Утверждаю:
Директор
ООО «САНАТОРИЙ ИСТОЧНИК»
_____И.В.Матвиец
«___»_____2018г.

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

Настоящие Правила разработаны на основании Закона «О защите прав потребителей» № 2300-1 от «07» февраля 1992г., «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства РФ № 1085 от 09.10.2015г., Приказов МЗ РФ и являются внутренним локальным нормативным актом, обязательным для исполнения для всех служб учреждения.

1. Общество с ограниченной ответственностью «САНАТОРИЙ ИСТОЧНИК» (именуемое далее Санаторий) предоставляет клиенту (далее Гость) санаторное лечение, оздоровительные, медицинские и другие услуги, а также гостиничное размещение в соответствии с разработанными Санаторием программами и прейскурантом.

2. Оформление Гостя осуществляется при предъявлении паспорта. Поселение иностранных граждан в санаторий осуществляется при наличии следующих документов: заграничный паспорт (для стран с визовым режимом – виза), миграционная карта.

3. 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), полис ОМС (или ДМС), оригиналы платежных поручений с отметкой банка (при безналичном расчете); для детей до 14 лет – свидетельство о рождении, справку об эпидокружении и о прививках, полис ОМС, анализ на энтеробиоз (месячной давности).

4. Оформление заезда и выезда Гостя в Санатории осуществляется круглосуточно.

5. При предоставлении услуг в Санатории действует единый расчетный час – 12:00 часов текущих суток по местному времени; заезд после 12 часов, выезд 11 часов.

- при поселении Гостя до расчетного часа (с 0:00 до 08:00 часов) взимается плата за ранний заезд в размере половины стоимости суток в номере выбранной категории от тарифа гостиничного размещения с предоставлением завтрака.

- при поселении Гостя до расчетного часа (с 08:00 до 12:00 часов) плата не взимается, завтрак предоставляется за дополнительную оплату согласно прейскуранта, 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, обед и ужин за дополнительную оплату.

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

6. Прейскурант и перечень услуг (медицинские, проживание, питание и пр.) утверждается приказом Директора ООО «САНАТОРИЙ ИСТОЧНИК».

7. При поселении в Санаторий Гостю предлагается внести депозит на личный счет для оплаты медицинских и дополнительных услуг. Размер возвратного депозита составляет: на медицинские услуги не менее 5000 (пяти тысяч) рублей на человека, на дополнительные услуги не менее 2000 (двух тысяч) рублей на человека. Внесение возвратного депозита осуществляется наличными деньгами или кредитной картой по желанию Гостя. При выезде Гостя из Санатория неиспользованные денежные средства на депозите возвращаются.

8. Санаторий имеет право устанавливать плату за услуги по бронированию номера. В случае отказа Гостя оплатить эти услуги, его размещение в Санатории производится на общих основаниях при наличии свободных мест.

9. При бронировании номера Гость обязан произвести оплату согласно выставленному счету в течение 10 (десять) календарных дней в размере не менее стоимости 1-х суток за каждого гостя (согласно тарифному плану).

10. В случае не заезда, опоздания или досрочного отъезда Гостя, не обоснованного уважительными причинами (включая медицинские противопоказания, тяжелую болезнь, смерть близких родственников,

отзыв с места работы по служебной необходимости), подтвержденным подлинными (или нотариально заверенными) документами установленного образца, Санаторий имеет право произвести начисления (удержания) штрафных санкций в размере фактически понесенных Санаторием расходов, но не менее стоимости 1 (одних) суток по забронированной путевке или программе.

11. В случае позднего прибытия Гостя, в дни, следующие за датой заезда Санаторий не гарантирует размещение Гостя в указанной при бронировании категории номеров. Перенос сроков заезда Гостя возможен только при наличии такой возможности и с соответствующим перерасчетом стоимости путевки, согласно действующему на момент заезда прайс-листу санатория.

12. При отказе Гостя от обслуживания, либо при досрочном выезде Гостя из санатория по уважительным причинам (включая медицинские противопоказания, тяжелую болезнь, смерть близких родственников, отзыв с места работы по служебной необходимости), подтвержденным подлинными (или нотариально заверенными) документами установленного образца, Санаторий обязуется возвратить Гостю денежные средства, полученные за услуги, за вычетом фактически понесенных расходов.

14. При досрочном выезде Гостя из Санатория, направленного на отдых и лечение юридическими лицами, размеры возмещения денежных средств оговариваются в тексте договора, заключенного сторонами.

15. При размещении Гостя, чье пребывание в Санатории оплачено по безналичному расчету юридическими лицами по тарифу одноместного размещения, дополнительное поселение гостей в этот номер осуществляется по тарифу дополнительного места, установленного приказом по Санаторию. При заезде Гостя, прибывшего от юридических лиц 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. При дополнительном подселении к Гостю, проживающему за наличный расчет, производится перерасчет с одноместного на двухместное размещение в соответствии с действующими тарифами.

16. 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.

17. 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.

18. 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.

19. В санатории все номера двухместные:

- заселение в двухместный номер 3 и более человек осуществляется на дополнительное место;
- в номера подселение не производится, место отдельно не продается, т.е. или заселяются два человека, или один человек с одноместным размещением;

20. В Санатории смена постельного белья осуществляется не реже одного раза в три дня, полотенец ежедневно.

21. В Санатории Порядок и правила проживания Гостей, правила противопожарной безопасности устанавливаются Санаторием. Гость должен ознакомиться и соблюдать их.

22. 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. Ессентуки (исключение составляют представители правоохранительных органов при выполнении ими служебных обязанностей).

23. Гостям рекомендуется соблюдать следующие правила:

- при уходе из номера не забывать ключ-карту;
- закрыть водопроводные краны;
- выходя из номера запирать 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.

24. Гостям запрещено:

- передавать ключ-карту от номера 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;

- вынос продуктов питания из обеденного зала;

- переставлять мебель в номере;

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

- посещение детского клуба, 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 от 7-до 14 лет в сопровождении взрослых.

Детям в возрасте с 3-до 14 лет без присмотра родителей запрещается:

- пользование лифтом;

- посещение бара, бассейна, концертных программ, развлекательных мероприятий для взрослых после 21 часа;

- находиться в зоне выступления артистов, бегать и играть во время развлекательных программ в лобби-баре Санатория.

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

26. 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.

27. 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.

28. При выезде из Санатория Гость должен уведомить Службу гостиничного хозяйства не позднее, чем за 30 минут до отъезда, освободить номер, произвести окончательный расчет за предоставленные услуги в службе приема и размещения, вернуть ключ-карту.

29. При выезде Гостя из Санатория на экскурсию, продолжительностью более 7 (семь) часов, приобретенную у консьержа санатория «Источник», предоставляется дорожный набор (сухой паек).

30. Санаторий не несет ответственности за утрату Гостем ценных вещей и денежных средств.

31. 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.

32. Найденные забытые, потерянные Гостями вещи, Санаторий оформляет, как «забытые» и оставляет у себя на ответственном хранении в течение одного месяца. Выдача Гостю забытых вещей происходит через администратора на основании заявления Гостя с описанием забытой вещи (содержимого чемодана, сумки пр.) и оформлении соответствующего акта.

33. На всей территории санатория, в номерах курить строго запрещено, согласно пункта 2 части 1 статьи 12 Федерально 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 3000 (три тысячи) рублей за каждый факт установленного нарушения. В случае несоблюдения этих требований Санаторий имеет право на досрочное выселение Гостя и возмещение расходов по порче имущества.

34. На территории санатория действует платная охраняемая подземная и наземная автомобильные парковки. Плата взимается в соответствии с действующим прейскурантом. Места на парковке не бронируются, предоставляются только по наличию фактически свободных мест. Администрация Санатория не несет ответственности за имущество внутри транспортных средств, а также при парковке автомобиля за пределами территории.

34. Все возможные споры, возникающие при оказании санаторно-курортных, оздоровительных, гостиничных услуг, подлежат досудебному разрешению с подачей письменной претензии на имя руководителя санатория.

35. Во всех остальных случаях, не предусмотренных настоящими правилами, Санаторий и Гость руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

36. Санаторий не осуществляет предоставление льгот при оказании санаторно-курортных и гостиничных услуг.