

УТВЕРЖДАЮ:



Генеральный директор  
ООО Санаторий «Русский бор»

Т.В.Вьюгова

«02» апреля 2021г.

## ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПОЛЬЗОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫМИ УСЛУГАМИ в Санатории «Русский бор»

Настоящие Правила устанавливают порядок проживания и предоставления гостиничных услуг в Санатории «Русский бор» (далее по тексту – Санаторий).

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и иными нормативно-правовыми документами, регулирующими правоотношения в сфере оказания гостиничных и дополнительных услуг.

1.1. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:  
«бронирование» - закрепление за Потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой Заказчика или Потребителя и подтверждением этой заявки со стороны Санатория;  
«время выезда (расчетный час)» - время, установленное Санаторием для выезда Потребителя;  
«время заезда» - время, установленное Санаторием для заезда Потребителя;  
«Заказчик» - физическое или юридическое лицо, или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести, либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу Потребителя;  
«Потребитель» - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести, либо заказывающее или приобретающее, и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;  
«цена номера (места в номере)» - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Санаторием, оказываемых за единую цену.

1.2. Под гостиничными услугами в настоящих Правилах понимается комплекс услуг по обеспечению временного проживания Потребителя в Санатории «Русский бор», расположенного по адресу 445003, г.Тольятти, Лесопарковое шоссе, 12, а также дополнительных услуг, предусмотренных Санаторием.

1.3. Право на оказание ООО Санаторий «Русский бор» гостиничных услуг подтверждается свидетельством о присвоении соответствующей категории «БЕЗ ЗВЕЗД» № 63/6/174-2020, выданного 03.09.2020 года ООО «Эксперт», срок действия до 02.09.2023 года.

1.4. Услуги временного проживания оказываются на срок, согласованный с Санаторием. По истечении согласованного срока проживания, не позднее установленного расчетного часа, Потребитель обязан освободить номер.

1.5. Режим работы Санатория – круглосуточный.

1.6. Официальное время заезда - 12:00 по местному времени, время выезда (расчетный час) – 10:00 по местному времени.

1.7. Комплектация номера и его стоимость определяются в зависимости от категории выбранного номера. Информация о категории номеров, их комплектации и стоимости размещается Санаторием на русском языке на официальном сайте rusbor.ru, а также на территории Санатория «Русский бор» в помещении, предназначенном для оформления временного проживания, в удобном для обозрения месте.

1.8. Предельный срок проживания в Санатории граждан РФ не устанавливается, для иностранных граждан и лиц без гражданства – согласно законодательству РФ о пребывании иностранных граждан и лиц без гражданства на территории РФ.

1.9. Взаимоотношения с Заказчиком - юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем, осуществляется Санаторием на основании отдельного договора, заключаемого в письменной форме.

1.10. Договор, заключаемый с Потребителем или Заказчиком – физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором. Текст оферты размещен на официальном сайте Санатория [rusbor.ru](http://rusbor.ru). Такой договор считается заключенным и приобретает силу с момента совершения Потребителем или заказчиком – физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, действий, предусмотренных в оферте, и означающих безоговорочное присоединение ко всем условиям оферты без каких-либо изъятий или ограничений.

## **2. ФОРМА, УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ БРОНИРОВАНИЯ И АННУЛИРОВАНИЯ БРОНИРОВАНИЯ**

2.1. Санаторий осуществляет бронирование номеров путем принятия от Потребителя (Заказчика) заявки через официальный сайт Санатория [rusbor.ru](http://rusbor.ru), а также путем почтовой и электронной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от Потребителя (Заказчика).

Бронирование номера через сайт Санатория осуществляется путем заполнения формы, установленной на сайте Санатория, содержащей в т.ч., но не ограничиваясь, сведения о категории выбранного номера, количестве номеров, периоде проживания.

Бронирование номера путем почтовой или электронной связи осуществляется путем заполнения заявки по форме, установленной Санаторием.

2.2. Заявка на бронирование номера (места в номере) принимается Санаторием не позднее 3-х суток до планируемой даты заезда. Санаторий, при наличии свободных номеров (мест в номере), направляет Заказчику (Потребителю) уведомление, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) Санатория, Заказчике (Потребителе), подтверждении бронирования номера (места в номере) в указанные в заявке даты, с указанием категории забронированного номера и цене номера (места в номере), сроках проживания в Санатории, об условиях оплаты, а также иные сведения, определяемые Санаторием. Такое уведомление может быть направлено, в том числе, на электронную почту, которую указал Потребитель (Заказчик), либо в смс сообщении.

В договорах с Заказчиками – юридическими лицами либо индивидуальными предпринимателями - могут быть установлены иные условия бронирования и иная форма заявки на бронирование.

2.3. Заявка на бронирование номера (места в номере) принимается Санаторием не позднее 3-х суток до планируемой даты заезда. Санаторий, при наличии свободных номеров (мест в номере), направляет Заказчику (Потребителю) уведомление, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) Санатория, Заказчике (Потребителе), подтверждении бронирования номера (места в номере) в указанные в заявке даты, с указанием категории забронированного номера и цене номера (места в номере), сроках проживания в Санатории, об условиях оплаты, а также иные сведения, определяемые Санаторием. Такое уведомление может быть направлено, в том числе, на электронную почту, которую указал Потребитель (Заказчик), либо в смс сообщении. В договорах с Заказчиками – юридическими лицами либо индивидуальными предпринимателями - могут быть установлены иные условия бронирования.

При отсутствии свободных номеров (мест в номере) указанной категории в указанные в заявке даты, Санаторий вправе отказать в осуществлении бронирования.

Бронирование считается действительным, а договор считается заключенным с момента получения Потребителем (Заказчиком) подтверждения бронирования.

2.4. Санаторий применяет следующие виды бронирования:

- гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Санаторий ожидает Потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется, договор прекращается;
- негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Санаторий ожидает потребителя до определенного часа, установленного Санаторием, в день заезда, после чего бронирование аннулируется, договор прекращается.

Исполнитель вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

2.5. При бронировании или при свободном поселении Потребитель (Заказчик) выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, относящегося к данной категории, остается за Санаторием.

2.6. Авансовый платеж при бронировании вносится Заказчиком (Потребителем) в размере 100% стоимости проживания в срок, установленный п.2.2. настоящих Правил или в соответствии с условиями

действующих специальных предложений, информация о которых размещается на сайте Санатория в сети Интернет или онлайн-порталах, осуществляющих продажу гостиничных услуг Санатория.

2.7. При прибытии и размещении Потребителя в Санатории - авансовый платеж засчитывается в счет оплаты стоимости проживания в номере.

2.8. Заказчик (Потребитель) не вправе требовать изменения согласованной в уведомлении Санатория цены номера на цену, действующую в иной момент, в том числе, в момент размещения в Санатории.

2.9. Потребитель (Заказчик) вправе аннулировать заявку на бронирование в сроки, указанные в настоящих Правилах. Для бронирований, осуществленных согласно действующим специальным предложениям на сайте Санатория в сети Интернет, Санаторием могут предусматриваться иные условия отказа от бронирования.

Отказ от бронирования осуществляется путем принятия от Заказчика (Потребителя) заявления об отказе от бронирования посредством направления соответствующего заявления в произвольной форме на электронную почту Санатория или иным образом, позволяющим достоверно установить, что отказ от бронирования исходит непосредственно от Заказчика (Потребителя).

Санаторий вправе в одностороннем порядке аннулировать бронирование при несвоевременном внесении Потребителем (Заказчиком) авансового платежа за проживание, а также в случаях, предусмотренных настоящими Правилами.

2.10. Договором с Заказчиком - юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем может быть установлена своя форма отказа от бронирования.

2.11. *Отказ от бронирования допускается в срок до 10.00 часов дня (по местному времени), предшествующего дате запланированного заезда.*

2.12. В случае своевременной отмены бронирования в срок, указанный в п.2.11 – Потребителю (Заказчику) возвращается полная стоимость внесенной им суммы в течение 10 (десяти) банковских дней с момента получения Санаторием соответствующего заявления Потребителя (Заказчика).

2.13. В случае несвоевременного отказа от бронирования или не заезда Потребителя в установленный срок, с него (или с Заказчика гостиничных услуг) взимается плата за фактический простой номера путем удержания из ранее внесенных сумм стоимости одних суток проживания в забронированном номере. При опоздании более, чем на сутки, бронирование аннулируется.

2.14. При опоздании к предусмотренному времени, негарантированное бронирование аннулируется. При негарантированном бронировании опоздавший Потребитель может быть заселен на общих условиях при наличии свободных номеров.

2.15. Если бронирование осуществляется Заказчиком, являющимся юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем, условия, размер, сроки внесения авансового платежа, а также иные условия бронирования, в том числе право бронирования на условиях, предусмотренных для негарантированного бронирования, могут отличаться от указанных в настоящих Правилах и определяются договором с Заказчиком.

### 3. ФОРМА, ПОРЯДОК И СПОСОБЫ ОПЛАТЫ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

3.1. Оплата за предоставление гостиничных услуг осуществляется в рублях РФ.

3.2. В Санатории устанавливается посуточная и почасовая система оплаты проживания. Посуточная оплата за проживание взимается в соответствии с расчетным часом. Почасовая оплата рассчитывается пропорционально стоимости суточного проживания в номере выбранной категории.

3.3. Плата за проживание и дополнительные услуги осуществляется в соответствии с Прейскурантом, размещенным на официальном сайте Санатория rusbor.ru, а также на территории Санатория «Русский бор» в помещении, предназначенном для оформления временного проживания, в удобном для обозрения месте.

3.4. Оплата производится наличными денежными средствами либо путем безналичного перечисления. Заселение в Санаторий производится только после внесения 100% предоплаты за весь предполагаемый срок проживания. Окончательный расчет за оказанные услуги осуществляется Потребителем (Заказчиком) при выезде.

3.5. При осуществлении расчетов наличными денежными средствами Заказчику (Потребителю) выдается кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

3.6. Заказчики, являющиеся юридическими лицами либо индивидуальными предпринимателями, могут осуществлять оплату в безналичной форме путем перечисления денежных средств на расчетный счет Санатория согласно заключенным с Санаторием договорам.

3.7. Потребитель может задержаться в Санатории (поздний выезд) только с согласия Санатория. В случае, если Потребитель задерживается в Санатории, с него взимается плата в следующем порядке:

- с 10:01 до 18:00 - 50% от стоимости проживания за сутки в занимаемом им номере;
- с 18:01 до 00:00 и после 00:00 - 100% стоимости одних суток проживания в занимаемом им номере.

3.8. Продление проживания осуществляется через дежурного администратора или менеджера отдела продаж при отсутствии брони на занимаемый Потребителем номер. Санаторий, с согласия Потребителя, вправе переселить Потребителя в другой номер аналогичной категории (в случае невозможности продления в данном номере), либо в номер иной категории, либо отказать в продлении при отказе Потребителя от указанного переселения. Продление проживания производится при обязательной 100% предварительной оплате проживания за весь продленный период.

3.9. При выезде Потребителя ранее оплаченного срока проживания, расчет производится за фактическое время проживания (но не менее, чем за сутки) и оказанные дополнительные платные услуги. С Потребителя также взимается (путем удержания из ранее внесенных сумм) плата за простые номера в результате снятия его с продажи в размере цены за сутки проживания. Сумма, превышающая стоимость фактического проживания, оказанных дополнительных платных услуг и начисленной платы за простой номера, подлежит возврату.

3.10. Заселение Потребителя до установленного времени заезда (ранний заезд) возможно только с согласия Санатория. При заселении Потребителя до установленного времени заезда (ранний заезд) и последующим проживанием в Санатории, плата за номер (место в номере) за период от времени заселения до времени заезда взимается в размере, не превышающем плату за половину суток, за исключением случая, когда период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов.

3.11. Потребитель (Заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги в полном объеме.

3.12. Дети в возрасте до 6 лет включительно размещаются бесплатно без предоставления дополнительного места. Дополнительное спальное место предоставляется за дополнительную плату согласно действующему Прейскуранту. Возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о рождении.

#### **4. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ (РАЗМЕЩЕНИЯ)**

4.1. Заселение Потребителя в Санаторий осуществляется при предъявлении им документа, удостоверяющего личность, оформленного в порядке, установленном законодательством РФ:

- паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ;
- свидетельства о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ, для лица, постоянно проживающего за пределами РФ;
- временного удостоверения личности гражданина РФ;
- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом, или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешение на временное проживание или вид на жительство лица без гражданства;
- миграционная карта, виза, действительные на период проживания в Санатории (в соответствии с требованиями миграционного законодательства). В случае, если сотрудниками Санатория будут установлены нарушения сроков пребывания, регистрации на территории РФ, иные нарушения миграционного законодательства, допущенные указанными лицами, Санаторий вправе отказать Потребителю в заселении.

4.2. Потребитель обязан заполнить регистрационную карту (анкету) с подробным заполнением всех имеющихся в ней пунктов в соответствии с данными документа, удостоверяющего его личность, подписать регистрационную карту собственноручно, указать дату ее заполнения. В случае автоматизированного заполнения регистрационной карты (анкеты), Потребитель обязан проверить достоверность всех указанных там сведений и подписать ее собственноручно. Проставление Потребителем в регистрационной карте (анкете) своей подписи означает подтверждение достоверности изложенных о себе сведений, получение необходимой информации и согласие с настоящими Правилами проживания и пользования гостиничными услугами.

4.3. Заселение в Санаторий несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних

4.4. Заселение в Санаторий несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).

4.5. В случае, если несовершеннолетние лица находятся без сопровождения родителей (усыновителей, опекунов), или в случае, если сопровождающее их лицо (лица) не может предоставить сотруднику Санатория оригинал документа, удостоверяющего его полномочия на сопровождение несовершеннолетнего, Санаторий вправе отказать такому несовершеннолетнему и неуполномоченному сопровождающему его лицу (лицам) в регистрации и размещении в Санатории, даже в случае гарантированного бронирования.

4.6. Регистрация Потребителей, являющихся гражданами РФ, по месту пребывания в Санатории осуществляется в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020г. № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ» и Правилами регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ, утвержденных Постановлением правительства РФ от 17.07.1995 года № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ».

4.7. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Санатории и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 15.01.2007 года № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ» и Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 года № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ».

4.8. Отсутствие у Потребителя документов, необходимых для заселения в Санаторий, приравнивается к не заезду Потребителя со всеми вытекающими последствиями, предусмотренными настоящими Правилами.

## 5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

5.1. Санаторий обеспечивает круглосуточное обслуживание Потребителей, прибывающих в Санаторий и убывающих из Санатория. Заезд и выезд из Санатория осуществляются с учетом времени заезда и времени выезда (расчетного часа), установленного настоящими Правилами.

5.2. В случае неоплаты гостиничных услуг в установленный срок - их предоставление Потребителю не производится.

5.3. Вход в номерной фонд Санатория осуществляется по ключу от номера, выдаваемого Санаторием.

5.4. Вход в номерной фонд по истечении срока проживания в Санатории не допускается.

5.5. Санаторий, по просьбе Потребителя, без дополнительной оплаты обеспечивает следующие виды услуг (сопутствующие услуги):

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Потребителю, по ее получении;
- пробудка к определенному времени;
- предоставление кипятка;
- иные услуги по усмотрению Санатория.

5.6. Заказчик (Потребитель), при принятии оферты, размещенной на сайте Санатория либо подписавший договор об оказании гостиничных услуг, соглашается с использованием в местах общего пользования Санатория (за исключением номеров и туалетных кабин) системы видеонаблюдения.

5.7. По желанию Потребителя в номере могут находиться приглашенные им посетители в период с 8.00 часов до 23.00 часов (время местное). Посетитель Потребителя обязан предоставить документ, удостоверяющий личность, администрации. После 23.00 часов данные лица должны незамедлительно покинуть территорию Санатория либо зарегистрироваться на подселение в номер Потребителя или в другой номер, согласно утвержденному в Санатории Прейскуранту. В противном случае, Потребитель обязан оплатить штраф в размере 5000 (пяти тысяч) рублей за каждый выявленный случай. Проживающий Потребитель несет ответственность за действия приглашенных к себе посетителей, включая ответственность за причинение ими ущерба, нарушение правил о запрете курения, отказ от оплаты услуг, оказанных данным лицам.

5.8. Курение в Санатории строго запрещено в соответствии с ФЗ № 15-ФЗ от 23.02.2013 г. «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака». В Санатории установлен запрет на курение табака, парение (использование табачных изделий, жидкостей в целях вдыхания дыма, пара, возникающего от их тления или нагревания, в том числе электронных сигарет) во всех помещениях и общих зонах, в том числе, в номерах. В случае нарушения данного обязательства Санаторий оставляет за собой право обратиться в правоохранительные органы для привлечения Потребителя или его посетителей к административной ответственности. В случае, если сотрудниками Санатория будет

установлен факт курения в общественных зонах, Потребитель обязан оплатить Санаторию штраф в размере 3000 (трех тысяч) руб. за каждый выявленный случай. В случае, если сотрудниками Санатория будет установлен факт курения в номере, Потребитель обязан оплатить Санаторию расходы по чистке номера от запаха дыма (длительное проветривание, использование средств поглотителей запаха, стирка штор, тюли, текстиля, химчистка мебели) в размере 5000 (пяти тысяч) рублей, которые дополнительному доказыванию не подлежат. В случае срабатывания датчиков системы пожарной сигнализации дополнительно взимается штраф в размере 3000 (трех тысяч) руб. за каждый случай. Факт курения на территории Санатория подтверждается актом, составленным сотрудниками Санатория. В случае отказа Потребителя от подписания акта либо отказа участвовать в составлении акта, акт составляется в одностороннем порядке и в акте проставляется соответствующая отметка. Такой акт, подписанный в одностороннем порядке будет являться основанием для взыскания штрафа.

## 6. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ САНАТОРИЯ

### Санаторий обязуется:

- 6.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять Потребителю оплаченные гостиничные услуги.
- 6.2. Обеспечивать заявленное Санаторием качество предоставляемых услуг.
- 6.3. Обеспечивать конфиденциальность информации о Потребителях и посетителях Санатория.
- 6.4. Не проводить после 23:00 часов шумных мероприятий на территории Санатория, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ.
- 6.5. Представлять полную информацию об услугах, оказываемых Санаторием.
- 6.6. Своевременно реагировать на просьбы Потребителя в устраниении неудобств, поломок в номерном фонде.
- 6.7. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать Потребителю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего – произвести возврат денежных средств за вычетом фактического периода проживания Потребителя.
- 6.8. Представлять по требованию Потребителя «Книгу отзывов и предложений».
- 6.9. Не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия Потребителя.
- 6.10. Обеспечивать смену постельного белья:
  - в заселенных номерах категории «Эконом» и «Стандарт» - раз в 10 дней;
  - в заселенных номерах «Комфорт» - 1 раз в 5 дней.
  - в заселенных номерах категории «Люкс» - 1 раз в 3 дня.

Обеспечивать смену использованных полотенец (использованными считаются все полотенца, лежащие НЕ НА полотенцедержателях: на полу, на бочке, на ванне и т.д.):

- в заселенных номерах категории «Эконом» и «Стандарт» - раз в 7 дней (в случае отсутствия видимых загрязнений, при обнаружении загрязнений – сразу);
- в заселенных номерах категории «Комфорт» и «Люкс» - по требованию.

По просьбе Потребителя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец за дополнительную плату.

6.11. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Потребителя, принимать соответствующие меры.

6.12. Санаторий вправе, в случае совершения Потребителем действий, представляющих угрозу безопасности здоровью граждан, имуществу Санатория и третьих лиц, вызывать сотрудников компетентных органов.

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

6.14. Санаторий не несет ответственность за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения). При этом Администрация Санатория обязана принять меры для обеспечения электроэнергией и водопотреблением постояльцев по мере возможности.

6.15. Санаторий не несет ответственность за причинение ущерба здоровью Потребителя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Санатория и у третьих лиц.

6.16. Санаторий несет ответственность за ценные вещи Потребителя, только в случае, если они были переданы ему на хранение по описи.

6.17. В случае обнаружения забытых вещей Администрация принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, Администрация хранит данные вещи в течение 1 (одного) месяца после находки, а затем утилизирует. Продукты питания со вскрытой упаковкой не подлежат хранению и подлежат

утилизации. Если упаковка пищевых продуктов не нарушена, они сдаются в камеру хранения по общим правилам и подлежат хранению в течение 1 (одного) дня. Индивидуальные косметические средства в закрытой упаковке подлежат хранению в течение 1 (одной) недели. Открытые индивидуальные косметические средства хранению не подлежат и утилизируются.

6.18. Санаторий ставит в известность Потребителя о забытых вещах по представленным Потребителем контактным данным.

6.19. Санаторий может, при наличии отдельного распоряжения Потребителя и при условии предварительной оплаты Потребителем расходов на доставку, произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному Потребителем.

6.20. По истечении установленного срока хранения, забытые Потребителем вещи считаются невостребованными и подлежат утилизации.

6.21. Администрация Санатория оставляет за собой право посещения номера без согласования с Потребителем в случае задымления, пожара, затопления, выявленных технических проблем в номере, а также в случае нарушения Потребителем настоящих Правил проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами и в случаях, если есть основания полагать, что Потребителю необходима скорая медицинская помощь.

6.22. Потребитель может оставлять свои личные вещи в «багажной комнате» не больше, чем на 12 часов. Более длительный срок хранения оговаривается по индивидуальному запросу, стоимость определяется тарифами, утвержденными Санаторием.

6.23. При отсутствии Потребителя по месту проживания более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа), Санаторий вправе создать комиссию и сделать описание имущества, находящегося в номере. Имущество может быть перенесено в другое помещение по решению Санатория.

6.24. В случае возникновения жалоб со стороны Потребителя Санаторий принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные действующим законодательством РФ. Книга отзывов и предложений находится у дежурного администратора (холл первого этажа З корпуса) и выдается по требованию Потребителя.

## **7. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЯ**

### **Потребитель обязан:**

- 7.1. Соблюдать порядок проживания в Санатории, предусмотренный настоящими Правилами.
- 7.2. Соблюдать Правила пожарной безопасности и правила пользования электрическими приборами.
- 7.3. Уважать права других Потребителей и посетителей Санатория. Соблюдать тишину после 23:00 местного времени. При нарушении указанного правила Потребитель уплачивает Санаторию штраф в размере 3000 (трех тысяч) рублей за каждый случай.
- 7.4. Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.
- 7.5. Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Санатория лично или за приглашенное Потребителем лицо.
- 7.6. Уходя из номера, закрывать водопроводные краны, выключать электроприборы, освещение, закрывать окна.
- 7.7. Соблюдать нормы поведения в общественных местах.
- 7.8. Не препятствовать надлежащему исполнению работниками Санатория их служебных обязанностей.
- 7.9. Бережно относиться к имуществу Санатория, соблюдать чистоту и порядок в номере, в местах общего пользования Санатория.
- 7.10. В случае возникновения чрезвычайных ситуаций строго следовать указаниям работников Санатория.
- 7.11. При обнаружении каких-либо неполадок в системе номера, а также плохо закрепленных розеток или выключателей, возникновения искрения в электроприборах незамедлительно сообщить администрации.
- 7.12. Незамедлительно сообщить сотрудникам Санатория о любой аварийной ситуации, которая может повлечь за собой причинение какого-либо ущерба. Если необходимо принять срочные меры по предотвращению возникшего или возможного большего ущерба, то заявление должно быть немедленно направлено администрации.
- 7.13. В течение часа после заселения в номер Потребитель вправе заявить администрации об обнаруженных им повреждениях предметов освещения, комплектации и отделки номера. При отсутствии указанного заявления и обнаружения Санаторием при выезде Потребителя порчи, утраты или повреждения имущества, Потребитель обязан возместить причиненный ущерб. В случае причинения ущерба имуществу Санатория составляется Акт о порче имущества. Размер ущерба определяется по тарифам, установленным Санаторием, на момент возмещения ущерба либо, при отсутствии в прейскуранте поврежденного имущества, ущерб возмещается в соответствии с рыночной стоимостью утраченного/поврежденного имущества, действующей на момент возмещения ущерба.

- 7.14. Потребитель также несет ответственность за ущерб, причиненный жизни и здоровью персонала.  
7.15. Ущерб и штрафы, предусмотренные настоящими Правилами, возмещается на месте, до выезда Потребителя из Санатория.

**Потребителю запрещается:**

- 7.16. В целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в номере Санатория и в помещениях для общего пользования нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками, электроплитами и т.д.) за исключением приборов, предоставленных Санаторием.
- 7.17. Оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие, а также передавать посторонним лицам ключ от номера.
- 7.18. Курить в номерах и иных помещениях Санатория, а также на прилегающей территории в неотведенных для этого местах.
- 7.19. Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, токсичные, едкие, ядовитые, наркотические вещества и материалы, огнестрельное оружие и иные, представляющие угрозу здоровью и жизни граждан, опасные предметы.
- 7.20. Использовать свечи и пиротехнические средства (фейерверки, бенгальские огни, петарды и т.д.).
- 7.21. Содержать в номере животных, насекомых, птиц и иных представителей фауны. Выбрасывать мусор и иные предметы из окон.
- 7.22. Переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности и иное имущество Санатория.
- 7.23. Портить оборудование и мебель, делать надписи на стенах и имуществе, наклеивать на стены и инвентарь фотографии, рисунки, вырезки из газет и журналов.
- 7.24. Засорять места общего пользования.
- 7.25. Использовать открытый огонь.
- 7.26. Производить обмен или продажу вещей на территории мест общего пользования Санатория, а также заниматься какой-либо предпринимательской деятельностью.
- 7.27. Выполнять работы или совершать другие действия, создающие повышенный шум и (или) вибрацию, нарушающие нормальные условия проживания других Потребителей. С 23:00 до 07:00 местного времени пользование телевизорами, радиоприемниками и другими громкоговорящими устройствами допускается при условии уменьшения слышимости до степени, не нарушающей покоя других гостей.
- 7.28. Совершать умышленные действия, угрожающие собственной жизни и здоровью, а также жизни и здоровью других лиц.
- 7.29. Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, в том числе при исполнении служебных обязанностей.
- 7.30. Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в местах общего пользования Санатория.
- Запрещается доступ и пребывание в Санатории лицам в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям, малолетним детям без сопровождения взрослых, посетителей с животными. Ответственными за поведение несовершеннолетних граждан и соблюдение ими настоящих Правил являются их родители или иные сопровождающие лица.
- 7.31. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

**8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 8.1. Настоящие Правила проживания и пользования гостиничными услугами, Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853, информация, предусмотренная пунктами 8 и 9 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации - размещены Санаторием на русском языке в свободном доступе на официальном сайте [rusbor.ru](http://rusbor.ru), а также на территории санатория «Русский бор» в помещении, предназначенном для оформления временного проживания, в удобном для обозрения месте.
- 8.2. Санаторий вправе вносить в настоящие Правила любые изменения и дополнения с обязательным размещением измененных Правил проживания и пользования гостиничными услугами в санатории «Русский бор» на официальном сайте Санатория [rusbor.ru](http://rusbor.ru).