

## **ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ УСЛУГ в ООО «СПА ОТЕЛЬ СИНДИКА»**

Настоящие Правила разработаны на основании Закона «О защите прав потребителей» № 2300-1 от «07» февраля 1997г., «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных постановлением Правительства РФ № 1085 от 09 октября 2015 г., Приказов МЗ РФ.

Санаторий предоставляет Клиенту (далее Гость) пакеты услуг: санаторно-курортное лечение, оздоровительные, медицинские, гостиничные, конференц-услуги и т.д. в соответствии с разработанными Санаторием программами.

### **1. ОФОРМЛЕНИЕ ГОСТЯ.**

Оформление Гостя осуществляется при предъявлении гостем паспорта.

Прием иностранных граждан в санаторий осуществляется при наличии следующих документов:

- заграничный паспорт с действующей визой на территории РФ,
- миграционная карта.

При размещении в Санатории по санаторно-курортным путевкам Гости, помимо документа, удостоверяющего личность, должны иметь на руках:

- санаторно-курортную карту,
- документы, подтверждающие право на получение путевки (документ об оплате стоимости путевки);

Для детей до 14 лет необходимыми документами являются:

- свидетельство о рождении,
- санаторно-курортная карта,
- справка об эпидокружении,
- анализ на энтеробиоз,
- 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, она оформляется в Санатории за дополнительную плату.

При регистрации Гостя администратор Санатория оформляет и выдает на руки Гостю:

- карточку Гостя,
- договор на оказание санаторно-курортных услуг, содержащий подробную информацию о пребывании гостя в Санатории;
- санаторно-курортная (СКП) или оздоровительная путевка (ОЗП) (при предоставлении Санаторием Гостю санаторно-курортных, оздоровительных услуг).

### **2. РАСЧЕТНЫЙ ЧАС.**

При предоставлении услуг в Санатории действует единый расчетный час – 12-00 часов текущих суток по местному времени; часом заезда в санатории считается – 14-00 часов.

В случае задержки выезда Гостя 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;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа – плата за полные сутки.

При проживании более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

При нарушении сроков заезда по заказанной брони Санаторий не гарантирует размещение Гостя в указанной категории номеров, а размещает в имеющиеся на момент заселения свободные номера. При отказе Гостя от обслуживания в Санатории по уважительной причине (болезнь или смерть близких родственников, официальный отзыв из отпуска (командировки), в случае наличия заболеваний несовместимых с пребыванием в санатории), при наличии подтверждающих документов установленного образца,

Санаторий обязуется возвратить Гостю оставшуюся неиспользованной сумму оплаченной путевки (тура, пакета услуг) в соответствии с фактическим расходованием денежных средств по пребыванию Гостя в Санатории.

### **3. ПРАВИЛА ОПЛАТЫ УСЛУГ.**

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

- наличными денежными средствами;
- путем использования кредитной карточки.

В конце пребывания в Санатории Гостю предоставляется счет на все оплаченные им дополнительные услуги. 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 Санатория Гостю осуществляется возврат ранее внесенной суммы с оформлением заявления. При отказе Гостя произвести наличный расчет Санаторий отказывает в размещении.

В случае нанесения материального ущерба Санаторию, Гость обязан возместить его в полном размере до момента отъезда по действующему в Санатории Прейскуранту. В случае если Гость неоднократно (или в крупном размере) наносит материальный ущерб Санаторию или в период пребывания некорректно и грубо себя ведет, Санаторий имеет право выселить Гостя, в таком случае, в качестве штрафных санкций, возврат денежных средств за неиспользованные дни не производится.

При досрочном выезде Гостя из Санатория без уважительной причины, Санаторий (для Клиентов прибывших без посредников) возвращает денежные средства за неиспользованные дни, согласно условиям заключаемого договора на возмездное оказание услуг (п. 2 ст. 781 ГК РФ). При досрочном выезде Гостя из Санатория, направленного на оздоровление, отдых и лечение юридическими лицами размеры возмещения денежных средств оговариваются в тексте договора, заключенного вышеуказанными организациями с Санаторием.

В отдельных случаях при наличии у Гостя абсолютных медицинских противопоказаний к санаторно-курортному лечению, возможен перевод на ОЗП (при наличии письменного согласия Гостя) по решению заседания консультативного совета Санатория, с последующим перерасчетом денежных средств.

При размещении Гостя по тарифу одноместного номера дополнительное поселение гостей в этот номер осуществляется по тарифу дополнительного места, установленного приказом по Санаторию. Размещение на дополнительном месте рассчитывается от тарифа одноместного номера по тому типу путевки (программы, тура), которую выбирает Гость. При заезде Гостей, прибывших от юридических лиц по безналичному расчету, изменения в расселении осуществляется только на основании письменного согласия организации оплатившей за пребывание Гостя. При отсутствии письменного согласия организации дополнительное подселение в номер осуществляется по действующему тарифу за счет средств Гостя. При дополнительном подселении к Гостю, проживающему за наличный расчет, производится перерасчет с одноместного на двухместное размещение в соответствии с действующими тарифами.

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. На время нахождения в стационаре Гость выписывается из Санатория с выплатой ему (туристической компании оплатившей путевку) стоимости услуг санатория за время пребывания в стационаре при предоставлении Гостем справки лечебного заведения с указанием сроков, за минусом использованных денежных средств. В случае отказа Гостя оплатить услуги по пребыванию в стационаре средства на его пребывание в стационаре удерживаются из стоимости оплаченной путевки в Санатории.

Оплата за приобретенный Гостем пакет услуг может производиться как за наличный

так и за безналичный расчет. В случае оплаты по безналичному расчету Гостем предоставляется платежное поручение с отметкой банка об исполнении.

#### **4. ПОРЯДОК ОТПУСКА И ПОЛУЧЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ПРОЦЕДУР**

Медицинские процедуры отпускаются лицам, проживающим в Санатории по путевке (ваучеру) при предъявлении санаторно-курортной карты.

Амбулаторное лечение оказывается всем желающим лицам (при отсутствии противопоказаний), предъявившим паспорт РФ.

При отсутствии санаторно-курортной карты лицо, проживающее по санаторно-курортной путевке, направляется на прием к терапевту, который назначает необходимые диагностические и лечебные процедуры. Консультация (прием) врача, а также назначенные процедуры оплачиваются путем внесения наличных денежных средств в кассу Санатория перед получением назначенных процедур.

Правила приема процедур:

- рекомендуется для приема лечебных процедур приходиться без опозданий (за 5-10 минут до назначенного времени);
- после приема лечебной процедуры следует отдохнуть в течение 5-10 минут;
- интервал между процедурами должен составлять не менее 30 минут;
- принимая процедуру необходимо спокойно сидеть или лежать, не разговаривать;
- при неприятных ощущениях, плохом самочувствии во время приема процедуры необходимо сообщить медицинской сестре или обратиться к врачу;
- в день можно принимать 3-4 совместимых процедуры либо 3 процедуры одного вида при коротких курсах 7-10 дней;
- во время приема водных процедур при себе иметь шапочку, сланцы.

#### **5. УСЛУГИ САНАТОРИЯ**

Санаторий бесплатно предоставляет Гостю следующие виды услуг:

- доставка в номер корреспонденции для Гостя при ее получении;
- услуга «Будильник»;
- предоставление кипятка (кулер на этаже), швейного набора, комплекта посуды (2 стакана и 2 тарелки);
- беспроводной интернет на всей территории отеля;
- гладильная комната на каждом этаже отеля.
- развлекательные мероприятия (кинозал, бильярд, экскурсии, настольные игры);
- багажная комната;
- бизнес-услуги;
- банкомат Сбербанк;
- автостоянка для гостей отеля.

Смена постельного белья в стандартных номерах санатория осуществляется не реже 1 раза в 3 дня. В номерах категории «Сюит», «Люкс» и ежедневно. Смена полотенец в номерах любых категорий осуществляется ежедневно.

#### **6. РАСПОРЯДОК ДНЯ:**

Завтрак 07:00 – 10:00

Прием лечебных процедур 08:00 – 14:00

Обед 13:00 – 15:00

Ужин 18:00 – 20:00

#### **7. ОТДЫХ С ДЕТЬМИ**

Дети принимаются на отдых с 6 месяцев, на санаторно-курортное лечение с 5 лет.

Дети до 4 лет принимаются бесплатно с представлением спального места, завтрака и детских стульчиков в ресторане.

Дети с 4 до 12 лет принимаются на дополнительные места в Санатории на платной основе согласно Прейскуранта гостиничного проживания и санаторно-курортных услуг Санатория.

При размещении в Санаторий родителей с детьми, ответственность за жизнь и здоровье детей, а также за причиненный материальный ущерб возлагается на их родителей.

При отдыхе с детьми родители несут гражданско-правовую ответственность за несовершеннолетних детей. Просим Вас сопровождать детей до 12 лет на всей территории отеля (лечебный корпус, ресторан, культурно-развлекательные мероприятия и т.д.).

## **8. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ**

Порядок и правила проживанияGuestов в Санатории устанавливаются Санаторием. Guest должен ознакомиться с порядком и правилами проживания и соблюдать их. Guest должен соблюдать правила противопожарной безопасности.

Нахождение Guestа (сопровождающих его) 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 Guestам рекомендуется передача в установленном законом порядке оружия на временное хранение в ОВД по г. Нальчику (исключение составляют представители правоохранительных органов при выполнении ими служебных обязанностей).

Guestам рекомендуется 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;
- немедленно информировать администрацию Санатория в случае любых чрезвычайных ситуаций.

Guestам запрещено:

- курить в номере;
- передавать ключ от номера и карту Guestа другому лицу;
- оставлять посторонних в номере в свое отсутствие;
- хранить в номере горючие и легковоспламеняющиеся материалы;
- содержать в номере животных;
- вносить на территорию санатория продукты питания и спиртные напитки, во избежание пищевых отравлений;
- загрязнять бассейн и т.д.

Курение на территории санатория, в том числе в номерах, строго запрещено, кроме специально отведенных мест: на улице, и на специально отведенной территории. В случае нарушения вышеуказанных правил, Администрацией санатория применяются законные меры. Администрация Отеля имеет право взыскать с гостя расходы Отеля согласно утвержденной стоимости за одно помещение в размере 500 руб. (стоимость обработки номера средством «Антитабак»).

Посетители Guestов, не проживающие в Санатории, могут оставаться в номере до 23-00 часов. В случае задержки Guestа, не проживающего в Санатории после 23-00 часов, необходимо произвести его оформление в Службе приема и размещения с оплатой за проживание по тарифам гостиничного размещения.

При отдыхе с детьми родители несут гражданско-правовую ответственность за несовершеннолетних детей. Просим Вас сопровождать детей до 12 лет на всей территории отеля (лечебный корпус, ресторан, культурно-развлекательные мероприятия и т.д.).

При отъезде из Санатория Guest должен уведомить Службу номерного фонда не позднее, чем за 2 часа до отъезда, сдать номер, произвести окончательный расчет за предоставленные услуги в службе приема и размещения, вернуть электронный ключ.

Санаторий, в соответствии с законодательством Российской Федерации, несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Guestа вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный

Гостю нарушением его потребительских прав.

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

В санатории постоянно проводится изучение мнения отдыхающих. Ваши впечатления о работе отеля Вы можете выразить в книге отзывов, которая находится на стойке администратора в холле санатория или заполнить анкету гостя, которая находится в информационной папке Вашего номера.