

Утверждаю _____

01.12.2019г.

Генеральный директор
ООО «Курорт Красная Пахра»
Пороховник Н.В.

Правила проживания и предоставления санаторно-курортных и оздоровительных услуг в ООО «Курорт Красная Пахра»

1. Курорт работает **24 часа** в сутки **7 дней** в неделю.
2. Время заезда на курорт – **17:00**, время выезда – **14:00**.
3. Время рационов:
Понедельник-четверг:
завтрак – с **8:00** до **10:00**, обед – с **12:30** до **14:30**, ужин – с **18:00** до **20:00**.
Пятница-воскресение:
завтрак – с **8:00** до **11:00**, обед – с **12:30** до **15:30**, ужин – с **18:00** до **21:00**.
В периоды высокой загрузки администрация курорта оставляет за собой право увеличить временной интервал питания и регламентировать время питания сменами.
4. Оплата за предоставляемые курортом услуги осуществляется по тарифам, утвержденным Генеральным директором ООО «Курорт Красная Пахра». Все расчеты производятся в Российских рублях наличными денежными средствами или банковскими картами платежных систем Visa, MasterCard, Maestro, МИР. Порядок оплаты за основные услуги курорта (все виды путевок) - предварительная оплата за весь период. При пользовании дополнительными услугами курорта действует кредитная система оплаты: каждому совершеннолетнему гостю предоставляется кредит в размере 15 000 рублей, погасить который необходимо при выезде либо при достижении кредитного лимита.
5. Поселение на курорт производится при предъявлении гостем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке: 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; паспорт иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина; документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства; разрешение на временное проживание лица без гражданства; вид на жительство лица без гражданства.
Документ, удостоверяющий личность, должен быть предоставлен на каждого поселяющегося гостя. Несовершеннолетние лица размещаются на курорте исключительно вместе с родителями либо лицами их заменяющими (опекуны и пр.).
6. При размещении на курорте по санаторно-курортным путевкам отдыхающему помимо паспорта гражданина РФ необходимо иметь документы, подтверждающие право на получение путевки (обменную путевку, ваучер или доверенность), полис ОМС (или ДМС); для детей до 14 лет – свидетельство о рождении, справку об эпидемическом благополучии, сертификат (справку) о прививках, полис ОМС, результаты диагностических исследований на энтеробиоз и яйца гельминтов.
7. При поселении гостю необходимо предоставить номер своего мобильного телефона, а также номер телефона родственников для экстренной связи.
8. При поселении каждому гостю выдается многофункциональная смарт-карта, являющаяся одновременно ключом от номера, идентификатором гостя на территории курорта, платежным средством при пользовании услугами курорта. Гостю необходимо иметь при себе смарт-карту при выходе за территорию курорта, при посещении ресторана, аквацентра, тренажерного зала и медицинского отделения курорта. В случае утери смарт-карты гостю необходимо незамедлительно сообщить об этом администратору службы приема и размещения.

9. Детям до 4 лет предоставляется бесплатное размещение, питание, посещение аквацентра и участие в анимационных программах. Посещение детского игрового клуба регламентируется соответствующими **«Правилами посещения детского игрового клуба»**.
10. На курорте разрешено проживание с домашними животными мелких пород. При поселении на курорт с домашними животными, гостю необходимо ознакомиться с **«Правилами проживания гостей с домашними животными»**. Администрация курорта оставляет за собой право отказать в размещении гостям с домашними животными при несоблюдении вышеуказанных Правил, а также в случае агрессивного, неадекватного, шумного поведения домашнего животного.
11. На территории курорта установлена система видеонаблюдения. Видеонаблюдение осуществляется в целях безопасности гостей, их имущества и имущества курорта. На территории, в помещениях и общественных зонах курорта (за исключением личных номеров, туалетных кабин и душевых) используются видеокамеры.
12. Согласно ст. 12 Федерального закона от 23.02.2013 г. №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» на территориях и во всех помещениях, предназначенных для оказания медицинских и санаторно-курортных услуг установлен запрет на курение. В случае нарушения гостями требований вышеуказанного Федерального закона, возникает необходимость проведения генеральной уборки номера. Администрация курорта оставляет за собой право взыскать оплату в размере 5 000 рублей за проведение генеральной уборки и детоксикации номера.
13. На территории курорта доступна бесплатная сеть Wi-Fi. Во исполнение Постановления Правительства РФ от 31.07.2014 № 758 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства РФ в связи с принятием Федерального закона «О внесении изменений в Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и отдельные законодательные акты РФ по вопросам упорядочения обмена информацией с использованием информационно-телекоммуникационных сетей» для доступа к сети Wi-Fi предусмотрена авторизация пользователей.
14. На территории курорта запрещено ношение любого вида гражданского, служебного, боевого оружия, имеющегося у гостей курорта, в том числе при исполнении ими служебных обязанностей, а также специальных средств снаряжения. Под оружием следует понимать средства, указанные в законе от 13.12.1996 № 150-ФЗ РФ «Об оружии».
15. В соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса РФ курорт отвечает за сохранность вещей гостя, внесенных на курорт, за исключением денежных средств, иных валютных ценностей, ценных бумаг, кредитных карт, ювелирных изделий, драгоценностей и других ценных вещей. Курорт отвечает за утрату ценных вещей, если они были переданы курорту на хранение либо помещены гостем в предоставленный ему курортом индивидуальный сейф. Для хранения ценных вещей гости могут воспользоваться сейфами в номерах или арендовать сейф. Администрация курорта не несет ответственности за утрату ценных вещей гостей при нарушении настоящих Правил.
16. При необходимости продления проживания гостю необходимо обратиться в службу приема и размещения накануне планируемого выезда. Продление проживания возможно при наличии свободных номеров на запрашиваемый период.
17. В случае ожидания визита посетителей, гостю, проживающему на курорте, необходимо заранее сообщить об этом администратору службы приема и размещения. Посетители могут находиться в номере с 8:00 до 23:00.
18. При отсутствии гостя в номере более суток (или по истечении 12 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация курорта вправе создать комиссию в составе не менее трех человек, произвести опись имущества, находящегося в номере, и освободить номер для его дальнейшей продажи. Материальные ценности в виде денежных средств, ценных документов, украшений администрация помещает на бесплатное хранение в сейфовую ячейку, остальные вещи помещаются в «Камеру забытых и найденных вещей».
19. В случае обнаружения забытых вещей администрация курорта предпринимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, вещи передаются на хранение в «Камеру забытых и найденных вещей».
20. При выезде с курорта гостю необходимо сдать номер горничной, произвести окончательный расчет и получить пропуск на выезд у администратора службы приема и размещения.

21. При проживании на курорте гостю необходимо соблюдать **«Правила пожарной безопасности»**.
22. Администрация курорта вправе произвести замену предоставленного гостю номера и требовать незамедлительного освобождения гостем номера в случае необходимости осуществления экстренных ремонтно-технических, санитарно-эпидемиологических и иных работ, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующим качественному и безопасному предоставлению услуг.
23. Администрация курорта оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящих Правил проживания, общественного порядка и Правил пожарной безопасности.
24. Курорт не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической энергии и водоснабжения).
25. Гостям курорта предоставляется бесплатная охраняемая парковка. Площадка перед центральным входом на курорт предназначена только для высадки и посадки гостей. Передвижение на автомобилях по территории курорта запрещено.
26. На территории курорта расположены барбекю-беседки и шатер. Гости курорта могут отдыхать в них бесплатно в случае отсутствия брони на вышеуказанные беседки и шатер. В случае наличия брони, правом приоритетного размещения в беседках и шатре пользуются гости, забронировавшие и оплатившие аренду.
27. Для выхода с курорта на прилегающую лесную зону, гостям курорта необходимо нажать кнопку, находящуюся непосредственно рядом с калиткой, ведущей в лесную зону. Для входа на территорию курорта со стороны лесной зоны, необходимо набрать комбинацию #2222# на кодовом замке, установленном на калитке.
28. При посещении аквацентра гостям курорта необходимо соблюдать **«Правила посещения оздоровительного комплекса ФОК»**. Администрация курорта оставляет за собой право на проведение ежемесячных профилактических работ по санитарно-гигиенической обработке бассейна с закрытием аквацентра на период проведения работ.
29. При посещении аквацентра курорта гостям предоставляются полотенца для бассейна. Просьба не использовать полотенца из номеров для бассейна.
30. На курорте организовано питание по системе «шведский стол». Выносить продукты и посуду из зала ресторана запрещено.
31. Гостям курорта запрещено вывозить велосипеды и выносить другое имущество курорта за пределы его территории.
32. При пользовании спортивным инвентарем, а также зонтиками, расположенными в центральном холле, необходимо сдавать их администратору службы приема и размещения.
33. В вечернее (с 23:00 до 07:00), а также послеобеденное время (с 14:00 до 16:00) на территории курорта запрещено включать телевизоры, радиоприемники и аналогичные приборы на большой громкости; громко кричать или петь; играть на музыкальных инструментах; совершать другие действия, провоцирующие шум.
34. На территории курорта запрещено запускать петарды и фейерверки, а также разводить костры в прилегающей лесной зоне без согласования с администрацией курорта.
35. В случае утраты или повреждения имущества курорта гостю необходимо возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ. Размер ущерба определяется согласно Прейскуранту, утвержденному Генеральным директором ООО «Курорт Красная Пахра».
36. Администрация курорта вправе отказать в поселении лицам, находящимся в состоянии сильного алкогольного, наркотического опьянения или под воздействием других психотропных средств.
37. Курорт вправе расторгнуть договор на оказание услуг в одностороннем порядке либо отказать в проживании гостю в случае нарушения им настоящих Правил проживания, несвоевременной оплаты услуг курорта, причинения гостем материального ущерба курорту, неадекватного и оскорбительного поведения по отношению к гостям и сотрудникам курорта.
38. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, администрация курорта руководствуется действующим законодательством РФ.