



УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «Санаторий «Тарханы»
Е.Б. Михайлюк
«05» _____ 2022г.

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ, ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ И САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ УСЛУГ В ООО «САНАТОРИЙ «ТАРХАНЫ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. ООО «САНАТОРИЙ «ТАРХАНЫ» (далее - Санаторий) настоящими Правилами предоставления гостиничных, оздоровительных и санаторно-курортных услуг (далее по тексту — Правила) регламентируют порядок предоставления услуг «Потребителю» (Гостю) – гражданину или юридическому лицу, имеющему намерение заказать либо заказывающему и использующему услуги, оказываемые Санаторием.

1.2. Санаторий оказывает услуги по месту нахождения: 357 500 Ставропольский край, г. Пятигорск, ул. Карла Маркса, 14.

1.3. Настоящие Правила разработаны на основании:

- Конституции Российской Федерации;
- Гражданского кодекса Российской Федерации;
- 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 гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1853;
- Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006;
- Иных нормативно-правовых документов, касающихся осуществления санаторно-курортной, оздоровительной, медицинской и гостиничной деятельности.

Настоящие Правила регулируют отношения между Санаторием и Гостями, распространяются на всех без исключения граждан (гостей, потребителей, посетителей, клиентов), проживающих и находящихся на территории ООО «Санаторий «Тарханы».

1.4. Настоящие Правила обязательны для исполнения, в том числе при заказе услуг юридическими лицами для физических лиц, при заказе услуг для группы лиц, для организованных групп.

1.5. Администрация санатория ООО «Санаторий «Тарханы» вправе в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила. Изменения в Правила вступают в силу с момента их размещения на информационном стенде санатория и (или) на сайте в сети Интернет - www.tarhani-kmv.ru, или с даты, указанной в настоящих Правилах.

1.6. Гость обязуется самостоятельно ознакомиться с указанными изменениями к правилам до момента оплаты услуги. Настоящие Правила размещены на сайте в сети Интернет www.tarhani-kmv.ru и на информационном стенде Санатория.

1.7. Правила предоставления санаторно-курортных, оздоровительных и гостиничных услуг Санатория утверждаются приказом директора Санатория.

1.8. Режим работы Санатория — круглосуточный.

2 ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ.

2.1. Гость самостоятельно формирует заявку на бронирование санаторно-курортных, оздоровительных и/или гостиничных услуг и направляет ее в адрес Санатория одним из следующих способов:

- путем заполнения электронной формы «Online-бронирование» на официальном сайте Санатория www.tarhani-kmv.ru;
- по электронной почте на эл. адрес sales@tarhani-kmv.ru;
- по телефонам, указанным на официальном сайте Санатория www.tarhani-kmv.ru;
- через Агента (третьи лица, от имени которых поступает заявка);
- почтовой связью или иным способом отправляется письменная заявка на заключение договора на оказание санаторно-курортных оздоровительных и/или гостиничных услуг с указанием условий пребывания в Санатории.

2.2. Санаторий подтверждает бронирование номера путем выставления счета-подтверждения в соответствии с заявкой Гостя. Оплачивая счет в течение пяти банковских дней, Гость подтверждает свои намерения и соглашается с условиями бронирования, указанными в счете-

подтверждении (программа санаторно-курортного лечения, оздоровительных и/или гостиничных услуг, выбранная категория номера и условия питания, дата пребывания). С момента поступления оплаты на расчетный счет Санатория бронирование номера является гарантированным для Гостя.

2.3. При гарантированном бронировании Санаторий ожидает Гостя до 09 часов 00 минут дня, следующего за днем заезда.

2.4. Отмена индивидуального бронирования в срок менее 14 суток до даты заезда: санаторий имеет право произвести начисление (удержание) штрафных санкций в размере фактически понесенных расходов. Санаторий вправе удержать компенсацию из средств, подлежащих возврату Заказчику.

2.5. При досрочном отъезде/отмене брони гостя, уважительными причинами, подтвержденным подлинными (или нотариально заверенными) документами установленного образца, считаются: тяжелая болезнь; смерть близких родственников; отзыв с места работы по служебной необходимости; стихийные бедствия и катастрофы. Предварительно информация принимается Санаторием в виде копии документа с извещением об уважительных причинах. Если в течение 30 (тридцати) календарных дней Гость предоставит Санаторию подлинный или нотариально заверенный образец документа, подтверждающий уважительный характер причины отъезда, Санаторий осуществит возврат удержанных денежных средств (фактически понесенных Санаторием расходов) на расчетный счет Заказчика.

2.6. В случае заезда Гостя позже установленного срока, указанного в Заявке, Санаторий не продлевает срок действия оказания санаторно-курортных услуг/услуг по размещению, возврат денежных средств за дни опозданий не производится. При нарушении сроков заезда Гостя, указанных в Заявке, Санаторий не гарантирует размещение Гостей в указанной категории номеров, а размещает на имеющиеся свободные места с перерасчетом стоимости услуг, в случае предоставления номеров другой категории.

2.7. Для возврата денежных средств по аннулированным заявкам и образовавшимся переплатам (уменьшение стоимости, претензия и др.) Гость должен обратиться в отдел продаж и маркетинга Санатория с письменным заявлением (шаблон заявления отправляет отдел продаж и маркетинга Санатория с обязательным указанием в теме письма: "Заявление на возврат (указать номер счета-договора)", либо отправляется почтовым отправлением на адрес: Ставропольский край, г. Пятигорск, ул. Карла Маркса, 14. К заявлению прилагают следующие документы: копию платежного поручения, подтверждающего оплату с расчетного счета Гостя, чеки платежных терминалов, квитанции об оплате; подтверждение бронирования/аннуляции; заявление на возврат наличными; копию паспорта гражданина Российской Федерации. Полученное заявление на возврат рассматривается в течение 10 банковских дней. После проверки Гостю в ответ отправляется письмо о возможности оплаты и дате возврата. Перечисление денежных средств будет осуществлено в течение 14 (четырнадцати) календарных дней после положительного ответа.

2.8. В случае бронирования по специальным тарифам могут применяться особые условия аннуляции Гарантированного бронирования, которые определяются правилами специального тарифа.

2.9. Право выбора корпуса, этажа, номера комнаты, предоставляемых Гостю, остается за Санаторием.

3 ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ И ЗАСЕЛЕНИЯ

3.1. Санаторий имеет право заключать с юридическими и физическими лицами договоры на бронирование свободных мест и предоставление санаторно-курортных, оздоровительных, гостиничных услуг.

3.2. При заезде в Санаторий, договор на предоставление санаторно-курортных, оздоровительных, гостиничных услуг заключается с каждым Гостем.

3.3. Общее количество проживающих Гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере.

3.4. Оформление проживания Гостя в Санатории производится при предъявлении Гостем: паспорта гражданина РФ, дети до 14 лет - свидетельства о рождении. Оформление проживания иностранных граждан производится при предъявлении следующих документов: заграничный паспорт (для стран с визовым режимом, в том числе и виза), миграционная карта.

3.5. Документом, удостоверяющий личность являются:

- свидетельство о рождении для лица, не достигшего 14-ти летнего возраста;
- паспорт гражданина РФ;
- паспорт гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина РФ до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ;
- паспорт, удостоверяющий личность гражданина РФ за пределами РФ (для лица, постоянно проживающего за пределами РФ);
- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешение на временное проживание лица без гражданства;

- вид на жительство лица без гражданства.

3.6. При размещении в Санатории по санаторно-курортным путевкам гость должен иметь при себе:

- Справку об эпидемиологическом окружении (об отсутствии контактов с вероятными больными COVID-19 за последние 14 дней), выданную не ранее, чем за 3 дня до даты отъезда в санаторий.

- Ваучер от Агента (для гостей, которые едут через туроператоров) Счетподтверждение/подтверждение бронирования (для гостей, которые едут самостоятельно как физические лица). Обменный бланк путевки (для гостей, которые едут от предприятий).

- Санаторно-курортная карта 072/у (для взрослых) и 076/у (для детей). Срок действия санаторно-курортной карты 60 дней с момента получения.

При отсутствии санаторно-курортной карты назначение лечения будет отсрочено на время, необходимое для оформления санаторно-курортной карты в условиях санатория – 3 рабочих дня, в т.ч. помимо праздничных и выходных дней. Стоимость санаторно-курортной карты оплачивается дополнительно. Обязательным требованием для оформления санаторно-курортной карты является предоставление флюорографии или рентгенографии легких. Снимки действительны в течение года.

- Полис ОМС и ДМС (при наличии).

- для детей от 1 года до 4 лет – полис ОМС или ДМС, анализ на энтеробиоз (давностью не более 3 месяцев от даты получения), заключение врача-дерматолога об отсутствии кожных заболеваний, справку о прививках, справку об эпидокружении (давностью не более 3 дней от даты получения) об отсутствии контактов с инфицированными больными по месту жительства, в детском дошкольном учреждении;

- для детей от 4 до 14 лет – санаторно-курортную карту (давностью не более 2 месяцев от даты получения), полис ОМС или ДМС, анализ на энтеробиоз (давностью не более 3 месяцев от даты получения), заключение врача-дерматолога об отсутствии кожных заболеваний, справку о прививках, справку об эпидокружении (давностью не более 3 дней от даты получения) об отсутствии контактов с инфицированными больными по месту жительства, в детском дошкольном учреждении или школе.

- Согласие законного представителя (одного из них) в случае, если дети выезжают не со своими родителями (усыновителями, опекунами). Это условие распространяется даже на близких родственников, бабушек и дедушек!

В согласие должно быть включено:

- наименование документа

- место оформления документа (населенный пункт, край, область, республика, автономная область, автономный округ полностью);

- число, месяц и год подписания прописью. В случае отсутствия даты документ не пригоден.

- Ф.И.О. (отчество - при наличии) полностью, место жительства (при наличии) законного представителя, дающего согласие на сопровождение ребенка, а также по возможности – его дату рождения и паспортные данные;

- Ф.И.О. (отчество - при наличии) полностью, место жительства сопровождающего лица (при наличии), а также по возможности - его дату рождения и паспортные данные;

- Ф.И.О. (отчество - при наличии), дату рождения ребенка, данные свидетельства о рождении;

- Полномочия сопровождающего лица (например, право перевозить ребенка всеми видами транспорта, размещать в гостиницах, представлять интересы ребенка в государственных, муниципальных и иных органах). Если сопровождающий наделяется полномочиями только для конкретной поездки, необходимо отразить ее цель, маршрут и период;

- Срок действия документа. Если он не указан, то документ сохраняет свою силу в течение года со дня его подписания.

3.7. При предоставлении Гостю санаторно-курортных или оздоровительных услуг ему выписывается санаторно-курортная путевка (СКП) или оздоровительная путевка (ОЗП).

3.8. При регистрации Гостя Санаторий оформляет 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 Санатория.

3.9. Во исполнение Закона от 18 июля 2006 г. № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», администрация Санатория производит оформление и направление уведомления о прибытии иностранного гражданина или лица без гражданства в место пребывания на территории Российской Федерации.

3.10. Администрация Санатория не предоставляет услуги по временному проживанию иностранным гражданам и лицам без гражданства при отсутствии документов, подтверждающих их законное нахождение на территории РФ, в соответствии с Законом от 18 июля 2006 г. № 109-ФЗ.

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

- наличными денежными средствами;

- банковскими картами MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro, Visa, Visa Electron, МИР

- безналичным перечислением на банковские реквизиты Санатория.

3.12. Оплата за предоставленные услуги осуществляется согласно действующему прейскуранту на услуги, утвержденному приказом директора ООО «Санаторий «Тарханы».

3.13. При предоставлении услуг проживания в Санатории действует единый расчетный час — 09-00 часов текущих суток по местному времени, при этом:

- часом выезда из Санатория считается до 09:00 текущих суток по местному времени;
- часом заезда в Санаторий с 11:00 текущих суток по местному времени.

3.14. При проживании не более суток (24 часов) оплата взимается за сутки.

3.15. В случае гарантированного бронирования при опоздании на сутки взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за 1 сутки.

3.16. При опоздании более чем на сутки, бронирование аннулируется. В этом случае размещение в Санатории производится в порядке общей очереди при наличии свободных номеров. Администрация Санатория оставляет за собой право взять оплату за фактический простой номера, но не более чем за 1 сутки.

3.17. При негарантированном бронировании или при поселении «от стойки», размещение гостя до расчетного часа производится только при наличии свободных от брони номеров. Плата за проживание взимается за сутки.

3.18. При необходимости продления проживания в Санатории, Гость может обратиться в отдел продаж и маркетинга не позднее чем за 2 часа до расчетного часа. При наличии свободных мест в Санатории срок проживания может быть продлен.

3.19. При продлении проживания в Санатории Гость оплачивает 100% стоимости проживания за продленный период.

3.20. Ранний заезд и поздний выезд:

- ранним заездом Гостя считается заезд Гостя в номер в Санатории ранее расчетного часа (до 11:00 текущих суток по местному времени). При раннем заезде Гостя (с 00:00 до 11:00 текущих суток по местному времени) размещение Гостя производится только при наличии в Санатории свободных от брони номеров. Плата за номер за период от времени заселения до времени заезда взимается в размере 50% от тарифа гостиничного размещения для занимаемого номера. Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание 100% от гостиничного тарифа для занимаемого номера

- поздним выездом считается выезд Гостя из номера в Санатории позже расчетного часа (09:00 текущих суток по местному времени). При позднем выезде гостя плата за проживание взимается согласно действующему прейскуранту.

При досрочном отъезде Гостя, возврат денежных средств происходит в следующем порядке:

- по уважительным причинам (тяжелая болезнь, смерть близких родственников, отзыв с места работы по служебной необходимости, стихийные бедствия и катастрофы), подтвержденные подлинными документами установленного образца, Санаторий обязуется осуществить возврат Гостю денежных средств, полученных 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.

3.21. При досрочном выезде Гостя из Санатория, направленного юридическими лицами, туристическими агентствами или посредниками (далее по тексту - Организация) размеры возмещения денежных средств оговариваются в рамках, заключенных между Гостем и юридическим лицом, агентством, посредниками договора.

3.22. 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.

3.23. 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.

3.24. 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 3 звезды, стоимость услуг, перечень услуг, категория номеров с их описанием, перечень и стоимость дополнительных услуг, сведения о порядке и форме оплаты, 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 информация согласно требованиям действующего законодательства РФ, Гость может получить в Санатории, а также на официальном сайте Санатория.

4. КУРОРТНЫЙ СБОР

4.1. В соответствии с Федеральным законом о проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры в республике Крым, Алтайском крае, Краснодарском крае и Ставропольском крае № 214 от 29.07.2017г. взимается плата за пользование курортной инфраструктурой (курортный сбор).

Размер курортного сбора в Ставропольском крае - 50 рублей в сутки с человека. Сумма курортного сбора, подлежащая уплате, не включается в стоимость проживания.

4.2. Плательщиками курортного сбора являются физические лица, достигшие 18 лет, проживающие в Санатории более 24 часов.

4.3. Вышеуказанными нормативными актами установлены льготные категории лиц, освобождённых от уплаты курортного сбора.

4.4. Перечень льготных категорий, подробные условия взимания курортного сбора, условия об ответственности за неуплату курортного сбора и иная информация содержится в тексте вышеуказанных нормативных актов, тексты которых доступны у администраторов отдела продаж и маркетинга.

5. ПРАВИЛА ПРЕБЫВАНИЯ В САНАТОРИИ С ДЕТЬМИ И ПОДРОСТКАМИ

5.1. Гости, прибывшие в Санаторий с детьми, должны соблюдать настоящие Правила пребывания в Санатории с детьми и подростками.

5.2. Дети до 18-ти лет размещаются в Санатории согласно утвержденным тарифам в зависимости от возраста ребенка.

5.3. Для игр и развлечений детей в Санатории организована детская игровая комната. С Правилами посещения детской игровой комнаты можно ознакомиться на территории Санатория, на официальном сайте, в игровой комнате.

5.4. На территории Санатория запрещается:

- самостоятельное использование лифтов, детьми в возрасте до 14 лет без сопровождения взрослых;
- нахождение детей в возрасте до 14 лет без сопровождения взрослых в гостевых зонах Санатория, на лестничных площадках, маршах и балконах;
- посещение детьми в возрасте до 14 лет без сопровождения взрослых обеденного зала и иных точек общественного питания;

5.5. Приемы пищи родителей с детьми (завтрак, обед и ужин) в обеденном зале по типу питания «меню- заказ» осуществляются в специально отведенном месте, где родители обязаны следить за поведением детей, не допускать самостоятельного перемещения детей в зоне раздаточных столов.

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

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ

6.1. Гость обязан:

- соблюдать установленный Санаторием порядок проживания и порядок оплаты предоставленных услуг;
- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Санатория;
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Санатория в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по ценам Прейскуранта Санатория на день обнаружения ущерба. В случае возмещения ущерба составляется Акт о возмещении ущерба в 2-х экземплярах;
- не беспокоить других гостей, проживающих в Санатории, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Санатории;
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Санатория;
- при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер Санатория (ст. 33 ФЗ № 252 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 г.);
- строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов задымления, и/или пожара;
- при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- при выезде из Санатория произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить дежурного Администратора отдела продаж и размещения о своем выезде и сдать ключ;
- по истечении оплаченного срока проживания - освободить номер;
- гость при обнаружении недостатков в оказанной услуге может потребовать безвозмездного устранения недостатков;
- в случае если при выезде из номера одного гостя, второй гость остается проживать один на койко-месте в номере, Санаторий имеет право: подселить на освободившееся койко-место другого гостя; сделать

предложение по переселению на койко-место в номер к другому гостю, при несогласии гостя на подселение или переселение, потребовать доплату за одностороннее проживание до конца срока проживания гостя.

6.2. Гостю запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору предоставления услуг), а также передавать им ключ от номера;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть;
- открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, имеющегося у гостей Санатория, в том числе при исполнении ими служебных обязанностей, а также специальных средств снаряжения. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Санатория предоставить документы, удостоверяющие данное право;
- хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия;
- пользоваться электронагревательными приборами;
- курить на территории Санатория (в том числе, но не ограничиваясь этим в номере Санатория, в коридорах Санатория, в общественных зонах Санатория). Для целей настоящих Правил под курением понимается процесс вдыхания дыма и/или пара, любого происхождения, (в том числе, но не ограничиваясь этим: дыма и/или пара возникающего в результате горения (тления) табака и/или курительных смесей растительного и/или химического происхождения; дыма и/или пара, возникающего при использовании электронных систем, электронных сигарет и иных устройств, продуцирующих аэрозоль и/или пар и/или дым путём нагревания жидкости; дыма и/или пара, возникающего при использовании устройств табака/курительных смесей; дыма и/или пара, возникающего при использовании иных устройств;
- распитие спиртных напитков, а также нахождение в состоянии алкогольного опьянения;
- самостоятельно переставлять мебель в номере;
- выносить продукты питания из обеденного зала. Вынос продуктов разрешен в одноразовой посуде с уведомления администрации обеденного зала в случае плохого самочувствия кого-либо из гостей;
- нарушать покой проживающих гостей;
- находиться в общественных зонах на территории Санатория с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое;
- проводить в Санаторий посетителей без регистрации у администратора отдела продаж и маркетинга;
- держать в номере животных, птиц, рептилий, насекомых и пр.
- посещать крытый бассейн при условии соблюдения «Правил посещения бассейна ООО «Санатории «Тарханы».

6.3 Гость имеет право проводить в Санаторий лиц, посещающих гостя. Приглашенным посетителям разрешается посещение Санатория с 8:00 до 23:00 по местному времени. При этом необходимо предъявить на пропускном пункте документ, удостоверяющий личность приглашенного. В случае отсутствия документа, удостоверяющего личность, посетитель на территорию Санатория не допускается. Приглашенный посетитель несет материальную ответственность за нанесенный им ущерб Санаторию (в соответствии со ст. 1064 Гражданского кодекса РФ часть 2).

6.4. В случае нарушения условий, указанных в настоящем пункте, Санаторий вправе прекратить оказание услуг в одностороннем порядке.

7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АДМИНИСТРАЦИИ САНАТОРИЯ

7.1. Санаторий обязан обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию гостей: правила предоставления санаторно-курортных, оздоровительных и/или гостиничных услуг и полную информацию об услугах, оказываемых Санаторием, форме и порядке их оплаты.

7.2. Санаторий предоставляет гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой медицинской помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер адресованной Гостю корреспонденции, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- пользование бассейном;
- пользование детской игровой комнатой;
- пользование гладильными принадлежностями;
- подключение к Интернету (Wi-Fi);
- вызов такси.

7.3. Санаторий вправе произвести замену предоставленного гостю номера в Санатории в случае выявления необходимости осуществления в занимаемом гостем помещении экстренных ремонтных, санитарно - эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

7.4. Санаторий имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из Санатория в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и

предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.

7.5. Вещи, оставленные гостем в номере, подлежащем освобождению, по истечении оплаченного срока проживания по заключенному договору предоставления санаторно-курортных, оздоровительных и/или гостиничных услуг, помещаются Санаторием на хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение с возложением на потребителя всех расходов по их содержанию. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Санатория в присутствии сотрудников службы охраны Санатория. Гость ставится в известность о предстоящем мероприятии при условии, что Администрация Санатория располагает информацией о месте его нахождения.

7.6. Санаторий вправе отказать в обслуживании гражданам, состояние которых имеет признаки опьянения, и/или поведение которых может создать неудобства для Гостей Санатория.

7.7. В случае грубого нарушения Правил поведения или техники безопасности со стороны Гостя, администрация Санатория имеет право отказать ему в дальнейшем пребывании в Санатории с Обязательным составлением Акта по данному инциденту и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.

7.8. За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, банковских и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других драгоценных вещей, не сданных на хранение, Санаторий ответственности не несет.

7.9. В случае обнаружения забытых вещей Санаторий немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Санаторий хранит забытую Гостем в Санатории вещь в течение одного года с момента составления Акта о забытых вещах. Ценные вещи, крупные суммы денег хранятся в течение 2-х лет.

7.10. Санаторий не несет ответственности за состояние здоровья Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Санатория.

7.11. Санаторий обеспечивает полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качества предлагаемых услуг Санатория.

7.12. Санаторий обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях Санатория.

7.13. Санаторий обязуется не проводить шумных мероприятий после 23.00, за исключением заранее оговоренных праздников и развлекательных программ.

7.14. Санаторий обязуется своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде Санатория.

8. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

8.1. Платные медицинские услуги на территории Санатория оказываются Гостю на основании договора об оказании платных медицинских услуг, заключаемого между Гостем и Санаторием.

9. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

9.1. Книга отзывов и предложений находится у администраторов отдела продаж и маркетинга и выдается по первому требованию гостя.

9.2. Требования и жалобы Гостя рассматриваются не позднее 30 календарных дней со дня подачи жалобы.

9.3. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении.

9.4. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте, составляется акт, подписанный Гостем и уполномоченным лицом Санатория, в 2-х экземплярах с указанием в нем всех замечаний.

9.5. При отсутствии упомянутого выше акта, требования Гостя считаются необоснованными.

9.6. Отношения Гостя и Санатория по предоставлению Гостю услуг в соответствии с настоящими Правилами регулируются законодательством Российской Федерации.

9.7. Все споры, возникающие между Гостем и Санаторием, разрешаются предпочтительно путем переговоров. Претензионный порядок урегулирования споров обязателен. Сторона, получившая претензию, обязана направить другой Стороне ответ на претензию в течение 30 календарных дней от даты ее получения. Неурегулированные споры подлежат разрешению в суде общей юрисдикции по месту исполнения договора, указанного в п. 1.2. настоящих Правил.

10. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

10.1. Гость информирован и согласен с тем, что в соответствии с требованиями антитеррористической защищенности в Санатории ведётся видеонаблюдение. Система видеонаблюдения оборудована средствами записи звука.

10.2. Санаторий отвечает перед Гостем за утрату, недостачу или повреждение его вещей, внесенных в гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей. Внесенной в Санаторий считается вещь, вверенная работникам Санатория, либо вещь, помещенная в гостиничном номере или ином предназначенном для этого месте.

10.3. Санаторий отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были приняты Санаторием на хранение либо были помещены Гостем в предоставленную Санаторием за дополнительную плату депозитарную ячейку.

Санаторий освобождается от ответственности за не сохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к депозитарной ячейке без ведома Гостя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

10.4. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Санатория. В противном случае Санаторий освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

11. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПРАЧЕЧНОЙ И ХИМЧИСТКИ

11.1. Гость, проживающий в номере Санатория, имеет право заказать услугу прачечной комнаты, по ценам, указанным в прейскуранте.

Все гости Санатория имеют одинаковые права ¹

В случае несоблюдения указанных Правил, граждане могут быть привлечены к ответственности, установленной действующим законодательством Российской Федерации, а также выселены до окончания срока пребывания с последующим сообщением о причинах инцидента администрации организации, выдавшей путевку.

Мы благодарим Вас за понимание и соблюдение Правил. Желаем Вам приятного отдыха!

¹ *Находящиеся на территории России иностранные граждане в целом обладают всеми правами и несут ответственность за совершенные ими действия наравне с российскими гражданами. Исключение составляют дипломатические и консульские работники, а также иные категории лиц, на которых по каким-либо причинам, согласно действующему российскому законодательству, распространяется правовой иммунитет. Уголовная, административная и гражданская ответственность иностранных граждан за действия, совершенные ими на территории России, в том числе и во время проживания в Санатории, наступает по тем же основаниям, что и для российских граждан.*