

**УТВЕРЖДАЮ**

Генеральный директор – главный врач  
ЗАО «Санаторий Родник»



Ф.Г. Баранов

«21» сентября 2017 г.



## **ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ И ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ЗАО «САНАТОРИЙ РОДНИК» г. КИСЛОВОДСК**

**1.** Настоящие Правила разработаны на основании Конституции Российской Федерации Гражданского кодекса Российской Федерации, Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ, Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» Закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 04 октября 2012 года № 1006, «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09 октября 2015 г. N 1085, Приказа Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 9 декабря 1999 года N 438 «Об организации деятельности дневных стационаров в лечебно-профилактических учреждениях» и являются внутренним локальным нормативным актом обязательным для исполнения для всех служб ЗАО «Санаторий Родник».

**2.** ЗАО «Санаторий Родник» (далее **Санаторий**) предоставляет отдыхающему (далее **Гость**) пакеты услуг: санаторно-курортное лечение, лечебное питание и проживание (санаторно-курортная путевка), медицинские услуги в соответствии с разработанными Санаторием программами на основании договора на оказание услуг, заключенного между Санаторием и Гостем.

**3.** Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении Гостем паспорта или военного билета (иного документа, удостоверяющего личность), оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность Гостя. Прием иностранных граждан в санаторий осуществляется при наличии следующих документов: заграничный паспорт с действующей визой на территории РФ, миграционная карта.

**4.** При размещении в Санатории по санаторно-курортным путевкам Гости, помимо документа, удостоверяющего личность, должны иметь на руках: санаторно-курортную карту, обменную путевку или ваучер, доверенность (при приобретении путевки через предприятие, агента), полис ОМС или ДМС, копии платежных поручений с отметкой банка (при безналичном расчете);

для детей до 14 лет – свидетельство о рождении, санаторно-курортная карта, справка об эпидокружении, анализ на энтеробиоз, сведения о наличии прививок (календарь прививок).

**5.** При регистрации Гостя в Санатории ему выдается Договор на оказание услуг, карту Гостя, а также санаторно-курортную книжку.

При предоставлении Санаторием Гостю санаторно-курортных, оздоровительных услуг на Гостя оформляется санаторно-курортная или оздоровительная путевка.

**6.** Оформление заезда и выезда Гостя в Санатории осуществляется круглосуточно.

**7.** При предоставлении услуг в Санатории действует единый расчетный час – 08-00 часов текущих суток по местному времени.

Часом выезда в санатории считается – 08-00 часов, часом въезда – 08-00 часов.

Первая услуга – завтрак в день заезда.

Последняя услуга – ужин накануне дня выезда.

В случае задержки выезда Гостя плата за продление проживания (при наличии свободного номера) взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа - почасовая оплата;
- от 6 до 12 часов после расчетного часа - плата за половину суток;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа - плата за полные сутки.

Задержка выезда Гостя допускается только в случаях, когда день отъезда не совпадает с расписанием движения транспорта. В данном случае плата за проживание взимается согласно стоимости проживания в данной категории номера на основании калькуляции с дополнительным взиманием НДС (18%).

При размещении Гостя до расчетного часа (с 00.00 часов до 08.00 часов) плата за проживание не взимается в случае, если номер забронирован и имеется в наличии.

При размещении Гостя до расчетного часа плата взимается в размере стоимости:

- поселение до 20.00 накануне дня заезда – плата за половину суток,
- поселение ранее 20.00 – плата за сутки.

Гостю может быть отказано в предоставлении номера до наступления времени заезда в случае отсутствия свободной категории забронированного номера.

**8.** При бронировании номера Гость обязан произвести оплату согласно выставленного счета не менее чем за 10 календарных дней до заезда в размере не менее 10% стоимости услуг. В случае отказа Гостя оплатить бронь, его размещение в Санатории производится на общих основаниях. В случае опоздания Гостя Санаторий имеет право взимать с него оплату за фактический простой номера (места в номере) в размере, установленном локальными актами санатория. Бронь снимается в случае отсутствия подтверждения оплаты за услуги за 5 календарных дней до даты заезда.

**9.** При нарушении сроков заезда по заказанной брони Санаторий не гарантирует размещение Гостя в указанной категории номеров, а размещает на свободные места при наличии последних.

**10.** При досрочном выезде Гостя из Санатория по уважительной причине (болезнь, смерть близких родственников, официальный отзыв из отпуска (командировки), при наличии подтверждающих документов установленного образца, Санаторий обязуется возвратить Гостю оставшуюся неиспользованную сумму оплаченной путевки (тура, пакета услуг) в соответствии с расходованием средств за фактически предоставленные услуги.

**11.** При досрочном выезде Гостя из Санатория без уважительной причины, Санаторий обязуется возвратить Гостю оставшуюся неиспользованную сумму оплаченной путевки (тура, пакета услуг и т.п.) в соответствии с фактическим расходом средств.

Для Гостей Санатория направленных на оздоровление, отдых и лечение юридическими лицами, туристическими агентствами, согласно заключенных с Санаторием договоров на

реализацию услуг, вышеуказанный срок возмещения денежных средств за недоиспользованные дни оговаривается в тексте договора.

**12.** При заезде Гостя в Санаторий, в случае отсутствия оплаты за услуги на расчетном счете Санатория, Гость размещается за наличный расчет. При поступлении денежных средств на расчетный счет Гостю осуществляется возврат ранее внесенной суммы по заявлению.

При отказе Гостя внести вышеуказанные суммы по депозитам, Санаторий отказывает Гостю в поселении.

В случае нанесения материального ущерба гость обязан возместить его в полном размере до момента отъезда по действующему в Санатории Прейскуранту.

**13.** Цена номера (места в номере), перечень услуг, входящих в стоимость путевки, гостиничных услуг, питания и иных пакетов утверждается приказом по Санаторию.

**14.** Прейскурант цен и перечень услуг (медицинские, проживание, питание и пр.) утверждаются приказом по Санаторию. Дети до 14-ти лет размещаются в санатории за дополнительную плату, согласно тарифам, утвержденным по санаторию в зависимости от возраста ребенка.

**15.** В случае госпитализации Гостя в лечебные учреждения города оплата за нахождение в стационаре городских лечебных учреждений производится за счет средств Гостя. На время нахождения в стационаре Гость может выписываться из Санатория с выплатой ему (турфирме, оплатившей путевку) стоимости услуг санатория за время пребывания в стационаре при предоставлении Гостем справки лечебного заведения с указанием сроков, за минусом использованных денежных средств.

**16.** Оплата за приобретенный Гостем пакет услуг может производиться как за наличный расчет, расчет пластиковыми картами любого банка, так и за безналичный расчет. В случае оплаты по безналичному расчету и предоставлении Гостем оригинала Доверенности от фирмы при выезде Гостю необходимо получить следующие документы: отрывной талон к санаторно-курортной путевке, счет-фактуру, акт об оказании услуг, накладную.

**17.** Санаторий бесплатно предоставляет Гостю следующие виды услуг:

- неотложная медицинская помощь;
- пользование кулерами (горячая, холодная вода);
- дополнительное одеяло, подушка;
- пользование гладильной комнатой (6-й этаж, ключ на ресепшн);
- пользование прачечной (4-й этаж, ключ на ресепшн);
- пользование библиотекой; - подъем к определенному времени;
- заказ такси.

**18.** Порядок и правила проживания Гостей в Санатории устанавливаются Санаторием. Гость должен ознакомиться с порядком и правилами проживания (находятся в номере) и соблюдать их. Гость должен соблюдать правила противопожарной безопасности. Нахождение Гостя на территории санатория с любыми видами оружия, взрывчатыми и отравляющими веществами запрещено. Гости, пребывающие в Санаторий с оружием (имеющие разрешение на хранение и ношение) на территорию санатория не допускаются, таким Гостям рекомендуется передача в установленном законом порядке оружия на временное хранение в ОВД по г. Кисловодску (исключение составляют представители правоохранительных органов при выполнении ими служебных обязанностей).

**19.** Гостям необходимо соблюдать следующие правила:

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

- закрыть водопроводные краны;
- запирать на ночь дверь в номер и на балкон;
- немедленно информировать администрацию санатория в случае утери Карточки гостя.

**20.** Гостям не рекомендуется:

- передавать ключ от номера другому лицу;
- оставлять посторонних в номере в свое отсутствие;

**21.** Гостям запрещено:

- хранить в номере горючие и легковоспламеняющиеся материалы;
- содержать в номере животных;
- вносить на территорию санатория продукты питания и спиртные напитки, во избежание пищевых отравлений.

**22.** Курение на территории Санатория, в том числе в номерах, строго запрещено, кроме специально отведенных мест.

**23.** Гостями, прибывшим на отдых и лечение с детьми должны соблюдаться следующие правила:

- детям до 14 лет запрещается находиться без присмотра родителей, взрослых после 21.00;
- для детей работает детская комната, где они под присмотром воспитателей могут проводить время по расписанию работы детской комнаты;
- посещение детьми бассейна разрешается только под присмотром родителей, взрослых, инструктора;
- во избежание несчастных случаев, родителям не разрешается оставлять детей без присмотра во время всего срока пребывания в санатории;
- в случае невыполнения настоящих правил и наступления негативных последствий, администрация санатория ответственности не несет.

**24.** Гости Отдыхающих, не проживающие в Санатории, могут оставаться в номере с 8-00 до 23-00 часов, посетители должны быть зарегистрированы в Санатории и иметь при себе документы, удостоверяющие личность. В случае задержки Гостя, не проживающего в Санатории, после 23-00 часов, необходимо произвести его оформление в Службе приема и размещения.

**25.** При отъезде из Санатория Гость должен уведомить Службу размещения не позднее, чем за 30 минут до отъезда, сдать номер, произвести окончательный расчет за предоставленные услуги в службе приема и размещения, вернуть ключ.

**26.** Санаторий 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.

**27.** Гость в соответствии с законодательством Российской Федерации обязуется возместить ущерб Санаторию в случае повреждения имущества Санатория, а также несет ответственность за иные нарушения правил, установленных в санатории.