



***Правила***

***внутреннего распорядка и предоставления услуг в***

***комплексе «Славяновский исток»***

Порядок и правила пребывания гостя в санаторно-гостиничном комплексе «Славяновский исток» устанавливаются администрациеей комплекса.

Гость должен ознакомиться с правилами внутреннего распорядка и правилами предоставления услуг и соблюдать их.

 Гость должен соблюдать правила противопожарной безопасности.

1. При поселении в СПА отель или санаторий оформляется: регистрационная карта:

 для Гостей прибывших в по индивидуальной брони- договор на возмездное оказание услуг и регистрационная карта.

для гостей санатория: регистрационная карта гостя и медицинская карта гостя, санаторно-курортная книжка

1. Оформление Гостя осуществляется при предъявлении паспорта, военного билета (только для военных), для детей до 14 лет - свидетельства о рождении. Поселение иностранных граждан осуществляется при наличии следующих документов: заграничный паспорт (для стран с визовым режимом – виза), миграционная карта.
2. При размещении в санатории Гость, помимо документа, удостоверяющего личность, должен иметь на руках: обменную путевку, ваучер или доверенность от организации оплатившей пребывание гостя, санаторно-курортную карту, для детей справку об эпидокружении.
3. При регистрации оформляется и подписывается Гостем: карта Гостя по форма 5, для иностранных граждан – по форме 2, (копия регистрационной карты по требованию предоставляется гостю), содержащие следующую информацию:

 - наименование организации

- Ф.И.О. Гостя

- категория и номер комнаты

- дату заезда и выезда

- тип размещения

- адрес, контактные телефоны

- дата рождения

- паспортные данные

- фирма источник/форма оплаты

- подпись Гостя

- условия оказания услуг для Гостя

- условия пребывания Гостя на территории комплекса.

1. Оформление заезда и выезда Гостя в комплексе осуществляется круглосуточно.
2. При предоставлении услуг в **СПА-отеле** действует единый **расчетный час выезд в 12-00 часов, заезд в 14 часов,** текущих суток по местному времени;

часом выезда из СПА-отеля считается – 12 часов, часом заезда в апарт- отель – 14 часов.
При задержке выезда Гостя плата за проживание взимается в следующем порядке:

не более 6 часов после расчетного часа – почасовая оплата;

от 6 до 12 часов после расчетного часа – за половину суток;

от 12 до 24 часов после расчетного часа – плата за полные сутки

При предоставлении услуг в **санатории** действует единый **расчетный час выезд в 8-00 часов** **заезд в 9-00 часов** текущих суток по местному времени:

В случае задержки выезда Гостя, при условии наличия свободного номера, плата за проживание взимается согласно действующему прейскуранту.

1. При бронировании номера Гость обязан произвести оплату согласно выставленному счету в течение 5 календарных дней в размере не менее стоимости 1-го койко-дня за каждого гостя (согласно тарифному плану). В случае отказа Гостя оплатить эти услуги, его размещение в санатории или Спа-отеле производится на общих основаниях при наличии свободных мест.
2. В случае позднего прибытия в в санаторий или Спа-отель по заказанной брони зачет опозданий и возврат денежных средств за часы опозданий не производится, пропущенные дни восстанавливаются только при наличии свободных мест.
3. При нарушении сроков заезда по заказанной брони, не гарантируется размещение Гостя в указанной категории номера, а размещает на свободные места при наличии последних.
4. Гости Отдыхающих, не проживающие в комплексе, могут остаться в номере до 22.00 часов после 22.00 часов, необходимо произвести его оформление в службе размещения и сервиса..
5. В период пребывания в комплексе Гость может производить оплату за любые приобретаемые услуги сервисные, медицинские, с точках питания картой или наличными средствами.

В конце пребывания Гостю предоставляется детализация счета за все оказанные ему услуги.

1. В случае досрочного отъезда Гостя, возврат денежных средств, в полном объеме осуществляется на основании личного заявления и по условиям договора на оказание санаторно--курортных услуг в следующих исключительных случаях:
* выписка из санатория по медицинским показаниям, согласно решению консультационного совета врачей санатория; отъезд в связи с тяжелой болезнью близкого родственника (родители, дети, супруги или несчастным случаем, по телеграмме, заверенной лечащим врачом заболевшего ,пострадавшего, подтвержденными документально);
* отъезд, в связи с отзывом на работу, подтвержденный копией приказа о досрочном отзыве.

В случае досрочного отъезда отдыхающего денежные средства за недоиспользованные дни заезда возвращаются за минусом понесенных расходов, которое не может составлять стоимость более 1 суток.

1. При выезде из СПА-отеля или санатория: за 1–2 дня до отъезда Гость должен получить у администратора  необходимые бухгалтерские документы, а также уведомить службу размещения не позднее, чем за 30 минут до отъезда, сдать номер, произвести окончательный расчет за предоставленные услуги, вернуть ключ.
2. Время проживания гостя в комплексе может быть продлено только при наличии свободных номеров.
3. Бесплатно предоставляет Гостю следующие виды услуг: вызов скорой медицинской помощи; доставка в номер корреспонденции для Гостя при ее получении; побудка к определенному времени; предоставление иголок, ниток, комплекты посуды и столовых приборов, вызов такси. Весь перечень услуг оказываемых на платной и бесплатной основе находится в папке гостя, в службе приема и размещения, размещен на сайте отеля.
4. Для хранения денег и ценных вещей Гость должен использовать мини-сейфы, установленные в номере. Инструкция по использованию номерного сейфа расположена рядом с сейфом.
5. В целях личной безопасности, Гость обязан регистрировать в журнале КПП своих посетителей. Если посетитель остается на ночь необходимо произвести соответствующее оформление в Службе размещения и сервиса.
6. Отдыхающим комплекса не рекомендуется:
* передавать ключ от номера другому лицу;
* оставлять посторонних в номере в свое отсутствие.

Гостям запрещено:

* хранить в номере горючие и легковоспламеняющиеся материалы, наркотики;
* курить в номере;
* содержать в номере животных;
* изменять интерьеры номера без разрешения администрации;
* оставлять без присмотра включенные в сеть электронагревательные приборы,
* пользоваться электронагревательными приборам без подставок из негорючих материалов;
* разведение костров, устройство зон для пикников и увеселительных мероприятий вне территорий и помещений, определенных администрацией.
1. Нахождение Гостя (и лиц приглашенных им) на территории комплекса с любыми видами оружия, взрывчатыми и отравляющими веществами запрещено. Гости, прибывшие с оружием (имеющие разрешение на хранение и ношение), на территорию комплекса не допускаются, таким Гостям рекомендуется передача в установленном законом порядке оружия на временное хранение в ОВД по г. Железноводску (исключение составляют представители правоохранительных органов при выполнении ими служебных обязанностей).
2. В случае нанесения материального ущерба, Гость обязан возместить его в полном размере до момента отъезда по действующему в комплекс Прейскуранту.
При отказе Гостя возместить ущерб, администрация имеет право в одностороннем порядке вычесть сумму нанесенного ущерба из внесенного депозита или стоимости проживания, за счет сокращения сроков пребывания, при отсутствии депозитных средств и отказе Гостя в возмещении ущерба, администрация оставляет за собой право выселить Гостя и потребовать возмещение ущерба через суд.
3. В соответствии с международными тенденциями о создании экологического пространства, на территории комплекса действует программа ограничения курения в связи, с чем во всех номерах категорически запрещено курение. Для отдыхающих, не способных преодолеть табачную зависимость, организованы специальные места для курения. За нарушение правил ограничения курения в соответствии с ФЗ «ОБ ОГРАНИЧЕНИИ КУРЕНИЯ ТАБАКА» от 10 июля 2001 г. N 87-ФЗ администрация комплекса вправе потребовать возмещение в размере суточного пребывания в номере, которое направляется на обработку номера специальным оборудованием и компенсирует его простой.
4. Вход на территорию и въезд на автомашине разрешается по именному пропуску и пропуску на транспортное средство. Передвижение отдыхающих по территории на личном автотранспорте запрещено, при движении к месту стоянки, скорость движения не должна превышать 20 км/час.
5. Гостям рекомендуется соблюдать следующие правила:

- при уходе из номера выключать свет, радио, телевизор и другие электроприборы;

- закрыть водопроводные краны;

- запирать на ночь дверь в номер;

- иметь в наличии карточку Гостя при входе и выходе из комплекса;

- немедленно информировать администрацию в случае утери ключа.

1. Гостям запрещено:

- хранить в номерах ***быстро портящиеся*** продукты питания и спиртные напитки, во избежание пищевых отравлений;

- выносить продукты питания из обеденного зала без разрешение сотрудников службы питания.

1. с 9-00 до 21-00 часа для детей открыта детская игровая комната. Детям до 4-х лет посещение игровой комнаты разрешено только в сопровождении взрослых, а так же посещение детьми летней игровой площадки разрешается только в сопровождении взрослых
2. Администрация комплекса, в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Гостя вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный Гостю нарушением его потребительских прав.
3. Гость в соответствии с законодательством Российской Федерации обязуется возместить ущерб в случае повреждения имущества, а также несет ответственность за иные нарушения

***Rules***

***internal regulations and services at the***

***Hotel «Slavjanovsky Istok»***

Order and rules of guest’s accommodation at the hotel "Slavjanovsky Istok” are approved by

 the hotel. The guest must familiarize themselves with the internal regulations and rules for the provision of services and respect them. Guest must comply with fire safety rules.

1. On arrival at the hotel a registration card of guest and a contract for services is executed.

2. Registration of guest at the hotel is carried out upon presentation of a passport. Passport (for countries with Visa-Visa) migration map are required for foreign citizens.