**Утверждаю**

 **Генеральный директор**

 **ООО ЛОЦ «Дорожник»**

 **Е. П. Лизунова**

 **«10 » января 2018г.**

 **П Р А В И Л А**

**предоставления услуг ООО Лечебно-оздоровительный центр « Дорожник».**

 **1.Общие положения**

 1.1 Данные правила устанавливают для гостей внутренний распорядок проживания в ООО ЛОЦ « Дорожник», правила пользования имуществом, объём всех предоставляемых услуг, ответственность сторон.

1.2 Деятельность пансионата также регулируется правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, Правилами предоставления медицинских услуг, услуг общественного питания.

1.3 ООО ЛОЦ «Дорожник» расположен по адресу: 353407, РФ, Краснодарский край, с. Сукко, ул. Советская, 103 А. тел/факс 8/86133/93149, моб 8/918/6347122, email// anapadorognik@mail.ru

Режим работы: с июня по сентябрь. График работы :круглосуточно

Зарегистрирован и действует на основании Устава, Свидетельства о государственной регистрации: рег № 1042300003680 от 18.05.2004г.

Пансионату присвоена категория « ОДНА ЗВЕЗДА». Услуги питания и проживания сертифицированы:

Сертификат № РОСС RU.31037.МО1905 на услугу: «Услуги по предоставлению временного жилья в местах отдыха и прочих местах для краткосрочного проживания» Код ОК 034-2014 (КПЕС 2008) 55.2., выдан органом по сертификации Система добровольной сертификации объектов, услуг, персонала «СТАНДАРТ.ЭКСПЕРТ.СЕРВИС» Непубличное акционерное общество «КУРОРТ ЭЕСПЕРТИЗА» 350036 г. Краснодар , ул.Мира 54 , тел (861) 268-20-58. Выдан 13.01.2017 года сроком на три года, до 12.01.2020 года.

Сертификат № РОСС RU.31037.МО2285 на услугу: «Услуги столовых» Код ОК 034-2014 (КПЕС 2008) 56.29.20., выдан органом по сертификации Система добровольной сертификации объектов, услуг, персонала «СТАНДАРТ.ЭКСПЕРТ.СЕРВИС» Непубличное акционерное общество «КУРОРТ ЭЕСПЕРТИЗА» 350036 г. Краснодар , ул.Мира 54 , тел (861) 268-20-58. Выдан 18.09.2017 года сроком на три года, до 17.09.2020 года.

Медицинские услуги оказываются согласно лицензии.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ЛО-23-01-007052 | 04.08.2014года | Бессрочно  | Департамент здравоохранения Краснодарского края |

**2. Правила пользования имуществом.**

2.1 Пансионат предоставляет постояльцам для проживания меблированные номера, оснащённые бытовой техникой ( телевизор, холодильник, кондиционер и др.), сантехникой и другим оборудованием. Номера и помещения общего пользования утеплены, имеют современную отделку, инженерные сети, оборудование, комплектацию. В административном помещении расположена стойка администратора. Рабочее место охранника находится в специальном помещении, оборудованном системой видеонаблюдения. На территории установлены камеры видеонаблюдения в кол-ве 12 единиц.

Проживание предоставляется в номерах первой и третьей категории.

|  |  |
| --- | --- |
| **Всего мест:**  | **100** |
| Двухместные, Double twin номера первой категории1А,2А,3А,4а,5а,6а,7а,8а,9а,10а,11а,12а,13а,14а,15а,16а,23а,24а,2Б,3Б,11в,12в,13в,14в,15в,16в,17в | 54 |
| Дополнительное место, Extra bed во всех номерах первой категории  | 20 |
| Двухкомнатные двухместные номера первой каткегории 7/1а,8/1а,9/1а,10/1а,23/1а,24/1а,1 Б,8Б | 16 |
| Номера 3 категории 4Б,5Б,6Б,7Б | 10 |

2.2 Постояльцы должны бережно обращаться с имуществом пансионата, использовать оборудование по назначению, соблюдать требования пожарной безопасности. В случае выявления повреждения имущества, технических неисправностей, чрезвычайных происшествий (залив, возгорание, разбитые стёкла и т.п.) необходимо немедленно сообщить об этом администратору.

**3.Внутренний распорядок проживания**

3.1 За соблюдением внутреннего распорядка в пансионате следит администратор. Он даёт посетителям разъяснения относительно правил проживания, принимает жалобы от них на действия персонала и других посетителей, нарушающих установленных порядок работы.

3.2 Посетители после заполнения адресного листа получают у администратора ключ от номера и гостевую карту, предоставляемого для проживания. Если посетители выходят из номера и закрываю его ключом, они обязаны сдать ключ администратору. Запрещается передавать другим лицам ключ от номера. Даже после выдачи ключа посетителю у администратора остаются дубликаты.

3.3 Если у постояльцев хранятся особо ценные вещи (деньги, драгоценности и т.п.) , которые имеют компактные размеры и могут быть легко вынесены, то постояльцы, для гарантии их сохранности, должны сдать эти вещи в камеру хранения гостиницы.

3.4 В номерах на территории пансионата запрещается курить. За курение в помещениях пансионата налагается штраф 1000 рублей. При повторном случае курения в указанных выше местах администрация имеет право выселить постояльца.

3.5 С 23 до 8 часов утра внутри здания и на территории необходимо соблюдать тишину. В номерах в это время запрещается включать громкость аудиосистемы и телевизоры.

3.6 К постояльцам могут приходить гости с 8 до 23 часов. На приход гостя должен дать согласие проживающий в номере, а администратор ведет запись всех проживающих в гостиницу к постояльцу посетителей. Гость обязан предоставить документ, подтверждающий личность администратору. За гостя отвечает проживающий в номере. Администратор имеет право запретить гостю проход в случаях предусмотренных п.12.4 и 12.5.

3.7 Если посетитель желает, чтобы его не беспокоили, он может повесить на ручке двери снаружи табличку с надписью « Не беспокоить!», которая входит в оснащение номера. На обратной стороне таблички выполнена надпись «Прошу убрать!» Такую табличку посетитель может повесить, если он считает, что номер недостаточно убран. Текущая уборка в номера производится с 9-00 до 16-00 часов.

3.8 Нахождение любых животных в пансионате запрещается.

3.9 Пульты управления кондиционером и телевизором выдаются администратором при заселении.

3.10. Сроки пребывания устанавливаются: минимальный- одни сутки, максимальный- 28 суток.

**4. Энергоснабжение**

4.1 В номерах запрещается использовать тройники и удлинители, мощные электроприборы, в том числе нагревательные ( электрочайник, утюг и др.), кроме случаев, когда эти приборы входят в стандартное оборудование номера и выданы для пользования персоналом гостиницы. В случае необходимости зарядки аккумулятора во время отсутствия посетителя в номере, следует обратиться к администратору, которые поставит на зарядку аккумулятор ( мобильного телефона, видеокамеры и т.п.).

4.2 Недопустимо оставлять без необходимости открытыми краны холодно, а главное, горячей воды. Запрещается оставлять открытыми эти краны (смесители) после ухода из номера.

4.3 При работающем кондиционере окна и наружные входные двери должны быть закрыты. Ежедневно необходимо проветривать комнаты, при этом кондиционер должен быть выключен. При уходе из номера постояльцы обязаны отключить кондиционер.

Для звонков по телефону внутри гостиницы возможно пользоваться внутренними номерами ( телефонный справочник есть в каждом номере). За звонки на междугородние и международные номера постояльцы производят оплату самостоятельно в терминале, расположенном на территории пансионата.

**5. Видеонаблюдение**

5.1 Территория пансионата, все входы в неё, внутренние лестницы, холл контролируются видеокамерами. Вся информация регистрируется, записывается на цифровые носители и хранится. Видеонаблюдение осуществляется в целях безопасности гостей, их имущества, имущества гостиницы.

**6. Заезд и парковка автотранспорта**

6.1 Стоянка машин на территории без разрешения администрации запрещена.

6.2 Категорически запрещается оставлять транспортные средства на заездах и выездах, внутренних проездах.

6.3 За нарушение правил стоянки и парковки предусмотрен штраф 500 рублей. При повторном случае такого нарушения администрация имеет запрета на въезд транспортного средства постояльца. .

**7. Услуги**

7.1 Бесплатно оказываются услуги, входящие в стоимость одного койко/дня/ человека. Прейскурант (приложение №1) .Пансионат предоставляет основные услуги, которые входят в стоимость, и дополнительные, которые предоставляются за отдельную плату. Без согласия постояльца пансионат не может предоставлять дополнительные услуги.

7.2 Бесплатно оказываются услуги :

* предоставление номера для проживания, уборка номеров, принятие вещей на хранение в камеру хранения, доставка корреспонденции, побудка в определённое время, предоставление посуды и столовых приборов, кипятка, ниток, иголки.
* вызов скорой помощи, оказание первой медицинской помощи. Лечебные процедуры отпускаются бесплатно по путевкам с лечением.
* доставка на море автобусом пансионата по графику (Приложение №2).
* анимационные вечерние программы.
* трехразовое питание. Дополнительное питание с 13-00 до 21-00 по системе бесплатных талонов с определенной стоимостью (фрукты, напитки, кондитерские изделия, мороженое).

7.3 Пансионат принимает постояльцев для проживания круглосуточно. В пользование предоставляется номер на определённое количество мест. Если необходимо поселить в номер дополнительное количество постояльцев и номер оборудован для их размещения, то такие постояльцы принимаются за отдельную плату. Подселение в номер с раздельными кроватями или на дополнительное спальное место (диван) возможно только с письменного согласия ранее получившего номер постояльца.

Дети до 14 лет могут быть поселены в пансионате только с родителями или сопровождающим лицом .

7.4 Текущая уборка ( уборка пыли, вынос мусора, мытьё стаканов и чашек, уборка санузлов, уборка постелей) производится ежедневно.

7.5 Каждый раз после выезда постояльца производится полная уборка ( замена белья, дезинфекция санузла, мытьё холодильников, уборка пылесосом ковровых покрытий).

7.6 Смена постельного белья осуществляется 1 раз в 5 дней, полотенца по требованию, но не реже 1 раза в 5 дней.

По желанию постояльцев может быть осуществлена внеочередная смена белья за дополнительную плату.

7.7 Не реже 1 раза в неделю производится генеральная уборка (мытьё окон, чистка ковровых покрытий,мягкой мебели).

7.8 К дополнительным услугам относятся: экскурсии, трансферт, стирка и глажка личных вещей. Помимо услуг, входящих в стоимость , постояльцы могут приобрести за дополнительную плату услуги сауны ( с 21-00 до 23-00 часов), приобрести в фитобаре фиточаи.

7.9. Отдельной категории постояльцев предоставляются льготы. К льготной категории относятся:

* Инвалиды 1,2 группы
* Ветераны ВОВ и участники боевых действий
* Пенсионеры по старости
* Дети в возрасте до 10 лет (при приобретении путевки на основное место).

Льготы предоставляются при наличии документов, являющихся основанием для скидки в размере 10% стоимости услуг.

**8.Бронирование и резервирование номеров.**

8.1 Бронирование номеров-предварительный заказ, произведенный до начала суток запланированного заезда( но не ранее 2 месяцев до даты заезда). Устанавливается следующий порядок бронирования:

\* заявка, уточнение заявки;

\* выставляется счет на оплату ( в т.ч. по факсу или электронной почте);

\* после оплаты счета пансионат выдаёт письменно подтверждение бронирования номера с готовностью к 12-00 часа. в день заезда.

Ранний заезд ( до расчетного часа) возможен только по предварительному согласованию.

Плата за бронь возвращается только в случае своевременного аннулирования заказа – не позднее, чем за сутки до даты запланированного заезда.

При позднем аннулировании заказа, - в срок не позднее, чем за одни сутки до даты запланированного заезда, пансионат возвращает стоимость брони.

При неприбытии – аннулировании заказа менее чем за 24 часа до расчетного часа указанного дня поселения или фактическом неприбытии – плат за бронь не возвращается.

**8.2 Ранний выезд**

В случае если гость покидает пансионат раньше даты выезда, указанной в анкете гостя, отель взимает неустойку в размере 25% от возвращаемой суммы. Дата выезда дополнительно подтверждается гостем при заезде. Гость имеет право изменить дату выезда без каких-либо штрафных санкций не позднее дня заезда. Возврат денежных средств в случае форс-мажорной ситуации рассматривается индивидуально. Денежные средства, уплаченные постояльцем за услуги, возвращаются в день расторжения договора или в другой срок, но не позднее, чем в течении ? дней со дня предъявления соответствующего требования, путем подачи заявления.

**9. Питание**

9.1 В пансионате имеется столовая. Постояльцы имеют право на трёхразовое заказное питание. Меню разработано на 14 дней.

|  |  |
| --- | --- |
| Дежурное меню | В день прибытия на отдых |
| Заказное меню на блюда горячего приготовления  | В остальные дни отдыха  |
| Шведский стол на салаты, овощи | Имеется , включено |
| Вегетарианское меню | Имеется, включено |
| Диетическое питание | Имеется, включено |
| FB (Полный пансион) | Включено  |
| Дополнительное питание :соки, кондитерские изделия, мороженое, фрукты, кисломолочные продукты, выпечка собственного производства  | Имеется, включено на выбор ежедневно . Отпускается с с 13-00 до 21-00 по системе бесплатных талонов с определенной стоимостью |

Услуги сертифицированы, контроль качество производится по системе «ХАССП».

**10. Порядок оплаты услуг**

10.1 Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 12 часов текущих суток поместному времени. При размещении до расчётного часа ( с 0 до 12 часов) плата за проживание не взимается, размещение производится ТОЛЬКО ПРИ НАЛИЧИИ СВОБОДНОГО НОМЕРА. . В случае задержки выезда постояльцев плата за проживание взимается в следующем порядке: не более 6 часов после расчетного часа – почасовая оплата; от 6 до 12 часов после расчетного часа – плата за половину суток; от 12 до 24 часов после расчетного часа- плата за полные сутки ( если нет почасовой оплаты). При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

Почасовая оплата или оплата за полсуток возможна только при проживании более одних суток.

Пансионат публикует тарифы и принимает оплату только российских рублях.

10.2 При размещении детей до 7 лет на основное место вместе с родителями оплата за проживание одного ребенка на одного родителя не взимается. При размещении детей до 7 лет на дополнительное место ( диван) берётся плата за дополнительный комплект постельного белья и коммунальных услуг, без услуг питания. Если ребенку оказываются услуги питания, то стоимость за дополнительное место оплачивается по прейскуранту(Приложение №1).

10.3. Оплата услуг возможна расчетный счет ООО ЛОЦ «Дорожник», наличными в кассу. Расчет по картам не ведется.

**11. Прекращение проживания постояльцев. Отказ в поселении**

11.1 Постояльцы прекращают проживать в пансионате с наступлением даты выезда, указанной в адресном листе и карте.

11.2 Если постоялец неоднократно нарушает внутренние правила проживания , что приводит к материальным убыткам или создаёт неудобства для проживания других посетителей, пансионат имеет право отказать в поселении или осуществить выселение.

12.3 Администратор имеет право отказать в поселении в случаях:

\* у приезжающих отсутствуют документы, документы недействительны или просрочены, есть подозрение то, что документы фальшивые;

\* отсутствует оплата за номер в установленном порядке и в необходимой сумме;

\* у гостя неопрятный, грязный внешний вид, он находится в нетрезвом состоянии, неадекватно, агрессивно себя ведёт;

\* гость отказывается соблюдать внутренние правили проживания ( режим курения, парковки и т.д.)

\* гость внесен в список нежелательных постояльцев ( стоп-лист);

\* в других случаях, предусмотренных законодательством России и здравым смыслом.

В спорных случаях вопросы решает администрация пансионата.

**12. Регистрация постояльцев в УФМС, защита персональных данных.**

**12.1** Регистрация постояльцев, являющихся гражданами РФ по месту пребывания в пансионате осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан РФ с регистрационнного учета по месту пребывания.

Регистрация лиц, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность взрослых, находящихся с ним, а также свидетельства о рождении этих несовершеннолетних.

12.2 Пансионат несет ответственность за сохранение персональных данных Постояльцев, в соответствии с Законодательством РФ, «Положении о защите персональных данных ООО ЛОЦ «Дорожник».

**13. Ответственность пансионата и потребителей**

13.1 Постоялец, при выявлении недостатков в предоставленной услуге, несоответствия услуги присвоенной категории пансионата, имеет право требовать устранения недостатков бесплатно и в определённый срок.

13.2 Пансионат должен приять меря по устранению недостатков предоставленной услуги в течении суток с момента предъявления постояльцем соответствующего требования.

13.3 Пансионат не несет ответственности за недостатки в оказанных услугах, если докажет, что они возникли по вине самого постояльца (гостя) или в результате действия непреодолимой силы.

13.4 Пансионат отвечает за сохранность находящихся в предоставленном для проживания номере вещей постояльца, кроме ценных вещей ( деньги, драгоценности, ценные бумаги и др.) Ценные вещи должны быть на хранении в камере хранения (услуга бесплатная). В этом случае пансионат полностью отвечает за сохранность ценных вещей.

13.5 В случае утере или повреждения вещи постоялец должен немедленно уведомить об этом администратора. Если до окончания срока проживания постоялец не предъявил свои требования, считается, что его вещи не были утеряны или повреждены.

13.6 В случае выявления забытых вещей пансионат обязан немедленно уведомить об этом владельца вещей, если он известен. Забытые вещи хранятся в гостинице в течении 1 месяца, после чего передаются в соответствующие органы публичной власти или уничтожаются, о чем составляется акт установленной формы.

13.7 При причинении пансионату значительного материального ущерба по вине или халатности постояльцев (или) их гостей в обязательном порядке должен быть составлен акт установленного образца. В данном случае кроме возмещение ущерба постоялец должен добровольно или в судебном порядке возместить гостинице потери, связанные с простоем номера во время его ремонта, замены мебели и т.п. случае ( например, при заливе водой).

13.8 Пансионат несет ответственность за вред, причиненный жизни и здоровью постояльцев в результате предоставления услуг, не отвечающих требованиям Законодательства. В случае получения вреда ущерб подлежит возмещению, в установленном Законодательством порядке.

13.9 Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.