

**ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
САНАТОРНО - КУРОРТНЫХ И ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В
ООО «САНАТОРИЙ «ЦЕЛЕБНЫЙ НАРЗАН» г. КИСЛОВОДСКА**

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством РФ, в том числе:
 - 1.1.1. Закон «О защите прав потребителей» № 2300-1 от «07» февраля 1992г.,
 - 1.1.2. Постановление Правительства РФ № 490 от 25 апреля 1997г. «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ»,
 - 1.1.3. Постановление Правительства РФ от 04.10.2012г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями»
 - 1.1.4. Федеральный закон РФ от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»,
 - 1.1.5. Федеральный закон от 21.12.1994г. № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»и являются внутренним локальным нормативным актом обязательным для исполнения всеми структурными подразделениями ООО «САНАТОРИЙ «ЦЕЛЕБНЫЙ НАРЗАН».
 2. ООО «САНАТОРИЙ «ЦЕЛЕБНЫЙ НАРЗАН» (далее по тексту – «Санаторий») предоставляет отдыхающему (далее по тексту – «Гость») пакеты услуг: санаторно-курортное лечение, оздоровительные, медицинские, гостиничные услуги и т.д. (далее по тексту – «Услуги») в соответствии с разработанными Санаторием программами на основании договоров на оказание услуг, заключенных между Санаторием и Гостем, либо между Санаторием и Организацией.
 3. Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении Гостем паспорта или военного билета (иного документа удостоверяющего личность), оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность Гостя. 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 Гости, помимо документа, удостоверяющего личность, должны иметь на руках: санаторно-курортную карту, обменную путевку или ваучер, доверенность от организации (при оформлении путевки через посредника), копии платежных поручений с отметкой банка (при безналичном расчете); для детей до 14 лет – свидетельство о рождении, санаторно - курортную карту, справку об эпидокружении, полис ОМС. В случае отсутствия санаторно – курортной карты, она оформляется за дополнительную плату согласно прейскуранта на базе Санатория. Клиент обязан сообщить Санаторию достоверную информацию о наличии у него заболевания, предоставить имеющиеся данные анализов, обследований, медицинские заключения, документы, диагноз, предоставить в Санаторий другие необходимые для его обследования или лечения сведения.
 5. Размещение Гостей осуществляется, как на основании ранее произведенного бронирования, так и при обращении Гостя в службу размещения - стойку портье Санатория. При этом Санаторий гарантирует внеочередное размещение только при осуществлении гарантированного бронирования, в соответствии с порядком бронирования и аннуляции брони в Санатории. В остальных случаях размещение осуществляется в порядке очереди и при наличии мест, при полной оплате стоимости пребывания, в соответствии с выбранной программой. Размещение детей любого возраста осуществляется только с родителями.
- При регистрации Гостя в Санатории последний оформляет и выдает на руки Гостю Договор на оказание услуг, регистрационную анкету и карточку Гостя, содержащую следующую информацию:
- наименование Санатория
 - Ф.И.О. Гостя
 - категория и номер комнаты
 - дату заезда и выезда
 - тип размещения
 - адрес, контактные телефоны Санатория
- При предоставлении Санаторием Гостю санаторно - курортных, оздоровительных услуг на Гостя оформляется санаторно - курортная или оздоровительная путевка.
6. Оформление заезда и выезда Гостя в Санатории осуществляется круглосуточно.
 7. При предоставлении услуг в Санатории действует
 - единый расчетный час – 12-00 часов текущих суток по местному времени,
 - выезд из Санатория – 12 часов, заезд – 13-00 часов по местному времени (время московское).Обслуживание Гостя начинается обедом в день заезда и заканчивается завтраком в день выезда (в случае приобретения путевки с 3-х разовым питанием). В случае приобретения гостиничных услуг, в проживание включен завтрак и 1 посещение бассейна.
- При размещении Гостя до расчетного часа (с 0.00 до 12.00 часов) при наличии свободных мест, плата за проживание не взимается в случае если номер им забронирован, в случае отсутствия брони размещение допускается за дополнительную плату. Питание Гость оплачивает по действующим прейскурантам Санатория.
- 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 не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

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

9. При досрочном отъезде Гостя:

- **по уважительным причинам** (медицинские противопоказания, тяжелая болезнь, смерть близких родственников, отзыв с места работы по служебной необходимости, стихийные бедствия и катастрофы), подтвержденные подлинными (или нотариально заверенными) документами установленного образца, Санаторий обязуется возратить Гостю денежные средства, полученные за путевки в соответствии с их фактическим использованием.

В случае предоставления клиентом факсовой копии документа или телеграммы с извещением об уважительных причинах Санаторий возвращает денежные средства за неиспользованные дни за вычетом фактически понесенных расходов.

Если в течение 30 календарных дней Гость предоставит Санаторию подлинный или нотариально заверенный образец документа, подтверждающий уважительные причины, Санаторий осуществляет возврат Гостю удержанных денежных средств (фактически понесенных Санаторием расходов) на расчетный счет Гостя.

- Если досрочный отъезд клиента **не обоснован уважительными причинами**, денежные средства за неиспользованные дни возвращаются за вычетом фактически понесенных Санаторием расходов.

Для Гостей Санатория, направленных на оздоровление, отдых и лечение юридическими лицами, туристическими агентствами, согласно заключенных с Санаторием договоров на реализацию услуг, условия возмещения денежных средств за недоиспользованные дни оговаривается в тексте договора.

10. Для Гостей Санатория, у которых в процессе оказания услуг выявляются медицинские противопоказания в период оказания услуги, денежные средства подлежат возврату, за минусом цены услуги, оказанной до момента выявления данных факторов. Также по согласованию с лечащим врачом возможна замена процедур, в случае выявления медицинских противопоказаний.

11. Гость вправе расторгнуть настоящий договор в любое время, уплатив Санаторию часть цены пропорционально части оказанной услуги до получения извещения о расторжении договора и возместив Санаторию расходы, произведенные им до этого момента в целях исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены услуги.

12. Цена номера (места в номере), перечень услуг, входящих в цену номера, стоимость путевки, гостиничных услуг, питания и иных услуг утверждается приказом по Санаторию.

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.

13. 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, в случае их отсутствия – за счет средств Гостя. В случае отказа Гостя от оплаты за услуги пребывания в стационаре, средства за его пребывание в стационаре удерживаются из стоимости оплаченной путевки в Санатории. На время нахождения в стационаре Гость выписывается из Санатория с выплатой ему (или турфирме оплатившей путевку) стоимости услуг Санатория за время пребывания в стационаре при предоставлении Гостем справки лечебного заведения с указанием сроков, за минусом фактически использованных денежных средств.

14. Оплата за приобретенный Гостем пакет услуг может производиться как за наличный так и за безналичный расчет. В случае оплаты по безналичному расчету и предоставлении Гостем оригинала Доверенности от фирмы при выезде Гостю необходимо получить следующие документы: отрывной талон к путевке, счет-фактуру, акт об оказании услуг, накладную.

15. Санаторий бесплатно предоставляет Гостю следующие виды услуг:

- неотложная медицинская помощь;
- доставка в номер корреспонденции для Гостя при ее получении;
- подъем к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, комплекта посуды и столовых приборов.

16. Смена постельного белья в номерах «Стандарт» осуществляется не реже 1 раза в три дня. В номерах категории «Де люкс», «Люкс» и «Королевский люкс» ежедневно. Смена полотенец в номерах любых категорий осуществляется ежедневно.

17. Правила пребывания Гостей в Санатории устанавливаются Санаторием. Гость должен ознакомиться с порядком и правилами пребывания и соблюдать их. Гость должен соблюдать правила противопожарной безопасности, личной и имущественной безопасности.

В случае нарушения Гостем «Правил пребывания в Санатории», Санаторий имеет право в одностороннем порядке расторгнуть договор.

18. Ответственность Санатория за сохранность имущества Гостя, находящегося в помещении, предоставленном Санаторием в рамках оказания услуг, не распространяется на денежные средства, иные валютные ценности, ценные бумаги и другие драгоценные вещи, за сохранность которых Санаторий отвечает только в случае, если они были приняты на хранение Санаторием в установленном законодательством РФ порядке.

19. Санаторий в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Гостя вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный Гостю нарушением его потребительских прав.

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

21. ПРАВИЛА ПРЕБЫВАНИЯ В САНАТОРИИ:

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).

Гостям рекомендуется соблюдать следующие правила:

- при уходе из номера выключать свет, радио, телевизор и другие электроприборы;
- закрыть водопроводные краны;
- запирайте на ночь и при выходе из номера дверь в номер и на балкон;
- немедленно информировать администрацию Санатория в случае утери Карточки гостя и электронного ключа.

Гостям не рекомендуется:

- передавать ключ от номера другому лицу;
- оставлять посторонних в номере в свое отсутствие;

Гостям запрещено:

- нарушать общественный порядок, совершать общественно опасные деяния;
- появляться вне своего номера, в неопрятной, грязной одежде, нижнем белье;
- выносить из точек общепита посуду, еду, напитки, не упакованные в заводскую упаковку;
- вносить на территорию Санатория продукты питания и спиртные напитки, во избежание пищевых отравлений;
- выносить имущество Санатория;
- находиться в состоянии алкогольного и наркотического опьянения;
- хранить в номере горючие и легковоспламеняющиеся материалы;
- содержать в номере животных;
- загрязнять бассейн;
- **курение на территории Санатория, в том числе в номерах, строго запрещено, кроме специально отведенных мест: на улице, на лестничных площадках, где установлены пепельницы – урны.**

Нарушение запрета о курении на территории Санатория влечет расторжение договора на оказание услуг с Гостем в одностороннем порядке.

За нарушение Федерального закона РФ от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», Федерального закона от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности» согласно нормам Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях Гость может быть привлечен к административной ответственности в виде наложения штрафа в размере до 1 500 рублей.

Гостями, прибывшими на отдых и лечение с детьми, должны соблюдаться следующие правила:

- детям до 12 лет запрещается без присмотра родителей посещение баров и ресторанов, а также развлекательных мероприятий для взрослых после 21.00;
- во время проведения концертных программ дети могут находиться под присмотром родителей;
- детям не разрешается находиться в зоне выступления артистов, бегать и играть во время развлекательных программ;
- в случае отсутствия контроля за поведением детей и не соблюдения вышеуказанных требований, администрация Санатория имеет право потребовать удаление из зала;
- в период школьных каникул для детей работает детская комната, оборудованные играми и развлечениями, где они под присмотром опытных воспитателей могут проводить время до 22.00;
- посещение детьми бассейна разрешается только под присмотром родителей. Во время посещения бассейна детьми родители должны осуществлять строгий контроль за их поведением;
- во избежание несчастных случаев, родителям не разрешается оставлять детей без присмотра во время всего срока пребывания в Санатории;
- в случае невыполнения настоящих правил и наступления негативных последствий, администрация Санатория ответственности не несет.

Гости Отдыхающих, не проживающие в Санатории, могут оставаться в номере 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.

При отъезде из Санатория Гость должен уведомить Службу размещения или дежурного по этажу не позднее, чем за 1 час до отъезда, сдать номер, произвести окончательный расчет за предоставленные услуги в службе приема и размещения, вернуть ключ, убедиться, что в номере не осталось забытых вещей.