

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

Настоящие Правила разработаны на основании: Конституции Российской Федерации; Гражданского кодекса; Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ; Федерального закона от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных»; Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 27 июля 2006 года № 140-ФЗ; Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 04 октября 2012 года № 1006; Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 1997 г. № 490; Приказа Минздрава РФ от 9 декабря 1999 г. № 438 «Об организации деятельности дневных стационаров в лечебно-профилактических учреждениях»; Устава Общества; иных нормативно-правовых документов, касающихся осуществления санаторно-курортной и гостиничной деятельности.

1. ООО «Санаторий Плаза» (далее по тексту – Санаторий), руководствуясь настоящими Правилами, предоставляет отдыхающим (далее по тексту – 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. Оформление проживания Гостя в Санатории производится при предъявлении им: паспорта гражданина РФ, свидетельства о рождении для лиц, не достигших 14 лет, военного билета или удостоверения офицера для военнослужащих или иного документа удостоверяющего личность. Оформление проживания иностранных граждан производится при предъявлении следующих документов: иностранный паспорт (для стран с визовым режимом, в том числе и 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 (или ДМС), 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, она оформляется в Санатории за дополнительную плату согласно действующему прейскуранту.
5. При регистрации Гостя Санаторий оформляет в Службе приема и размещения договор возмездного оказания услуг (для физических лиц, забронировавших услуги самостоятельно), карточку Гостя, регистрационную карту. Руководствуясь Федеральным законом от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных», Гость подписывает согласие на обработку персональных данных Санаторием.
6. Гости, прибывшие в Санаторий с детьми, обязаны соблюдать утвержденные в Санатории «Правила пребывания отдыхающих с детьми и подростками».
7. При предоставлении Гостю санаторно-курортных или оздоровительных услуг ему выписывается санаторно-курортная (СКП) или оздоровительная путевка (ОЗП).

8. Полную информацию о Санатории: наименование, свидетельство о государственной регистрации, свидетельство о постановке на учет в налоговом органе, лицензию на медицинскую деятельность, свидетельство о присвоении категории 4 звезды, сертификаты на соответствие услуг питания, стоимость услуг, перечень услуг, категорию 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 в Службе приема и размещения, а также на официальном сайте Санатория www.plazaspa.net.

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

10. Санаторий оставляет за собой право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания в случаях:

- у прибывшего Гостя отсутствуют документы удостоверяющие личность, документы недействительны или просрочены, есть подозрения на то, что документы поддельные;
- Гость находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, неадекватно, агрессивно себя ведет по отношению к окружающим;
- Гость внесен в «стоп-лист» (список нежелательных Гостей);
- Гость не дает согласие на обработку персональных данных;
- Гость отказывается от подписания и соблюдения настоящих Правил;
- в других случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ и здравым смыслом.

11. При предоставлении услуг проживания в Санатории действует единый расчетный час – 12-00 часов текущих суток по местному времени; часом выезда из санатория считается – 12 часов, часом заезда в санаторий – 14 часов.

При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа. При заезде Гостя до расчетного часа (с 0.00 до 12.00 часов) при наличии свободных мест в Санатории плата за проживание не взимается. Питание Гость оплачивает согласно действующему прейскуранту.

При задержке 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 (если нет почасовой оплаты).

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

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

13. При поселении в Санаторий Гостю предлагается внести депозит на личный счет. Размер возвратного депозита составляет не менее 5000 (пяти тысяч) рублей на номер при двухместном размещении, 2500 (двух тысяч пятисот) рублей при одноместном размещении. Внесение возвратного депозита осуществляется наличными деньгами, безналичным перечислением или кредитной картой по желанию Гостя.

При выезде Гостя из Санатория неиспользованные денежные средства на депозите (по его желанию) возвращаются либо резервируются на его личном счете (при условии отсутствия нареканий к Гостю со стороны Санатория).

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

- наличными денежными средствами;
- путем использования кредитной карточки;
- путем использования депозита;

- безналичным перечислением на банковские реквизиты Санатория.

Оплата за дополнительные медицинские услуги осуществляется ежедневно с 8.00 до 19.00 в медицинских регистратурах либо в Службе приема и размещения.

Оплата Гостем всех предоставляемых услуг производится в соответствии с действующими прейскурантами, утвержденными в Санатории.

По окончании проживания в Санатории Гостю предоставляется счет на все оказанные ему дополнительные услуги.

15. При приеме медицинских процедур Гость обязан иметь при себе личный номерной электронный ключ и карту Гостя, отмечать прием процедур в кабинетах посредством считывателя (используя личный номерной ключ).

16. При назначении Гостю по медицинским показаниям дополнительного питания (диеты) в Обеденном зале Санатория организованы дополнительные рационы с 10.30 до 11.00 и с 16.00 до 17.00. Для детей до 12 лет — полдник с 16.00 до 17.00.

17. При наличии у Гостя противопоказаний по каким-либо видам медицинских процедур указанные процедуры (по согласованию с лечащим врачом Санатория и с согласия Гостя) могут быть заменены на соответствующие медицинским показаниям процедуры.

При наличии у Гостя абсолютных медицинских противопоказаний к санаторно-курортному лечению возможно оказание оздоровительных услуг с последующим перерасчетом стоимости услуг.

18. 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.

19. В случае, если Гость неоднократно или в значительном размере (свыше 5000 рублей) наносит материальный ущерб Санаторию/третьим лицам и/или в период пребывания проявляет в отношении персонала и других гостей агрессивные действия, угрожающие здоровью или имуществу других лиц; пребывает в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения в общественных помещениях Санатория, нарушает закон о запрете курения, создает помехи для отдыха других гостей, а также нарушает требования, установленные настоящими Правилами, действующим законодательством РФ, администрация Санатория имеет право прекратить договор оказания услуг в одностороннем порядке. В этом случае составляется акт по возникшему инциденту с привлечением (при необходимости) представителей компетентных органов (полиции, санитарного надзора потребнадзора и пр.) Санаторий оставляет за собой право выселить Гостя, нарушающего правила проживания, произвести ему возврат денежных средств с учетом их использования и потребовать возмещения фактически понесенных расходов при выселении Гостя из Санатория по его вине.

20. Санаторий оставляет за собой право ведения «стоп-листа», т.е. списка нежелательных Гостей, который в себя включает:

- Гостей, ранее проживающих и выселенных из Санатория;

- лиц, находящихся в розыске по данным МВД;

- лиц, внесенных в данный список собственником либо генеральным директором Санатория.

21. При досрочном отъезде Гостя, самостоятельно оплатившего свое пребывание в санатории за наличный расчет/кредитной картой, возврат денежных средств происходит в следующем порядке:

- если досрочный отъезд Гостя обоснован уважительными причинами (медицинские противопоказания, тяжелая болезнь, смерть близких родственников, отзыв с места работы по служебной необходимости, стихийные бедствия и катастрофы), подтвержденными подлинными документами установленного образца, Санаторий обязуется вернуть Гостю денежные средства, полученные за услуги, в соответствии с их фактическим использованием. В случае предоставления Гостем факсовой 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.

22. При досрочном отъезде Гостя, пребывание которого оплачено юридическими лицами, туристическими агентствами или посредниками (далее по тексту — Организация), размеры возмещения денежных средств оговариваются в рамках заключенных между Клиентом и юридическим лицом, агентством, посредниками договора.

23. При размещении Гостя, чье пребывание в Санатории оплачено по безналичному расчету Организацией по тарифу одноместного номера, дополнительное поселение Гостя в этот номер осуществляется по тарифу дополнительного места. Размещение на дополнительном месте рассчитывается от тарифа места в номере по типу путевки (программы, тура), которую выбирает Гость. 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. При дополнительном подселении к Гостю, проживающему за наличный расчет, производится перерасчет с одноместного на двухместное размещение в соответствии с действующими в Санатории тарифами.

24. В случае госпитализации Гостя в лечебные учреждения города, оплата за нахождение в стационаре городских лечебных учреждений производится при наличии полиса у Гостя за счет средств ОМС, ДМС, при отсутствии полиса — за счет Гостя.

25. Оплата за приобретенный Гостем пакет услуг может производиться как за наличный, так и за безналичный расчет. В случае оплаты услуг 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 12-ти лет размещаются в Санатории согласно утвержденным тарифам в зависимости от возраста ребенка.

26. Санаторий бесплатно предоставляет Гостю следующие виды услуг:

- вызов скорой неотложной помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции при ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды.

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

28. 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).

29. Гостям рекомендуется соблюдать следующие правила:

- при уходе из номера выключать свет, радио, телевизор и другие электроприборы;
- закрывать водопроводные краны;
- запирайте на ночь дверь в номер и на балкон;

- иметь в наличии карточку Гостя и номерной электронный ключ при входе и выходе из санатория;
- немедленно информировать администрацию Санатория в случае утраты карточки Гостя.

30. 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;
- вносить на территорию Санатория продукты питания и спиртные напитки во избежание пищевых отравлений;
- выносить продукты питания из Обеденного зала;
- загрязнять бассейн;
- курить.

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

- детям до 12 лет запрещается посещение баров и ресторанов, 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 холле Санатория;
- в случае отсутствия контроля за поведением детей и несоблюдения родителями вышеуказанных требований Правил, администрация Санатория имеет право потребовать удаления семьи из зала;
- с 09-00 до 22-00 (по решению администрации – до 23-00) для детей работает Детский клуб, игротека и детская площадка, оборудованные играми и развлечениями;
- детский клуб могут посещать дети, прошедшие осмотр врача педиатра. Без карты Гостя с отметкой врача педиатра ребенок в детский клуб не принимается;
- детям до 4-х лет посещение детского клуба разрешено только в сопровождении взрослых;
- ребенку разрешается находиться в детском клубе подряд от 1 до 1,5 часов;
- посещение детьми летней игровой площадки (батута) разрешается только в сопровождении взрослых;
- приемы пищи родителями с детьми (завтрак, обед и ужин) в Обеденном зале осуществляются в специально отведенном месте, где родители обязаны следить за поведением детей, не допускать самостоятельного перемещения детей около раздаточных столов.

32. Посещение бассейна детьми разрешается только в присутствии и под присмотром родителей. Для детей до 4-х лет предоставляется специально оборудованный детский бассейн.

Запрещается:

- самостоятельное пользование лифтом детей до 12 лет;
- оставлять детей без присмотра во время всего срока пребывания в Санатории.

В случае невыполнения настоящих правил и наступления негативных последствий в отношении детей, администрация Санатория ответственности за их здоровье не несет.

33. Лица, приглашенные в Санаторий Гостем, могут находиться на территории Санатория и в номере с 08-00 до 24-00 часов. При размещении Гостя в двухместном номере с подселением, приглашенное лицо может находиться в номере только по согласованию с другим Гостем, проживающим в этом номере.

В случае задержки в номере Гостя приглашенного лица свыше времени определенного настоящими Правилами, администрация Санатория оставляет за собой право предложить приглашенному лицу покинуть территорию Санатория либо оплатить услугу проживания в соответствии с действующим прейскурантом.

34. О своем выезде из Санатория Гость должен уведомить гостиничную службу не позднее, чем за 30 минут до отъезда, освободить номер, произвести окончательный расчет за предоставленные услуги в Службе приема и размещения, сдать ключ.

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

36. В остальном, что не прописано в настоящих Правилах, стороны руководствуются действующим законодательством РФ.