

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ САНАТОРНО-ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ в АНО «Реабилитационный центр — санаторий «ДУГИНО»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Правила предоставления санаторно-гостиничных услуг в АНО «Реабилитационный центр – санаторий «ДУГИНО» (далее – настоящие Правила) разработаны на основании Закона Российской Федерации № 2300-1 от 07.02.1992 года «О защите прав потребителей», «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства РФ № 1085 от 09.10.2015 года, норм Гражданского кодекса Российской Федерации и регулируют отношения в области предоставления санаторно-гостиничных услуг АНО «Реабилитационный центр – санаторий «ДУГИНО».

2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

- «Санаторий» – АНО «Реабилитационный центр – санаторий «ДУГИНО».
- «Гость» – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести, либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий санаторно-гостиничные услуги, предоставляемые Санаторием.
- «Заказчик» – лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее санаторно-гостиничные услуги в пользу Гостя.
- «Агент» – организация, осуществляющая реализацию санаторно-гостиничных услуг Санатория на основании договоров. По сделкам, совершенным Агентом с Гостем от своего имени, обязанным является Агент.
- «Бронирование» – предварительный заказ санаторно-гостиничных услуг в Санатории.
- «Расчетный час» – время, установленное Санаторием для заезда и выезда Гостей. Санаторий предоставляет Гостям комплексно санаторно-гостиничные услуги в соответствии с разработанными и утвержденными программами лечения. Лицам, которым по характеру заболевания противопоказано применение медицинских процедур, размещаются в Санатории на основании путевки.

3. Комплекс санаторно-гостиничных услуг оформляется бланками путевки установленного образца.

4. В состав и стоимость санаторно-курортной путевки входит: размещение (проживание) в номере соответствующей категории, санаторно-оздоровительное лечение по одной лечебной программе, 5-тиразовое питание по заказному меню, в том числе и диетическому *Полдник совмещается с обедом, второй ужин совмещается с ужином.

5. Стоимость санаторно-курортной путевки зависит от категории номера и программы лечения.

6. В Санатории установлены следующие категории номеров:
номера первой категории: «Комфорт одноместный», «Комфорт двухместный», «Комфорт трехместный»; номера высшей категории: «Студия», «Люкс».

7. Санаторно-курортная путевка гарантирует прием только лица, указанного в ней. Путевка не может быть поделена или передана другому лицу.

8. Услуги, не входящие в стоимость путевки, по желанию Гостя предоставляются Санаторием за отдельную плату.

9. Стоимость услуг, предоставляемых Санаторием, определяется на основании утвержденных прейскурантов, действующих на момент оказания услуг.

10. Цены на все услуги, оказываемые санаторием, размещены на информационных стендах, а также на официальном сайте Санатория.

11. Оплата услуг производится за наличный и безналичный расчет.

12. Для обеспечения комфортного и безопасного пребывания Гостей в Санатории организован контрольно-пропускной режим и система видеонаблюдения.

13. Для решения вопросов, возникающих во время пребывания в Санатории, Гостям необходимо обращаться:

- по вопросам относительно проведения диагностики и санаторно-оздоровительного лечения – к стойке регистратуры медцентра;
- по вопросам относительно организации питания – к администратору на пункте приема и размещения Гостей;
- по хозяйственно-бытовым вопросам – к администратору на пункте приема и размещения Гостей.

14. Отзывы и предложения Гости могут оставить на пункте приема и размещения Гостей.

15. Настоящие Правила обязательны для исполнения всеми Гостями, находящимися на территории Санатория.

16. Настоящие Правила подлежат доведению до сведения Гостей путем размещения на информационных стендах Санатория, в информационных материалах номерного фонда, а также на официальном сайте по адресу www.dugino.ru.

2. ПРИЕМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫЕЗД ГОСТЕЙ, ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПРОЖИВАНИЯ

2.1. Санаторий обеспечивает круглосуточный прием Гостей.

2.2. Заезд в Санаторий и выезд из Санатория осуществляется с учетом расчетного часа по местному времени.

2.3. В Санатории установлен единый расчетный час:

- время заезда – 14:00 часов.
- время выезда – 12:00 часов.

2.4. Плата за проживание в Санатории производится в соответствии с расчетным часом.

2.5. При размещении Гостя до расчетного часа (с 00:00 ч. до 12:00 ч.) плата за проживание взимается в соответствии с утвержденным прейскурантом.

2.6. В случае задержки выезда Гостя после установленного расчетного часа плата за проживание производится 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.

2.7. При оформлении в Санатории Гости предоставляют следующие документы:

- обменную путевку или другой документ, выданный Агентом;
- санаторно-курортную карту/путевку/направление;
- документ, удостоверяющий личность;
- свидетельство о рождении (для детей в возрасте до 14 лет).

2.8. Санаторий в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 осуществляет регистрацию Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Санатории.

2.9. Регистрация в Санатории несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

2.10. Постановка иностранных граждан и лиц без гражданства на учет по месту пребывания в Санатории и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9. Санаторий вправе отказать в размещении Гостям при отсутствии у них документов, необходимых для постановки на миграционный учет.

2.11. Для гарантированного размещения в Санатории установлена система бронирования

мест.

2.12. В Санатории применяются два вида бронирования:

- гарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Санаторий ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае отказа от бронирования менее чем за 5 суток до даты заезда, или не заезде Гостя с него взимается плата за фактический простой номера в размере его стоимости. При опоздании более чем на одни сутки гарантированное бронирование аннулируется.
- негарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Санаторий ожидает Гостя до 12.00 часов дня запланированного заезда, после чего бронирование аннулируется. Санаторий вправе отказать Гостю в осуществлении негарантированного бронирования.

2.13. Бронирование мест осуществляется соответствующим сотрудником Санатория на основании поступивших заявок, путем оформления заявки и выставления счета на оплату заявленных санаторно-гостиничных услуг.

2.14. Для подтверждения гарантированного бронирования Гость на основании выставленного счета оплачивает услуги в размере не менее 10% стоимости забронированных услуг. Оплата услуг производится не позднее 3 дней до дня заезда. Окончательный расчет осуществляется Гостем по прибытии в Санаторий. По желанию Гостя возможна полная предварительная оплата забронированных услуг.

2.15. Санаторий вправе отказать в бронировании при отсутствии свободных номеров.

2.16. В случае прибытия в Санаторий без бронирования мест, Гость после внесения оплаты размещается в Санатории при наличии свободных номеров.

2.17. При заезде Гостя, прибывшего в Санаторий по брони Агента или Заказчика, оплативших путевку Гостя по безналичному расчету, любые изменения в путевке осуществляются на основании письменной заявки соответственно от Агента или Заказчика. При отсутствии такой заявки, Санаторий вправе отказать в изменениях или произвести изменения по утвержденному прейскуранту за счет собственных средств Гостя.

2.18. Гость вправе оплатить дополнительные услуги Санатория, не предусмотренные заявкой Агента или Заказчика. Оплата дополнительных услуг, произведенная Гостем непосредственно в Санатории, расценивается как расчеты между Санаторием и Гостем и не учитывается при расчетах с Агентом или Заказчиком.

2.19. Поселение и выезд Гостей производится строго по датам, указанным в путевке. Перенос срока заезда Гостя на другой период осуществляется по согласованию с администрацией Санатория при наличии возможности.

2.20. При нарушении сроков заезда по брони, Санаторий не гарантирует размещение Гостя в ранее забронированном номере.

2.21. При досрочном выезде из Санатория, возврат денежных средств происходит в следующем порядке:

- по уважительным причинам (наличие медицинских противопоказаний, тяжелая болезнь или смерть близких родственников), подтвержденным документами, Санаторий возвращает Гостю денежные средства в размере 100% стоимости неиспользованных дней санаторно-оздоровительного лечения;
- без уважительной причины Гостю возвращается оставшаяся неиспользованная сумма с удержанием стоимости одного койко-дня.

2.22. В случае, если Гость в период проживания в Санатории не воспользовался всеми или частью оплаченных услуг (при отсутствии в этом вины Санатория) или пропуска им процедур по своему усмотрению, возврат денежных средств за неполученные Гостем услуги не производится.

2.23. Гостю, выписанному из санатория досрочно за нарушение настоящих Правил, возврат стоимости неиспользованных дней санаторно-оздоровительного лечения не производится.

2.24. Порядок возврата стоимости неиспользованных дней санаторно-оздоровительного лечения Гостям, направленным в Санаторий Агентом или Заказчиком, определяется договорами, заключенными между Гостями и указанными организациями.

2.25. По согласованию с администрацией и при наличии возможности Гость может переселиться в другой номер в рамках одной категории. Переселение в номер другой категории возможно после осуществления перерасчета.

2.26. В случае госпитализации Гостя в медицинское учреждение, оплата лечения производится за счет средств медицинского страхования или собственных средств Гостя. В этом случае стоимость дней санаторно-оздоровительного лечения за время нахождения Гостя в медицинском учреждении подлежит возврату, при условии предоставления Гостем документа, подтверждающего госпитализацию.

2.27. Санаторий по просьбе Гостя без дополнительной оплаты обеспечивает следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени.

2.28. Посетителям Гостей разрешено пребывание на территории Санатория в период с 8:00 – 22:00 часов при наличии пропуска, выданного на основании документа, удостоверяющего личность посетителя.

2.29. В день выезда Гость обязуется к расчетному часу освободить номер или доплатить за продление пребывания при условии, что номер не забронирован. В случае, если данный номер забронирован, Гостю может быть предложено перейти в другой свободный номер, предложенный администрацией Санатория. При наличии мест все дополнительные дни пребывания Гостя в Санатории оплачиваются согласно действующему прейскуранту.

2.30. Наличие причин, не зависящих от Санатория, не является основанием для продления сроков путевки, при отсутствии возможности Санатория предоставить места для проживания.

2.31. В момент выезда Гость обязан сдать номер и ключ-карту от номера дежурному администратору на рецепшен.

2.32. Возврат денежных средств за неиспользованные Гостем услуги осуществляется в рабочие дни администрации Санатория.

2.33. Возврат денежных средств осуществляется на основании поданного Гостем заявления на имя руководителя Санатория с указанием:

- даты отъезда;
- причины отъезда либо отказа от получения услуг;
- документов, подтверждающих уважительность причин досрочного отъезда либо отказа от получения услуг;
- платежных реквизитов, на которые нужно перечислить денежные средства;
- документа, подтверждающего оплату.

2.34. Возврат денежных средств может быть осуществлен путем перечисления на расчетный счет Гостя или через кассу Санатория. Способ возврата денежных средств зависит от способа оплаты Гостем санаторно-гостиничных услуг. При оплате Гостем Услуг Санатория безналичным путем (через банковские учреждения) возврат осуществляется путем перечисления средств на расчетный счет Гостя, указанный в заявлении. Возврат через кассу Санатория осуществляется только в случае оплаты услуг наличными средствами в кассу Санатория.

2.35. При выезде Гостя из Санатория ему выдается отрывной талон к санаторно-курортной путевке.

2.36. Гостю по его просьбе выдаются документы, необходимые для подтверждения факта прохождения санаторно-оздоровительного лечения. О необходимости выдачи таких документов Гость должен проинформировать администратора не позднее, чем за 2 рабочих дня до даты выезда. В противном случае Санаторий оставляет за собой право отказать в выдаче запрашиваемых документов.

3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

3.1. Медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного

согласия Гостя.

3.2. Комплекс медицинских процедур утверждается Санаторием в рамках соответствующих программ лечения. При этом курс санаторно-оздоровительного лечения формируется лечащим врачом для каждого Гостя индивидуально с учетом его основного и сопутствующих заболеваний, физиологических особенностей организма в соответствии с утвержденным перечнем процедур, входящих в соответствующую путевку.

3.3. При наличии противопоказаний лечащий врач имеет право отказать в назначении противопоказанных процедур и назначить другие процедуры.

3.4. Все вопросы, связанные с прохождением санаторно-оздоровительного лечения, а также с какими-либо изменениями в процессе лечения, решаются после консультации Гостя с лечащим врачом.

3.5. Санаторий предоставляет Гостям возможность получить медицинские услуги, отсутствующие в программе лечения по путевке или в большем объеме, чем предусмотрено соответствующей программой лечения. Такие медицинские услуги предоставляются Санаторием за дополнительную плату на основании договоров после консультации Гостя с лечащим врачом.

3.6. Все медицинские услуги предоставляются в соответствии с графиком работы соответствующих подразделений Санатория в строго назначенное для каждого Гостя время.

4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПИТАНИЯ

4.1. Услуги питания предоставляются Санаторием в обеденных залах, расположенных на первом этаже здания основного корпуса.

4.2. В Санатории установлено 5-тиразовое питание по заказному меню, в том числе и диетическому, при этом полдник совмещен с обедом, второй ужин совмещен с ужином.

4.3. В Санатории установлен следующий график питания:

- первая смена: завтрак 8:00 ч. – 8:45 ч.; обед 13:30 ч. – 14:15 ч., ужин 18:00 – 18:45 ч.;
- вторая смена: завтрак 9:05 ч. – 9:50 ч.; обед 14:35 ч. – 15:20 ч., ужин 19:00 – 19:45 ч.

4.4. Порядок размещения Гостей в обеденных залах, а также включение Гостя в соответствующую смену питания определяются администратором зала столовой с учетом загрузки Санатория.

4.5. В обеденных залах за каждым Гостем закрепляется определенный стол и место за столом.

4.6. Заказ блюд осуществляется согласно бланкам меню, с учетом рекомендованных лечащим врачом диет.

4.7. В отдельных случаях услуги питания предоставляются Гостям согласно дежурному меню.

4.8. В случае раннего заезда или позднего выезда по желанию Гостя может быть предоставлен соответственно завтрак, обед или ужин за плату в соответствии с утвержденным прейскурантом.

4.9. В случае выезда Гостя на экскурсию ему может быть предоставлено питание в виде сухого пайка. Заявление на получение сухого пайка предоставляется Гостем в столовую за два календарных дня до отъезда на экскурсию.

5. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГАМИ САНАТОРИЯ

5.1. С целью обеспечения безопасности, общественного порядка, уважения других лиц, проходящих санаторно-оздоровительное лечение, все Гости обязаны строго придерживаться требований, изложенных в настоящем разделе.

5.2. Находясь в Санатории, Гости обязаны:

- соблюдать тишину, не нарушать общественный порядок, не ухудшать условия пребывания в санатории других Гостей;
- уважать личную и имущественную неприкосновенность Гостей и сотрудников Санатория;
- соблюдать график работы структурных подразделений Санатория, посещать назначенные

- процедуры в определенное для каждого Гостя время;
- во избежание несчастных случаев не оставлять без присмотра детей, нести ответственность за безопасность детей;
 - при выходе из номера не оставлять открытыми окна;
 - при приеме процедур отключать мобильные телефоны или переводить их в беззвучный режим;
 - информировать администрацию Санатория в случае утери ключ-карты от номера;
 - заблаговременно уведомить дежурного администратора и горничную об освобождении номера.

5.3. Гостям Санатория запрещается:

- хранить в номере горючие, легковоспламеняющиеся, химические и радиоактивные вещества, ртуть;
- находиться на территории Санатория с любыми видами оружия, взрывчатыми и отравляющими веществами;
- проводить массовые увеселительные мероприятия, нарушающие отдых другихGuestов, нарушать тишину с 22:00 до 7:00 часов;
- оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им ключ-карту от номера;
- содержать в номере животных (млекопитающих, птиц, рептилий, насекомых). Санаторий оставляет за собой право отказать в размещении Гостю, прибывшему с животным, а в случае выявления содержания в номере животного – выписать такого Гостя из Санатория без компенсации стоимости неиспользованных дней санаторно-оздоровительного лечения;
- пользоваться в номере собственными электронагревательными приборами;
- выносить из номера посуду, полотенца, постельное белье и другое имущество Санатория;
- входить в обеденные залы в верхней одежде, выносить из обеденных залов посуду и еду, занимать не закрепленный за соответствующим Гостем стол, сдвигать столы;
- посещать общественные места (столовую, лечебно-диагностическое отделение, вестибюльные холлы) в купальных костюмах, тапочках, халатах;
- принимать солнечные ванны на всей территории Санатория, за исключением специально оборудованной площадки для загара;
- ходить по газонам, повреждать зеленые насаждения;
- разводить костры, принимать пищу, устраивать пикники вне зон, определенных Санаторием;
- применять на территории Санатория пиротехнические средства;
- осуществлять реализацию какой-либо продукции;
- курить в помещениях, номерах, санузлах, а также на всей территории Санатория, за исключением специально отведенных мест. С информацией о расположении мест для курения можно ознакомиться у администратора;
- распивать в номерах, холлах, общественных местах алкогольные напитки, находиться на территории Санатория в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- парковать транспортные средства в неотведенных для этого местах.

5.4. К лицам, допустившим нарушение настоящих Правил, администрацией Санатория могут быть применены следующие меры:

- устное замечание;
- письменное уведомление о наличии факта нарушения настоящих Правил с требованием о прекращении либо недопущении таких нарушений;
- письменное уведомление о возможном выселении из Санатория;
- досрочное выселение из Санатория без компенсации стоимости неиспользованных дней санаторно-оздоровительного лечения по путевке;
- обращение с исковым заявлением в суд о возмещении причиненного ущерба.

5.5. Выселение Гостя из Санатория возможно в случае неоднократных или грубых нарушений настоящих Правил, совершение административных правонарушений, посягающих на общественный порядок и безопасность.

5.6. В случае уничтожения или повреждения имущества Санатория Гость обязан возместить

ущерб, причиненный в результате его действий (бездействий). Ущерб возмещается в полном объеме, сумма возмещения определяется администрацией Санатория в каждом случае индивидуально.

6. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

- 6.1. Санаторий самостоятельно устанавливает режим работы структурных подразделений и определяет график их работы.
- 6.2. Все услуги, как входящие в стоимость путевки, так и оказываемые за дополнительную плату предоставляются в соответствии с графиком работы соответствующих подразделений Санатория и установленной очередностью.
- 6.3. Санаторий принимает меры по обеспечению безопасности Гостя, а также сохранности имущества Гостя в номере, соразмерные с общепринятыми нормами безопасности и сохранности имущества.
- 6.4. Санаторий в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за сохранность вещей Гостя, переданных Санаторию на хранение.
- 6.5. Гости самостоятельно несут ответственность за оставленные при приеме процедур личные вещи, в том числе украшения.