



УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор

_____ Мигаленко М.Г.
«__» _____ 2021 г.

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ (ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА) В СКК ДОБРОГРАД

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила проживания (внутреннего распорядка) в Санаторно-курортном комплексе ООО «Курорт Доброград» (ИНН 3305797072_ОГРН_1173328006004) (далее – Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» № 132-ФЗ, Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», Приказом Министерства здравоохранения РФ от 5 мая 2016 г. № 279н "Об утверждении Порядка организации санаторно-курортного лечения" и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации, регулирующими сферу предоставления санаторно-курортных услуг, а также в соответствии с Уставом ООО «Курорт Доброград» и внутренними локальными актами ООО «Курорт Доброград».

1.2. Настоящие Правила определяют нормы поведения гостей при нахождении в «Санаторно-курортном комплексе «Доброград» (далее – СКК) с целью обеспечения безопасности и обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи.

1.3. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:

▪ «Санаторно-курортный комплекс «Доброград» (далее – СКК) – обособленное структурное подразделение ООО «Курорт Доброград», расположенное по адресу: 601967, Владимирская обл., Ковровский р-н., п. Доброград, б-р Звездный, зд. 9, оказывающие услуги на основании и в соответствии с Лицензией на осуществление медицинской деятельности № ЛО-33-01-003140 от 05.11.2020 при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: медицинскому массажу, сестринскому делу, сестринскому делу в косметологии; при оказании первичной врачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: терапии; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: косметологии, организации здравоохранения и общественному здоровью. При оказании медицинской помощи при санаторно-курортном лечении организуются и выполняются работы (услуги) по: диетологии, кардиологии, лечебной физкультуре, медицинскому массажу, организации здравоохранения и общественному здоровью, ревматологии, сестринскому делу, терапии, гастроэнтерологии, управлению сестринской деятельностью, физиотерапии.

▪ «Санаторно-курортные услуги» (далее – Услуги) - это комплекс различных медицинских, физкультурно-оздоровительных, культурно-досуговых мероприятий, таких как: лечебное питание, консультации врачей-специалистов, немедикаментозная терапия (физиотерапия, лечебная физкультура, массаж), осуществляемых СКК в профилактических, лечебных и реабилитационных целях на основе использования природных лечебных ресурсов, в том числе в условиях круглосуточного пребывания в СКК.

▪ «Гость» - физическое лицо, потребитель, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий Услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не

8 499 688 68 58

www.dobrograd.ru

связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

1.4. Контроль за выполнением настоящих Правил осуществляют:

- Генеральный директор;
- Директор по доходам;
- Руководитель отдела продаж;
- главный врач СКК;
- администраторы;
- дежурный медперсонал.

1.5. Соблюдение настоящих Правил обязательно для всехGuestей.

1.6. Настоящие Правила и полная информация о СКК, о перечне и стоимости Услуг, Правила оказания медицинских услуг, доступны для ознакомления всем Гостям и доводятся до сведения всех заинтересованных лиц путём размещения на официальном интернет-сайте <https://dobrograd.ru/> и информационных стендах СКК.

ПОРЯДОК ЗАСЕЛЕНИЯ И УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ

2.1. Гости размещаются в СКК на условиях, которые предусмотрены настоящими Правилами, заключенными договорами и/или приобретенными санаторно-курортными путёвками.

2.2. Размещение Гостя осуществляется только при наличии 100% оплаты Услуг, если иное не установлено санаторно-курортной путевкой и/или договором.

2.3. Плата за Услуги в СКК взимается согласно Официальному тарифу, если иное не установлено санаторно-курортной путевкой и/или договором. Расценки на Услуги, указанные в информационно-рекламных материалах СКК и СМИ, не являются окончательными. Администрация СКК оставляет за собой право изменять Официальный тариф на услуги СКК, в том числе, в зависимости от сезона. С официальным тарифом Гость может ознакомиться: на официальном сайте www.dobrograd.ru, в Отделе бронирования по тел.: 8 800 600 80 50. Официальный тариф, указанный в подтвержденной заявке на бронирование, является окончательным и не подлежит одностороннему изменению.

2.4. При регистрации Гость обязан ознакомиться с настоящими Правилами и действующим Официальным тарифом СКК, Правилами оказания медицинских услуг. Гость дает свое согласие на выполнение настоящих Правил при получении любых видов Услуг.

2.5. Прием и размещение потребителей в СКК осуществляется круглосуточно. Расчетный час устанавливается в 12 часов 00 минут (по московскому времени).

2.6. В случае раннего заезда, Гости, прибывшие раньше срока действия путёвки или направления, могут быть размещены в СКК при наличии свободных мест при условии оплаты Услуг по действующему на момент заселения Официальному тарифу СКК. При этом при раннем заезде Гостя с 0.00 до 12.00 - плата взимается в размере 50% от стоимости номера в сутки.

2.7. Несвоевременный заезд в СКК или досрочный отъезд из СКК, неиспользование оплаченных Услуг, включенных в стоимость путевки и/или договора СКК не компенсируется, если иное не установлено санаторно-курортной путевкой или договором.

2.8. В случае опоздания более чем на сутки и отсутствии свободных мест, СКК имеет право не принимать Гостя. При наличии свободных мест в СКК Гость принимается без восстановления изначального срока путевки, при этом оплата за первые сутки взимается полностью, если иное не установлено санаторно-курортной путевкой или договором.

2.9. При заселении СКК может потребовать у Гостя предъявить следующие документы:

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорт, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- свидетельство о рождении (либо паспорт - для детей старше 14 лет);
- санаторно-курортную карту;
- полис обязательного медицинского страхования (ОМС), полис добровольного медицинского страхования (ДМС) (при наличии);

8 499 688 68 58

www.dobrograd.ru

- направление страховой компании;
- справку о прививках или прививочный сертификат;
- справку о эпидемиологическом окружении;
- санаторно-курортную путевку и\или договор;
- копию платежного поручения об оплате стоимости Услуг;
- документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина или лица без гражданства и признаваемый Российской Федерацией в этом качестве, оформленную миграционную карту и визу.
- разрешение на временное проживание лица без гражданства, вид на жительство лица без гражданства.

2.10. После оформления всех необходимых документов, и при условии полной оплаты Услуг, Гость при заселении получает ключи от номера у администратора. Право выбора категории номера принадлежит Гостю. Конкретный номер Гостю присваивает администратор.

2.11. Во соответствии с Федеральным законом "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации" от 18.07.2006 N 109-ФЗ СКК производит оформление и направляет уведомление в ФМС о прибытии иностранного гражданина или лица без гражданства в место пребывания на территории Российской Федерации. СКК вправе отказать в размещении Гостям при отсутствии у них документов, подтверждающих их законное нахождение на территории РФ.

ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ В СКК

3.1. Территория СКК является закрытой. Для прохода на территорию СКК необходимо предъявить пропуск, оформленный администрацией СКК. Для проезда на территорию СКК необходимо предъявить пропуск на автомобиль.

3.2. Гостям запрещается:

- оставлять в номере в свое отсутствие посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера;
- проносить на территорию и в номера СКК оружие, легковоспламеняющиеся вещества и материалы;
- привозить с собой и хранить любые виды холодного, огнестрельного, травматического, газового и пневматического оружия;
- привозить и хранить ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- держать в номерах по адресу 601967, Владимирская обл., Ковровский р-н., п. Доброград, б-р Звездный, зд. 9 животных и птиц;
- пользоваться на всей территории СКК спортивным инвентарем, связанным с риском для жизни окружающих (луками, арбалетами, пневматическими ружьями, пистолетами и т.п.) за исключением специально предназначенных для указанного инвентаря мест, таких как тир, или стрелково-стендовый комплекс (ССК «АРГА»);
- курить в номерах и на всей территории СКК, вне специально отведенных для этого мест. Согласно № 15-ФЗ от «23» февраля 2013 года «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» на нарушителей установленного законом режима может быть наложен административный штраф в размере 15. 000 (пятнадцати тысяч) рублей. В случае однократного нарушения данного пункта настоящих Правил к нарушителю может быть применена мера воздействия в виде устного замечания. В случае повторного нарушения Гость может быть досрочно выселен без компенсации стоимости путевки;
- распивать на территории СКК спиртные напитки, за исключением специально отведенных для таких целей мест;
- проносить на территорию и употреблять наркотические вещества;
- находиться на территории СКК в состоянии алкогольного и наркотического опьянения;
- нецензурно выражаться, грубить другим Гостям, посетителям СКК, а также персоналу СКК;
- проводить массовые увеселительные мероприятия, нарушающие покой и отдых окружающих;
- использовать звуковую аппаратуру со слышимостью вне пределов номера, нарушать тишину

с 23:00 до 8:00 часов,

- разводить костры, использовать мангалы вне территорий и помещений, специально отведенных для этих целей;
- находится в бассейне состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- использовать на территории СКК шумовые и осветительные эффекты;
- использовать на территории СКК петарды, световые ракеты и другие пиротехнические средства;
- выносить из ресторана пищу, посуду и столовые приборы;
- выкидывать мусор в окна, с балкона, засорять территорию СКК (окурки, пакеты, остатки пищи и т.п.);
- появляться на территории СКК в пижамах, нижнем белье, за исключением специально предназначенных мест (СПА-комплексы, пляжи);
- заламывать отростки комнатных и уличных растений (цветов);
- нарушать покой других Гостей;

3.3. Гости обязуются:

- бережно относиться к имуществу и оборудованию СКК, имуществу третьих лиц;
- соблюдать пропускной режим;
- строго выполнять предписания лечащего врача;
- соблюдать чистоту (в том числе в номере/на территории СКК) и порядок,
- бережно относиться к зелёным насаждениям;
- соблюдать правила пожарной безопасности, в том числе при пользовании в номерах утюгами и электронагревательными приборами;
- при досрочном отъезде или отсутствии в СКК более суток сообщать об этом администрации СКК.
- при возникновении чрезвычайной ситуации необходимо следовать указаниям персонала и плану эвакуации;
- в случае утери документов, пропусков или ключей от номера незамедлительно информировать администрацию СКК;
- при любом ухудшении самочувствия обращаться к работникам СКК;
- подчиняться законным требованиям, предъявляемым сотрудниками СКК;
- соглашаться с фактом использования в помещениях СКК систем видеонаблюдения;
- принимать лечебные процедуры по времени, установленному в санаторной книжке;
- бережно относиться к имуществу СКК;
- возмещать ущерб в случае утраты или повреждения, а также нести ответственность за иные нарушения;
- при уходе из номера закрыть водоразборные краны и окна, выключить свет, телевизор, закрыть двери балкона и номера;
- соблюдать правила пожарной безопасности, внимательно ознакомиться с планом эвакуации;
- при выезде из СКК сдать администрации СКК занимаемый номер и сдать ключи. В случае пользования дополнительными услугами – произвести окончательный расчет.

3.4. В случае нарушения вышеуказанных правил СКК вправе взимать с Гостя штраф в размере 5.000 (пять тысяч) рублей, либо применять иные меры ответственности, установленные настоящими Правилами.

3.5. СКК не несет ответственности за обеспечение безопасности Гостя, находящегося за пределами территории СКК, а также при нахождении его в технических (хозяйственных) зонах (помещениях, территориях зданий/сооружений и других объектах, выполняющих функции вспомогательных помещений и обслуживания СКК).

ПОРЯДОК НАЗНАЧЕНИЯ САНАТОРНЫХ ПРОЦЕДУР

4.1. Отпуск лечебных процедур осуществляется по графику 6-дневной рабочей недели, в субботу до 13.00, воскресенье - выходной. Лечебные процедуры выполняются в установленные часы, указанные в санаторной книжке.

4.2. В случае прибытия Гостя в СКК без санаторно-курортной карты, для назначения лечения необходимо пройти платное диагностическое обследование (УЗИ органов брюшной полости, клинический анализ крови, анализ крови на сахар, ЭКГ, для женщин – консультация гинеколога)

по Официальному тарифу СКК.

4.3. Санаторное лечение назначается на усмотрение лечащего врача по основному заболеванию и одному из сопутствующих с учетом совместимости процедур.

4.4. Среднее количество процедур на курс лечения определяется в соответствии со стандартами санаторно-курортной помощи в разрезе профилей лечения. Конкретный перечень процедур определяется лечащим врачом с учетом показаний, противопоказаний.

4.5. Лечебные процедуры, назначенные врачом, входят в стоимость путевки, если иное не установлено санаторно-курортной путевкой и/или договором.

4.6. Гость может с согласия и по назначению лечащего врача приобрести любые Услуги, не входящие в стоимость путевки и/или договора только на условиях дополнительной оплаты по Официальному тарифу СКК. На платной основе осуществляются также консультации узких специалистов, дополнительные диагностические исследования, услуги косметолога и т.п.

4.7. При отсутствии санаторно-курортной карты Гость, желающий воспользоваться Услугами, направляется на прием к врачу-терапевту, который назначает необходимые диагностические и лечебные процедуры в соответствии с состоянием здоровья.

4.8. Для получения любых медицинских услуг Гости в обязательном порядке дают письменное информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство по установленной СКК форме в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

4.9. При отказе Гостя дать письменное информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, СКК вправе отказать в предоставлении Услуг.

ПРАВИЛА ПРИЁМА ПРОЦЕДУР

5.1. Для получения назначенных лечебных процедур Гостю необходимо иметь с собой оформленную санаторную книжку.

5.2. Процедуры, назначенные лечащим врачом, необходимо проходить в установленном им порядке. Гостям рекомендуется для принятия лечебных процедур приходить без опозданий (за 5-10 минут до назначенного времени).

5.3. Перед процедурой необходимо посидеть, отдохнуть, успокоиться. После окончания процедуры также следует посидеть рядом с кабинетом 5-10 мин., чтобы дать организму отдохнуть, прийти в равновесие, обрести душевное спокойствие.

5.4. Между процедурами желательно соблюдать интервал не менее 30 минут.

5.5. Принимая процедуру - не разговаривать, спокойно сидеть или лежать.

5.6. При неприятных ощущениях, плохом самочувствии во время приема процедуры сообщить медсестре и показаться врачу.

5.7. Соблюдать тишину, не пользоваться мобильными телефонами, планшетами и др. техникой, находясь в коридоре и на процедурах.

5.8. Лечебные процедуры удобнее принимать в спортивном костюме, халате или иной удобной одежде.

5.9. Процедуры, пропущенные по личной инициативе, а также по причине опоздания не компенсируются.

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ И ПОРЯДОК ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОБЩЕСТВЕННЫХ МЕСТ

6.1. Места для лечения, отдыха и проживания должны использоваться строго по назначению.

6.2. При передвижении по территории СКК соблюдать меры предосторожности, передвигаться только по тротуарам (пешеходным дорожкам); в зимний период пользоваться крытыми переходами между корпусами или тротуарами (специально подготовленными пешеходными дорожками).

6.3. На территории СКК, с учетом рельефа местности, соблюдать осторожность и осмотрительность при передвижениях по территории, особенно на спусках, подъемах, при пересечении проезжей части.

6.4. Соблюдать правила и этические нормы поведения в общественных местах.

6.5. При посещении сауны, бассейна, неукоснительно соблюдать правила поведения на воде

8 499 688 68 58

www.dobrograd.ru

и использовать специальную обувь, исключаящую скольжение; соблюдать осторожность при посещениях ванного отделения.

6.6. Стоянка личного автотранспорта допускается только в специально организованных местах.

ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ОБЕСПЕЧЕНИЯ СОХРАННОСТИ ИМУЩЕСТВА ГОСТЯ

7.1. СКК не несет ответственности перед Гостем за утрату, недостачу и повреждение денежных средств, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей. Гость самостоятельно обеспечивает сохранность своего имущества путем размещения в сейфе, который находится в номере Гостя.

7.2. Гость обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации СКК.

7.3. В случае обнаружения персоналом СКК после выезда Гостя забытых им вещей и (или) документов, администрация СКК уведомляет об этом владельца.

7.4. На всей территории СКК (за исключением душевых зон, зон туалетов и номерного фонда) работает система охранного видеонаблюдения и может вестись видеозапись (в т.ч. со звуком). Это делается в целях обеспечения безопасности и улучшения качества Услуг, в частности для улучшения управления СКК и обеспечения безопасности всех Гостей, персонала СКК и любых иных лиц, находящихся на территории СКК.

ТРЕБОВАНИЯ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

8.1. Во избежание возникновения пожаров запрещается:

- разводить костры на всей территории СКК и территории природоохранной зоны, а также за пределами территории СКК в неустановленных местах;
- хранить в местах отдыха и проживания легковоспламеняющиеся жидкости, горючие газы, взрывчатые вещества;
- пользоваться электроутюгами, электрочайниками и другими электронагревательными приборами без подставок из негорючих материалов;
- оставлять без присмотра включенные в сеть электронагревательные приборы; телевизоры, радиоприемники и т.п.;
- вносить изменения в электрическую схему в местах проживания и отдыха, устанавливать дополнительные розетки и светильники, использовать самодельные электронагревательные приборы, электропроводки-временки;
- пользоваться открытым огнем, за исключением специально оборудованных мест;
- ставить личный автотранспорт в разрывах между зданиями, у входов в здания, на крышках пожарных гидрантов, на разворотных площадках и на проезжей части к зданиям;
- запускать неуправляемые изделия из горючих материалов, подъем которых на высоты, основан на нагревании воздуха внутри конструкции с применением открытого огня;
- обертывать горючими материалами светильники;
- использовать личные электрические удлинители и сетевые фильтры;
- самовольно отключать (снимать) пожарные извещатели, установленные в номерах;
- применять аэрозольные вещества (исключая парфюмерно-косметические средства), содержащие легковоспламеняющиеся вещества;
- применять пиротехнические средства без разрешения службы безопасности, включая бенгальские огни, «холодный» огонь, хлопушки;
- пользоваться неисправными электроприборами, поврежденными электророзетками, рубильниками, другими электроустановочными изделиями.

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

- известить о пожаре всех лиц, находящихся в месте отдыха и проживания, общественном месте;
- немедленно сообщить об этом по телефонам 1000, 010, 112, при этом необходимо назвать свое местонахождение, место возникновения пожара, а также сообщить свою фамилию;
- принять меры по тушению пожара средствами первичного пожаротушения, при

8 499 688 68 58

www.dobrograd.ru

отсутствии возможности принятия мер по тушению пожара покинуть место возгорания согласно планам эвакуации и голосовому оповещению о пожаре.

В случае невозможности покинуть место возгорания необходимо выйти на балкон или другую открытую площадку, плотно закрыв за собой двери, и ожидать прибытия спасателей. Если это невозможно, используются постельные принадлежности, смоченные водой, плотно затыкаются притворы двери и вентиляционные отверстия, также нужно подойти к окну и любыми способами показывать, что необходима помощь. Если дыхание затруднено, нужно смочить водой полотенце и закрыть им нос и рот.

8.3. Проведение мероприятий с применением фейерверков допускается только после согласования со службой безопасности и выполнения организационных и технических мероприятий, обеспечивающих безопасность людей и исключающих возникновение пожара на территории СКК и на сопредельных территориях. При согласовании и исполнении мероприятий допускается применять пиротехнические изделия I-III классов с выполнением требований безопасности указанных в паспорте на изделие.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТЕЙ, ПРОЖИВАЮЩИХ В СКК

9.1. В обеспечение исполнения обязанности по возмещению ущерба, который может быть причинен мебели, предметам интерьера или иному имуществу, находящемуся в номере или в СКК, отделке номера или здания, произошедший по вине Гостя, а также в обеспечение обязанности по оплате оказанных услуг Гость при заселении вносит Обеспечительный депозит, сумма которого составляет 5000 (пять тысяч) рублей.

Обеспечительный депозит не входит в цену договора и\или путевки, выполняет обеспечительную функцию.

В случае утраты или повреждения по вине Гостя имущества, неоплаты Услуг СКК вправе удержать из Обеспечительного депозита суммы в счет возмещения ущерба, оплаты Услуг.

Если Гость надлежащим образом соблюдает Правила, Обеспечительный депозит возвращается ему при освобождении номера.

9.2. К Гостям, проживающим в СКК, за нарушение настоящих Правил может применяться санкция в виде досрочного прекращения оказания Услуг, предусмотренных договором и\или путевкой.

9.3. Если действия Гостя несут угрозу жизни и здоровью других Гостей СКК, работникам СКК, а также представляют угрозу сохранности имущества СКК, то администрация имеет право вызвать сотрудников отдела внутренних дел.

9.4. В случае возникновения пожара в месте отдыха и проживания, общественных местах по вине Гостей СКК, последние несут полную ответственность за его последствия в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.5. За испорченное, поврежденное, утерянное имущество, которое принадлежит СКК, Гость несет материальную ответственность и возмещает причиненный материальный ущерб в соответствующем полном размере.

9.6. Гость самостоятельно несет ответственность, в случае причинения вреда своему здоровью, в том числе, вследствие несчастного случая, произошедшего по причине несоблюдения мер предосторожности, предусмотренные настоящими Правилами.

9.7. СКК не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне СКК, а также в случаях причинения вреда здоровью Гостя по вине третьих лиц или самого Гостя.

ВЫЕЗД ИЗ СКК

10.1. Часом выезда из СКК считается – 12:00 часов (по московскому времени).

10.2. При выезде из СКК Гость обязуется сдать дежурному администратору занимаемый номер и сдать ключи администратору.

10.3. Плата за Услуги осуществляется отдельно в случае задержки выезда Гостя, но согласно Официальному тарифу на момент выезда. В случае задержки выезда до 18:00 – плата взимается в размере 50% от стоимости номера в сутки, после 18:00 – взимается в размере 100% от стоимости

номера в сутки.

10.4. Продление срока действия путевки и\или договора возможно только при наличии свободных мест. Оплата производится по Официальному тарифу СКК на момент продления срока действия путевки и\или договора.

10.5. При досрочном выезде Гостя из СКК без уважительной причины, деньги за неиспользованные дни не возвращаются, если иное не установлено путевкой и\или договором, или дополнительным соглашением Гостя и СКК.

10.6. При досрочном выезде из СКК Гость заполняет заявление по установленной форме, в котором указывает причину отъезда.

ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

11.1. Претензии по качеству Услуг рассматриваются не позднее 10 (десяти) рабочих дней со дня подачи соответствующего обращения в письменном виде.

11.2. Книга отзывов и предложений находится на стойке службы приема и размещения и выдается по требованию Гостей.

11.3. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, администрация и Гость руководствуются действующим законодательством РФ.