

УТВЕРЖДАЮ
Директор
ГУ «Санаторий «Беларусь»
_____ А. С. Груздов
« ____ » _____ 2023

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ
В Комплексе отдыха «Морская Звезда»
Государственное учреждение «Санаторий «Беларусь»
Управления делами Президента Республики Беларусь

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

- 1.1.** Правила приема, проживания и внутреннего распорядка для клиентов и гостей комплекса отдыха (далее - «Правила пребывания, Правила»), разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и внутренними положениями Учреждения.
- 1.2.** Настоящие Правила определяют:
- правила приема, размещения и выписки клиентов;
 - правила пребывания на территории комплекса отдыха для клиентов и гостей Комплекса отдыха, порядок пользования общественными местами и местами для проживания;
 - порядок размещения транспортных средства на территории комплекса отдыха;
 - требования пожарной безопасности;
 - права и ответственность администрации, клиентов и гостей.
- 1.3.** Для целей настоящих Правил используются следующие понятия:
- Клиент* – человек, проживающий в комплексе отдыха по любому из видов путевок;
 - Гость* – человек, находящийся на территории комплекса отдыха, но не проживающий в нем и не являющийся его работником;
 - Путевка* – бланк строгой отчетности, удостоверяющий право клиентов на получение комплекса услуг в санаторно-курортных и оздоровительных организациях;
 - Общественные места* – любые помещения, сооружения и территории, где могут находиться люди (за исключением мест личного пользования и жилых номеров, а также служебных помещений, доступ в которые разрешен только определенному кругу лиц из числа персонала), в том числе - места, предназначенные для активного отдыха и оказания соответствующих платных и бесплатных услуг: бассейн, сауны, ресторан, холлы в корпусах гостиничного типа и прилегающие к ним помещения, бильярдная,

библиотека, киноконцертный зал, игровая комната для детей и детские площадки открытого типа, места паркового отдыха, автомобильные стоянки и др. Общественные места укомплектованы стационарным инвентарем в соответствии с их специализацией и предназначением;

Место проживания – номер, где проживает Клиент;

Отдых – пребывание на территории комплекса отдыха гостей и клиентов вне мест для лечения и проживания (номеров), не связанное с выполнением какой-либо работы;

Администрация – должностные лица комплекса отдыха или Учреждения, осуществляющие свои должностные обязанности в соответствии с Уставом учреждения, его штатным расписанием, функциональными и должностными обязанностями.

2. ПРАВИЛА ПРИЕМА, РАЗМЕЩЕНИЯ И ВЫПИСКИ КЛИЕНТОВ

- 2.1.** Режим работы службы размещения комплекса отдыха – ежедневно, круглосуточно.
- 2.2.** В комплексе отдыха установлен расчетный час с 14.00 в день заезда, до 12.00 дня выезда. Расчетный час по каждому виду путевок представлен также на сайте учреждения www.sochi-belarus.ru
- 2.3.** В случае заезда Клиента в комплекс отдыха до начала действия путевки или выезда после окончания срока действия путевки, Клиент может, при наличии мест, воспользоваться услугами «Ранний заезд» (с 08.00 до 14.00)/«Поздний выезд» (с 14.00 до 20.00) по действующим в Учреждении ценам.
- 2.4.** Лица, прибывшие в комплекс отдыха, оформляются в соответствии с настоящими Правилами. Оформление путевки на отдыхающего производится только после 100% предоплаты. Формы оплаты за путевки – наличный и безналичный расчет. Оплата производится в соответствии с действующим на момент оказания услуг прейскурантом цен (если не действуют иные соглашения об условиях оплаты).
- 2.5.** Лица, прибывшие в комплекс отдыха, оформляются в соответствии с настоящими Правилами. Оплата оказываемых Учреждением услуг производится Клиентом на основании выставленного счета на расчетный счет либо в кассу Учреждения до начала заезда Клиента либо в день заезда Клиента путем внесения наличных денежных средств в размере 100% в кассу Учреждения (если не действуют иные соглашения об условиях оплаты).
- 2.6. Порядок приема и размещения Клиентов.**
 - 2.6.1.** Все Клиенты, прибывающие в комплекс отдыха, должны предъявить администратору:
документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке: паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации

Федерации; свидетельства о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста; временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации; паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина, миграционной карты (кроме граждан Республики Беларусь), визы; разрешения на временное проживание, вида на жительство лица без гражданства.

Заселение в комплекс отдыха 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. Заселение 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).

2.6.2. После предъявления Клиентом на службе размещения комплекса отдыха всех документов, необходимых для заселения в соответствии с настоящими Правилами, Клиенту:

- предоставляется номер, согласно условиям оплаченного бронирования;

2.6.3. Клиенту гарантированно предоставляется выбранная им и оплаченная по 100% предварительной оплате категория номера (в том числе – при предварительном бронировании через туристические агентства).

В случае оплаты по прибытии, администрация комплекса отдыха оставляет за собой право изменения Клиенту категории номера, сроков заезда и пребывания в комплексе отдыха.

2.6.4. В соответствии с категорией номера, указанной в путевке, Клиенту предоставляется место проживания, укомплектованное необходимыми предметами быта и ежедневного обихода. Предметы, не вошедшие в комплектацию номера, выдаются Клиентам по их заявлению на прокатной основе, за отдельную плату.

2.6.5. Питание Клиентов организовано согласно условиям путевки.

2.6.6. Администрация устанавливает перечень, порядок, тарифы и периодичность предоставления обязательных и дополнительных услуг, предоставляемых Клиентам и гостям. Дополнительные услуги могут устанавливаться администрацией на платной основе. Информация о перечне и тарифах находится у администраторов службы размещения и на домашней странице Учреждения www.sochi-belarus.ru

2.6.7. Лица, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в комплекс отдыха не принимаются, в случае разногласий по данному вопросу может быть проведено медицинское освидетельствование в установленном законодательством порядке.

2.6.8. На проживание в комплексе отдыха принимаются дети любого возраста Дети в комплекс отдыха принимаются только в сопровождении родителей, опекунов или других законных представителей, либо в сопровождении других лиц по заявлению от законных представителей ребенка, заверенному в нотариальном порядке. Родители (лица, их заменяющие) несут полную персональную ответственность за сопровождаемых детей в течение всего периода пребывания в комплексе отдыха. В день прибытия в комплекс отдыха родителям (лицам, их заменяющим) доводятся правила пребывания под подпись по установленной форме. Стоимость проживания для детей определяется, исходя из действующего прейскуранта Учреждения.

2.7. Порядок выписки Клиента.

2.7.1. При выезде отдыхающий обязан сдать номер горничной, которая в его присутствии проверяет комплектность номера и исправность бытовой аппаратуры, о чем делается отметка в Карте гостя.

2.7.2. Перед выездом, Клиент сдает ключ от номера (Карту гостя) администратору ресепшена и производит оплату за использование

2.7.3. Если администрацией установлено, что в номере имеются повреждения либо недостатки оборудования или предметов, входящих в комплектацию номера, Клиент обязан возместить их стоимость согласно действующему прейскуранту Учреждения.

2.7.4. При досрочном отъезде или временном убытии Клиент обязан незамедлительно уведомить администратора с указанием причин. При досрочном отъезде по инициативе Клиента стоимость оплаченных по путевке дней возврату не подлежит, за исключением случаев отъезда из комплекса отдыха по уважительной причине при предоставлении в администрацию комплекса отдыха подтверждающих документов в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента возникновения уважительной причины.

3. РЕЖИМ, ПРАВИЛА ПРЕБЫВАНИЯ НА ТЕРРИТОРИИ КОМПЛЕКСА ОТДЫХА, ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ОБЩЕСТВЕННЫМИ МЕСТАМИ И МЕСТАМИ ДЛЯ ПРОЖИВАНИЯ.

3.1. Правила пользования общественными местами.

3.1.1. Администрация комплекса отдыха обеспечивает доступность общественных мест (объектов) для Клиентов и гостей в соответствии с положениями комплекса отдыха, регламентирующими деятельность объектов.

3.1.2. культурно-массовые мероприятия на территории комплекса отдыха организуются только для Клиентов и приглашенных ими гостей либо гостей, пользующихся объектами (территорией) на правах аренды (за исключением случаев проведения общественных мероприятий, проводимых по согласованию с администрацией комплекса отдыха);

3.1.3. территория комплекса отдыха, в т.ч. жилые и нежилые помещения, балконы номерного фонда – зона свободная от курения, курение разрешено только в специально отведенных для этого местах, нарушение указанного запрета ведет к привлечению к административной ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.2. Правила пользования местами для проживания.

3.2.1. Места для проживания Клиентов должны использоваться ими строго по назначению. Клиенты должны соблюдать порядок и требования, обеспечивающие сохранность жилого фонда, инвентаря, сантехнического оборудования, предметов освещения и другого оборудования.

3.2.2. Клиенты вправе пригласить к себе гостей для временного пребывания в соответствии с требованиями установленного пропускного режима. При этом, в отношении гостей в полной мере действуют нормы, установленные настоящими Правилами.

3.3. В общественных местах и местах для проживания Клиентам и гостям запрещается:

- проводить массовые увеселительные мероприятия, нарушающие покой и отдых окружающих;
- осуществлять прослушивание музыкальных произведений с использованием звукоусиливающей аппаратуры или иным образом создавать шум, мешающий отдыху окружающих;
- использовать шумовые и осветительные эффекты, в том числе - пиротехнические средства (фейерверки, хлопушки, петарды, осветительные ракеты и т.п.);
- разводить огонь, устраивать пикники и увеселительные мероприятия вне территорий и помещений, определенных администрацией, нарушать требования пожарной безопасности;
- носить и хранить любые виды огнестрельного, травматического, пневматического оружия и производить из него стрельбу, а также боеприпасы и предметы активной обороны (аэрозольные упаковки слезоточивых и раздражающих веществ, электрошокеры и т.п.), холодное оружие;
- пользоваться спортивным инвентарем, представляющим опасность для здоровья и жизни окружающих (луками, арбалетами, метательным оружием т.п.);

- хранить взрывчатые, легковоспламеняющиеся и отравляющие вещества и средства;
- находиться в состоянии алкогольного опьянения, а также распивать алкогольные, слабоалкогольные напитки, в том числе и пиво, в общественных местах;
- потреблять наркотические и одурманивающие вещества, находиться в состоянии наркотического опьянения либо под действием одурманивающих средств;
- находиться на территории комплекса отдыха с животными;
- производить самостоятельно перестановку мебели в жилых и нежилых помещениях, самостоятельно производить замену замков, установку любых фильтров, насосов и т.п. без согласования с администрацией;
- производить срабатывание систем пожарной сигнализации (кроме подачи сигналов тревоги в случае пожара);
- курить (потреблять) табачные изделия вне мест, специально предназначенных для этой цели.

4. РАЗМЕЩЕНИЕ ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ НА ТЕРРИТОРИИ КОМПЛЕКСА ОТДЫХА.

- 4.1.** Доступ на территорию комплекса отдыха разрешен только Клиентам по всем видам путевок и Гостям, приобретающим дополнительные платные услуги в комплексе отдыха, а также другим категориям лиц, в порядке, определяемом настоящими и прочими Правилами Учреждения.
- 4.2.** В случае прибытия гостей к Клиенту в комплекс отдыха, последний обязан проинформировать их о правилах проживания и поведения в комплексе отдыха. Клиент несёт персональную ответственность за соблюдение его гостями настоящих правил пребывания. Нахождение гостей в номере после 23.00 часов строго запрещается. Возможность нахождения в номере после 23.00 часов предоставляется по согласованию с администрацией комплекса отдыха и при условии оплаты за место в номере (при наличии свободного основного или дополнительного места) в соответствии с действующим прейскурантом.
- 4.3.** Правила въезда и размещения транспортных средств на территории комплекса отдыха устанавливает администрация учреждения.
- 4.4.** Парковка на территории комплекса отдыха для транспортных средств Клиентов – бесплатная и предоставляется при наличии свободных мест;
- 4.5.** При движении транспортного средства по территории отдыха его скорость не должна превышать 10 км/час.
- 4.6.** Клиентам - владельцам транспортных средств запрещается:

- Размещение транспортных средств на газонах, а также в местах, выделенных для транспортных средств инвалидов (при отсутствии специальных разрешений);
- Размещение транспортных средств на парковочных площадках с включенным двигателем;
- Размещение транспортных средств на люках систем канализации;
- Размещение транспортных средств при наличии течи горюче-смазочных материалов или технических жидкостей;
- Производить на парковочном месте ремонт транспортного средства, его смазку, окраску, заправку или слив топлива, технических жидкостей, разогрев двигателя открытым огнем;
- Производить на парковочном месте мойку транспортного средства;
- Устанавливать каркасы и иные временные сооружения для укрытия транспортных средств;
- Создавать помехи для движения других транспортных средств.

5. ТРЕБОВАНИЯ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ.

5.1. Во избежание возникновения пожаров, запрещается:

- разводить костры на всей территории комплекса отдыха, курить в неустановленных для этого местах, бросать окурки на всей территории комплекса отдыха и прилегающей территории;
- использовать на территории комплекса отдыха петарды, фейерверки, световые ракеты и другие пиротехнические средства без согласования с администрацией и охраной;
- хранить в местах отдыха и проживания легковоспламеняющиеся жидкости, горючие газы, взрывчатые вещества, боеприпасы и т.п.;
- пользоваться неисправными электроприборами;
- накрывать и оборачивать светильники бумагой, тканью и другими материалами;
- вносить изменения в электрическую схему в местах проживания и отдыха, устанавливать дополнительные розетки, использовать посторонние электронагревательные приборы.

5.2. Для устранения неисправностей необходимо обратиться к горничной или вызвать специалиста через администратора службы размещения по телефону +7 862-243-97-80

5.3. Перед уходом из мест отдыха и проживания или отъездом из комплекса отдыха, необходимо произвести осмотр всех помещений на предмет пожарной безопасности, отключить от сети все электроприборы, закрыть окна, а также входную дверь.

5.4. При обнаружении пожара или признаков горения (задымление, запах гари, повышение температуры и т.п.) Клиенту (гостям) необходимо:

- 1) позвонить по номеру телефона 112, покинуть номер после того как закроете окна и двери, известить о пожаре всех лиц, находящихся в месте отдыха и проживания, общественном месте;
 - 2) для срочного сообщения о пожаре необходимо использовать кнопки ручной системы оповещения, расположенные в корпусах, и немедленно сообщить об этом администратору службы размещения по телефону +7 862-243-97-80, при этом необходимо назвать свое местонахождение, место возникновения пожара, а также сообщить свою фамилию;
 - 3) принять участие в мерах по эвакуации.
- 5.5.** В случае возникновения пожара в месте отдыха, проживания, общественном месте по вине Клиентов и гостей, а также в случаях ложного объявления тревоги, виновные несут полную ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6. ПРАВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ АДМИНИСТРАЦИИ, КЛИЕНТОВ И ГОСТЕЙ.

6.1. Администрация имеет право:

- в случае нарушения Клиентами и гостями настоящих Правил пребывания, рассмотреть вопрос о досрочном прекращении срока действия путевки и выписки Клиента (удалении гостя) из комплекса отдыха без возврата денежных средств за неиспользованные дни;
- в случае причинения материального ущерба комплексу отдыха, потребовать от Клиента или гостя возмещения ущерба в полном объеме, в соответствии с действующим законодательством, нормами и преискурантом Учреждения;
- обеспечивать пропускной режим и режим безопасности на территории комплекса отдыха, требовать от всех находящихся на территории комплекса отдыха лиц соблюдения установленных режимов, в том числе – настоящих Правил.

6.2. Администрация обязана:

- предоставлять услуги Клиентам в соответствии с условиями путевок (договоров), надлежащего качества и ассортимента, с соблюдением всех правил и норм, предусмотренных действующим законодательством и нормативными правовыми актами;
- обеспечивать условия для соблюдения Клиентами - с одной стороны, и администрацией - с другой стороны, выполнения настоящих Правил пребывания, действующего законодательства, нормативных правовых актов, регламентирующих вопросы предоставления услуг по лечению, отдыху и проживанию в лечебно-оздоровительных учреждениях;

- содержать места лечения, отдыха и проживания, общественные места в должном состоянии, технически исправными, укомплектованными по действующим нормам и правилам;
- следить за состоянием техники безопасности и противопожарной безопасности;
- информировать Клиентов по всем вопросам предоставления услуг, внимательно и профессионально относиться к запросам и заявкам Клиентов, разъяснять действия администрации по выполнению настоящих Правил пребывания;
- довести настоящие Правила пребывания до каждого Клиента. Гостям настоящие Правила доводятся в части, их касающейся.

6.3. Ответственность администрации.

- 6.3.1. Администрация несет ответственность в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации.
- 6.3.2. Администрация не несет ответственности за утрату денег, ценных бумаг, банковских платежных средств, ювелирных изделий и иных ценностей, личных вещей и имущества Клиентов и их гостей.
- 6.3.3. Администрация не несет ответственности за последствия неправомерных либо противоправных действий (в том числе – связанных с причинением материального, морального или иного вреда) Клиентов и гостей, если иное не установлено действующим законодательством.

6.4. Клиенты и гости комплекса отдыха имеют право:

- получать услуги в объеме, ассортименте и с надлежащим качеством в соответствии с условиями путевки (договора, прейскуранта, стандарта и т.п.);
- получать дополнительные услуги, предоставляемые комплексом отдыха, на платной и бесплатной основе, в соответствии с условиями путевки (договора, прейскуранта, стандарта и т.п.);
- требовать от администрации должного исполнения настоящих Правил пребывания;
- получать от администрации разъяснения в части действия норм настоящих Правил пребывания.

6.5. Обязанности гостей и Клиентов:

- неукоснительно исполнять настоящие Правила пребывания;
- бережно относиться к имуществу и оборудованию, находящемуся в местах лечения, отдыха и проживания, общественных местах, не допускать его порчу, утрату, неправомерное использование;
- бережно относиться к окружающей природной среде;
- соблюдать правила общественного порядка;
- возместить в установленном порядке причиненный материальный ущерб, нести компенсационные затраты, вызванные собственными неправомерными действиями;

- соблюдать режим и распорядок дня, установленный администрацией;
- соблюдать правила безопасности на территории комплекса отдыха;
- соблюдать меры личной безопасности;
- уважать человеческое достоинство, личную и имущественную неприкосновенность работников Учреждения и иных лиц.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

- 7.1.** В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, вопросы, связанные с правами и законными интересами Клиентов, гостей и администрации комплекса отдыха, разрешаются в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

Приятного отдыха в Комплексе отдыха «Морская звезда»

Заместитель директора

Пантус Б.Б.