



УТВЕРЖДАЮ
Коммерческий директор
ООО «Макси-Тревел»
Е.Е. Гребенюк

«01» июня 2022 г.

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

Спа-отель «Кrona»
(ООО «Макси-Тревел»)

г. Бердск

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила устанавливают порядок пребывания гостей на территории Спа-отеля «Кrona», ООО «Макси-Трэвел» (далее - Санаторий), регулируют отношения по предоставлению услуг проживания, питания и лечения Гостям (Гостями) и разработаны на основе: Закона РФ «О защите прав потребителей» в редакции - Федерального закона № 160-ФЗ от 23.07.2008 г. и «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства РФ № 490 от 25.04.1997 года (в редакции Постановлений Правительства РФ от 02.10.1999г. № 1104, от 15.09.2000г. № 693, от 01.02.2005г. № 49) с учетом:

- положений Гражданского кодекса РФ, ФЗ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 01.05.2017) «О защите прав потребителей»;
- Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
- Приказа Минздравсоцразвития России от 23.04.2012 N 390н «Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи»;
- Постановления Правительства РФ от 17.07.1995 № 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 должностных лиц, ответственных за регистрацию»;
- Федерального закона от 18.07.2006 № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»;
- Постановления Правительства РФ от 15.01.2007 № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»;
- Федерального закона от 22.11.1995 № 171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции»;
- Федерального закона от 10.07.2001 № 87-ФЗ «Об ограничении курения табака»;
- Федерального закона от 23.02.2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».

1.2. Спа-отель «Кrona» расположен по адресу: 633011, г. Бердск Новосибирская область ул. Морская 26. Санаторий работает круглогодично, приём и размещение отдыхающих – круглосуточно.

Телефоны: дежурный администратор – 8(383) 258 18 76, отдел продаж – 8 (383) 287 10 10.

1.3. Номерной фонд санатория состоит из 63 номеров с возможностью размещения 140 человек.

1.4. Настоящие Правила обязательны для исполнения всеми Гостями, находящимися на территории Санатория.

1.5. Настоящие правила должны быть доступны для ~~знакомления~~ всем гостям, находящимся на территории Санатория. Сотрудники службы приёма и размещения обязаны уведомить гостя о необходимости ознакомления с настоящими правилами.

1.6. Гости являются субъектам персональных данных согласно ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ и подлежат регистрационному учету.

1.7. В здании Санатория (коридоры, холлы, помещение ресторана) и на прилегающей территории ведется видеонаблюдение.

1.8. Лица, которым по характеру заболевания пребывание в санатории противопоказано, на лечение не принимаются.

1.9. Санаторий имеет право отказать в заселении или предоставлении услуг следующим лицам:

- лицам, которые отказываются предоставлять санаторно-курортную карту или оформлять ее на месте при оформлении путевки с лечением;
- лицам, не имеющим документов, удостоверяющих личность, путевки, направления;
- лицам, не оплатившим стоимость путевки, лечения, услуг;
- несовершеннолетним без сопровождения взрослых;
- лицам, имеющим заболевания, подлежащие лечению в специализированных или стационарных лечебных учреждениях;
- лицам, имеющим противопоказания к лечению в Санатории по состоянию здоровья;
- лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- лицам, проявляющим агрессию, выражающим неуважение в грубой форме, допускающим некорректное поведение или грубые высказывания в адрес работников Санатория, других отдыхающих;
- лицам, отказывающимся при назначении лечебных процедур предоставить врачу достоверную информацию или предоставившим ложную информацию о своем здоровье, перенесенных заболеваниях, методах лечения.

1.10. Администрация Санатория оставляет за собой право не принимать детей до 17 лет. Всю ответственность за пребывание детей в Санатории, соблюдение ими Правил проживания, приема медицинских процедур и питания в столовой, несут их родители с письменным согласием.

1.11. Во исполнение Закона от 18 июля 2006 г. №109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», Санаторий производит оформление и направляет уведомление в Федеральную миграционную службу о прибытии иностранного гражданина или лица без гражданства в место пребывания на территории Российской Федерации. Санаторий вправе отказать в размещении Гостям при отсутствии у них документов, подтверждающих их законное нахождение на территории Российской Федерации, в соответствии с Законом от 18 июля 2006 г. №109-ФЗ.1.2.18.

1.12. Парковочные места предоставляются на охраняемой парковке санатория бесплатно.

1.13. Согласно Федеральному закону от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ Ст.12 п.2 "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака", запрещается употребление табачных изделий на всей территории Санатория.

1.14. Согласно Федеральному закону от 22.11.1995 № 171-ФЗ (ред. от 03.07.2016) "О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции", запрещено распитие и продажа алкогольной продукции на всей территории Санатория.

1.15. БРОНИРОВАНИЕ НОМЕРОВ В САНАТОРИИ

1.16. Санаторий вправе осуществлять бронирование в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование (далее - заявка) посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от Гостя. Форма заявки устанавливается Санаторием.

1.17. Санаторий вправе применять следующие виды бронирования:

- а) гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Санаторий ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда Гостя с него взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется;
- б) негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Санаторий ожидает Гостя до определенного часа, установленного Санаторием, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

1.18. Негарантированное бронирование – бронирование номера, при котором оплата производится Гостем по прибытии в Санаторий у стойки портье. Негарантированное бронирование возможно только на период заездов в «низкий» и «средний» сезоны.

1.19. Негарантированное бронирование происходит после получения Гостем подтверждения бронирования от Санатория при отсутствии финансовых гарантий. Подтверждением бронирования является счет, который Санаторий направляет на электронный адрес Потребителю, указывается номер бронирования, сроки заезда, стоимость заказанного размещения.

1.20. Негарантированное бронирование сохраняется за Гостем до 08 часов 00 минут по местному времени дня следующего за днем заезда по местному времени. При не заезде до указанного времени, бронирование аннулируется.

1.21. Обязательства Санатория по размещению прекращаются, а размещение производится при наличии мест на общих основаниях.

1.22. Финансовых обязательств между Санаторием и Гостем при негарантированном бронировании не возникает.

1.23. Гарантированное бронирование – бронирование номера в Санатории, при котором возникают полные юридические обязательства между Санаторием и Гостем.

1.24. Бронирование номеров в Санатории гарантируется путем 30% предоплаты по счету, выставленному Санаторием Потребителю и отправленному ему по электронной почте. Гость производит предоплату выставленного счета в течение 5 (пяти) календарных дней с момента его получения. Оставшуюся сумму по счету Гость может оплатить при заселении наличным или безналичным способом.

1.25. Платеж считается произведенным, в случае поступления денежных средств на расчетный счет Санатория в течение 5 (пяти) календарных дней от даты выставления счета. В случае отсутствия подтверждения оплаты за услуги по истечении 5 (пяти) календарных дней с даты выставления счета бронь аннулируется, если не было другой письменной договоренности.

1.26. При нарушении сроков заезда по брони Санаторий не гарантирует размещение Гостя в указанной категории номеров, а размещает на свободные места при наличии последних.

1.27. Заявка на бронирование производится Гостем в письменном виде, по телефону, через форму бронирования на сайте санатория, по факсу либо посредством электронной почты.

1.28. Заявка должна содержать следующие сведения:

- фамилию, имя, отчество, гражданство Гостя, а также дополнительно указанных Гостем в заявке всех лиц, прибывающих в Санаторий; дату въезда, дату выезда, категорию номера, вариант размещения;
- перечень дополнительных услуг;
- контактные данные Гостя (мобильный телефон, электронная почта, при наличии).

1.29. Санаторий подтверждает бронь в течение 24 часов с момента получения заявки - гарантированное бронирование. Выставление счета на оплату, который направлен по адрес Гостя посредством факсимильной связи или по электронной почте, является фактом, подтверждающим принятие заявки к исполнению.

1.23. Изменения намерений Гостя, касающиеся дат заездов и сроков прибытия, равнозначны аннуляции, ранее выбранных Гостем услуг, и рассмотрению Санаторием новой заявки в соответствии с порядком бронирования, принятом в настоящих Правилах.

1.24. Подтвержденная заявка на бронирование может быть письменно аннулирована Гостем не позднее, чем за 1 (один) календарный день до дня заезда. В этом случае Санаторий возвращает Потребителю уплаченную последним сумму в размере 100% (ста процентов) стоимости оплаченных услуг.

1.25. В случае отказа Гостя оплатить бронь, его размещение в Санатории производится в порядке общей очереди.

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Спа-отель «Кrona», предназначен для проживания граждан на период оказания им санаторно-курортных, гостиничных услуг. Граждане размещаются в Санатории на условиях, предусмотренных заключёнными с ними договорами и (или) приобретёнными путёвками / курсовками.

2.2. При размещении в Санатории по санаторно-курортным путевкам Гость, помимо документа, удостоверяющего личность, должен иметь на руках:

- страховой медицинский полис,
- санаторно-курортную карту (карта оформляется не ранее 2-х месяцев до заезда в Санаторий),
- обменную путевку или ваучер туристической компании (в случае приобретения путевки через турфирму),
- доверенность от организации (в случае оплаты путевки предприятием)
- направление от страховой компании (в случае оплаты путевки через страховую компанию),
- копию платежного документа (в случае оплаты путем безналичного расчета).

На детей в возрасте до 14 лет, помимо документов, перечисленных в п.2.2. предоставляется свидетельство о рождении, справка об эпидокружении. Дети без перечисленных документов в Санаторий не принимаются.

В случае отсутствия санаторно-курортной карты, она оформляется за дополнительную плату непосредственно в Спа-отеле «Кrona».

Всем прибывшим Гостям рекомендуется иметь при себе полис ОМС. Санаторий не оплачивает медицинские услуги при помещении в стационар медицинского учреждения. Все расходы, связанные с госпитализацией, ложатся на гостя, размещенного в стационаре медицинского учреждения.

2.3. При оформлении гостиничных услуг Санаторий выдает квитанцию (талон) или иной документ, подтверждающий заключение договора на оказание услуг.

Договор на предоставление гостиничных услуг заключается при предъявлении гостем паспорта, в установленном порядке и подтверждающего личность Гостя.

2.4. Дети в возрасте до 4 лет на лечение в Санаторий не принимаются.

2.5. В Санатории установлен единый расчётный час: выезд до 12:00, заезд с 14:00

2.6. Гости, прибывшие раньше срока действия путёвки/курсовки, могут быть размещены в Санатории при наличии свободных мест, оплатив стоимость дополнительных дней, согласно действующему прайс-листу.

2.7. При заселении гость обязан осмотреть номер и заявить сотруднику службы размещения обо всех обнаруженных поломках и недостатках в течение трёх часов с момента заселения. По истечению этого времени номер считается принятым гостем.

2.8. Размещение гостя производится строго по датам, указанным в путёвке/курсовке или в договоре на оказание гостиничных услуг.

2.9. Дети в возрасте до 4 лет размещаются бесплатно, без предоставления места.

2.10. При досрочном выезде Гостя из Санатория по уважительной причине (болезнь, смерть близких родственников, официальный отзыв из отпуска (командировки), при наличии подтверждающих документов установленного образца, Санаторий обязуется возвратить Гостю оставшуюся неиспользованной сумму оплаченной путевки (тура, пакета услуг) в соответствии с расходованием средств за фактически предоставленные услуги.

2.11. При досрочном выезде Гостя из Санатория без уважительной причины, Санаторий обязуется возвратить Гостю оставшуюся неиспользованную сумму оплаченной путевки (тура, пакета услуг и т.п.) в соответствии с фактическим расходом средств, за вычетом стоимости одних суток.

2.12. При досрочном выезде Гостя из Санатория, направленного на оздоровление, отдых, лечение юридическими лицами, размеры возмещения денежных средств оговариваются в тексте договора, заключенного вышеуказанными организациями с Санаторием.

2.13. При выезде Гостю необходимо получить отрывной талон к санаторно-курортной путевке.

2.14. В случае направления Гостя на лечение, оздоровление, отдых юридическим лицом ответственность за достоверность информации о санаторно-курортных, гостиничных и иных услугах, оказываемых Санаторием, за своевременность и достоверность оформления сопроводительных документов несет непосредственно юридическое лицо.

2.15. Санаторий имеет право отказать в обслуживании или предоставлении услуг следующим лицам:

- лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- лицам, проявляющим агрессию, выражаящим неуважение в грубой форме, допускающим некорректное поведение или грубые высказывания в адрес работников Санатория, других отдыхающих;

- лицам, отказывающимся при назначении лечебных процедур предоставить врачу достоверную информацию или предоставившим ложную информацию о своем здоровье, перенесенных заболеваниях, методах лечения.

3. ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ

3.1. Гость Санатория обязан соблюдать тишину и порядок, не мешать отдыху проживающих, не нарушать права иных лиц. Гость обязан быть вежливым в общении с персоналом и другими лицами.

3.2. Гость обязан бережно относиться к окружающей среде и природным объектам, расположенным на территории Санатория и рядом с ним.

3.3. Гость обязан бережно относиться к имуществу и оборудованию Санатория. В случае утраты или повреждения указанного имущества Гость обязан незамедлительно сообщить об этом сотруднику службы приёма и размещения, либо дежурному персоналу и возместить стоимость повреждённого имущества. За испорченное имущество детьми ответственность несут сопровождающие взрослые, заехавшие вместе с ребенком.

3.3.1. Ущерб нанесенный имуществу отеля оценивается в размере согласно прейскуранта цен на дату причинения ущерба, а также возмещается ущерб в случае утраты или повреждения имущества.

3.4. Запрещается выносить за территорию Санатория любое имущество, не принадлежащее данному лицу на законном праве. В случае обнаружения попытки вынести данное имущество, администрация санатория вправе обратиться в правоохранительные органы для привлечения лица к ответственности.

3.4.1. При потере или порче ключ-карты от номера, гость обязан компенсировать стоимость испорченной или утерянной карты в размере 500 (пятьсот) рублей/карту.

3.5. Гостям запрещается:

3.5.1. Пользоваться неисправными электронагревательными приборами.

3.5.2. Оставлять в номере в своё отсутствие посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера.

3.5.3. Проносить на территорию легковоспламеняющиеся вещества, оружие, ртуть, химические и радиоактивные вещества, наркотические и психотропные препараты и иные предметы, и вещества, которые создают или могут создать угрозу безопасности людей.

3.5.4. Распивать в номере спиртные напитки.

3.5.5. Без предупреждения ввозить на территорию Санатория домашних животных; условия проживания Гостей с домашними животными указаны в п.9, настоящих правил проживания и предоставления услуг в Санатории.

3.5.6. Курить во всех помещениях и на территории Санатория, согласно ФЗ от 23.02.2013 г. №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака». За нарушение данного правила устанавливается плата за ущерб в размере 3000 (трех тысяч) рублей.

3.5.7. Без ведома администрации переселяться из номера в номер.

3.5.8. Двигать мебель и предметы интерьера в номере, расклеивать по стенам плакаты, листовки, раскладывать рекламную продукцию и т.д.

3.5.9. Выносить из номера постельные принадлежности.

3.5.10. Без ведома администрации проводить Гостей на территорию Санатория и оставлять их на ночь.

3.5.11. Самостоятельно устранять возникшие неполадки в использовании электросети, электрооборудования, водопровода, канализации, сантехники и других предметов, составляющих хозяйство санатория.

3.5.12. Разводить костры, пользоваться своими мангалами.

3.5.13. Использовать пиротехнику без ведома администрации.

3.5.14. В целях соблюдения взаимных интересов, запрещается нарушать тишину с 23:00 до 08:00.

3.5.15. Выносить из ресторана продукты питания, напитки и посуды за территорию ресторана. Вынос продуктов, напитков и посуды допускается только для приема пищи в

оборудованных для приема пищи зонах спа-отеля «Крона»: шатер, лобби-бар, уличная площадка рядом с шатром.

3.5.16. Проносить и употреблять в ресторане алкогольные напитки, а также продукты питания, приобретенные за пределами Санатория.

3.5.17. Ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких и ядовитых веществ. Гости, имеющие право по роду своей деятельности на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право по требованию Администрации Санатория. Под оружием следует понимать средства, указанные в законе РФ «Об оружии».

3.5.18. Включать звуковоспроизводящую аппаратуру с громкостью, превосходящей слышимость в пределах номера.

3.5.19. Выкидывать мусор из окон и с балкона.

3.5.20. Не выносить продукты со шведского стола.

3.5.21. В ресторан допускаются лица старше 18 лет, Лица, не достигшие возраста 18 лет, допускаются только в сопровождении взрослых (ближайших родственников).

-В зал ресторана запрещается проходить в одежде для купания и без обуви.

-В ресторан запрещается проносить крупногабаритные вещи.

-Запрещено к проносу в ресторан: любые напитки и продукты питания (независимо от вида упаковки), ядовитые и токсичные вещества, воспламеняющиеся вещества, наркотики, все виды оружия и средства защиты.

- не брать Ваших домашних питомцев с собой в ресторан-правила нахождения не предусматривают нахождение

животных.

-Запрещено курение в ресторане.

3.5.22. Вход в купальниках в ресторан запрещен.

3.6. Администрация Санатория предоставляет проживающим, по их просьбе дополнительные платные услуги, согласно действующего прайс-листа.

3.7. Проживающим Санатория предоставляются следующие бесплатные услуги:

3.7.1. Анимационные программы.

3.7.2. Пользование библиотекой.

3.7.3. Смена постельного белья в номерах всех категорий производится: на третью сутки проживания, полотенца меняются по требованию.

3.7.4. Уборка номерного фонда производится:

- Ежедневно в номерах всех категорий (кроме тарифа «Аренда»), дополнительная - по запросу;
- Генеральная уборка производится по выезду гостя.

3.7.5. Предоставляется вся необходимая информация о работе Санатория.

3.7.6. В случае обнаружения забытых вещей, администрация Санатория принимает меры по возврату их владельцу.

3.8. Разрешается посещение проживающих гостей приглашенными ими лицами. При этом необходимо предъявить в службу приема и размещения документ, удостоверяющий личность приглашенного.

При несоблюдении правил пребывание в санатории этих лиц может быть ограничено во времени или прервано. При проживании в двухместных номерах, пребывание гостей (в т. ч. малолетних детей) в номере допускается с согласия второго лица, проживающего в этом номере.

- 3.9.** При выезде из Санатория необходимо пригласить горничную для приёма номера и сдать ключ дежурному администратору.
- 3.10.** Книга отзывов и предложений находится у администратора и выдаётся по первому требованию Гостя (кроме лиц, находящихся в нетрезвом состоянии).
- 3.11.** Не разрешается вмешиваться в управление Санатория, отдавать какие бы то ни было распоряжения обслуживающему персоналу. Все жалобы и предложения подаются в письменной или устной форме администрации Санатория.
- 3.12.** Администрация Санатория оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

4. ПОРЯДОК ОТПУСКА И ПОЛУЧЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ПРОЦЕДУР

- 4.1.** Медицинские процедуры отпускаются лицам, заехавшим в Санаторий по санаторно-курортной путёвке /курсовке, заключившим договор на оказание платных медицинских услуг и при наличии санаторно-курортной карты. При отсутствии санаторно-курортной карты лицо, желающее воспользоваться медицинскими услугами, направляется на приём к врачу, который назначает необходимые лечебные процедуры.
- 4.2.** Процедуры, включённые в стоимость путёвки и их количество, определяется по назначению врача.
- 4.3. Правила приёма процедур:**
- 4.3.1.** Необходимо приходить на процедуры без опозданий за 5-10 мин до назначенного времени.
- 4.3.2.** В случае опоздания более чем на 5 мин, Гость может быть принят медицинскими работниками только при наличии свободных мест в расписании. Процедуры, пропущенные Гостем без уважительной причины, не восстанавливаются.
- 4.3.3.** Вход в верхней одежде в медицинские кабинеты запрещен.
- 4.3.4.** Запрещается пользоваться мобильными телефонами и другими средствами связи во время исследований, медицинских процедур, приема врача.
- 4.3.5.** Запрещается прием процедур Гостями, находящимися в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения.
- 4.3.6.** Посещение детьми бассейна разрешается только под присмотром родителей, взрослых, инструктора.
- 4.3.7.** Гость обязан вежливо обращаться с сотрудниками Санатория. При некорректном поведении Гостя, грубых высказываний в адрес персонала врач имеет право отказать Гостю в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев).
- 4.3.8.** Гость обязан предоставить медицинскому работнику данные предварительных исследований и консультаций специалистов, проведенных не Санаторием (при их наличии), а также сообщить все известные сведения о состоянии своего здоровья, в т.ч. об аллергических реакциях на лекарственные средства, о заболеваниях и иных факторах, которые могут повлиять на ход лечения или получения медицинских услуг. Искажение или не предоставление указанных сведений может отразиться на правильности выставленного диагноза, назначенного лечения, и повлиять на эффективность лечения.
- 4.3.9.** Предоставление медицинских услуг осуществляется при наличии информированного добровольного согласия Гостя (законного представителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья

граждан, в случае если такое согласие требуется в соответствии с действующим законодательством.

4.3.10. Сведения о режиме работы медицинского отделения находится на информационном стенде.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

5.1. Гость Санатория обязан:

5.1.1. Соблюдать настоящие Правила внутреннего распорядка.

5.1.2. Подчиняться законным требованиям со стороны персонала Санатория.

5.1.3. Соблюдать санитарные нормы:

5.1.4. Соблюдать правила противопожарной безопасности.

5.1.5. Бережно относиться к имуществу и территории Санатория.

5.1.6. Возмещать материальный ущерб, причинённый Санаторию и другим Гостям.

5.1.7. При уходе из номера закрывать краны, окна, выключать свет, телевизор.

5.1.8. При выезде из Санатория произвести полный расчёт за предоставленные услуги.

5.1.9. Если Гость не покинул Санаторий, в указанное в журнале регистрации время, Администратор Санатория предлагает оплатить пребывание в Санатории (при наличии свободных мест) или принимает меры к выселению Гостя из Санатория.

5.1.10. При выезде из Санатория питание, сухие пайки в дорогу не выдаются.

5.1.11. Санаторий не несет ответственности за противоправные действия Гостей, совершенные во время отдыха и лечения. Гость обязуется возместить нанесенные Санаторию и/или третьим лицам убытки в полном объеме.

5.1.12. Родители или иные законные представители несут полную ответственность за поведение и действия несовершеннолетних на территории Санатория.

5.2. Санаторий обязан:

5.2.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять гостю оплаченные услуги.

5.2.2. Обеспечить полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качество предлагаемых услуг.

5.2.3. Соблюдать конфиденциальность информации о Гостях/посетителях Санатория, в соответствие с законодательством РФ.

5.2.4. Не проводить шумных мероприятий на территории санатория после 23.00, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ.

5.2.5. Своевременно реагировать на просьбы Гостя/посетителя в устраниении поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры Санатория.

5.3. Родители или иные законные представители несут полную ответственность за поведение и действие несовершеннолетних. Администрация не несёт ответственности за здоровье и безопасность детей на территории Санатория.

5.4. За оставленные без присмотра личные вещи администрация Санатория ответственности не несёт.

5.4.1. Для обеспечения сохранности своего имущества Гость при выходе из номера должен закрыть номер на ключ. Ключ хранить при себе или сдавать дежурному администратору на ресепшен.

5.4.2. Лицо, обнаружившее утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязано в промедление заявить об этом дежурному администратору, Администрации Санатория или сотруднику службы внутреннего контроля. Санаторий принимает все возможные меры к поиску утерянных вещей.

5.5. В случае нарушения Гостем настоящих правил, правил противопожарной безопасности Гость может быть выселен из Санатория. Компенсация за неиспользованные дни в этом случае не производится.

5.6. Администрация санатория не несет ответственности в случае получения гостем (посетителями) вреда здоровью на территории Санатория внутри, снаружи, а также за ее пределами.

6. ПРАВИЛА ПРОТИВОПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

6.1. Запрещается:

6.1.2 Пользоваться неисправными, не отвечающими нормам электробезопасности, электроприборами- переносками, тройниками, кипятильниками и т.п.

6.1.3. Накрывать включенные светильники легковоспламеняющимися материалами (бумагой, салфетками, покрывалом и т.п.)

6.1.4. Хранить в номере пожароопасные вещества и материалы.

6.2. Обязанности:

6.2.1 Гость обязан ознакомиться с планами эвакуации, которые расположены на каждом этаже и в номерах.

6.3. Покидая номер, внимательно осмотрите помещение и отключите все имеющиеся электроприборы.

6.4. При обнаружении пожара или признаков горения (задымления, запах гари и т.п.) сообщите об этом по телефону: 8 (800)350 25 25; дежурному администратору – 111; 121 указав свою фамилию и место возникновения пожара.

6.5. Сохраняйте спокойствие, избегайте паники. Немедленно по путям эвакуации покиньте этаж и здание, руководствуясь советами персонала.

6.6. Если Вам придется спасаться через задымленный коридор, что крайне опасно, захватите мокрое полотенце или кусок плотной ткани, которым накройтесь с головой и двигайтесь, пригнувшись или ползком.

6.7. Дверь, в задымленном помещении открывайте осторожно, чтобы избежать вспышки пламени от быстрого притока свежего воздуха.

6.8. Если вы чувствуете повышение температуры, значит, Вы приближаетесь к опасной зоне, и лучше всего в этой ситуации повернуть обратно.

6.9. Не входить туда, где большая концентрация дыма.

6.10. Если из-за густого дыма, повышенной температуры и огня Вы не можете выйти на лестницу или в коридор, немедленно вернитесь обратно, плотно прикрыв за собой дверь.

6.11. Дверные щели и вентиляционные отверстия заткните мокрыми тряпками.

6.12. Облейте двери и пол водой, понизив таким образом их температуру. Создайте запас воды в ванной.

6.13. Снимите занавески и отодвиньте от окон все предметы, которые могут загореться.

6.14. Если на Вас загорелась одежда, ложитесь и, перекатываясь, постарайтесь сбить пламя, ни в коем случае нельзя бежать - от этого пламя разгорится еще сильнее.

6.15. Опасайтесь оборванных проводов, в том числе и после пожара. Оказавшись возле такого провода, выбирайтесь осторожно, применяйте способ движения «нога к ноге», делая шаги не длиннее полступни. Это необходимо для предупреждения так называемого «шагового замыкания».

6.16. Передвигаясь, касайтесь стен только тыльной стороной ладони, т.к. у человека развит хватательный рефлекс - есть опасность наткнуться на оборванные провода.

7. ДЕЙСТВИЯ ПРИ ЗЕМЛЯТРЕСЕНИИ

- 7.1. При появлении признаков землетрясения – ощущение колебаний, раскачивание люстры, звон посуды и т.п.: сохраняйте спокойствие, избегайте паники.
- 7.2. Незамедлительно покиньте здание по путям эвакуации, руководствуясь указаниями персонала.
- 7.3. Если помещение по каким-либо причинам покинуть не удалось:
- 7.3.1. Укройтесь под прочным столом или кроватью, либо встаньте в дверном проеме или в углу, образованном капитальными стенами.
- 7.3.2. Опасайтесь падения шкафов, полок, зеркал, оконных стекол и т.п.
- 7.3.3. Как только стихнут толчки, как можно скорее покиньте здание, стараясь держаться подальше от витражей, окон и зеркал.
- 7.3.4. Эвакуироваться необходимо на безопасное расстояние от здания санатория (не менее высоты здания) до объявления о прекращении угрозы.

8. ДЕЙСТВИЯ ПРИ ТЕРРОРИСТИЧЕСКОМ АКТЕ

- 8.1. В ситуации, когда проявились признаки угрозы захвата заложников, необходимо:
- 8.1.2. Постараться избежать попадания в их число. Немедленно покинуть опасную зону или спрятаться. Спрятавшись, дождаться ухода террористов, при первой возможности покинуть убежище и удалиться. Исключением является ситуация, когда вы оказались в поле зрения террористов или высокой вероятности встречи с ними.
- 8.2. Никто из нас не защищен от ситуации, когда мы можем оказаться в заложниках у террористов. Но все же есть несколько универсальных правил:
- 8.2.1. Постарайтесь соблюдать спокойствие и не показывать своего страха.
- 8.2.3. Не оказывайте террористам сопротивления, не пытайтесь вступать с ними в беседу, не стремитесь разжалобить их или отговорить от выполнения намеченного ими плана.
- 8.2.4. Выполняйте их требования и не реагируйте на их действия в отношении других заложников.
- 8.2.5. Не нарушайте установленных террористами правил, чтобы не спровоцировать ухудшения условий вашего содержания.
- 8.3. Рекомендации к действиям при захвате:
- 8.3.1. Только в момент захвата заложников есть реальная возможность скрыться с места происшествия.
- 8.3.2. Ни в коем случае нельзя кричать, высказывать свое возмущение.
- 8.3.3. Запомните как можно больше информации о террористах. Целесообразно установить их количество, степень вооруженности, составить максимально полный словесный портрет, обратив внимание на характерные особенности внешности, телосложения, акцента и тематики разговоров, темперамента, манер поведения и др. Подробная информация поможет правоохранительным органам в установлении личности террористов.
- 8.3.4. По возможности расположитесь подальше от окон, дверей и самих похитителей, т.е. в местах большей безопасности в случае, если спецподразделения предпримут активные меры (штурм помещения, огонь снайперов на поражение преступников и др.).
- 8.3.5. Не оказывайте агрессивного сопротивления, не делайте резких и угрожающих движений, не провоцируйте террористов на необдуманные действия. Не допускайте действий, которые могут спровоцировать нападающих к применению оружия и привести к человеческим жертвам.
- 8.3.6. По возможности избегайте прямого зрительного контакта с похитителями.

8.3.7. С самого начала (особенно первые полчаса) выполняйте все приказы и распоряжения похитителей. На совершение любых действий (сесть, встать, попить, сходить в туалет) спрашивайте разрешение.

8.3.8. Займите позицию пассивного сотрудничества. Разговаривайте спокойным голосом! Избегайте выражений презрения, вызывающего враждебного тона и поведения, которые могут вызвать гнев захватчиков. При необходимости выполняйте требования преступников, не противоречьте им, не рискуйте жизнью окружающих и своей собственной, старайтесь не допускать истерик и паники.

8.3.9. При наличии у Вас проблем со здоровьем, которые в данной ситуации сильного стрессового состояния могут проявиться, заявите об этом в спокойной форме захватившими Вас людям.

8.3.10. Постепенно, с учетом складывающейся обстановки, можно повышать уровень просьб, связанных с улучшением вашего комфорта.

8.3.11. При обнаружении посторонних предметов (пакетов, свертков, коробочек, сумок), поинтересуйтесь, чьи они.

8.3.12. Ни в коем случае не трогайте посторонние предметы.

8.3.14. Если предметы «бесхозные», зафиксируйте время их обнаружения и сообщите администрации.

9. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ С ЖИВОТНЫМИ

9.1. Под определение «Домашнее животное», попадают мелкие породы собак и кошки весом до 5 кг. Проживание с дикими животными в Санатории запрещено.

9.2. Размещение Гостей с домашними животными, допускается в коттеджах «Шале». Сумма оплаты за размещения с животными за весь период проживания согласно действующих прейскурантов цен, утвержденных на дату проживания. Перед бронированием номера, Гость должен сообщить все данные о питомце.

9.3. В случае заселения Гостя с домашними животными, Гость берет на себя ответственность обеспечить соблюдение санитарно-гигиенического режима в номере и на территории Санатория. Хозяину домашнего животного необходимо иметь с собой:

- документы на животное установленного образца (справка от ветеринарного врача с отметкой о прививках);
- специальный коврик или специальное средство для размещения в нём домашнего животного;
- специальную посуду для кормления животного;
- специальный лоток для туалета кошек и собак.

9.4. ЗАПРЕЩЕНО:

- кормить домашних животных из посуды, принадлежащей Санаторию;
- оставлять домашних животных без присмотра хозяев в гостиничном номере, а также в холле корпуса и на территории Санатория;
- брать с собой животных в ресторан, лобби бар, на процедуры, в бассейн, комнату отдыха, сауну, и другие места общего пользования;
- нахождение животного на мягкой мебели, включая стулья/банкетки с мягким покрытием, а также на столах и тумбочках любой фактуры. Использовать для животного полотенца, простыни, подушки и одеяла;
- мыть домашних животных в душевых кабинах номера, использовать полотенца, простыни и другие постельные принадлежности, принадлежащие Санаторию;

- выгуливать домашних животных на территории Санатория и на газонах.

9.5. Гость обязан самостоятельно убирать за животными экскременты.

Гость гарантирует, что его животное не будет нарушать покой окружающих, издавая звуки и создавая шум.

9.6. В случае причинения животным ущерба здоровью, жизни отдыхающих, их имуществу, а также порчи имущества и инвентаря Санатория, владелец животного обязан возместить все расходы в порядке, установленном законодательством или правилами проживания и возмещения ущерба в Санатории.

9.7. При нарушении правил проживания с домашними животными, при поступлении жалоб со стороны Гостей, проживающих в Санатории и в случае агрессивного, шумного, неадекватного поведения животного, Санаторий вправе расторгнуть договор с гостем, проживающим с домашним животным.

10. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ТРЕНАЖЕРНОГО ЗАЛА

Клиенты, посещающие тренажерный зал, руководствуются общими правилами посещения санатория.

10.1. Посетители имеют право:

- пользоваться тренажерным залом, гардеробом, раздевальными кабинами, душем и туалетом, аквацентром согласно оплаченному абонементу.
- пользоваться спортивным оборудованием и спортивным инвентарем, необходимым в процессе занятий, куллером с водой.

10.2. Посетителям рекомендуется:

- перед началом занятий рекомендуется обратиться в медицинское учреждение для определения функционального состояния вашего организма. По просьбе инструктора тренажерного зала представить справку о состоянии здоровья;
- при посещении тренажерного зала пройти персональный инструктаж у инструктора по спорту;

10.3. Следовать разработанной индивидуальной программе. Администрация не несет ответственность за состояние здоровья и возможный травматизм, если посетитель занимается самостоятельно;

- иметь для занятий специальную спортивную обувь и спортивную одежду;
- соблюдать правила личной гигиены, во время занятий использовать личное полотенце, не применять резкие парфюмерные запахи;
- снять с себя предметы, представляющие опасность при занятиях в тренажерном зале (часы, висячие серьги и т.п.), убрать из карманов колющиеся и другие посторонние предметы;
- передвигаться по залу необходимо не торопясь, не заходя в рабочую зону других занимающихся;
- упражнения с максимальными весами выполнять с инструктором по спорту или партнером;
- при упражнениях со штангой использовать замки безопасности;
- выполнение базовых упражнений (жим лежа, приседания со штангой) необходимо производить при страховке со стороны партнёра либо инструктора тренажерного зала;

- выполнение упражнений с отягощением или весами, близкими к максимальным для данного занимающегося, разрешается только при непосредственной страховке опытным партнером или инструктором тренажерного зала;
- с отягощениями, штангами, гантелями следует обращаться предельно аккуратно. Все упражнения должны выполняться плавно, без рывков;
- при выполнении базовых упражнений (становая тяга, приседания и т.д.) необходимо пользоваться атлетическим поясом.

10.4. Посетителям запрещается:

- резервировать места в тренажерном зале,
- заниматься в зале более 1,5 часов;
- оставлять личные вещи без присмотра;
- вставать на полотно беговой дорожки до запуска тренажера;
- брать блины, гантели, грифы штанги влажными или потными руками (это может привести к выскальзыванию отягощения из рук и его падению);
- ставить на дерматиновые покрытия спортивного оборудования гантели, грифы, гири и другие предметы, могущие их повредить;
- не допускается перегрузка тренажерных устройств сверх нормы дополнительным навешиванием грузов;
- запрещается прикасаться к движущимся частям блочных устройств;
- бегать, прыгать, либо отвлекать внимание занимающихся иными способами;
- заниматься на неисправных тренажерах. В случае обнаружения неисправностей (надрыв троса, механические повреждения) необходимо сообщить об этом инструктору тренажерного зала;
- ставить бутылки с водой на тренажеры, подключенные к электросети;
- приступать к занятиям в зале при незаживших травмах и общем недомогании;
- в тренажерном зале не разрешается заниматься с обнаженным торсом;
- самовольно пользоваться кондиционерами, музыкальной и телеаппаратурой тренажерного зала;
- заниматься в состоянии алкогольного и наркотического опьянения и с их остаточными признаками;
- использовать во время занятий парфюмерные запахи, мази и кремы с резкими запахами.
- к занятиям тренажерного зала не допускаются дети младше 14 лет.

10.5. Посетители обязаны:

- приступать к занятиям в тренажерном зале можно только после ознакомления с настоящими правилами техники безопасности;
- использовать спортивное и иное оборудование зала в соответствии с его предназначением и инструкцией по применению;
- перед началом занятий на тренажере под руководством инструктора тренажерного зала проверить исправность и надежность установки и крепления тренажера;
- сообщать инструктору по спорту о неисправности спортивного оборудования;
- после занятия убрать спортивный инвентарь (блинсы, гантели, штанги, инвентарь и т.д.) в специально отведенные места, а использованные одноразовые стаканы и салфетки - в урну. Посетители несут материальную ответственность за порчу используемого инвентаря;

- соблюдать и поддерживать общественный порядок и общепринятые нормы поведения, вести себя уважительно по отношению к другим посетителям, обслуживающему персоналу;
- представить справку о состоянии здоровья по просьбе инструктора по спорту;
- закончить занятие за 15 минут до закрытия тренажерного зала;
- занятия в тренажерном зале разрешены только в чистой спортивной обуви, рекомендуется использовать удобную закрытую обувь с резиновой и нескользящей подошвой. Запрещается использовать обувь на высоких каблуках, с кожаной подошвой, шипами, тренироваться босиком или в открытой обуви;
- все упражнения в тренажерном зале выполняются только под непосредственным наблюдением инструктора тренажерного зала. В отсутствие инструктора тренажерного зала посетители в зал не допускаются;
- при наступлении плохого самочувствия во время занятий необходимо прекратить тренировку и сообщить об этом инструктору тренажерного зала;
- упражнения со свободными весами необходимо выполнять на расстоянии не менее 1,5-2 метров от стекла и зеркал;
- необходимо следить, чтобы длинные и свободные детали одежды, шнурки, полотенца не попадали на движущиеся части тренажеров;
- во время тренировок необходимо обязательно использовать полотенца;
- при поломке или порче спортивного инвентаря необходимо прекратить занятия и сообщить об этом инструктору тренажерного зала. Занятия продолжать только после устранения неисправностей или замены спортивного оборудования (инвентаря).

ДОПОЛНЕНИЕ:

- Занятия в тренажерном зале разрешены только в чистой спортивной обуви, рекомендуется использовать удобную закрытую обувь с резиновой и нескользящей подошвой. Запрещается использовать обувь на высоких каблуках, с кожаной подошвой, с шипами, тренироваться босиком или в открытой обуви.
- Рекомендуется снять с себя предметы, представляющие опасность при занятиях в тренажерном зале (часы, висячие серьги и т.п.), убрать из карманов колючиеся и другие посторонние предметы.
- При выполнении упражнений со штангой необходимо использовать замки безопасности.
- Выполнение базовых упражнений (жим лежа, приседания со штангой) необходимо производить при страховке со стороны партнёра либо инструктора зала.
- Выполнение упражнений с отягощением или весами, близкими к максимальным для данного занимающегося, разрешается только при непосредственной страховке опытным партнером или инструктором зала.
- С отягощениями, штангами, гантелями следует обращаться предельно аккуратно. Все упражнения должны выполняться плавно, без рывков.
- Запрещается брать блины, гантели, грифы штанги влажными или **потными руками**. Это может привести к выскальзыванию отягощения из рук и его падению.
- Не допускается перегрузка тренажерных устройств сверх нормы дополнительным **навешиванием грузов**.

- Передвигаться по залу необходимо не торопясь, не заходя в рабочую зону других занимающихся. Запрещается бегать, прыгать, либо отвлекать внимание занимающихся иными способами.
- Запрещается работа на неисправных тренажерах. В случае обнаружения неисправностей (надрыв троса, механические повреждения и пр.) необходимо сообщить об этом инструктору зала.
- При выполнении базовых упражнений (становая тяга, приседания и т.д.) необходимо пользоваться атлетическим поясом.
- После выполнения упражнений занимающийся обязан аккуратно убрать используемое им спортивное оборудование (блинны, гантели, штанги, инвентарь и т.д.) на специально отведенные места.
- Запрещается приступать к занятиям в зале при незаживших травмах и общем недомогании. При наступлении плохого самочувствия во время занятий необходимо прекратить тренировку и сообщить об этом инструктору зала.
- В тренажерном зале не разрешается заниматься с обнаженным торсом.
- Во время тренировок необходимо обязательно использовать полотенца.
- Прием и хранение пищи в зонах, предназначенных для тренировок, запрещен.
- Запрещается самостоятельно регулировать систему кондиционирования и вентиляции зала, громкость трансляции и подбор музыкального сопровождения.

11. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ:

11.1. В случае нарушения правил поведения, правил проживания и предоставления услуг ООО «Макси-трэвел» или правил пожарной безопасности со стороны Гостя, администрация Санатория, оставляет за собой право отказать Гостю в дальнейшем пребывании в Санатории, с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением по необходимости сотрудников соответствующих органов.

11.2. В случае выселения Гостя, в связи с несоблюдением настоящих правил проживания и предоставления услуг, произведенная Гостем оплата, возврату не подлежит.

11.3. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, ООО «Макси-трэвел» и Гости руководствуются действующим законодательством Законов РФ.

11.4. При возникновении вопросов по качеству обслуживания и предоставлению услуг, Гостю необходимо обратиться по телефонам: 8 (800) 350 25 25; 8 (383) 258 18 06, 8 (383) 287 10 10.

11.5. Контакты для электронной связи: info@cronahotel.ru

Желаем вам приятного отдыха!

Спа-отель «Кrona»