# ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ООО «АБЗАКОВО»

## 1 Общие положения

1.1 Настоящие правила (далее – Правила) разработаны в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 №2300-1, устанавливают правила проживания в ООО «Абзаково» (далее – Дом отдыха).

1.2 При заселении гость на стойке регистрации обязан предъявить путевку/курсовку (доверенность, если путевка приобретена у юридических лиц/индивидуальных предпринимателей, ваучер), документ, удостоверяющий личность (или доверенность от лица, оплатившего отдых), и получить карту гостя отдыхающего.

1.3 Заселение и выезд гостей производится строго по датам, указанным в путевке/курсовке. Дни опозданий и досрочного отъезда не компенсируются, деньги за неиспользованные дни не возвращаются, за исключением форс-мажорных обстоятельств (чрезвычайные, непреодолимые, не зависящие от воли и действий участников соглашения обстоятельства, в связи с которыми участники оказываются неспособными выполнить принятые им обязательства. К форс-мажорным обстоятельствам относят: пожары, землетрясения, наводнения, другие стихийные бедствия, забастовки, военные действия, приезд высокопоставленных лиц и др.) или уважительных причин:

а) невозможность нахождения в Доме отдыха в связи с:

- заболеваниями и состояниями, требующими экстренного хирургического вмешательства;
- заболевания, при которых гости не способны к самостоятельному передвижению, самообслуживанию и нуждаются в постоянном и специальном уходе;
- наличием заразных инфекционных заболеваний и других заболеваний, попадающим под противопоказания к пребыванию в Доме отдыха согласно Перечням медицинских показаний, утвержденным Министерством здравоохранения РФ от 28.09.2020 №1029н;

б) смерть близкого родственника гостя (при наличии документального подтверждения);

в) смерть гостя (при наличии документального подтверждения).

1.4 В случае приобретения путевки/курсовки у юридического лица/индивидуального предпринимателя по ценам, не соответствующим прейскуранту Дома отдыха, ООО «Абзаково» ответственности за действие данных юридических лиц (индивидуальных предпринимателей) не несет и претензий не принимает.

1.5 Все претензии по качеству услуг должны быть заявлены гостем в ходе оказания услуги либо сразу после их оказания.

1.6 Настоящие Правила обязательны для исполнения всеми гостями и посетителями Дома отдыха.

1.7 Гость обязан довести информацию, содержащуюся в настоящих Правилах, до сведения проживающих с ним лиц в одном номере. При этом ответственным за соблюдение настоящих Правил является персонально каждый гость.

1.8 В случае нарушения настоящих Правил и, как следствие этого, неподчинение законным требованиям сотрудников Дома отдыха, представители Дома отдыха имеют право применить меры, предусмотренные п.5.1 настоящих Правил.

## 2 Порядок бронирования

2.1 Бронирование номера может осуществляться через официальный сайт: www.abzakovo.com или официальных партнеров.

2.2 Для подтверждения бронирования необходимо внести предоплату, в размере стоимости первых суток проживания или полную стоимость за проживание.

2.3 Бесплатная отмена бронирования невозможна. При отмене брони взимается штраф, в размере стоимости первых суток проживания (кроме форс-мажорных обстоятельств - п.1.3 настоящих Правил).

2.4 При опоздании гостя более чем на сутки бронирование аннулируется. (срок действия брони заканчивается в 10:00 часов следующего дня).

2.5 Гость вправе вносить корректировки в заявку на бронирование, но не позднее, чем за сутки до даты заезда.

## 3 Заезд и выезд из Дома отдыха

3.1 Расчетный час – 10:00ч (заезд с 12:00ч, выезд в 10:00ч.).

Заселение в Дом отдыха осуществляется в день заезда, указанный в путевке/курсовке (ваучере, счете-оферта, договоре) после 12-00 часов текущих суток. Выезд из Дома отдыха осуществляется в день окончания заезда (по путевке/курсовке) или в последний день, оплаченный за проживание, до 10:00 часов по местному времени. В случае раннего заезда / позднего выезда гостя оплата за проживание взимается в полном объеме (за одни сутки проживания), в соответствии с утвержденными тарифами на соответствующие типы номеров. Почасовая оплата или оплата за половину суток невозможна.

3.2 При заселении в номер, гость должен ознакомится с оснащением номера. В случае обнаружения недостачи незамедлительно сообщить горничной или дежурному администратору.

3.3 При выезде (освобождении номера) гость сдает номер горничной или дежурному администратору. Отметка о сдачи номера ставится в карте гостя.

3.4 Гости, прибывшие раньше срока действия путевки/курсовки, могут быть размещены в Доме отдыха при наличии свободных мест в соответствии с пунктом 3.1. настоящих Правил.

3.5 Гости, желающие продлить проживание в Доме отдыха, должны сообщить об этом дежурному администратору не позднее, чем за 24 часа до окончания срока проживания. В случае отсутствия свободных номеров в продлении срока проживания может быть отказано.

3.6 В случаях, когда день отъезда (приезда) не совпадает с расписанием движения авто-, авиа- или железнодорожного транспорта, продление заезда производится при наличии свободных мест согласно действующему прейскуранту, с учетом расчетного часа.

3.7 **При досрочном отъезде из Дома отдыха, независимо от каких-либо причин (за исключением форс-мажора и уважительных причин п.1.3), возврат денежных средств не производится.**

3.8 Размещения гостей без предварительного бронирования (от стойки регистрации) осуществляется следующим образом: заезд на одни сутки происходит по фактическому часу заезда, а выезд осуществляется на следующий день в тот же час заезда (при наличии такой возможности). Продление проживания производится по расчетному часу, т.е. в 10:00ч.

**4 Порядок проживания в Доме отдыха**

4.1 Гости должны бережно относиться к имуществу и оборудованию Дома отдыха, соблюдать чистоту и порядок. В случае повреждения или утраты имущества Дома отдыха гость возмещает стоимость нанесенного ущерба согласно действующему прейскуранту.

**4.2 Гостям в Доме отдыха запрещается:**

1) оставлять в номере в свое отсутствие посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера, карту гостя;

2) хранить в номере громоздкие вещи, оружие;

3) распивать спиртные напитки в номере;

4) ввозить на территорию и/или держать в номере животных, птиц, рептилий;

5) грубить обслуживающему персоналу;

6) включать источник звука (телевизор, радио и пр.) со слышимостью вне пределов комнаты;

7) выбрасывать мусор из окна, с балкона;

8) принимать посетителей с 23.00 часов до 7.00 часов;

9) изменять интерьер в номере и холлах Дома отдыха без разрешения администрации;

10) самовольно переселяться из одной комнаты в другую;

11) выносить посуду из столовой (ресторана, кафе) или обменивать на посуду из номера;

12) расклеивать по стенам картины, плакаты, и др.;

13) посещать общественные места (за исключением пляжа, аквапарка) в купальных костюмах;

14) курить в номере, на балконе в корпусе/коттедже, а также на территории Дома отдыха, кроме мест, специально отведенных для курения;

15) хранить в номере легковоспламеняющиеся материалы, токсичные и наркотические вещества. При установлении фактов такого хранения администрация вправе отказать гостю в дальнейшем проживании, а также обратиться в правоохранительные органы;

16) нарушать тишину с 23.00 часов до 07.00 часов.

**4.3 Гости в Доме отдыха обязаны:**

1) соблюдать настоящие Правила;

2) подчиняться законным требованиям, предъявляемым сотрудниками Дома отдыха;

3) соблюдать чистоту и порядок в номере и холлах корпуса/коттеджах Дома отдыха;

4) бережно относится к имуществу Дома отдыха;

5) уважать человеческое достоинство, личную и имущественную неприкосновенность работников Дома отдыха и других гостей;

6) возмещать причиненный материальный ущерб;

7) при выходе из номера закрывать краны и окна, выключать свет, телевизор. Закрывать номер, нести ответственность за сохранность ключей от номера;

8) соблюдать требования пожарной безопасности (в соответствии с п.10 настоящих Правил);

9) при выезде из Дома отдыха произвести полный расчет за предоставленные им услуги, а также сдать горничной (или дежурному администратору) занимаемый номер;

10) своевременно и в полном объеме оплачивать предоставляемые услуги.

**4.4 Основные правила для гостей с детьми:**

1) дети (от 3 до 14 лет) принимаются только при наличии путевки/курсовки, свидетельства о рождении (иного документа, позволяющего идентифицировать возраст ребенка), медицинской справки о эпидемиологическом окружении. Детям в возрасте до 3-х лет услуги в Доме отдыха не оказываются, не взымается плата за проживание в Доме отдыха при условии их размещения с родителями в одном номере без предоставления отдельного места в номере. Размещение детей в корпусе «Ассоль» в возрасте до 3-х лет запрещено.

2) за безопасность жизни и здоровье детей несут ответственность их родители (законные представители);

3) дети в возрасте старше 3-х лет получают услуги питания ТОЛЬКО при наличии путевки или оплате данной услуги;

4) вынос продуктов для питания детей и гостей из столовой ЗАПРЕЩЕН.

**5 Ответственность гостей, отдыхающих в Доме отдыха**

5.1 В случае нарушения настоящих Правил гости могут быть выселены из Дома отдыха без компенсации денежных затрат с сообщением по месту выдачи путевки (для работников ПАО «ММК» и обществ Группы ПАО «ММК») или с извещением сторонних предприятий, оплативших отдых физических лиц.

5.2 Гости в соответствии с законодательством РФ обязаны возместить в кассу Дома отдыха (в соответствии с действующим прейскурантом) материальный ущерб в случае утери или повреждения имущества Дома отдыха.

**6 Плата за проживание**

6.1 Плата за проживание в Доме отдыха взимается согласно прейскуранту, в соответствии с установленной системой единого расчетного часа (в соответствии с п.3.1 настоящих Правил) на стойке приема и размещения гостей в РК «Non-Stop» Дома отдыха.

6.2 Форма и порядок оплаты в Доме отдыха: наличная и безналичная форма оплаты.

6.3 По просьбе гостей в двухместном номере может предоставляться от одного до двух дополнительных мест (в зависимости от категории номера) с оплатой его в соответствии с действующим прейскурантом.

6.4 В случае раннего заезда/ позднего выезда гостя плата за проживание взимается в полном объеме (за одни сутки проживания), в соответствии с утвержденными тарифами на соответствующие типы номеров в соответствии с п.3.1 настоящих Правил.

6.5 Почасовая плата или плата за половину суток невозможна.

6.6 Посторонние лица, по просьбе гостей, могут находиться на территории Дома отдыха в период с 8.00 до 23.00 часов. В случае если посетитель остается после 23.00 часов, он обязан, при наличии свободного места, оформить проживание в номере пригласившего, произвести оплату согласно действующему прейскуранту. При отсутствии свободного места гость обязан покинуть номер после 23.00 часов.

6.7 При желании гостей разместить посетителей в своем номере на сутки или более необходимо оформить их проживание у регистратора в соответствии с прейскурантом (в стоимость входит постельное белье, трехразовое питание и дополнительное место для сна).

6.8 При выборе тарифа «с завтраком» - гость может завтракать со второго дня проживания.

6.9 При выборе тарифа «с трехразовым питанием» - гостю в день заезда предоставляется обед и ужин, в день выезда – завтрак.

6.10 Гость несет полную материальную ответственность за посетителя, а также возмещает нанесенный им имуществу Дома отдыха ущерб.

**7 Обслуживание гостей**

7.1 Администрация Дома отдыха предоставляет гостям по их просьбе дополнительные платные услуги в соответствии с утвержденным прейскурантом.

7.2 Администрация Дома отдыха предоставляет гостям по их просьбе следующие бесплатные услуги:

- вызов фельдшера в номер;
- пользование аптечкой с набором медикаментов первой необходимости (в каждом корпусе);
- побудка к определенному времени;
- предоставление во временное пользование чайника, утюга, фена и другого инвентаря при предъявлении карты гостя;

7.3 Смена постельного белья и полотенец в Доме отдыха производится после каждого выезда гостя. Смена белья и полотенец производится в корпусах и коттеджах Дома отдыха согласно классификации номерного фонда (Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц»).

7.4 Администрация Дома отдыха должна предоставлять гостям информацию о часах работы, стоимости, перечне услуг, оказываемых ООО «Абзаково», производить предварительный заказ услуг.

7.5 Администрация Дома отдыха, в случае обнаружения забытых вещей, принимает меры по возврату их владельцу. Если владелец не установлен, забытые вещи хранятся в соответствии с установленным в Доме отдыха порядком.

7.6 Персонал Дома отдыха, непосредственно обслуживающий гостей, имеет нагрудные знаки-бейджи со сведениями о должности, фамилии, имени.

7.7 Перечень дополнительных услуг, настоящие Правила и прочая информация размещаются в корпусах/коттеджах Дома отдыха, а также на стойке приема и размещения гостей в РК «Non-Stop» Дома отдыха, на официальном сайте https://abzakovo.com/.

**8 Порядок отпуска и получения медицинских процедур**

8.1 Медицинские услуги отпускаются лицам, отдыхающим в Доме отдыха. Амбулаторное лечение предоставляется всем желающим лицам, предъявившим санаторно-курортную карту и паспорт, за наличный и безналичный расчет, при наличии свободных мест в лечебном корпусе.

При отсутствии санаторно-курортной карты лицо, желающее воспользоваться медицинскими услугами, направляется на прием к врачу. Консультация (прием) врача, а также назначенные процедуры оплачиваются по действующему прейскуранту в кассе Дома отдыха (здание лечебно-оздоровительного комплекса).

8.2 Для начала получения медицинских процедур (услуг) все лица в обязательном порядке дают письменное информированное добровольное согласие по установленной в Доме отдыха форме в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Приказом Минздравсоцразвития России от 23.04.2012 № 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».

**При отказе лица дать письменное информированное добровольное согласие (в том случае, когда получение его обязательно), Дом отдыха вправе отказать в предоставлении медицинских услуг.**

8.3 При прохождении курса физиотерапевтического лечения гостю необходимо знать следующее:

8.3.1 Приходить на процедуры необходимо в установленные дни и часы. На процедуры надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь.

8.3.2 О плохом самочувствии, болях, усталости, а также о неприятных ощущениях и т.п. до или во время процедуры гость обязательно и немедленно сообщает медсестре или

врачу.

8.3.3 Принимая процедуру, не разговаривать, спокойно сидеть или лежать.

8.3.4 Запрещается оставлять детей при проведении процедуры лечения без сопровождения родителей.

8.3.5 Во время курса физиотерапевтического лечения необходимо избегать физического и умственного переутомления, достаточно отдыхать, нормально и своевременно питаться, следить за деятельностью кишечника и содержать в чистоте кожные покровы.

8.3.6 Во время физиотерапевтической процедуры необходимо следовать указаниям и инструкциям медицинского персонала во избежание несчастных случаев и/или некачественного предоставления медицинских услуг.

8.3.7 Во время прохождения курса физиотерапевтического лечения строго запрещается употребление спиртных напитков.

8.3.8 При несистематическом прохождении курса физиотерапевтического лечения (пропуск 2-3 дня) пациент снимается с лечения.

8.3.9 Прием водных процедур проводится только в купальном костюме.

8.3.10 В день можно принимать 2-3 совместимых процедуры либо 3 процедуры одного вида при коротких курса 7-10 дней.

8.3.11 Не приносить на процедуры мобильные телефоны.

8.3.12 Не приходить на процедуры в ювелирных украшениях.

8.3.13 **Стоимость платных процедур, пропущенных по вине гостей, не возвращается.**

## 9 Основные правила обеспечения сохранности имущества

9.1 Дом отдыха отвечает, как хранитель, и без особого о том соглашения с гостем, за утрату, недостачу или повреждение его вещей (за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей), вверенных на сохранность работникам Дома отдыха или помещенных гостем в номере или ином предназначенном для сохранения месте.

9.2 Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, вверенных на сохранность работникам Дома отдыха или помещенных гостем в номере или ином предназначенном для сохранения месте, обязан без промедления заявить об этом администрации Дома отдыха. В противном случае Дом отдыха освобождается от ответственности за сохранность вещей.

## 10 Пожарная безопасность

10.1 Находясь в Доме отдыха, постарайтесь запомнить расположение выходов и лестниц в корпусе, где Вы разместились.

10.2 Ознакомьтесь с планом эвакуации.

10.3 Уходя из номера, выключайте освещение, телевизор и другие электроприборы, включенные в сеть. Постоянно может работать только холодильник.

10.4 Запрещается:

- использование неисправных розеток и электроприборов;
- самостоятельный ремонт электропроводки и электроприборов (сообщите о необходимости их ремонта горничной/дежурному администратору);
- курение в помещениях;
- хранение в номере пожароопасных веществ и материалов;
- использование в номере кипятильников, обогревателей с открытыми элементами накаливания;
- загромождение посторонними предметами выходов из комнат;
- установка электронагревательных приборов вблизи штор, постели;
- разведение костров на территории Дома отдыха;
- сушка предметов одежды или подобных материалов на неприспособленных для этих целей обогревательных приборах;
- использование на территории Дома отдыха петард, световых ракет и других пиротехнических средств.

10.5 Если Вы обнаружили признаки пожара или задымления, немедленно сообщите об этом по телефонам:

- стойка регистрации Дома отдыха (круглосуточно): 8 (34792) 70821.
- диспетчер Дома отдыха: 8 (34792) 70822;
- единая служба спасения (звонок бесплатный): **112.**

10.6 Действия при пожаре:

10.6.1 Если дым и пламя позволяют выйти из помещения наружу, то:

- уходите скорее от огня, ничего не ищите и не собирайте;
- пробирайтесь к выходу на четвереньках или даже ползком;
- по пути за собой плотно закрывайте двери, чтобы преградить дорогу огню;
- если дыма много, першит в горле, слезятся глаза – пробирайтесь, плотно закрывая дыхательные пути какой-нибудь многослойной хлопчатобумажной тканью, дышите через ткань. Хорошо, если Вы сможете увлажнить внешнюю часть этой ткани;
- покинув опасное помещение, не возвращайтесь назад зачем-нибудь и обязательно сообщите о себе находящимся во дворе людям, должностным лицам объекта в целях предупреждения ненужного риска при ваших поисках.

10.6.2. Если дым и пламя в соседних помещениях не позволяют выйти наружу:

-проверьте, существует ли возможность выйти на крышу или спуститься по незадымляемой пожарной лестнице, или пройти через соседние лоджии;

- если возможности эвакуироваться нет, то для защиты от тепла и дыма постарайтесь надежно загерметизировать свое помещение. Для этого плотно закройте входную дверь, намочите водой любую ткань, обрывки одежды или штор и плотно закройте (заткните) ими щели, двери изнутри помещения. Во избежание тяги из коридора и проникновения дыма с улицы – закройте окна, заткните вентиляционные отверстия, закройте фрамуги вентиляционных решеток;
- если есть вода, постоянно смачивайте двери, пол, тряпки;
- если в помещении есть телефон, звоните по номеру «112», даже если Вы уже звонили туда до этого, и даже если Вы видите подъехавшие пожарные автомобили. Объясните диспетчеру, где именно Вы находитесь, и что Вы отрезаны огнем от выхода;
- если комната наполнилась дымом, передвигайтесь ползком – так будет легче дышать (около пола температура ниже и кислорода больше);
- оберните лицо повязкой из влажной ткани;
- продвигайтесь в сторону окна, находитесь возле окна и привлекайте к себе внимание людей на улице;
- если нет крайней необходимости (ощущения удушья, помутнения сознания), старайтесь не открывать и не разбивать окно, так как герметичность вашего убежища нарушится;
- если Вы чувствуете в себе достаточно сил, а ситуация близка критической, крепко свяжите шторы, предварительно разорвав их на полосы, закрепите их за батарею отопления, другую стационарную конструкцию (но не за оконную раму) и спускайтесь. Во время спуска не нужно скользить руками. При спасании с высоты детей нужно обвязывать так, чтобы веревка не затянулась при спуске. Надо продеть руки ребенка до подмышек в глухую петлю, соединительный узел должен находится на спине. Обязательно нужно проверить прочность веревки, прочность петли и надежность узла.