (опекуны, попечители) несовершеннолетних лиц несут полную ответственность за сохранность здоровья и жизни несовершеннолетних лиц.
- 3.33. Детям медицинские или оздоровительные услуги, включенные в стоимость проживания, предоставляются с достижения 5-летнего возраста. Детям до 5-летнего возраста медицинские услуги не предоставляются.
- 3.34. Санаторно-курортное лечение проводится при наличии:
- для детей до достижения 18-ти летнего возраста – справки о прививках и справки об эпидемиологическом окружении (оформляется по месту жительства);
 - для взрослых с достижения 18-ти летнего возраста - санаторно-курортной карты - форма № 072/У-04 (оформляется по месту жительства).

В случае отсутствия вышеуказанных документов, оформление возможно в медицинском центре Санатория за дополнительную оплату согласно утвержденному прейскуранту.

3.35. Лицам, имеющим противопоказания к санаторно-курортному лечению, услуги лечения не предоставляются, документы подтверждающие факт лечения (путевка, справка о стоимости медицинских услуг) не выдаются (приказ Министерства здравоохранения РФ от 05 мая 2016 года № 281н «Об утверждении перечней медицинских показаний и противопоказаний для санаторно-курортного лечения»).

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПРОЖИВАЮЩИХ ГОСТЕЙ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ

4.1. Гости и Посетители вправе:

- получать полную и достоверную информацию о стоимости и перечне оказываемых основных и дополнительных услуг, осуществлять предварительный заказ услуг;
- обращаться к сотрудникам Санатория по вопросам качества оказания услуг, оставлять отзывы и предложения в Книге отзывов и предложений.

4.2. Гости и Посетители обязаны:

- соблюдать установленные Правила проживания и порядок оплаты предоставляемых услуг, соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Санатория;
- возместить ущерб, в случае утраты или повреждения имущества Санатория в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется согласно утвержденному прейскуранту Санатория на день обнаружения ущерба;
- уважать права другихGuestов и Посетителей Санатория;
- соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Санатория;
- соблюдать установленный в Санатории «режим тишины» с 22:00 часов до 08:00 часов;
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водотеплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования в Санатории;
- при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое - немедленно освободить номер (ст. 33 Федерального закона от 30.03.1999 г. №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»);
- строго соблюдать требования пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;
- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставляемые Санаторием дополнительные услуги, не включенные в стоимость проживания. В случае несвоевременной оплаты Гостем стоимости таких услуг, оказанных Санаторием, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;
- при уходе из номера закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет, телевизор и другие электроприборы, закрывать номер;
- освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.

5. ПРАВИЛА И ПОРЯДОК ИСПОЛЬЗОВАНИЯ МЕСТ ДЛЯ ПРОЖИВАНИЯ, ПИТАНИЯ, ЛЕЧЕНИЯ И ОТДЫХА

- 5.1. В местах для отдыха и проживания Гостям и Посетителям запрещается:
- проводить массовые увеселительные мероприятия, нарушающие покой и отдых окружающих без согласования с Администрацией Санатория;
 - осуществлять прослушивание музыкальных произведений с использованием звуко-усилительной аппаратуры в период с 22:00 часов и до 08:00 часов;
 - использовать в местах отдыха и проживания шумовые и осветительные эффекты;
 - использовать в местах для отдыха и проживания пиротехнические средства (хлопушки, петарды, осветительные ракеты и т.д.);
 - пользоваться спортивным инвентарем, связанным с риском для жизни окружающих (луками, арбалетами, пневматическими ружьями и пистолетами и т.п.);
 - хранить взрывчатые, легковоспламеняющиеся и отравляющие вещества и средства;
 - производить перепланировку внутренних помещений, фасадов, подъездных дорог;
 - самостоятельно производить замену замков, модернизацию охранно-пожарной сигнализации, установку водных фильтров и насосов без согласования с Администрацией;
 - производить мойку автотранспортных средств вне специально отведенных для этих целей мест;
 - парковка автотранспортных средств, к прилегающей местам отдыха лесопарковой зоне, кроме случаев, разрешенных Администрацией по заявлению Гостей;
 - разведение костров, устройство зон для пикников и увеселительных мероприятий вне территорий и помещений, определенных Администрацией;
 - производить стрельбу из всех видов огнестрельного и пневматического оружия, хранить любые виды огнестрельного оружия.
- 5.2. Пребывание в Санатории с домашними животными разрешается по согласованию с Администрацией непосредственно при осуществлении бронирования. При этом вес животного не должен превышать 7 кг. Суточная стоимость пребывания за животного составляет 600.00 руб. (шестьсот рублей 00 коп.) в т.ч. НДС. В случае нанесения ущерба Санаторию и порчи имущества животным, Гость обязан оплатить данный ущерб в полном объеме согласно утвержденному прейскуранту на имущество Санатория.
- 5.3. Дети с достижения 5-ти летнего возраста принимаются в детскую игровую комнату без сопровождения родителей. Для детей до достижения 5-ти лет присутствие родителей в детской игровой комнате обязательно.
- 5.4. Категорически запрещается нахождение на территории Санатория:
- лиц, вооруженных любыми видами огнестрельного и холодного оружия;
 - лиц, находящихся в состоянии алкогольного, наркотического и токсикологического опьянения.

5.5. В соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 23 февраля 2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» и в целях пропаганды здорового образа жизни, Санаторий объявлен «Зоной, свободной от курения»: запрещается курить в номерах, а также в иных помещениях или территориях Санатория, не предназначенных для курения. Курение разрешается только в специально отведенных местах, обозначенных специальными указателями.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ САНАТОРИЯ

6.1. Санаторий обязан:

- своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям и Посетителям услуги, предоставляемые в Санатории;
- информироватьGuestей и Посетителей о предоставляемых основных услугах и дополнительных услугах Санатория, форме и порядке их оплаты;
- обеспечить полное соответствие качества предоставляемых услуг Санатория законодательству РФ;
- обеспечить конфиденциальность информации о Гостях и Посетителях Санатория согласно законодательству РФ;
- своевременно реагировать на просьбыGuestей в устранении неудобств, аварий и поломок в номерном фонде Санатория.

6.2. Санаторий вправе:

- произвести замену предоставленного Гостю номера или места 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 проживания и выселить Гостя в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и другихGuestей агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц;
- в случае истечения срока проживания Гостя в Санатории и его отсутствия по месту проживания более 1 часа без оплаты, самостоятельно освободить номер от вещей Гостя, создав комиссию из представителей Обслуживания номеров, Службы приема и размещения и Службы безопасности и сделав опись имущества Гостя;
- в целях улучшения качества предоставления услуг Гостям Санатория, производить запись телефонных разговоров;
- проводить телефонный опрос о качестве предоставляемых услуг;
- сотрудники Санатория вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или

устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Гостем настоящих правил;

- использовать в помещениях Санатория (за исключением номеров и туалетных кабин) системы видеонаблюдения.

7. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ И ПОРЯДОК ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОБЩЕСТВЕННЫХ МЕСТ

- 7.1. В общественных местах Гость и Администрация должны соблюдать нормы и принципы, обеспечивающие:
- равнодоступность всех общественных мест в период их функционирования, за исключением специальных периодов, обусловленных спецификой их работы (санитарный день, санитарный час и т.д.);
 - соблюдение норм социального общежития;
 - безопасность для здоровья и жизни окружающих;
 - меры противопожарной безопасности.
- 7.2. В ресторанах Санатория запрещено выносить еду и напитки за пределы ресторанов.
- 7.3. Санаторий информирует Гостей и посетителей, что в целях безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях Санатория за исключением номеров, туалетных и душевых кабин.

8. ТРЕБОВАНИЯ ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

- 8.1. Во избежание возникновения пожаров запрещается:
- разводить костры в неустановленных местах, бросать непогашенные окурки на всей территории Санатория и территории природоохранной зоны, за пределами территории Санатория;
 - хранить в местах отдыха и проживания легковоспламеняющиеся жидкости, горючие газы, взрывчатые вещества;
 - пользоваться электроутюгами, электроплитками, электрочайниками и другими электронагревательными приборами без подставок из негорючих материалов;
 - оставлять без присмотра включенные в сеть электронагревательные приборы, телевизоры и т.д.
 - вносить изменения в электрическую схему в местах проживания и отдыха, устанавливать дополнительные розетки и светильники, использовать самодельные электронагревательные приборы и электропроводки-временки;
 - пользоваться неисправными электроприборами, поврежденными электро-розетками, рубильниками, другими электроустановочными изделиями.
- 8.2. При обнаружении пожара или признаков горения (задымление, запах гари, повышение температуры и т.п.) необходимо:
- немедленно сообщить об этом по телефону: 101 – стационарный, 010 – мобильный, при этом необходимо назвать свое местонахождение, место возникновения пожара, а также сообщить свою фамилию;
 - необходимо сообщить о пожаре сотруднику Службы приема и размещения по внутреннему номеру телефона – 300, или по мобильному номеру телефона +7-

988-280-07-36, при этом необходимо назвать свое местонахождение, место возникновения пожара, а также сообщить свою фамилию;

- известить о пожаре всех лиц, находящихся в месте отдыха и проживания, общественном месте;
- принять меры по эвакуации людей и тушению пожара.

9. ПОРЯДОК ПРОПУСКНОГО РЕЖИМА И ПАРКОВКИ АВТОТРАНСПОРТА НА ТЕРРИТОРИИ САНАТОРИЯ

- 9.1. Правила пропускного режима безопасности на территории Санатория устанавливает Администрация.
- 9.2. После прибытия Гостя в Санаторий и установленной регистрации каждый Гость получает электронную карту-ключ с указанием номера для проживания, который исполняет роль пропуска для свободного нахождения Гостя на территории Санатория.
- 9.3. В случае если Гость прибыл в Санаторий на личном автотранспорте, транспортное средство должно находиться на бесплатной парковке. За аренду парковочного места возле главного корпуса Санатория взимается плата согласно утвержденному прейскуранту: 1 000.00 руб. (одна тысяча рублей 00 коп.) в т.ч. НДС за сутки.
- 9.4. Вход на территорию и въезд на автотранспорте разрешается по именному пропуску или пропуску на транспортное средство.
- 9.5. Передвижение Гостей по территории Санатория на личном автотранспорте запрещено. При движении автомобиля к месту парковки скорость движения по территории Санатория не должна превышать 20 км/час.
- 9.6. Администрация Санатория ответственности за сохранность автотранспортных средств и имущества внутри автотранспортных средств Гостей не несет.
- 9.7. Категорически запрещается парковка автотранспортных средств на люках пожарной канализации (гидрантах).
- 9.8. В случае посещения проживающих Гостями, на посетителей оформляется соответствующая заявка на стойке Службы приема и размещения, расположенной в холле главного корпуса Санатория, а проживающий Гость обязан проинформировать своих гостей о Правилах проживания и поведения в Санатории.

10. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

- 10.1. Книга отзывов и предложений находится на стойке Службы приема и размещения, на Лобби Баре, на стойке Медицинского центра и выдается по первому требованию Гостя. Требования и жалобы рассматриваются не позднее 1 (одного) месяца со дня подачи жалобы.
- 10.2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, выявленных недостатков обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость вправе изложить и предъявить свои претензии в письменной форме либо оставить сообщение на сайте Санатория, адресованное директору. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в его удовлетворении.

- 10.3. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте, составляется акт, подписанный Гостем и уполномоченным лицом Санатория, в 2-х экземплярах с указанием в нем всех замечаний.
- 10.4. Если Администрации Санатория не удалось устранить обнаруженные недостатки на месте, Гость имеет право при наличии акта о выявленных нарушениях в течение 14 дней со дня их обнаружения предъявить свои претензии.
- 10.5. При отсутствии вышеуказанного акта претензия не может быть принята к рассмотрению, а требования Гостя считаются необоснованными.
- 10.6. Администрация Санатория не несет ответственность за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).
- 10.7. Санаторий не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Санатория.
- 10.8. Санаторий несет ответственность за утрату, недостачу или повреждение вещей Гостя, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, помещенных в номере Гостя, либо вверенных Гостем сотруднику Санатория.
- 10.9. Санаторий несет ответственность за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были приняты Санаторием на хранение либо были помещены Гостем в сейф.
- 10.10. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом Администрации Санатория (в письменной форме). В противном случае Санаторий освобождается от ответственности за утрату вещей.
- 10.11. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Администрация и Гость руководствуются действующим законодательством РФ.
- 10.12. Помимо ответственности, предусмотренной законодательством Российской Федерации, Гость несет следующую ответственность за нарушение настоящих правил:
 - Гость обязан компенсировать нанесенный Санаторию материальный ущерб, связанный с повреждением и/или утратой имущества Санатория в размере, определяемом Санаторием с учетом стоимости поврежденного и/или утраченного имущества, а также затрат на его восстановление и/или ремонт и/или покупку. Кроме того, Гость обязан возместить Санаторию материальные убытки и ущерб, причиненные таким повреждением и/или уничтожением имущества Санатория согласно утвержденному прейскуранту;
 - Санаторий вправе немедленно расторгнуть договор с Гостем и/или отказать в продлении срока проживания в случае нарушения Гостем порядка проживания и/или несвоевременной оплаты услуг Санатория и/или причинения Гостем материального ущерба Санаторию и/или нарушением Гостем общепринятых норм морали и поведения.