

Правила предоставления санаторно-курортных и гостиничных услуг ООО «САНАТОРИЙ «СЛАВЯНОВСКИЙ ИСТОК»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1 Настоящие Правила (далее - Правила) разработаны на основании Закона «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07 февраля 1992 г., Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ № 1853 от 18 ноября 2020 г., Приказов Министерства здравоохранения РФ, и являются внутренним локальным нормативным актом, обязательным для исполнения всеми службами (отделами, структурными подразделениями) и работниками ООО «САНАТОРИЙ «СЛАВЯНОВСКИЙ ИСТОК».

1.2 Нормативно-правовая база

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Закон РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г.;
- Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 23.02.2013 № 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака" и других нормативно-правовых актов Российской Федерации;
- Федеральный закон от 18.07.2006 № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 29.07.2017. № 214-ФЗ «О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры»
- Правила предоставления гостиничных услуг, (утв. постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853);
- Правила бытового обслуживания населения, (утв. Постановлением Правительства РФ от 21.09.2020 № 1514;
- Приказ Минздрава России от 28.09.2020 № 1029н "Об утверждении перечней медицинских показаний и противопоказаний для санаторно-курортного лечения".

1.3 Гость - физическое лицо, непосредственно получающее услуги Санатория.
Путевка - первичный учётный документ, сформированный на бланке строгой отчетности и подтверждающий факт произведения расчетов между санаторием и гостем.

Виды путевок:

от 1-х суток – гостиничное размещение по тарифам «СПА»;

от 1-х суток - санаторно-курортная путевка: «ОЗДОРОВИТЕЛЬНАЯ»,

от 7-ми суток - санаторно-курортная путевка «ТЕСТ-КОНТРОЛЬ»;

от 10-ти суток - санаторно-курортные путевки: «БАЗОВАЯ ДЛЯ ВЗРОСЛЫХ», «БАЗОВАЯ ДЛЯ ДЕТЕЙ»;

от 14-ти суток - санаторно-курортные путевки: «СПЕЦИАЛИЗИРОВАННАЯ ЖКТ», «СПЕЦИАЛИЗИРОВАННАЯ».

Туристическая путевка, Ваучер - документ, выдаваемый турфирмой, свидетельствующий о том, что Гость имеет право на получение путевки Санатория;

Ранний заезд - размещение в Санатории раньше указанного в путевке (забронированного) времени.

Поздний выезд - выбытие из Санатория позже срока, указанного в путевке.

Прейскурант - стоимость услуг, предоставляемых Санаторием.

Бронирование - предварительный заказ мест и (или) номеров в Санатории Гостем.

Курортный сбор - плата, установленная законодательством РФ за пользование курортной инфраструктурой г. Железноводск.

1.4 Свою деятельность «САНАТОРИЙ «СЛАВЯНОВСКИЙ ИСТОК» осуществляет на основании лицензий на медицинскую деятельность ЛО-26-01-005234 от 17.12.2019г.

1.5 Правила предоставления санаторно-курортных и гостиничных услуг Санатория утверждаются приказом директора Санатория.

1.6 Настоящие Правила и иные правила, действующие в Санатории, обязательны для исполнения всеми Гостями, проживающими в Санатории, а также посетителями Гостей. Гость самостоятельно на сайте или при заселении в Санаторий обязан ознакомиться со всеми, действующими на территории Санатория Правилами и соблюдать их. Действующие правила находятся в свободном доступе на стойке Службы приема и размещения.

1.7 ООО «САНАТОРИЙ «СЛАВЯНОВСКИЙ ИСТОК» предоставляет Гостю санаторное лечение, оздоровительные, медицинские и другие услуги, а также гостиничное размещение в соответствии с разработанными Санаторием программами и прейскурантами.

1.8 При предоставлении Гостю гостиничных услуг с Гостем заключаются договор-оферты.

При предоставлении Гостю санаторно-курортных услуг оформляется договор оферты, с оформлением бланка строгой отчетности (путевка).

Бланк строгой отчетности (путевка) дает право получения услуг лицу, на которого оформлена путевка и на указанный в ней срок.

В случае изменения условий пребывания по санаторно-курортной путёвке производится расчет по факту пребывания. В случае необходимости выписывается новый бланк.

1.9 Санаторно-курортные услуги, оформленные путевкой, состоят из определенного количества суток и представляют собой комплексный неделимый продукт. Сутки включают в себя: проживание в номере соответствующей категории, питание «Шведский стол», лечение по выбранной программе, посещение СПА-зоны, анимационные программы.

1.10 Комплекс санаторно-курортного лечения, оздоровительных процедур назначается лечащим врачом для каждого Гостя индивидуально в соответствии с его основным и сопутствующим диагнозом, степенью тяжести, стадией и фазой заболевания, сопутствующих заболеваний, указанных в санаторно-курортной карте или выявленных при обследовании в Санатории. Наполнение санаторно-курортной путевки может быть изменено в соответствии с медицинскими противопоказаниями лечащим врачом в рамках выбранной программы.

1.11 Стоимость санаторно-курортных услуг и гостиничного проживания рассчитывается согласно тарифу, с учетом переходящих дат на день заезда Гостя. В течение календарного года цены могут изменяться.

1.12 В случае нарушения настоящих Правил Гостем, Санаторий оставляет за собой право отказаться от выполнения обязательств по Договору, отказать Гостю в продлении срока пребывания, досрочно выселить Гостя из Санатория, отказать Гостю в последующем предоставлении санаторно-курортных и гостиничных услуг.

2. ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ, ЗАСЕЛЕНИЯ И ВЫЕЗДА.

2.1 При поступлении в санаторий необходимо при себе иметь документ, удостоверяющий личность (паспорт), санаторно-курортную карту.

Дети до 14 лет принимаются при наличии: свидетельства о рождении, справки об эпидокружении.

Санаторий вправе отказать в размещении Гостям при отсутствии у них документов, удостоверяющих личность.

При отсутствии санаторно-курортной карты назначение лечения будет отсрочено на время, необходимое для оформления санаторно-курортной карты в условиях санатория (до 2-х рабочих дней). Обязательным требованием для оформления санаторно-курортной карты является предоставление флюорографии или рентгенографии легких. Получить данное обследование можно в медицинских учреждениях города на возмездной основе.

В случае отсутствия санаторно-курортной карты могут производиться дополнительные медицинские обследования за дополнительную оплату согласно утвержденного прейскуранта.

Размещение несовершеннолетних детей в отсутствие законных представителей в сопровождении родственников, например бабушки или дедушки, производится на основании нотариально заверенной доверенности от одного из родителей (законного представителя). В доверенности должно быть указано, что доверитель имеет право быть представителем ребенка в ООО «Санаторий «Славяновский Исток», подписывать все необходимые документы, требуемые для заселения (размещения) несовершеннолетнего ребенка, знакомиться с внутренней документацией Санатория (правилами / положениями, касающимися проживания в Санатории, получения медицинских процедур), принимать решения по вопросам медицинского вмешательства, давать согласие, получать справки и документы, нести ответственность за жизнь и здоровье ребенка в период его нахождения в ООО «Санаторий «Славяновский Исток».

2.2 Прием иностранных граждан в Санаторий осуществляется при наличии следующих документов: заграничный паспорт, миграционная карта, виза для стран, в которых требуется оформления визы, оформленная в соответствии с действующим законодательством РФ, документ о регистрации по месту пребывания (в случае, если иностранный гражданин пребывает на территории РФ длительное время), вид на жительство лица без гражданства, документ временно удостоверяющий личность, разрешение на временное проживание лица без гражданства.

Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

Санаторий вправе отказать в размещении Гостям при отсутствии у них документов, подтверждающих их законное нахождение на территории РФ, в соответствии с Федеральным законом от 18.07.2006 № 109-ФЗ.

2.3 При предоставлении услуг в Санатории действует единый расчетный час - 14:00 часов текущих суток по местному времени; заезд после 14 часов, выезд 12 часов.

- при поселении Гостя до расчетного часа (с 3:00 до 08:00 часов) взимается плата за ранний заезд в размере половины стоимости суток в номере выбранной категории от тарифа гостиничного размещения, завтрак предоставляется за дополнительную плату.
- при поселении Гостя до расчетного часа (с 08:00 до 14:00 часов) взимается почасовая плата, завтрак предоставляется за дополнительную оплату согласно прейскуранту, заселении осуществляется при наличии свободных мест.

- при выезде Гостя после расчетного часа 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 (при наличии такой возможности), обед и ужин за дополнительную оплату.
- при проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

2.4 Заселение в Санаторий производится после внесения Гостем оплаты за весь предполагаемый период пребывания.

2.5 После оформления Гость получает у администратора службы приема и размещения электронный ключ-карту (действует с момента заселения до 12:00 дня выезда), являющийся пропуском на территорию Санатория, в номер и в зал питания.

2.6 При поселении в Санаторий Гостю предлагается внести депозит на личный счет для оплаты медицинских и дополнительных услуг. Размер возвратного депозита составляет не менее 10 000 (Десяти) тысяч рублей на человека.

Внесение возвратного депозита осуществляется наличными деньгами или банковской (пластиковой) картой по желанию Гостя. При выезде Гостя из Санатория неиспользованные денежные средства на депозите возвращаются.

2.7 В случае позднего прибытия Гостя, в дни, следующие за датой заезда Санаторий, не гарантирует размещение Гостя в указанной при бронировании категории номеров. Зачет опозданий и возврат денежных средств за часы опозданий не производится, пропущенные дни восстанавливаются только при наличии свободных номеров и на возмездной основе.

2.8 В отдельных случаях при наличии у Гостя абсолютных медицинских противопоказаний к санаторно-курортному лечению, возможен перевод на оказание оздоровительных услуг по решению врачебной комиссии Санатория, с последующим перерасчетом денежных средств.

2.9 При выезде из Санатория Гостю необходимо уведомить Службу приема и размещения не позднее, чем за 30 (тридцать) минут до отъезда, освободить номер, произвести окончательный расчет за предоставленные услуги в службе приема и размещения, вернуть ключ-карту.

2.10 Приемка номера осуществляется в процессе выезда гостя.

3. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ.

3.1 В период проживания в Санатории Гость может производить оплату за дополнительные оказываемые санаторно-курортные, гостиничные и/или иные услуги в соответствии с утвержденными прайс-листами: наличными денежными средствами в рублях РФ, путем использования банковской (пластиковой) карты, безналичным перечислением на банковские реквизиты Санатория.

Стоимость ранее оплаченных санаторно-курортных услуг по выбранной программе или гостиничных услуг изменению и перерасчету не подлежит.

3.2 Если Гость в период проживания в Санатории не воспользовался всеми или частью оплаченных санаторно-курортных услуг, входящих в лечебную программу или гостиничных услуг по своему усмотрению или в связи со своими интересами, то возврат денежных средств за недополученные Гостем услуги не производится.

4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ.

4.1 В санатории номера одноместные и двухместные:

- заселение в двухместный номер третьего, четвёртого, пятого осуществляется на дополнительное место;

- в номера подселение не производится, место отдельно не продается.
- 4.2 Иные виды услуг, в том числе оздоровительные услуги, не предусмотренные путевкой, оплачиваются Гостем самостоятельно на основании заключенных договоров на оказание дополнительных услуг. По результатам оказанных услуг в рамках санаторно-курортного лечения Гостю выдается акт, подтверждающий факт оказания санаторно-курортных услуг, отрывной талон путевки, а также по требованию - иные отчетные документы, подтверждающие пребывание Гостя в Санатории (в том числе и по другим оказанным услугам).
- 4.3 При госпитализации Гостя в лечебные учреждения города (края), оплата нахождения в стационаре лечебных учреждений производится за счет средств ОМС или ДМС при наличии полиса у Гостя, при отсутствии полиса - за счет Гостя.
- 4.4 Имущество Гостя на период нахождения в лечебном учреждении может быть по его заявлению передано на ответственное хранение Санаторию. Хранение в период нахождения гостя на лечении осуществляется безвозмездно, за последующее хранение с Гостя взимается плата в соответствии с прейскурантом Санатория. При отсутствии заявления и нахождении имущества Гостя в номере проживания, компенсация и возврат денежных средств производится только за услуги лечения и питания исходя из разницы тарифов, которые Гость не получил в соответствии со своим тарифом проживания находясь в лечебном учреждении.
- 4.5 Гости Отдыхающих, не проживающие в Санатории, могут находиться на территории Санатория и в номере с 08:00 до 23:00 часов. В случае задержки Гостя, не проживающего в Санатории, после 23:00 часов, необходимо произвести его оформление в Службе приема и размещения.
- 4.6 Санаторий в целях улучшения качества обслуживания предоставляет Гостю следующие виды услуг без дополнительной оплаты:
- вызов скорой помощи и других неотложных служб;
 - Wi-Fi на территории Санатория;
 - ключ-карта для доступа в номер;
 - побудка к определенному времени;
 - доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
 - буккроссинг;
 - предоставление швейных принадлежностей, комплекта посуды, столовых приборов;
 - прокат зонтов (при наличии) в непогоду на период прогулки;
 - вызов такси;
 - пользование индивидуальным сейфом;
 - камера хранения багажа;
 - развлекательные программы для взрослых и детей (в соответствии с утвержденным планом службы досуга на каждый календарный месяц).
- 4.7 В Санатории смена постельного белья осуществляется не реже одного раза в три дня, полотенце ежедневно.
- 4.8 Смена номера комнаты по желанию гостя, осуществляется при наличии свободных номеров, при оплате дополнительной уборки номера, согласно утвержденного прейскуранта.
- 4.9 Порядок и правила проживания Гостей, правила противопожарной безопасности устанавливаются Санаторием. Гость должен ознакомиться и соблюдать их.

5. УСЛОВИЯ ПРЕБЫВАНИЯ ГОСТЕЙ С ДЕТЬМИ.

5.1 Несовершеннолетние Гости размещаются в Санатории в сопровождении родителей или законным образом уполномоченных представителей (далее -

Опекуны) согласно утвержденному прейскуранту в Санатории. Санаторно-курортное лечение в Санатории назначается детям в возрасте от 4 до 12 лет.

5.2 Гости, прибывшие на отдых и лечение с детьми, должны соблюдать следующие правила:

- посещение детской игровой комнаты, летней площадки детям до 4-х лет разрешено только в сопровождении взрослых;
- во время приема пищи (завтрак, обед и ужин) родители обязаны следить за поведением детей, не допускать самостоятельного перемещения детей около раздаточных столов;
- посещение бассейна разрешено детям в возрасте до 14 лет в сопровождении взрослых.

При посещении бассейна Гостями и их детьми должны строго соблюдаться Правила посещения бассейна, действующие в Санатории.

Детям в возрасте до 14 лет без присмотра родителей запрещается:

- пользование лифтом;
- находиться без взрослых на балконах, на лестничных площадках, на улице;
- посещение бара, ресторана, бассейна, концертных программ, развлекательных мероприятий для взрослых;
- находиться в зоне выступления артистов, бегать и играть во время развлекательных программ.

В случае невыполнения настоящих правил и наступления негативных последствий администрация Санатория ответственности не несет.

5.3 Во избежание несчастных случаев, родителям (опекунам) не разрешается оставлять детей без присмотра во время всего срока пребывания в Санатории. Родители (опекуны) обязаны осуществлять постоянный контроль за своими детьми на территории Санатория.

6. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН.

6.1 Гости обязаны соблюдать следующие правила:

- при уходе из номера выключать свет, телевизор и другие электроприборы;
- закрывать водопроводные краны;
- выходя из номера запирают дверь в номер и на балкон;
- иметь в наличии ключ-карту при входе и выходе из санатория;
- немедленно информировать администрацию санатория в случае утери ключ-карты;
- соблюдать тишину с 22.00 до 08.00 (за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ) и общественный порядок;
- при посещении ресторана «Славяновский», обеденного зала «Курортный» соблюдать дресс-код (не посещать общественные места в халатах, шортах, купальных костюмах и верхней одежде);
- в случае возникновения чрезвычайных ситуаций строго следовать указаниям работников Санатория;
- своевременно и в полном объеме оплачивать все предоставленные Санаторием услуги.

6.2 Гостям запрещено:

- оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им карту Гостя и ключ-карту от номера;
- хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, химические и радиоактивные вещества, ртуть;
- находиться на территории Санатория с любыми видами оружия, взрывчатыми и отравляющими веществами;
- держать в номере животных (млекопитающих, птиц, рептилий, насекомых);

- выносить посуду, столовые приборы и продукты питания из Обеденного зала (за исключением контейнеров с определенными диетой продуктами);
- во избежание пищевых отравлений приносить на территорию Санатория и в номер продукты питания и спиртные напитки;
- выбрасывать мусор и иные предметы из окон;
- загрязнять бассейн;
- переставлять мебель в номере;
- нарушать покой других Гостей;
- нарушать тишину с 22:00 до 08:00;
- совершать умышленные действия, угрожающие собственной жизни и здоровью, а также жизни и здоровью других лиц;
- находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения на территории и в помещениях Санатория.

На всей территории санатория, в номерах курение (в том числе электронных сигарет) строго запрещено, согласно пункту 2 части 1 статьи 12 Федерального закона от 23.02.2013 №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака». В случае нарушения Гостем данного правила с Гостя взимается оплата за антитабачную уборку номера в размере стоимости суточного пребывания за каждый факт установленного нарушения. В случае несоблюдения этих требований Санаторий имеет право на досрочное выселение Гостя и возмещение расходов по порче имущества.

6.3 В случае нанесения материального ущерба Санаторию, Гость обязан возместить его в полном размере до момента отъезда по действующему в Санатории прейскуранту с оформлением соответствующего акта. 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.

6.4 В случае если Гость неоднократно или в крупном размере наносит материальный ущерб Санаторию или в период пребывания некорректно и грубо себя ведет, а также нарушает требования, установленные настоящими Правилами, Санаторий оставляет за собой право выселить Гостя и потребовать возмещения причиненного ущерба.

6.5 Ценные вещи, ювелирные изделия и деньги Гостям рекомендуется хранить в специальных сейфах, установленных в номерах. В случае обнаружения пропажи личных вещей из номера Гость обязан без промедления сообщить об этом администрации Санатория для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей. Найденные, забытые и утерянные Гостями вещи Санаторий оформляет как «забытые» и оставляет у себя на ответственном хранении сроком на 6 (шесть) месяцев, ценные вещи - на 1 (один) год. Продукты питания и индивидуальные косметические средства не хранятся и подлежат утилизации в течение суток. Выдача Гостю забытых вещей оформляется на основании заявления Гостя с описанием забытой вещи и соответствующего акта установленного образца и возможна следующими способами:

- лично Гостю;
- через доверенное лицо на основании доверенности с указанием полномочий доверенного лица на получение забытой вещи в Санатории;
- посредством Почты России/транспортной компании/курьером, за счет средств гостя.

По истечении установленного срока хранения «забытые» Гостем вещи считаются невостребованными и подлежат утилизации в соответствии с порядком, установленным локальными нормативными актами.

- 6.6 В целях безопасности Гостей на территории Санатория ведется видеонаблюдение. Гость принимает к сведению факт использования систем видеонаблюдения.
- 6.7 На территории санатория действует охраняемая автомобильная парковка. Места на парковке не бронируются, предоставляются только по наличию фактически свободных мест. Администрация Санатория не несет ответственности за имущество внутри транспортных средств.
- 6.8 При пользовании услугой "Баня на дровах" в отдельном банном комплексе гости должны соблюдать следующие правила: в бане запрещено курить; посещать баню в нетрезвом состоянии (алкогольном или ином состоянии опьянения) и на истощенный или полный желудок; запрещено добавлять в печь дрова так что бы одновременно горело более 2 поленьев и температура в парной комнате превышала 110 градусов Цельсия т.к. это может привести к перегреву печи и оплавлению колосников; не посещать баню в количестве более 4 человек за один заход; избегать попадания в баню в плохом самочувствии и/или будучи больным; перед посещением бани необходимо снять все украшения и кольца т.к. они могут нагреться и обжечь кожу.
- 6.9 При раннем выезде Гостя из Санатория, а так же если у Гостя запланирована экскурсия и по этой причине пропускается рацион питания, предоставляется дорожный набор (сухой паек). Заявки на дорожный набор (сухой паек) принимаются на стойке регистрации службы приема и размещения, за день до выезда (экскурсии) до 15:00. Готовый дорожный набор (сухой паек) можно будет получить в день заявки после 18:00 на стойке регистрации службы приема и размещения.
- 6.10 При планировании отсутствия в санатории по своей инициативе (самостоятельные экскурсионные поездки, посещение родственников и т.д.) в период санаторно-курортного лечения в санатории (по санаторно-курортной путевке) Гость должен уведомить лечащего врача и службу приема и размещения о причинах и сроках своего отсутствия, предполагаемом местонахождении.
- 6.11 Санаторий не несет ответственности за утрату Гостем ценных вещей и денежных средств.
- 6.12 Санаторий не осуществляет предоставление льгот при оказании санаторно-курортных и гостиничных услуг.
- 6.13 Во всех остальных случаях, не предусмотренных настоящими правилами, Санаторий и Гость руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.
- 6.14 Все возможные споры, возникающие при оказании санаторно-курортных и гостиничных услуг в Санатории, подлежат досудебному разрешению в претензионном порядке. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, администрация Санатория и Гости руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.
- 6.15 В связи с санитарно-эпидемиологической обстановкой Санаторием на определенный период могут вводиться дополнительные временные правила обязательные к исполнению Гостями Санатория