

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ООО санаторий «Кедровый бор»
С.В. Богданов
«15» сентября 2019 г.

Правила пребывания и предоставления санаторно-курортных услуг в ООО санаторий «Кедровый бор»

Настоящие Правила разработаны на основании: Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.03.2019) "О защите прав потребителей", Федерального закона от 23.02.2013 N 15-ФЗ (ред. от 29.07.2018) "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.03.2019); "Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях" от 30.12.2001 N 195-ФЗ (ред. от 02.08.2019) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2019); Закона РФ от 11.03.1992 N 2487-1 (ред. от 02.08.2019) "О частной детективной и охранной деятельности в Российской Федерации"; Закона Кемеровской области от 16.06.2006 № 89-ОЗ «Об административных правонарушениях в Кемеровской области»; Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных». Постановления Правительства РФ от 25.04.1997 N 490 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" и являются внутренним локальным нормативным актом обязательным для исполнения для всех служб ООО Санаторий «Кедровый бор».

1. Общие положения

1.1. ООО санаторий «Кедровый бор» (далее Санаторий) предоставляет отдыхающему (далее Гость) пакеты услуг: санаторно-курортное лечение, оздоровительные, медицинские, гостиничные, конференц - услуги и т.д.

1.2. Санаторий принимает на лечение родителей (законные представители, опекуны) с детьми от 4-х лет. Беременных женщин до 26 недель беременности с учетом пребывания в санатории.

1.3. На период нахождения в Санатории Гостям необходимо иметь при себе лекарственные препараты, назначенные лечащим врачом для регулярного применения.

1.4. Оформление Гостя осуществляется при предъявлении паспорта или военного билета, удостоверения личности, иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность Гостя.

1.5. При размещении в Санатории по санаторно-курортным путёвкам Гости, помимо документа, удостоверяющего личность, должны иметь на руках: санаторно-курортную карту, с давностью анализов не более 1 месяца, пройденной флюорографией не более 1 года, документы, подтверждающие право на получение путевки (доверенность), направление ДМС, копии платежных документов, для детей до 14 лет - свидетельство о рождении, санаторно-курортная карта с давностью анализов не более 1 месяца, справка об эпидокружении, полис ОМС.

При размещении детей до 14-ти лет по оздоровительным путёвкам и на дополнительных местах более чем на 2-х суток необходимо иметь справку об эпидокружении.

1.6. Не принимаются лица, прибывшие на отдых и лечение по чужим путёвкам, без доверенности организации выдавшей путёвку. Путёвка с исправленной Ф.И.О. должна быть заверена печатью. Обратные талоны выдаются только на Ф.И.О. фактически отдыхающего в санатории.

1.7. При регистрации Гостя в Санатории, последний оформляет и выдает на руки Гостю: договор купли-продажи путевок.

При заключении договора с организациями, договор купли-продажи путевок заключается непосредственно с организацией.

При предоставлении Санаторием Гостю санаторно-курортных, оздоровительных услуг на Гостя оформляется санаторно-курортная (СКП) или оздоровительная путевка (ОЗП). После оформления всех документов и при условии полной оплаты услуг, администратор размещает Гостя по жилым корпусам санатория. Право выбора конкретного номера, принадлежащего к выбранной Гостем категории, остается за администрацией Санатория.

1.8. Переход из номера в номер возможен только по согласованию с Администрацией Санатория, которая так же имеет право при необходимости переводить Гостя в другие номера соответствующие по классу, комфортности и стоимости путевки.

1.9. Заезд (выезд) Гостя производится по датам строго указанным в санаторно-курортных путевках, в соответствии с установленным в Санатории расчетным часом. Расчетный час в санатории – в день заезда 8-00ч., в день выезда – 20-00ч. При выезде из Санатория Гость должен уведомить горничную или дежурного администратора Санатория не позднее, чем за 30 минут до отъезда, сдать номер, произвести окончательный расчет за предоставленные услуги в службе приема и размещения, вернуть ключ.

1.10. При заезде отдыхающего раньше срока указанного в путевке и в случае несвоевременного выезда из санатория, плата за проживание взимается согласно действующему прейскуранту цен.

1.11. Отдыхающим в санатории предоставляются следующие виды бесплатных услуг:

- вызов скорой помощи;
- услуги процедурного кабинета (оказание помощи первой необходимости);
- встреча и доставка в дни массовых заездов и выездов на ж/д и авто вокзалы г. Кемерово транспортом санатория;
- посещение всех культурно-массовых мероприятий, проводимых в санатории;
- услуги библиотеки;
- посещение спортивного зала.

1.12. Гость имеет право воспользоваться платной автостоянкой.

1.13. Сопровождающие гостя могут находиться на территории санатория до 22-00ч. За дополнительную плату согласно действующего прейскуранта цен.

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

1.15. Санаторий имеет право устанавливать плату за услуги по бронированию номера, которые входят в стоимость путевки, в размере 10 % от общей стоимости путевки. В случае отказа Потребителя оплатить бронь, его размещение в Санатории производится на общих основаниях. Бронь снимается в случае отсутствия подтверждения оплаты за услуги в течение 10 календарных дней от даты бронирования, в случае отсутствия другой письменной договоренности.

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

1.17. При отказе Гостя от обслуживания в Санатории (в случае уважительной причины) Санаторий обязуется возвратить Гостю оставшуюся неиспользованную сумму оплаченной путевки (тура, пакета услуг) в соответствии с фактическим расходованием денежных средств, со следующего дня.

1.18. В период пребывания в Санатории Гость может производить оплату за приобретаемые дополнительные услуги – наличными и безналичными (банковские карты) денежными средствами, в кассах санатория.

1.19. В случае нанесения материального ущерба Санаторию, Гость обязан возместить его в полном размере до момента отъезда по действующему в Санатории Прейскуранту.

1.20. Санаторий имеет право выселить Гостя за неисполнение обязательства сделки, которое будет выражено в нарушении условий настоящих правил. В случае выселения Гостя, за нарушение Правил пребывания и предоставления санаторно-курортных и гостиничных услуг в ООО Санаторий «Кедровый бор», денежные средства не возвращаются и удерживаются в счет неустойки.

1.21. В отдельных случаях при наличии у Гостя абсолютных медицинских противопоказаний к санаторно-курортному лечению, возможен перевод на ОЗП по решению Главного врача Санатория, с последующим перерасчетом денежных средств.

1.22. В случае если по результатам проведенного первичного обследования были выявлены противопоказания для проведения санаторно-курортного лечения, а обследование Гостя амбулаторным врачом перед приездом в санаторий, таких противопоказаний не содержат, Санаторий вправе выписать Гостя. При этом Санаторий компенсирует Гостю 100% (сто процентов) оплаченной суммы.

1.23. Прейскурант цен и перечень услуг (медицинские, проживание, питание и пр.) утверждается директором Санатория.

1.24. При размещении Гостя по тарифу одноместного номера дополнительное поселение гостей в этот номер осуществляется по тарифу дополнительного места, согласно действующего прейскуранта цен.

1.25. 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 стоимости услуг санатория за время пребывания в стационаре, при предоставлении Гостем справки лечебного заведения с указанием сроков, за минусом использованных денежных средств. Расходы по доставке в лечебное учреждение и обратно осуществляется за счет средств Гостя.

1.26. Смена постельного белья в номерах санатория осуществляется не реже 1 раза в 5 дней. Смена полотенец не реже 1 раз в 3 дня, согласно требованиям к услугам, предоставляемых в коллективных средствах размещения (ГОСТ Р 51185-2008). Смена постельного белья и полотенец может происходить и чаще, например, при сильном загрязнении.

1.27. Уборка номеров производится ежедневно.

1.28. Порядок и правила проживанияGuest в Санатории устанавливаются Санаторием. Гость должен ознакомиться с порядком и правилами проживания и соблюдать их. Гость должен соблюдать правила противопожарной безопасности. При заезде в санаторий, гость расписывается в журнале ознакомления, таким образом, соглашаясь с правилами пребывания.

1.29. Нахождение Гостя (сопровождающих его) на территории санатория с любыми видами оружия, взрывчатыми и отравляющими веществами запрещено.

1.30. Лечение по путевкам назначается лечащим врачом, который осуществляет первичный прием в день приезда, и контролирует все время пребывания Гостя в Санатории, при условии прибытия в Санаторий до 12:00 (местного времени). В случае приезда Гостя после 12:00 (местного времени), его первичный прием осуществляется лечащим врачом на следующий день.

1.31. При выявлении неисправностей сантехники, телевизора, холодильника и других бытовых приборов своевременно сообщить горничной или дежурной по этажу.

1.32. Гость обязан соблюдать режим дня, выполнять назначения и рекомендации лечащего врача.

1.33. Назначенные лечащим врачом и пропущенные медицинские процедуры не восстанавливаются, деньги за них не возвращаются.

1.34. Гости санатория должны быть вежливыми и соблюдать тишину.

1.35. В целях недопущения террористических актов, предотвращения административных правонарушений, а так же хищения имущества Санатория, в соответствии со ст. 12.1 Закона РФ от 11.03.1992 N 2487-1 (ред. от 02.08.2019) "О частной детективной и охранной деятельности в Российской Федерации", лицо, управляющее транспортным средством, обязано предъявить транспортное средство к осмотру, по первому требованию сотрудника охранного предприятия на въезде/выезде Санатория, а также при необходимости, предъявить на осмотр вносимого на объект охраны – Санаторий (выносимого с объектов охраны) имущества.

1.36. Оставленные транспортные средства вне специализированной автостоянки санатория, препятствующие осуществлению хозяйственной деятельности санатория, а так же въезду и выезду автотранспорта экстренных служб, незамедлительно эвакуируются специальными службами. Затраты на эвакуацию транспортного средства (вызов эвакуатора), оплачивает лицо, оставившее транспортное средство в неполюженном месте.

2. В Санатории не допускается

2.1. Содержание в номерах животных и птиц;

2.2. Проживание в номере лиц, не внесенных в путевки и незарегистрированных в Санатории;

2.3. Приглашение гостей на территорию Санатория без предварительного уведомления для оформления разового пропуска;

2.4. Пребывание посторонних после 23:00 часов;

2.5. После 22:00 часов запрещается:

- пользование в номерах усилительной звуковой аппаратурой;
- громкое пение, смех, крики;
- работа телевизора в громком режиме.

2.6. Нарушать тишину после 22-00 часов до 08-00 часов (закон Кемеровской области №89-ОЗ от 16.06.2006г.), покидать корпус после 24-00 часов.

2.7. Пользование в номерах электронагревательных приборов;

2.8. На основании Федерального закона от 23.02.2013 N 15-ФЗ (ред. от 29.07.2018) "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.03.2019), курение табачных изделий на территории санатория, в том числе в номерах, в коридорах, на лестничных клетках, площадках перед лифтами, медицинских кабинетах, обеденном зале, вестибюльном холле, строго запрещено.

2.8.1. В соответствии со ст. 20.20. "Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях" от 30.12.2001 N 195-ФЗ (ред. от 02.08.2019) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2019) ***Потребление (распитие) алкогольной продукции либо потребление наркотических средств или психотропных веществ, новых потенциально опасных психоактивных веществ или одурманивающих веществ, строго запрещено.***

2.9. Самовольное разжигание костров на территории санатория в необорудованных местах.

2.10. Загрязнение территорий и помещений санатория. Мусор выкидывать в специально установленные на территории санатория урны.

2.11. Детям до 12 лет запрещается без присмотра родителей посещение развлекательных мероприятий для взрослых после 21.00. 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 родителей и их детей.

Посещение детьми бассейна разрешается только под присмотром родителей. Во время посещения бассейна детьми родители должны осуществлять строгий контроль за их поведением.

Посещение детской комнаты в часы работы, детям до 5 лет только под присмотром родителей.

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.

2.12. Передавать ключ от номера другим лицам.

2.13. Оставлять посторонних в номере в свое отсутствие.

2.14. Хранить в номере горючие и легковоспламеняющиеся материалы.

2.15. Вносить на территорию санатория продукты питания и спиртные напитки, во избежание пищевых отравлений.

2.16. Загрязнять бассейн.

2.17. Находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

2.18. Посещать общественные места (кроме пляжа) в купальных костюмах.

2.19. Производить противоправные действия в отношении работников санатория.

ВАЖНО:

В день массового выезда:

Предоставить Администратору (лечебный корпус):

- талон на проживание (выдача - в корпусе у дежурного);

- талон на питание (**выдача** - у администратора столовой и кафе – бара);

Получить пакет возвратных документов у Администратора (лечебный корпус).

Гостям рекомендуется соблюдать следующие правила:

- при уходе из номера выключать свет, радио, телевизор и другие электроприборы;

- закрыть водопроводные краны;

- запирать на ночь дверь в номер и на балкон;

- немедленно информировать администрацию санатория в случае утери ключа от номера.

Санаторий не несет ответственности за ценные вещи (денежные средства, драгоценности и т.д.) оставленные в номере.

Санаторий не несет ответственности за неблагоприятные последствия, наступившие в результате нарушения правил техники безопасности и противопожарной безопасности, а так же при нарушении техники безопасности при посещении пункта проката, медицинских процедур.

Книга отзывов и предложений хранится в службе приема и размещения у дежурного администратора и выдается по просьбе отдыхающих. Жалобы и заявления граждан рассматриваются администрацией санатория в соответствии с действующим законодательством РФ.

Гость, дает согласие на обработку необходимых персональных данных, в объеме и способами, указанными в п.1,3 ст.3, ст.11 Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных», для целей исполнения обязательств Санатория перед Гостем, исходя из предоставляемых пакетов услуг.