

УТВЕРЖДАЮ
Директор-главный врач
СКУ «Санаторий «Нарзан»
Т.А. Загуменная
« » 2023 г.

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ И ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В СКУ «САНАТОРИЙ «НАРЗАН»

г. КИСЛОВОДСК

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 № 1085 от 09 октября 2015 г., Приказов Министерства здравоохранения РФ, и являются внутренним локальным нормативным актом, обязательным для исполнения всеми службами (отделами, структурными подразделениями) и работниками СКУ «Санаторий «Нарзан» (далее - Санаторий).

1.2. Настоящие Правила и иные правила, действующие в Санатории, обязательны для исполнения всеми отдыхающими (далее - Гостями), проживающими в Санатории, а также посетителями отдыхающих. Гость при заезде (заселении) в Санаторий обязан ознакомиться со всеми, действующими на территории Санатория Правилами, ознакомить с ними своего ребенка (в случае проживания в Санатории с детьми в возрасте от 14 до 18 лет) и неукоснительно соблюдать их. Действующие правила находятся в свободном доступе на официальном сайте Санатория www.sannarzan.ru и стойке Службы приема и размещения.

1.3. Правила предоставления санаторно-курортных и гостиничных услуг Санатория утверждаются приказом директора -главного врача Санатория.

1.4. Основной деятельностью Санатория является организация и осуществление профилактики заболеваний, лечение и реабилитация населения на основе использования природных лечебных ресурсов, обеспечение лечения и культурно-бытового обслуживания Гостей, прибывших в Санаторий на курорт в город.

2. ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ, ЗАСЕЛЕНИЯ И ВЫЕЗДА.

2.1. Регистрация гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Санатории осуществляется в соответствии с утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц,

ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации" и на основании документов, удостоверяющих личность. Регистрация в Санатории несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Санатории 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". При размещении в Санатории по санаторно-курортным путевкам Гостю необходимо иметь при себе следующие документы: - санаторно-курортную карту (давностью не более 2 месяцев от даты получения), полис обязательного медицинского страхования, заключение врача-дерматолога об отсутствии кожных заболеваний, справку о прививках, справку об эпидокружении (давностью не более 3 дней от даты получения) об отсутствии контактов с инфицированными больными по месту жительства, в детском дошкольном учреждении; - для детей от 4 до 14 лет – санаторно-курортную карту (давностью не более 2 месяцев от даты получения), полис ОМС, заключение врача-дерматолога об отсутствии кожных заболеваний, справку о прививках, справку об эпидокружении (давностью не более 3 дней от даты получения) об отсутствии контактов с инфицированными больными по месту жительства, в детском дошкольном учреждении или школе. В случае отсутствия у Гостя санаторно-курортной карты, могут производиться дополнительные медицинские обследования за дополнительную плату.

2.2. При регистрации Гостя в Санатории, специалист Службы приема и размещения оформляет и выдает Гостю санаторно-курортную книжку которая является пропуском на территорию Санатория, ключ от номера, кассовый чек при оплате в кассу санатория, договор на оказание санаторно-курортных, оздоровительных и гостиничных услуг, содержащий следующую информацию:

- наименование Санатория;
- Ф.И.О. Гостя, его паспортные данные;
- номер комнаты;

-адрес, контактные телефоны;

-условия оказания услуг;

-условия прибывания Гостя в Санатории.

2.3. Гости старше 79 лет принимаются на лечение с сопровождающим лицом. Сопровождающие лица оплачивают услуги проживания, питания и др. по действующему прейскуранту.

2.4. Оформление заезда и выезда Гостя из Санатория осуществляется в Службе приема и размещения. Санаторий принимает Гостей на размещение (по выбору Гостя) в номера «Стандарт» и номера повышенной комфортности в соответствии с утвержденным паспортом номерного фонда. В номерах категории «Стандарт» Санаторий вправе подселить Гостей на основное место по половому признаку (лиц одного пола в номерном фонде с отдельными кроватями). В зависимости от комплектации номера размещение на дополнительном месте еврораскладушке или на детской кроватке. В Санатории действует единый расчетный час – 8.00 МСК, первая услуга – завтрак. Часом выезда в санатории считается – 08:00 часов, часом въезда – 10:00 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.

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

поселение с 20:00 накануне дня заезда – плата за половину суток;

поселение до 20:00 – плата за сутки.

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

2.5. При нарушении сроков заезда по заказанной брони (забронированной санаторно-курортной путевке или гостиничному проживанию) более чем на 12 (двенадцать) часов, Санаторий не гарантирует размещение Гостей в указанной категории номеров, а размещает в номерах другой категории на имеющиеся свободные места с перерасчетом стоимости услуг. По истечении согласованного срока проживания, Гость обязан освободить номер. Санаторий оставляет за собой право без объяснения причин не подтверждать Гостю продление проживания.

2.6. 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. При уведомлении Гостя о досрочном выезде из санатория до расчетного часа (8.00) стоимость текущих суток перерасчёту и возврату не подлежат.

3. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ.

3.1. В период проживания в Санатории Гость может производить оплату за оказываемые санаторно-курортные, гостиничные и/или дополнительные услуги в соответствии с утвержденными прайс-листами:

- наличными денежными средствами;
- путем использования банковской (пластиковой) карты.

Стоимость ранее оплаченных санаторно-курортных услуг по выбранной лечебно-восстановительной программе или гостиничных услуг изменению и перерасчету не подлежит, если иное не предусмотрено настоящими Правилами.

3.2. В случае временного выезда из Санатория более чем на 1 (одни) сутки, Гость обязан оповестить Службу приема и размещения. На период временного выезда Гостя из Санатория номер (место) считается заселенным и стоимость неиспользованных услуг Санатория за время отсутствия Гостя в Санатории пересчету и возврату не подлежат.

3.3. При отказе Гостя от санаторно-курортных, гостиничных и/или дополнительных оплаченных услуг либо при досрочном выезде из Санатория, возврат денежных средств происходит в порядке, предусмотренном ФЗ РФ «О защите прав потребителей» и зависит от обстоятельств, по которым договор фактически не был исполнен по уважительным причинам (госпитализация в медицинское учреждение, отзыв из отпуска по служебной необходимости (для государственных и муниципальных служащих), стихийные бедствия и катастрофы и т.д. и т.п.), подтвержденных документами установленного образца, Санаторий обязуется вернуть денежные средства, полученные за санаторно-курортные/гостиничные услуги в соответствии с их фактическим использованием;

4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ.

4.1. Стоимость санаторно-курортных услуг и гостиничного проживания рассчитывается согласно тарифа, с учетом переходящих дат на день заезда Гостя. Деление санаторно-курортной путевки и передача ее лицу, не указанному в бланке санаторно-курортной путевки, не допускается.

4.2. При предоставлении Гостю санаторно-курортных услуг, с Гостем заключаются соответствующий договор с оформлением санаторно-курортной путевки, являющейся бланком строгой отчетности. Иные виды услуг 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 к санаторно-курортной путевке, а также по требованию – иные отчетные документы подтверждающие пребывание Гостя в Санатории (в том числе и по другим оказанным услугам), оплату санаторно-курортных услуг и оказание указанных услуг в полном объеме надлежащего качества. В случае выезда Гостя без подписания им указанного акта и не предъявления претензий в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента выезда из Санатория, услуги считаются оказанными в полном объеме и надлежащего качества.

4.3. Санаторий обеспечивает Гостю, прибывшему на санаторно-курортное лечение по путевке: санаторно-курортное лечение по разработанной лечебно-восстановительной программе в соответствии с действующими нормативными актами, методическими рекомендациями и утвержденными методиками по лечению отдельных заболеваний в СКУ «Санаторий «Нарзан», диетическое питание и проживание в течение всего срока пребывания в выбранной категории номера. Санаторий имеет право привлекать третьих лиц для оказания медицинских услуг по санаторно-курортным путевкам. Набор консультаций, исследований и процедур, входящих в состав лечебно-восстановительных программ является расчетным для определения стоимости одного койко-дня. Назначение объема диагностических исследований, видов лечения и количества медицинских процедур (кратность приема) для взрослых и детей в возрасте от 4 до 14 лет происходит согласно Стандартов и Порядков оказания санаторно-курортной помощи, действующих в Российской Федерации, и определяются лечащим врачом Санатория с учётом диагноза, степени тяжести, стадии и фазы заболевания, сопутствующих заболеваний, указанных в санаторно-курортной карте или выявленных при обследовании в Санатории, а также рекомендаций врачей Санатория, исходя из утвержденной расчетной стоимости одного койко-дня санаторно-курортного лечения. Наполнение оздоровительного и диагностического блоков лечебно-восстановительных программ могут изменяться лечащим врачом, в рамках утвержденной стоимости одного койко-дня санаторно-курортного лечения, может назначить необходимые медицинские процедуры и исследования из имеющихся в санатории. Лечебные и диагностические процедуры, не входящие в лечебно-восстановительную программу путевки, оплачиваются дополнительно. Гость обязан строго соблюдать назначения лечащего врача Санатория, время и порядок проведения необходимых исследований и процедур, режим назначенного лечения, выполнять все указания медицинского персонала, соблюдать правила отпуска процедур, утвержденные в Санатории. Несоблюдение указаний (рекомендаций) может снизить качество предоставляемой медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Гостя. Вероятность ожидаемого результата представлена с учетом полного сотрудничества отдыхающего с лечащим врачом.

4.4. При наличии у Гостя медицинских противопоказаний по типу приобретенной лечебно-восстановительной программе, Гость, по решению заседания врачебно-консультативной комиссии Санатория:

- со следующего дня после вынесения решения переводится на оказание иных, не противопоказанных Гостю, лечебно-восстановительным программам;
- госпитализируется в лечебное учреждение города (края);
- эвакуируется по месту своего жительства.

4.5. При госпитализации Гостя в лечебные учреждения города (края), оплата за нахождение в стационаре лечебных учреждений производится за счет средств ОМС или ДМС при наличии полиса у Гостя, при отсутствии полиса – за счет Гостя. При предоставлении Гостем справки из лечебного учреждения с указанием сроков нахождения в лечебном учреждении ему производится возврат денежных средств, за не полученные санаторно-курортные услуги, входящие в состав санаторно-курортной путевки, за дни пребывания в лечебном учреждении. По желанию Гостя вместо возмещения ему стоимости услуг Санатория за время пребывания в лечебном учреждении, при наличии в Санатории свободных номеров (мест) той же категории, Гостю может быть предоставлен номер (место) той же категории для дальнейшего пребывания в Санатории. При отсутствии свободных номеров (мест) той же категории Гостю может быть предложен любой другой свободный номер (место) с соответствующей доплатой при предоставлении номера более высокой категории либо возвратом части стоимости (разницы стоимости номеров) при предоставлении номера более низкой категории.

4.6. Смена постельного белья и полотенец в номерах категории «Люкс», «Студия» производится 1 раз в три дня в номерах категории «стандарт», «Улучшенный» 1 раз в пять дней.

4.6. Посетители Гостей, не проживающие в Санатории, могут оставаться в номере и на территории Санатория с 8.00 до 23.00 часов. В случае задержки Посетителя, не проживающего в Санатории, после 23.00 часов, производится его оформление в Службе приема и размещения по тарифу «Гостиничное проживание».

4.7. Санаторий в целях улучшения качества обслуживания предоставляет Гостю следующие виды услуг без дополнительной оплаты:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- предоставление кипятка;
- Wi-Fi на территории Санатория;
- копи-центр;
- библиотека;

- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- вызов такси;
- пользование индивидуальным сейфом;
- развлекательные программы для взрослых и детей (в соответствии с утвержденным планом Досугового -Центра на каждый календарный месяц);
- побудка к определенному времени;
- предоставление швейных принадлежностей,
- гладильной комнаты,
- питьевой воды,(холл 1 этаж)

5. УСЛОВИЯ ПРЕБЫВАНИЯ ДЕТЕЙ.

5.1. Несовершеннолетние Гости размещаются в Санатории в сопровождении родителей или законным образом уполномоченными представителями (далее - Опекунами) и согласно прайс-листам, утвержденным в Санатории. Санаторно-курортное лечение в Санатории назначается детям в возрасте от 4 до 14 лет.

5.1. Приемы пищи (завтрак, обед и ужин) родителями (опекунами) с детьми в обеденном зале осуществляются в общем зале, где родители (опекуны) обязаны следить за поведением детей, не допускать самостоятельного их перемещения

5.2. В помещениях Санатория катание на велосипедах, роликовых коньках, самокатах и других передвижных устройствах категорически запрещено. Гость несет материальную ответственность за повреждение имущества Санатория, а также за вред, причиненный третьим лицам, в случае нарушения указанного запрета. Санаторий не несет ответственность за вред, причиненный Гостю в случае нарушения им (либо его детьми) данного пункта Правил.

5.2 Лифт является объектом повышенной опасности. Детям в возрасте до 12 лет запрещается самостоятельно пользоваться лифтом без сопровождения родителей (опекунов). В лифт первым входит взрослый, затем ребенок, выходит из лифта первым ребенок, затем взрослый. Если ребенок находится в коляске, то при входе в лифт необходимо взять ребенка на руки.

5.3. По просьбе Гостя (родителя или опекуна) в номер для ребенка предоставляются (при наличии): детский стульчик для кормления, ванночка, таз, обогреватель.

5.4. 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;
- соблюдать чистоту в номере и других помещениях Санатория;
- соблюдать тишину (с 23.00 до 07.00) и общественный порядок;
- при посещении залов питания, медицинских регистратур, соблюдать дресс-код (не посещать общественные места в халатах, купальных костюмах и верхней одежде);
- по первому требованию сотрудников Санатория на контрольно-пропускных пунктах, предъявлять санаторно-курортную книжку;
- нести ответственность (в том числе материальную) за действия приглашенных к себе в номер Посетителей;
- информировать администрацию Санатория в случае утери ключа от номера;
- своевременно и в полном объеме оплачивать все предоставленные Санаторием услуги.

6.2. Гостям запрещено:

- оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать санаторно-курортную книжку Гостя и ключ от номера;
- хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, химические и радиоактивные вещества, ртуть;
- находиться на территории Санатория с любыми видами оружия (в т.ч. газовым, травматическим, охотничьим), взрывчатыми и отравляющими веществами. Гости, прибывшие в Санаторий с оружием (имеющие разрешение на хранение и ношение оружия), на территорию Санатория не допускаются (исключение составляют представители правоохранительных органов при выполнении ими служебных обязанностей);
- держать в номере животных (млекопитающих, птиц, рептилий, насекомых);
- кормить на территории Санатория животных;
- во избежание пищевых отравлений приносить на территорию Санатория и в номер продукты питания и спиртные напитки;
- выражаться нецензурной бранью;
- использовать на территории Санатория пиротехнику;
- находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения на территории и в помещениях Санатория. Администрация и сотрудники Санатория не несут ответственности за возможные инциденты, которые могут

иметь место при злоупотреблении Гостем (Гостями) алкоголем, и вызванные этим ненадлежащим поведением Гостя (Гостей) последствия;

- курить, в т.ч. электронные сигареты, на территории и в помещениях Санатория, в том числе в номерах (пункт 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 несоблюдения этих требований Санаторий имеет право на досрочное выселение Гостя, а Гость обязан возместить расходы на восстановление имущества Санатория, уборку и химическую чистку номера согласно действующего в Санатории прайс-листа;

- выносить за пределы территории Санатория имущество, входящее в комплектацию номера .

6.3. Гость в соответствии с законодательством Российской Федерации обязуется возместить материальный ущерб Санаторию в случае утраты, повреждения или порчи имущества Санатория. В случае если Гость и/или прибывший с ним ребенок неоднократно или в крупном размере причинили материальный ущерб Санаторию, третьим лицам или в период пребывания некорректно и грубо нарушали общественный порядок, а также нарушали требования, установленные настоящими Правилами или иными действующими правилами в Санатории, последний оставляет за собой право выселить Гостя и потребовать возмещения причиненного ущерба согласно действующего «Прайс-листа возмещения материального ущерба, с учетом стоимости приведенного в негодность единицы имущества (материальных ценностей) по службе гостиничного хозяйства». Нанесенный ущерб рассчитывается и предъявляется в претензионном порядке на основании комиссионного акта. Санаторий оставляет за собой право отказать указанному Гостю в последующем предоставлении санаторно-курортных и гостиничных услуг.

6.4. Ценные вещи, ювелирные изделия и деньги Гостям рекомендуется хранить в специальных сейфах. При желании Гостя возможно размещение ценных вещей в сейфе, находящимся в Службе приема и размещения. Санаторий в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за сохранность ценных вещей Гостя, размещенных в сейфе, находящимся на стойке Службы приема и размещения. Найденные, забытые и утерянные Гостями вещи Санаторий оформляет, как «забытые» и оставляет у себя на ответственном хранении сроком на 6 (шесть) месяцев (для граждан РФ) или 1 (один) год (для иностранных граждан). Выдача Гостю забытых вещей происходит на основании заявления Гостя с описанием забытой вещи (содержимого чемодана, сумки и пр.) и оформлением соответствующего акта.

Забытые продукты питания и напитки утилизируются независимо от их срока годности.

6.5. Администрация Санатория оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а так же в случае нарушения Гостем настоящих Правил, правил общественного порядка, а также порядка пользования бытовыми приборами.

6.6. Санаторий вправе отказать Гостю в продлении срока пребывания в случае несвоевременной оплаты услуг, причинения материального ущерба Санаторию, нарушения настоящих и иных Правил, действующих в Санатории.

6.7. Санаторий не несет ответственности за работу городских служб (аварийное, плановое и внеплановое отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения, газоснабжения).

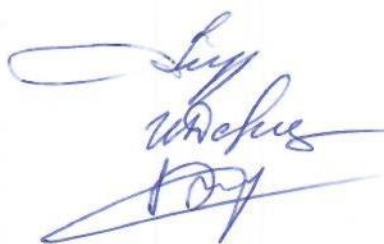
6.8. Все возможные споры, возникающие при оказании санаторно-курортных и гостиничных услуг в Санатории, подлежат досудебному разрешению в претензионном порядке. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, администрация Санатория и Гости руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

6.9. Санаторий несет ответственность за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по оказанию услуг. Вред, причиненный жизни или здоровью Гостя в результате предоставления услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Юрисконсульт

Главный бухгалтер

Главный экономист



Т.Н. Рубцова

И.М. Долгополова

В.А. Сидоренко