

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «ЛОЦ «Марциальные воды»

_____ Е.Е. Добрякова

01.04.2018 года

ПРАВИЛА

проживания и предоставления

санаторно-курортных услуг в санатории «Дворцы»

(ООО «ЛОЦ «Марциальные воды»)

1. Настоящие Правила разработаны на основании Закона «О защите прав потребителей» № 2300-1 от «07» февраля 1992 г., «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных постановлением Правительства РФ № 490 от 25 апреля 1997г., Приказов МЗ РФ и являются внутренним локальным нормативным актом обязательным для исполнения для всех служб учреждения.

2. Обеспечить предоставление санаторно-курортных услуг в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации. Комплекс санаторно-курортного лечения формируется лечащим врачом для каждого пациента индивидуально с учетом его основного и сопутствующих заболеваний в соответствии с рекомендованными Стандартами санаторно-курортной помощи, утвержденными Приказами Минздравсоцразвития РФ от 22.11.2004г. в пределах суммы, заложенной в путевку на оказание медицинской помощи. При наличии противопоказаний лечащий врач отказывает в назначении противопоказанных процедур.

3. Оформление Отдыхающего осуществляется при предъявлении паспорта или удостоверения личности для военнослужащих, оформленного в установленном порядке. 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, Отдыхающие, помимо документа, удостоверяющего личность, должны иметь на руках:

- санаторно-курортную карту, документы подтверждающие право на получение путевки (обменную путевку, ваучер или доверенность), копии платежных поручений с отметкой банка (при безналичном расчете), полис обязательного медицинского страхования;

4.1.1. для детей до 14 лет – свидетельство о рождении, санаторно-курортная карта, , анализ на энтеробиоз, полис ОМС. При заезде детей с родственником или иным представителем, необходима доверенность от родителей (в простой письменной форме).

5. Санаторий имеет право отказать в заселении или предоставлении услуг следующим лицам:

- лицам, не имеющим документов, удостоверяющих личность, санаторно-курортной карты, путёвки;
- лицам, не оплатившим стоимость путёвки, лечения, услуг;
- несовершеннолетним без сопровождения;
- детям до трёх лет;
- лицам, имеющим инвалидность, без сопровождения;
- лицам, имеющим заболевания, подлежащие лечению в специализированных или стационарных лечебных учреждениях;
- лицам, имеющим противопоказания к лечению в Санатории по состоянию здоровья;
- лицам, имеющим при себе животных (собак, кошек, птиц и др.);

- лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- лицам, проявляющим агрессию, выражающим неуважение в грубой форме, допускающим некорректное поведение или грубые высказывания в адрес работников Санатория, медицинского и административного персонала, других отдыхающих;
- лицам, отказывающимся при назначении лечебных процедур предоставить врачу достоверную информацию или предоставившим ложную информацию о своём здоровье, перенесённых заболеваниях, методах лечения;
- лицам, отказывающимся подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство (при получении медицинских услуг).

6. При оформлении Отдыхающего в Санатории, последний выдает на руки Отдыхающему (при приобретении путевки за наличный расчет) договор на оказание услуг, содержащий следующую информацию:

- наименование Санатория
- Ф.И.О. Отдыхающего
- категория номера
- дату заезда и выезда
- тип размещения
- адрес, контактные телефоны
- паспортные данные
- подпись Отдыхающего
- условия оказания услуг для Отдыхающих

7. Оплата за приобретенный Отдыхающим пакет услуг может производиться как за наличный, так и за безналичный расчет.

8. Оформление заезда и выезда Отдыхающего осуществляется согласно программе пребывания.

При продлении срока санаторно-курортной путевки необходимо сообщить администратору не менее чем за двое суток. При наличии свободных мест продление путевки производится по действующим ценам санатория, согласно стоимости категории путевки.

Днем заезда считается день, указанный в путевке.

Днем отъезда считается последний день, указанный в путевке, с 00.00 часов до 12:00 часов. При наличии свободных мест и по согласованию с администрацией, отдыхающий может задержаться на определенный срок с доплатой за час с отдельной платой за питание.

Расчетный час при заселении 13:00, расчетный час при выезде 12:00 распространяется на все программы отдыха и лечения, кроме программы «Выходной день».

Оплата за досрочное заселение в номер (при наличии свободных мест) взимается по часовому тарифу (оплата за час). В случае заезда ранее даты, указанной в путевке (день, предшествующий дате заезда по путевке) оплата взимается за сутки.

В случае заезда после 15.00 часов, 21:00 часов обед, ужин (соответственно) не предоставляется (для всех категорий путевок), пересчет денежных средств за неиспользованное питание не производится.

В случае заезда позже времени расчетного часа срок пребывания по путевке не продлевается.

9. В случае, если Отдыхающий, произведя бронирование, впоследствии не прибыл для заселения в течение 24 (двадцати четырех) часов, начиная с расчетного часа дня заезда и не проинформировал Исполнителя любым доступным способом о

переносе (задержке по уважительной причине) прибытия, то бронирование выбранной им путевки аннулируется в одностороннем порядке.

10. Прибытие Отдыхающего (любой категории) после расчетного часа (опоздание) без предварительного извещения Исполнителя не дает права продления курса санаторно-курортного лечения и требования на уменьшение стоимости путевки

11. Отдыхающий своевременно, до момента оказания медицинских услуг обязан информировать работников Санатория об имеющихся хронических, обостренных или возникших заболеваниях, которые могут оказать влияние или вызвать осложнения при прохождении санаторно-курортного лечения. Санаторий может отказать Отдыхающему в предоставлении медицинских услуг в случае наличия медицинских противопоказаний по состоянию здоровья.

12. Контроль за лечением осуществляет лечащий врач Отдыхающего. Все жалобы и предложения подаются Отдыхающим в письменной или устной форме администрации санатория. В случае досрочного выезда из санатория, необходимо сообщить администратору в письменной или устной форме, согласовав с лечащим врачом санатория. Необходимую информацию о графике работы отдельных кабинетов, программе отдыха, изменения в работах служб и т.п. можно получить у администратора.

13. Отдыхающим следует надлежащим образом исполнять требования работников Санатория:

- требования о времени, порядке и последовательности прохождения медицинских мероприятий и процедур, определенных курсом санаторно-курортного лечения, приходить на процедуры без опозданий за 5-10 мин. до назначенного времени;
- при неприятных ощущениях, плохом самочувствии во время процедуры сообщить медсестре и показаться лечащему врачу.
- не приносить с собой и использовать на процедурах мобильные телефоны
- требования о недопустимости приема алкогольных напитков, наркотических и психотропных средств во время прохождения Курса санаторно-курортного лечения;
- не производить самостоятельно, без согласования с лечащим врачом включения или исключения санаторно-курортных, оздоровительных и иных процедур, изменять диету и режим питания.

Необходимо помнить, что врач или медсестра – это профессионально подготовленные медицинские работники, которые посвятили свою жизнь заботе о пациентах и делают всё, чтобы пациент получил пользу от лечения, а не вред.

14. При отказе Отдыхающего от обслуживания в Санатории по уважительной причине (болезнь или смерть близких родственников, официальный отзыв из отпуска, в случае наличия заболеваний несовместимых с пребыванием в санатории), при наличии подтверждающих документов установленного образца, Санаторий обязуется возратить Отдыхающему оставшуюся неиспользованной сумму оплаченной путевки за неиспользованные дни. При досрочном отъезде без уважительной причины, возврат денежных средств производится Отдыхающему согласно условий договора на приобретение путевок и руководствуясь Приложением №1 («Положения о возврате денежных средств за дни опоздания, неполного пребывания в санатории»).

15. Неиспользованные в связи с досрочным отъездом койко-дни не переносятся из одной путевки на другую.

16. При досрочном выезде Отдыхающего из Санатория, направленного на оздоровление, отдых и лечение юридическими лицами, туристическими агентствами (через посредника), размеры возмещения денежных средств оговариваются в тексте договора, заключенного вышеуказанными организациями с Санаторием.

17. В случае нанесения материального ущерба Санаторию Отдыхающим, его ребенком или гостем, Отдыхающий обязан возместить ущерб в полном размере до момента отъезда по действующему в Санатории Прейскуранту, в соответствии с законодательством РФ. При отказе Отдыхающего возместить ущерб, Санаторий имеет право в одностороннем порядке вычесть сумму нанесенного ущерба из внесенного депозита.

18. В случае если Отдыхающий 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 досрочно выселить Отдыхающего без компенсации неиспользованных дней пребывания в санатории с сообщением о нарушении правил по месту получения путевки и потребовать возмещения причиненного ущерба. В случае неподчинения законным требованиям сотрудников Санатория, представители Санатория имеют право вызвать сотрудников полиции.

19. В случае госпитализации Отдыхающего в лечебные учреждения города оплата за нахождение в стационаре городских лечебных учреждений производится за счет средств ОМС, ДМС при наличии полиса у Отдыхающего, при отсутствии полиса, за счет Отдыхающего. На время нахождения в стационаре Отдыхающий выписывается из Санатория с выплатой ему (турфирме оплатившей путевку) стоимости услуг санатория за время пребывания в стационаре или продление путевки на время нахождения в стационаре, при предоставлении Отдыхающим справки лечебного заведения с указанием сроков.

20. Смена постельного белья в номерах санатория осуществляется 1 раз в 5 дней.. Смена полотенец в номерах любых категорий осуществляется 1 раз в три дня, либо по требованию Отдыхающего.

21. Порядок и правила проживания Отдыхающих в Санатории устанавливаются Санаторием. Отдыхающий должен ознакомиться с порядком и правилами проживания, находящимися в номере и санаторно-курортной книжке, и соблюдать их. Отдыхающий должен соблюдать правила противопожарной безопасности.

22. Нахождение Отдыхающего (сопровождающих его) на территории санатория с любыми видами оружия, взрывчатыми и отравляющими веществами запрещено. Отдыхающие, прибывшие в санаторий с оружием (в т.ч. имеющие разрешение на хранение и ношение) на территорию санатория не допускаются, им рекомендуется передача в установленном законом порядке оружия на временное хранение в ОВД по г.Кондопога (исключение составляют представители правоохранительных органов при выполнении ими служебных обязанностей).

23. Отдыхающим рекомендуется соблюдать следующие правила:

- при уходе из номера выключать свет, радио, телевизор и другие электроприборы; закрыть водопроводные краны;
- запирают на ночь дверь в номер и на балкон;
- соблюдать установленный в Санатории распорядок дня, сохранять тишину в номерах и на этажах с 22-00 до 07-00 часов;
- при возникновении чрезвычайной ситуации следовать указаниям персонала Санатория по эвакуации;
- при любом ухудшении самочувствия необходимо обратиться к работникам Санатория (врачам, медсёстрам, администраторам, горничным);
- в случае позднего возвращения в Санаторий, отдыхающий обязан заранее предупредить дежурного администратора о времени своего прибытия;
- немедленно информировать администрацию санатория в случае утери ключа от номера.

24. Отдыхающим запрещено:

- передавать ключ от номера и карту Гостя другому лицу;
- оставлять посторонних в номере в свое отсутствие;
- нарушать тишину с 22 часов вечера до 7 часов утра;
- выносить из столовой пищу, посуду и приборы;
- хранить в номере горючие и легковоспламеняющиеся материалы;
- курить в номерах и на территории санатория;
- содержать в номере животных;
- во избежание пищевых отравлений вносить на территорию санатория продукты питания и спиртные напитки;
- самостоятельно устранять возникшие неполадки в использовании электросети, электрооборудования, водопровода, канализации, сантехники и других предметов, составляющих хозяйство санатория;
- появляться в состоянии опьянения в коридорах, на лестничных площадках, в кабинетах врачей, на лечебных процедурах, на территории санатория в целом;

- включать источники звука (телевизор, радио и пр.) со слышимостью вне пределов комнаты;
- без разрешения администрации проводить в Санаторий гостей, оставлять их на ночь;
- собирать на территории Санатория растения, травы, ягоды, вносить их в номера, заламывать отростки комнатных и уличных растений.

26. За сохранность ценных вещей, оставленных вне сейфа, а также личных вещей, оставленных без присмотра, администрация санатория ответственности не несет.

27. Во избежание несчастных случаев, родителям (опекунам, попечителям) не разрешается оставлять детей в возрасте до 14 лет без присмотра во время всего срока пребывания в санатории, не допускать самостоятельное посещение ими столовой, лечебных кабинетов. В противном случае, при наступлении негативных последствий, администрация санатория ответственности не несет.

28. Гости Отдыхающих, не проживающие в Санатории, могут оставаться в номере в период с 8.00 часов до 23.00 часов. При размещении Отдыхающего в 2-х местном номере с подселением, Гость может находиться в номере только по согласованию с другим проживающим Отдыхающим.

30. При отъезде из Санатория, Отдыхающий должен уведомить Службу номерного фонда не позднее, чем за 30 минут до отъезда, сдать номер, вернуть ключ.

31. Санаторий, в соответствии с законодательством Российской Федерации, несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Отдыхающего вследствие недостатков при оказании услуг.

32. Правила проживания и предоставления санаторно-курортных услуг доступны для ознакомления всем желающим и доводятся до всех заинтересованных лиц на стойке администратора и путём размещения на информационных стендах Санатория.

33. На территории санатория действует система видеонаблюдения. Просим принять к сведению факт использования в помещениях санатория видеокамер (за исключением личных номеров и туалетных кабин).

34. Приезд, размещение для проживания или нахождение лица в Санатории для получения любых видов услуг считается безусловным согласием лица или его представителей на выполнение настоящих Правил.

Приложение № 1

к правилам проживания и предоставления
санаторно-курортных и гостиничных услуг в

Санаторий «Дворцы»

ПОЛОЖЕНИЕ

о возврате денежных средств за дни опоздания, неполного пребывания в Санатории «Дворцы»

Настоящее положение разработано с целью упорядочения вопросов возврата денежных средств за дни пребывания в санатории по санаторно-курортным путевкам, приобретенным в рамках заключенных с юридическими лицами договоров купли-продажи путевок, договоров оказания санаторно-курортных услуг, агентских договоров.

1. В случае опоздания лица, прибывшего по санаторно-курортной путевке, восстановление продолжительности лечения, указанной в путевке производится в исключительных случаях:

- болезнь во время нахождения в пути следования в Санаторий с предоставлением листка нетрудоспособности;
- в случае задержки транспортного средства по метеоусловиям или другим непредвиденным обстоятельствам (предоставление билета с отметкой о времени задержки или другого документа, подтверждающего причину опоздания обязательно);
- в других случаях опоздания, продление периода нахождения в Санатории производится при условии признания администрацией санатория причины опоздания уважительной.

2. При отъезде ранее срока окончания лечения, указанного в путевке, возврат денежных средств за неиспользованные дни производится в следующих случаях:

- при болезни, не позволяющей пройти полный курс лечения (на основании заключения лечащего врача Санатория «Дворцы»);
- при обнаружении в процессе диагностических исследований противопоказаний к лечению в Санатории «Дворцы»;
- при отъезде, вызванном чрезвычайными обстоятельствами: смерть близких родственников (на основании телеграммы, заверенной лечебным учреждением), пожара, наводнения, землетрясения и др.

3. В случае отъезда отдыхающего без уважительной причины, возврат денежных средств за неиспользованные дни производится:

- в размере 100 % от стоимости неиспользованных койко-дней.
- за 1 день до даты отъезда, указанной в путевке, возврат денег не производится.

4. В случае заезда после 15.00 часов, 21.00 часов обед, ужин (соответственно) не предоставляется, пересчет денежных средств за неиспользованное питание не производится.

Возврат денежных средств производится по письменному заявлению Клиента, заключившего договор, по предъявлении паспорта и оригинала документа об оплате Услуг. Расчет суммы возврата производит бухгалтерия санатория.

В случае направления на лечение юридическим лицом по договору (контракту), приобретение путевки через агента, деньги перечисляются юридическому лицу, агенту с которым Санаторий заключил договор. Лицу, прибывшему по путевке в Санаторий «Дворцы» от имени юридического лица, агента возврат денежных средств на руки не (может быть предоставлен только расчет суммы к возврату).