

**ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ И ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ  
в ЗАО «САНАТОРИЙ РОДНИК» г. КИСЛОВОДСК**

1. 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 от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», 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 РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853, Приказа Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 9 декабря 1999 года N 438 « Об организации деятельности дневных стационаров в лечебно-профилактических учреждениях» и являются внутренним локальным нормативным актом обязательным для исполнения для всех служб ЗАО «Санаторий Родник».

2. ЗАО «Санаторий Родник» (далее **Санаторий**) предоставляет отдыхающему (далее **Гость**) пакеты услуг: санаторно-курортное лечение, лечебное питание и проживание (санаторно-курортная путевка), медицинские услуги в соответствии с разработанными Санаторием программами на основании договора на оказание услуг, заключенного между Санаторием и Гостем.

3. Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении Гостем паспорта, удостоверяющего 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, достигшие 18-тилетнего возраста, помимо документа, удостоверяющего личность, должны иметь на руках:

- Сертификат о вакцинации или QR-код вакцинированного, полученного с использованием ФГИС «Единый портал государственных и муниципальных услуг» или специализированных приложений «Госуслуги», «Госуслуги СТОП Коронавирус», либо сертификат или QR-код переболевшего, полученного с использованием ФГИС «Единый портал государственных и муниципальных услуг» или специализированных приложений «Госуслуги», «Госуслуги СТОП Коронавирус», подтверждающего , что гражданин перенес коронавирусную инфекцию и с даты его выздоровления прошло не более 12 календарных месяцев, либо отрицательного результата лабораторного исследования на коронавирусную инфекцию методом полимеразной цепной реакции (ПЦР), полученного не ранее чем за 48 часов.
- санаторно-курортную карту, справку об эпидокружении (выданную не позднее 3-х дней на момент заезда), обменную путевку или ваучер, доверенность (при приобретении путевки через предприятие, агента), полис ОМС или ДМС, копии платежных поручений с отметкой банка (при безналичном расчете);
- для детей до 14 лет – свидетельство о рождении, санаторно-курортная карта, справка об эпидокружении, анализ на энтеробиоз, сведения о наличии прививок (календарь прививок).

В случае отсутствия санаторно–курортной карты, она оформляется за дополнительную плату, согласно прейскуранту в санатории.

5. При регистрации Гостя в Санатории ему выдается Договор на оказание услуг, карту Гостя, а также санаторно-курортную книжку.

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:

Часом выезда в санатории считается – **12:00 часов**, часом заезда – **14:00 часов**.

Условия размещения при заезде ранее расчётного часа:

- с 00:00 до 08:59 дня заезда - оплата осуществляется за половину суток по соответствующему тарифу за номер выбранной категории (завтрак предоставляется за дополнительную плату)

- с 09:00 до 11:59 дня заезда – оплата осуществляется по часам по соответствующему тарифу за номер выбранной категории (завтрак предоставляется за дополнительную плату)

- с 12:00 до 13:59 дня заезда – оплата за размещение не взимается. Наличие номеров в этом случае не гарантируется.

8. Гарантированное размещение Гостей в санатории производится после 14.00 часов дня заезда. Ранний заезд возможен при наличии чистых свободных номеров при предварительном согласовании и подтверждении от отдела бронирования, приема и размещения. Время заезда групп согласовывается с менеджерами коммерческой службы. Отклонения от стандартного времени заезда оговариваются условиями Договора.

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

10. При желании Гостя продлить срок проживания необходимо сообщить об этом администратору службы приема и размещения не позднее, чем за 24 часа до расчетного часа даты выезда. Продление проживания или поздний выезд после расчетного часа производится при наличии свободных номеров.

11. В случае нарушения Гостем правил проживания и внутреннего распорядка, администрация санатория оставляет за собой право на досрочное выселение Гостя без возврата денежных средств за неиспользованные дни проживания и с взысканием денежных средств за ущерб, нанесённый имуществу санатория, согласно утверждённым тарифам

## **12. Правила бронирования**

12.1. Заявки на бронирование номеров направляются в службу бронирования по телефону, электронной почте или любым другим доступным способом. Все заявки обрабатываются и считаются подтвержденными после присвоения уникального номера брони в программе «Кинт. Управление санаторием»

12.2. При бронировании, размещении или при свободном поселении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией санатория.

12.3. При желании Гость может забронировать номер в санатории, оплатив его до заселения (гарантированное бронирование), либо без предоплаты (негарантированное бронирование).

12.4. Негарантированное бронирование - бронирование номера, при котором первая оплата производится Гостем по прибытию в санаторий на стойке приема и размещения. Негарантированное бронирование считается осуществленным после получения Гостем

подтверждения бронирования от санатория на условиях отсутствия финансовых гарантий Гостя. В подтверждении обязательно указываются номер бронирования, сроки и условия заезда.

12.5. Если на момент заезда Гостя его бронь не оплачена, то данное бронирование считается негарантированным. Негарантированное бронирование сохраняется до 20.00 даты заезда, указанного в бронировании. Дальнейшее размещение осуществляется при наличии свободных номеров на общих основаниях.

12.6. Гарантированное бронирование номера - бронирование номера, при котором вносится полная или частичная предоплата за путевку. Предоплата производится после получения подтверждения о бронировании санаторием.

12.7. Гарантированное бронирование сохраняется за Гостем до его прибытия в санаторий.

12.8. Предоплата при гарантированном бронировании производится банковским переводом, банковской картой через сайт санатория, а также любым способом наличной или безналичной оплаты.

12.9. Платеж считается произведенным в случае поступления денежных средств на расчетный счет санатория не позднее, чем за сутки до заезда для индивидуальных Гостей. Условия предоплаты при заезде групп оговариваются в условиях договора.

13. При досрочном выезде Гостя из Санатория по уважительной причине (болезнь, смерть близких родственников, официальный отзыв из отпуска (командировки), при наличии подтверждающих документов установленного образца, Санаторий обязуется возвратить Гостю оставшуюся неиспользованную сумму оплаченной путевки (тура, пакета услуг) в соответствии с расходом средств за фактически предоставленные услуги.

14. При досрочном выезде Гостя из Санатория без уважительной причины, Санаторий обязуется возвратить Гостю оставшуюся неиспользованную сумму оплаченной путевки (тура, пакета услуг и т.п.) в соответствии с фактическим расходом средств за вычетом 1 суток.

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

15. Переселение Гостя в другой номер производится по его просьбе или с его согласия, при наличии свободных номеров, а также при условии, что первичный номер поселения не использовался Гостем. В течении первого часа проживания возможно переселение Гостя в другой номер по его желанию без дополнительной оплаты при соблюдении вышеуказанных условий.

16. Номер считается заселенным и принятым Гостем, если прошло более часа с момента заселения, и не поступило жалоб на те или иные недостатки.

17. При заезде Гостя в Санаторий, в случае отсутствия оплаты за услуги на расчетном счете Санатория, Гость размещается за наличный расчет. При поступлении денежных средств на расчетный счет Гостю осуществляется возврат ранее внесенной суммы по заявлению.

При отказе Гостя внести вышеуказанные суммы по депозитам, Санаторий отказывает Гостю в поселении.

В случае нанесения материального ущерба гость обязан возместить его в полном размере до момента отъезда по действующему в Санатории Прейскуранту.

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

19. Прейскурант и перечень услуг (медицинские, проживание, питание и пр.) утверждаются приказом по Санаторию. Дети до 14-ти лет размещаются в санатории за дополнительную плату, согласно тарифам, утвержденным по санаторию в зависимости от возраста ребенка.

20. В случае госпитализации Гостя в лечебные учреждения города оплата за нахождение в стационаре городских лечебных учреждений производится за счет средств Гостя. На время нахождения в стационаре Гость может выписываться из Санатория с выплатой ему (турфирме, оплатившей путевку) стоимости услуг санатория за время пребывания в стационаре при предоставлении Гостем справки лечебного заведения с указанием сроков, за минусом использованных денежных средств.

21. Оплата за приобретенный Гостем пакет услуг может производиться как за наличный расчет, расчет пластиковыми картами любого банка, 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 санаторно-курортной путевке, счет-фактуру, акт об оказании услуг, накладную.

22. Санаторий бесплатно предоставляет Гостю следующие виды услуг:

- неотложная медицинская помощь;
- пользование кулерами (горячая, холодная вода);
- дополнительное одеяло, подушка;
- пользование гладильной комнатой (6-й этаж);
- пользование прачечной (4-й этаж);
- пользование библиотекой;
- подъем к определенному времени;
- заказ такси.

23. Порядок и правила проживания Гостей в Санатории устанавливаются Санаторием. Гость должен ознакомиться с порядком и правилами проживания (находятся в номере) и соблюдать их. Гость должен соблюдать правила противопожарной безопасности.

Нахождение Гостя на территории санатория с любыми видами оружия, взрывчатыми и отравляющими веществами запрещено. Гости, пребывающие 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).

24. Гостям необходимо соблюдать следующие правила:

- при уходе из номера выключать свет, телевизор и другие электроприборы;
- закрыть водопроводные краны;
- запирать на ночь дверь в номер и на балкон;
- немедленно информировать администрацию санатория в случае утери карточки гостя и ключа от номера.

25. Гостям не рекомендуется:

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

26. Гостям запрещено:

- хранить в номере горючие и легковоспламеняющиеся материалы;
- содержать в номере животных;
- вносить на территорию санатория продукты питания и спиртные напитки, во избежание пищевых отравлений.

27. Курение на территории Санатория, в том числе в номерах, строго запрещено, кроме специально отведенных мест.

28. Гостями, прибывшим на отдых и лечение с детьми должны соблюдаться следующие правила:

- детям до 14 лет запрещается находиться без присмотра родителей, взрослых после 21:00.

- для детей работает детская комната, где они под присмотром воспитателей могут проводить время по расписанию работы детской комнаты.
- посещение детьми бассейна разрешается только с 4-х лет, под присмотром родителей, взрослых, инструктора.
- 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.

29. Гости Отдыхающих, не проживающие в Санатории, могут оставаться в номере с 8:00 до 23:00 часов, посетители должны быть зарегистрированы в Санатории и иметь при себе документы, удостоверяющие личность. В случае задержки Гостя, не проживающего в Санатории, после 23:00 часов, необходимо произвести его оформление в Службе приема и размещения.

30. При отъезде из Санатория Гость должен уведомить Службу размещения не позднее, чем за 30 минут до отъезда, сдать номер, произвести окончательный расчет за предоставленные услуги в службе приема и размещения, вернуть ключ.

31. 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.

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