

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ, ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ И ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ОБЩЕСТВЕ С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ САНАТОРИЙ «ЦЕНТРОСОЮЗ-КИСЛОВОДСК»

Настоящие Правила разработаны на основании Гражданского законодательства Российской Федерации, Закона РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей", «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490, Приказа Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 22 ноября 2004 г. N 256 "О порядке медицинского отбора и направления больных на санаторно-курортное лечение", Приказа Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 27 марта 2009 г. N 138н "О порядке организации работы по распределению путевок и направлению больных из учреждений, оказывающих специализированную, в том числе высокотехнологичную, медицинскую помощь, на лечение в санаторно-курортные учреждения, находящиеся в ведении Минздравсоцразвития Российской Федерации" и являются внутренним локальным актом Общества с ограниченной ответственностью Санаторий «Центросоюз-Кисловодск» (именуемое в дальнейшем Санаторий).

1. Санаторий, руководствуясь настоящими Правилами, предоставляет отдыхающим (далее Гость) санаторно-курортное, оздоровительное обслуживание, медицинскую помощь и гостиничные услуги в соответствии с разработанными и утвержденными Санаторием программами.
2. Фирменное наименование, место нахождения и режим работы Санатория размещается на информационной вывеске у главного входа в Санаторий.
3. При поселении в Санаторий оформление Гостя осуществляется при предъявлении им паспорта, военного билета или иного документа, удостоверяющего личность. Поселение иностранных граждан в Санаторий осуществляется при наличии следующих документов: заграничный паспорт (для стран с визовым режимом – виза), миграционная карта.
4. При размещении в Санатории по санаторно-курортным путевкам Гость, помимо документа, удостоверяющего личность, должен иметь на руках: санаторно-курортную карту, документы, подтверждающие право на получение путевки (обменную путевку, ваучер или доверенность), анализ на энтеробиоз, полис ОМС (или ДМС), оригиналы платежных поручений с отметкой банка при безналичном расчете;
для детей до 14 лет – свидетельство о рождении, санаторно-курортную карту, справку об эпидокружении, полис ОМС, анализ на энтеробиоз, заключение врача - дерматолога об отсутствии кожных заболеваний, справку врача - педиатра (или эпидемиолога) об отсутствии контактов с инфицированными больными по месту жительства, в детском саду или школе.
В случае отсутствия санаторно – курортной карты, необходимые диагностические исследования, предусмотренные картой, проводятся в Санатории за дополнительную плату, согласно действующему прейскуранту на базе Санатория.
5. При регистрации Гостя Санаторий оформляет, и выдает на Стойке приема и размещения на руки Гостю договор на оказание санаторно-курортных услуг.
6. При предоставлении Санаторием Гостю санаторно-курортных и/или оздоровительных услуг на Гостя оформляется санаторно-курортная путевка (СКП) или оздоровительная путевка (ОЗП).
7. Полную информацию о Санатории: наименование, свидетельство о регистрации, лицензия на медицинскую деятельность, свидетельство о присвоении категории, сертификаты на соответствие, стоимость услуг, перечень услуг, категория номеров с их описанием, перечень и стоимость дополнительных услуг, сведения о порядке и форме оплаты, настоящие Правила, сведения о точках общественного питания, торговли, связи, бытового обслуживания, сведения об органах, осуществляющих контроль за оказанием медицинских услуг, сведения о местном органе по защите прав потребителей и иную информацию, согласно требованиям действующего законодательства РФ, Гость может получить на стойке Службы приема и размещения, в отделе маркетинга и развития, а также на официальном сайте Санатория www.centrosouz.com
8. Оформление заезда и выезда Гостя в Санатории осуществляется круглосуточно.

9. При предоставлении услуг в ООО Санаторий «Центросоюз-Кисловодск» установлен единый расчетный час – 12 часов 00 минут.

Плата за проживание (без путевки) в санатории взимается в соответствии с единым расчетным часом, исходя из количества суток (ночей).

Питание Гость оплачивает согласно действующему прейскуранту.

При размещении до расчетного часа (с 0 до 12 часов) – бесплатно (при наличии мест), а после расчетного часа взимается плата за проживание (почасовая оплата), в соответствии с установленным прейскурантом.

10. В случае заезда Гостя в Санаторий позже установленного срока, Санаторий оставляет за собой право произвести удержание понесенных санаторием фактических расходов.

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

11. В случае досрочного выезда Гостя (если до окончания срока проживания остались сутки и более) санаторий производит возврат части уплаченной стоимости, в соответствии с правилами бухгалтерского учета, (при несчастных случаях, смерти или тяжелых заболеваниях близких членов семьи (отец, мать, дети, братья, сестры), при наличии официальных несомненных оправдательных документов.

Если до окончания срока пребывания осталось 1 сутки и менее, возврат не производится.

В случае аннуляции бронирования, менее чем за 14 календарных дней до даты заезда, с Гостя взимается 10% от стоимости санаторно-курортной путевки.

12. В период пребывания в Санатории Гость может производить оплату за приобретаемые дополнительные услуги:

- наличными денежными средствами
- путем использования банковской карты;
- безналичным перечислением на банковские реквизиты Санатория

Оплата за все услуги производится согласно утвержденных в Санатории прейскурантов на услуги.

13. При приеме медицинских процедур Гость обязан иметь при себе санаторную книжку, полученную в санатории.

14. В случае наличия у Гостя противопоказаний по медицинским процедурам, такие процедуры не могут быть заменены на другие (кроме исключительных случаев, по согласованию с главным врачом Санатория). При наличии у Гостя медицинских противопоказаний к санаторно-курортному лечению, возможен перевод на оказание услуг по оздоровительной путевке, с последующим перерасчетом денежных средств.

15. Санаторий не несет ответственности за противоправные действия Гостя, совершенные во время отдыха и лечения. Гость обязуется возместить нанесенные Санаторию и/или третьим лицам убытки в полном объеме в случае порчи или утери имущества Санатория и/или третьих лиц в месте оказания услуг.

16. В случае если Гость наносит материальный ущерб Санаторию/третьим лицам 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 возмещение фактически понесенных Санаторием расходов.

17. При досрочном отъезде Гостя - физического лица, направленного на санаторно-курортное, оздоровительное или гостиничное обслуживание возврат денежных средств происходит в следующем порядке:

- по уважительным причинам (медицинские противопоказания, тяжелая болезнь, смерть близких родственников, стихийные бедствия и катастрофы), подтвержденные подлинными документами установленного образца, Санаторий обязуется вернуть Гостю денежные средства, полученные за услуги в соответствии с их фактическим использованием. В случае предоставления Гостем факсимильной копии подтверждающего документа или телеграммы с извещением об уважительных причинах, Гость обязуется предоставить Санаторию подлинный или нотариально заверенный образец документа, подтверждающий уважительные причины в течение 30 календарных дней.

- если досрочный отъезд Гостя не обоснован уважительными причинами, денежные средства за неиспользованные дни возвращаются за вычетом фактически понесенных Санаторием расходов.

18. При досрочном выезде Гостя из Санатория, направленного юридическими лицами, туристическими агентствами или посредниками (далее «Организация») размеры возмещения денежных средств оговариваются в рамках, заключенных между Клиентом и юридическим лицом (агентством, посредником) договора.

19. При заезде Гостей, прибывших от организаций по безналичному расчету, изменения в расселении осуществляются только на основании письменного согласия организации, оплатившей пребывание Гостя. При отсутствии письменного согласия организации дополнительное подселение в номер осуществляется по действующему тарифу за счет средств Гостя.

20. В случае госпитализации Гостя в лечебные учреждения города оплата за нахождение в стационаре городских лечебных учреждений производится за счет средств ОМС, ДМС при наличии полиса у Гостя, при отсутствии полиса за счет Гостя. В случае отказа Гостя оплатить услуги по пребыванию в стационаре средства на его пребывание в стационаре могут выплачиваться из стоимости оплаченной путевки (СКП, ОЗП) в Санатории.

21. Оплата за приобретенный Гостем пакет услуг может производиться как за наличный, так и за безналичный расчет. В случае оплаты по безналичному расчету и предоставлении Гостем оригинала Доверенности от организации Гостю необходимо получить следующие документы: отрывной талон к путевке, счет-фактуру, акт об оказании услуг, накладную.

Дети до 14-ти лет размещаются в санатории согласно утвержденным тарифам, в зависимости от возраста ребенка.

22. Санаторий бесплатно предоставляет Гостю следующие виды услуг:

- вызов скорой неотложной помощи; пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции для Клиента при ее получении;
- побудка к определенному времени;
- пользование утюгом с гладильной доской.

23. Гость обязан соблюдать настоящие Правила, а также Правила противопожарной безопасности. Указанные документы находятся в папке Гостя в каждом номере Санатория, а также на Стойке приема и размещения.

24. Нахождение Гостя (и лиц, приглашенных им) на территории Санатория с любыми видами оружия, взрывчатыми и отравляющими веществами запрещено. Гости, прибывшие 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).

25. Гостям рекомендуется соблюдать следующие правила:

- при уходе из номера выключать свет, радио, телевизор и другие электроприборы;
- закрыть водопроводные краны;
- запирайте на ночь дверь в номер и на балкон;
- иметь в наличии карту Гостя при входе и выходе из санатория;
- немедленно информировать администрацию Санатория в случае утери ключа, ключ-карты и карты гостя.

26. Гостям запрещено:

- передавать ключ от номера и карту Гостя другому лицу;
- оставлять посторонних в номере в свое отсутствие;
- хранить в номере горючие и легковоспламеняющиеся материалы;
- содержать в номере животных;
- выносить продукты питания из Обеденного зала (исключение - по медицинским показаниям);
- загрязнять бассейн.

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

- детям до 14 лет запрещается посещение баров и кафе, а также развлекательных мероприятий для взрослых после 21 часа;
- детям не разрешается находиться в зоне выступления артистов, бегать и играть во время развлекательных программ;
- в случае отсутствия контроля за поведением детей и несоблюдения родителями вышеуказанных требований администрация Санатория имеет право потребовать удаления семьи из зала;

- с 9-30 до 17-00 (с понедельника по пятницу) для детей работает Детская комната, оборудованная играми и развлечениями; дети от 1 года до 3 лет допускаются в Детскую комнату только в сопровождении взрослых; дети до 1 года в Детскую комнату не допускаются.

- посещение детьми летней игровой площадки, открытого бассейна, спа-комплекса разрешается только в сопровождении взрослых; во время посещения игровых площадок и бассейнов детьми родители должны осуществлять строгий контроль за их поведением. Детям до 4 лет пользование услугами спа-комплекса не допускается.

- Педиатр санатория принимает в установленные часы приема в дневное время детей, пребывающих на санаторно-курортное лечение. Остальных желающих – на платной основе, в рамках установленных приемных часов, при наличии свободного времени. В остальные часы, при наличии обращений, прием детей осуществляется врачом-терапевтом на общих основаниях, на платной основе.

- во время приема пищи родителями с детьми (завтрак, обед и ужин) в Обеденном зале родители обязаны следить за поведением детей, не допускать самостоятельного перемещения детей около раздаточных столов.

28. Во время пребывания в санатории дети должны постоянно находиться под присмотром родителей (за исключением времени их посещения детской комнаты).

- запрещается самостоятельное пользование лифтом детей до 14 лет;

- 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.

29. Лица, приглашенные в Санаторий Гостем, могут находиться на территории Санатория и в номере с 8-00 до 23-00 часов. При размещении Гостя в 2-х местном номере с подселением, приглашенный может находиться в номере только по согласованию с другим Гостем. В случае задержки Гостя, не проживающего в Санатории, после 23-00 часов, необходимо произвести его оформление на стойке службы приема и размещения.

30. 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 размещения о причинах и сроках своего отсутствия, предполагаемом местонахождении.

31. При выезде из Санатория Гость должен уведомить службу приема и размещения не позднее, чем за 30 минут до отъезда, освободить номер, сдать номер горничной, произвести окончательный расчет за предоставленные услуги на стойке Приема и размещения, вернуть ключ.

32. Администрация санатория по своему усмотрению вправе отказать в проживании или в проходе на территорию без объяснения каких-либо причин.

33. Санаторий является зоной, свободной от курения. На всей территории, в номерах и во всех других помещениях санатория

КУРИТЬ СТРОГО ЗАПРЕЩЕНО!

Администрация Санатория информирует Вас о том, что в соответствии с Федеральным законом РФ от 23 февраля 2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» **запрещено курение** табачных изделий на территориях и в помещениях, предназначенных для оказания санаторно-курортных услуг.

В случае нарушения «Гостем» данного правила, администратором Санатория составляется акт, фиксирующий факт курения на территории Санатория и с «Гостя» осуществляется взыскание в размере **5000 (пяти тысяч) руб.** Повторное нарушение может являться основанием для досрочного выселения Гостя из санатория.

33. Во всем остальном, что не прописано в настоящих Правилах, стороны руководствуются законодательством РФ.