

Утверждено

Приказ № 82-0 от 26.12.2016г.

Генеральный директор

АО "Брянскагроздравница"

К.А. Карпенко

Правила пребывания в Санатории «Затишье»

1. ОКАЗАНИЕ САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ УСЛУГ И БРОНИРОВАНИЕ

1. Санаторий предоставляет отдыхающим услуги: оздоровительные, медицинские и иные услуги в соответствии в разработанными Санаторием программами на основании заключения договора (договора о возмездном оказании санаторно-курортных услуг, договора о возмездном оказании медицинских услуг или иные договора, не противоречащие законодательству Российской Федерации) на оказание услуг между Санаторием и отдыхающими или юридическим лицом, представляющим интересы отдыхающих.

2. Правила являются неотъемлемой частью договора на оказание услуг в Санатории с организацией или физическим лицом.

Юридическое лицо (Учреждение, туристическая компания и т.д.) при реализации путевок обязаны ознакомить отдыхающих с Правилами пребывания в санатории.

Размещение отдыхающих в Санатории производится на основании приобретенных путевок. Путевка действительна только на указанный в ней срок, не может быть передана другому лицу или разделена между несколькими лицами. Путевка с исправленными данными должна быть заверена печатью организации (агента), продавшей путевку.

3. Подписание физическим лицом регистрационной карты Гостя является согласием выполнять данные Правила и свидетельствует о заключении договора между ним и Санаторием.

Выдача ключей от номера при заезде производится администраторами корпусов на основании путевки и паспорта, после заполнения **Карты гостя (анкеты)**.

4. Расчетное время в Санатории

- Расчётное время в санатории – 8:00 часов утра.
 - Выезд до 8:00 следующего дня (освобождение номера).
 - Оформление прибывших в санаторий гостей с 8:00.
 - Поселение в номер с 08:00.
- Первая услуга питания - завтрак (в день заезда), последняя – ужин.

5. Санаторно-курортная путевка не делится (выходные дни включаются в период санаторно-курортного оздоровления).

Санаторно-курортная путевка включает в себя:

1. Проживание;
2. Питание пятиразовое: завтрак, обед, полдник, ужин, второй ужин;
3. Культурно-массовые мероприятия;
4. Оздоровительные процедуры;

До 5-ти видов процедур на путевку по назначению врача по показаниям.

***Курс оздоровительных процедур определяется продолжительностью путевки.**

Путевка продолжительностью 6 дней – 5/3 посещения

Путевка продолжительностью 10 дней – 5/5 посещений

Путевка продолжительностью 14 дней – 5/7 посещений и т.д.

Увеличение количества видов процедур и посещений производится за дополнительную плату по действующему прейскуранту, при отсутствии противопоказаний.

6. Реализация путевок осуществляется уполномоченными работниками Санатория, а также агентами, с которыми заключены соответствующие договоры.

7. При реализации путевок через агентов отдыхающий (потребитель) имеет право требовать от агента подтверждения его полномочий по продаже путевок.

8. Реализация путевок может осуществляться по принципу предварительного бронирования. Бронирование путевки осуществляется путем подачи заявки с помощью почтовой, факсимильной и электронной связи, путем непосредственного обращения в отдел реализации **848336 -2 -99 -13**, а также через систему онлайн заказа на **официальном сайте Санатория «Затишье» (www.zatihye.ru)**. Заявки на бронирование принимаются от юридических и физических лиц в письменной форме.

9. Об отказе от забронированных мест и номеров юридические и физические лица обязаны письменно сообщить Санаторию менее чем за три дня до заезда, а также путем переписки.

10. В случае позднего прибытия, возврат денежных средств за часы опоздания не производится. Прибытие с опозданием не дает права на продление пребывания в Санатории. При опоздании более, чем на одни сутки и отсутствии извещения об этом, бронь аннулируется.

11. Увеличение срока пребывания в Санатории допускается при наличии свободных мест, по согласованию с администрацией Санатория, оплата производится согласно действующим тарифам.

12. Санаторий предоставляет отдыхающим по их просьбе дополнительные платные услуги, согласно утвержденному прейскуранту. Перечень бесплатных и платных услуг и их тарифы (за исключением услуг, предоставляемых арендаторами), определяются администрацией.

13. При отказе отдыхающего от обслуживания в Санатории по уважительной причине (болезнь, смерть близких родственников, официальный отзыв из отпуска), при наличии подтверждающих документов установленного образца, Санаторий обязуется возвратить отдыхающему оставшуюся неиспользованной сумму оплаченной путевки (пакета услуг) в соответствии с фактическим расходом средств.

14. В случае не мотивированного и не обоснованного оправдательной документацией не заезда Заказчика по реализованным по настоящему договору путевкам, а также их позднего прибытия или раннего отъезда, деньги за неиспользованные путевки (дни) возврату не подлежат и не компенсируются, перенос сроков путевки не производится (п. 2 ст. 781 ГК РФ).

2. ПРАВИЛА РАЗМЕЩЕНИЯ И ПОВЕДЕНИЯ:

1. Санаторий «Затишье» работает круглосуточно и круглогодично.

2. Порядок и правила проживания Отдыхающего в Санатории устанавливаются Санаторием.

3. Размещение Отдыхающего осуществляется только при наличии 100% оплаты санаторно-курортных услуг.

4. Если до предполагаемого заезда была произведена полная оплата путёвки, то бронь является гарантированной.

5. Не подтверждённая за 5 дней до заезда бронь, будет аннулирована автоматически.

6. При регистрации Отдыхающий обязан ознакомиться с порядком и правилами проживания, пожарной безопасности.

7. При размещении в Санатории Отдыхающий получает путевку, санаторную книжку вместе с ключом от номера. Санаторную книжку необходимо предъявлять при входе на территорию санатория. В случае утери санаторной книжки или ключа необходимо немедленно сообщить об этом администратору.

8. С информацией о режиме и порядке работы столовых, графиком работы врачей, медицинских кабинетов, порядке и времени оказания иных услуг можно ознакомиться на информационных стендах, официальном сайте Санатория, а также у сотрудников, администраторов корпусов, в регистратуре.

9. При размещении в Санатории по санаторно-курортной путевке Отдыхающий, помимо документа, удостоверяющего личность, должен иметь на руках:

- страховой медицинский полис,

- санаторно-курортную карту,
- обменную путевку или ваучер туристической компании,
- доверенность от организации (в случае оплаты путевки предприятием),
- направление от страховой компании,
- копию платежного поручения с отметкой банка (в случае оплаты путем безналичного расчета).

Дети в возрасте с 0 до 14 лет принимаются по детской путевке, старше - по взрослой, бланки путевок утверждены Исполнителем.

Дети в возрасте от 0 до 7 лет принимаются в санаторий только с взрослыми.

При размещении детей при себе необходимо иметь следующие документы::

- копия свидетельства о рождении;
- копия полиса ОМС;
- санаторно-курортную карту;
- анализ на энтеробиоз;
- справка об эпидокружении;
- заключение врача-дерматолога об отсутствии проблем с кожей;
- справка педиатра/эпидемиолога об отсутствии контактов с больными в детском саду, школе или по месту жительства.

Во исполнение Закона от 18 июля 2006 г. № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», санаторий производит оформление и направляет уведомление в федеральную Миграционную службу о прибытии иностранного гражданина или лица без гражданства в место пребывания на территории Российской Федерации. Обращаем Ваше внимание на то, что Санаторий вправе отказать в размещении отдыхающим при отсутствии у них документов, подтверждающих их законное нахождение на территории РФ, в соответствии с законом от 18 июля 2006 г. № 199-ФЗ.

Требования для иностранных граждан и лиц без гражданства:

Иностранные граждане и лица без гражданства, которые прибывают в санаторий, подлежат постановке на учет в Федеральной Миграционной Службе. Для этого иностранные граждане и лица без гражданства обязаны предоставить администрации санатория все необходимые документы:

- паспорт;
- миграционную карту;
- визу (при наличии);
- вид на жительство (при наличии);
- РВП (при наличии);
- отрывной бланк уведомления о регистрации с предыдущего места регистрации на территории РФ (при наличии);
- трудовой договор (при наличии);
- трудовой патент с оплаченными квитанциями (при наличии).

В случае не предоставления гостем всех необходимых для постановления на миграционный учет документов, в соответствии с Федеральным законом РФ, санаторий имеет право отказать гостю в размещении.

9. При регистрации Отдыхающего, приобретающего санаторно-курортную путевку за наличный расчет, Санаторий оформляет и выдает на руки Отдыхающему Договор на оказание санаторно-курортных услуг.

10. Оплата услуг в Санатории производится в рублях РФ путем наличного и безналичного расчетов (для юридических лиц) по действующему Прейскуранту.

11. Оплата санаторно-курортных услуг осуществляется в бухгалтерии с 09:00 до 17:00.

12. При нарушении сроков заезда по брони Санаторий не гарантирует размещение Отдыхающего в указанной категории номера, а размещает на свободные места при их наличии.

13. Информация о ценах на санаторно-курортные услуги и дополнительные услуги находится на информационном стенде.

14. Оплата за санаторно-курортные услуги взимается в зависимости от категории номера и услуг, предоставляемых Отдыхающему.

15. Санаторий оказывает Отдыхающему дополнительные услуги за плату по его желанию в соответствии с прейскурантом.

16. Отдыхающему необходимо соблюдать:

- установленный порядок проживания в Санатории, чистоту, тишину и общественный порядок;
- правила пожарной безопасности,
- при выходе из номера закрывать окна, выключать осветительные приборы, телевизор, закрывать водоразборные краны по окончанию пользования.

17. Будьте корректны! Уважаемые Отдыхающие, чтобы не создавать неудобства для других Отдыхающих, просим вас соблюдать тишину после 23-00 часов, приглушить громкость телевизоров, магнитофонов и радиоприемников в период до 07-00 и с 15-00 до 16-00 в «тихий час», не использовать в местах для отдыха и проживания шумовые и осветительные эффекты, пиротехнические средства.

18. Администрация санатория не несет ответственности за сохранность вещей в номерах, корпусах.

19. Напоминаем Вам, что в случае утраты или повреждения имущества Санатория, ущерб возмещается в соответствии с законодательством Российской Федерации.

20. По всем вопросам, связанным с содержанием, оснащением и уборкой номера, работы электробытовых и сантехнических приборов, Вам необходимо обращаться к палатной медицинской сестре либо к дежурной по этажу.

Уборка номеров горничными осуществляется ежедневно. Смена постельного белья производится не реже одного раза в 7 дней, полотенце – 1 раз в 3 дня. В номерах категории «люкс» смена постельного белья и полотенце осуществляется по требованию отдыхающих.

21. Администрация санатория оставляет за собой право посещения номера без согласования с Отдыхающим в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Отдыхающим настоящего порядка и правил проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

22. Администрация Санатория вправе расторгнуть договор на оказание санаторно-курортных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока пребывания в санатории в случае нарушения Отдыхающим порядка и правил проживания, причинения Отдыхающим материального ущерба Санаторию.

23. В случае возникновения жалоб со стороны Отдыхающего администрация санатория принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством.

24. Запрещается загрязнение территории Санатория. Для сбора мусора предназначены урны и пепельницы. За нарушение данного правила Администрация Санатория имеет право взыскать с Отдыхающего штраф.

25. Книга отзывов и предложений находится у администратора и выдается по первому требованию Отдыхающего (кроме лиц, находящихся в нетрезвом состоянии). Требования и жалобы Отдыхающих рассматриваются администрацией санатория в течение трех рабочих дней со дня их регистрации. Ответ Отдыхающему предоставляется в течение десяти рабочих дней.

26. Санаторий не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).

27. В случаях, не предусмотренных настоящими порядком и правилами проживания, администрация санатория и Отдыхающий руководствуются действующим законодательством РФ.

28. При выезде из Санатория отдыхающий обязан:

- уведомить дежурную горничную или администратора спального корпуса не позднее, чем за 1 час до отъезда;
- сдать номер;
- вернуть ключ от номера проживания администратору на стойке регистрации, а также сдать оборудование или инвентарь, полученный им в прокат/временное пользование.

29. Продление срока путевки возможно при наличии свободных мест. Оплата производится по ценам/тарифам Санатория на момент продления срока проживания. В случае, если номер забронирован, отдыхающий обязан освободить номер и перейти в другой, предложенный администрацией Санатория.

30. При отъезде отдыхающему выдается обратный талон и медицинская документация после прохождения санаторно-курортного лечения, оформленная в установленном законодательстве Российской Федерации порядке.

* Наш курорт является территорией здоровья, и большинство наших Отдыхающих придерживаются здорового образа жизни. На территории санатория курение запрещено.

3. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ

Распорядок дня отдыхающих в Санатории

7.30 – 8.00 подъем

8.30 – завтрак

9.00 – 15.15 оздоровительные процедуры

11.00 – дробное питание

13.30 – 14.30 обед

15.30 – 16.30 отдых «тихий час»

16.45 – полдник

17.00 – 22.00 досуговые мероприятия в соответствии с расписанием

18.30 – 19.30 ужин

21.00 – второй ужин

23.00 – 7.30 ночной сон

1. Отдыхающие обязаны соблюдать настоящие Правила, бережно относиться к имуществу Санатория, соблюдать чистоту и гигиену в местах лечения, отдыха и проживания, а также меры противопожарной безопасности.

2. Запрещается:

- нахождение лиц в состоянии алкогольного и наркотического опьянения;
- распитие спиртных напитков;
- курение в номерах, на балконах, а также на всей территории Санатория.
- проводить массовые увеселительные мероприятия, нарушающие покой и отдых окружающих;
- использовать звуковую аппаратуру со слышимостью вне пределов номера, нарушать тишину до 7.30 утра и после 23 часов вечера, с 15-30 до 16-30.
- использовать в местах для отдыха и проживания шумовые и пиротехнические средства (хлопушки, петарды, осветительные ракеты и т.д.);
- пользоваться спортивным инвентарем, связанным с риском для жизни окружающих (луками, арбалетами, пневматическими ружьями, пистолетами и т.п.);
- хранить взрывчатые, легковоспламеняющиеся и отравляющие вещества и средства;
- разведение костров, мангалов, устройство зон для пикников и увеселительных мероприятий вне территорий и помещений, определенных администрацией;
- пользоваться электронагревательными приборами, за исключением приборов, входящих в оснащение номера;
- ввозить на территорию Санатория и держать в номере домашних животных;
- самовольно переселяться в другой номер;
- производить рекламу и реализацию различной продукции;
- выносить продукты, посуду и столовые приборы из помещений столовой;
- оставлять в номере в свое отсутствие посторонних лиц, а также передавать им ключи от номера.

4. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ПРОЦЕДУР

1. Медицинские процедуры отпускаются лицам, прибывшим в Санаторий по санаторно-курортной путевке с лечением или без лечения.

2. Перечень и количество медицинских процедур назначается лечащим врачом по санаторно-курортной путевке, обязательный объем диагностических и лечебных процедур определен рамками путевки. При наличии противопоказаний врач Санатория в интересах здоровья пациента должен отменить или заменить медицинские процедуры.

3. Медицинские процедуры, не входящие в рамки санаторно-курортной путевки являются дополнительными (при необходимости консультация врача является обязательной) в соответствии с утвержденным в Санатории Порядком оказания платных медицинских услуг.

4. При получении медицинских услуг необходимо:

- в процедурные кабинеты пребывать без опозданий (за 5 минут до назначенного времени);
- при ухудшении самочувствии во время приема процедуры или после нее незамедлительно сообщить об этом медсестре или врачу.

5. ПОРЯДОК ПРОПУСКНОГО РЕЖИМА И ПАРКОВКИ АВТОТРАНСПОРТА НА ТЕРРИТОРИИ САНАТОРИЯ

1. Правила пропускного режима на территорию Санатория устанавливаются администрацией Санатория.

2. Передвижение на автотранспорте по территории Санатория запрещено, парковка автомобилей осуществляется на платной автостоянке Санатория. При движении к месту парковки скорость не должна превышать 10 км/ч.

3. Отдыхающий обязан зарегистрировать личный автотранспорт, в случае пользования платной автостоянкой санатория.

4. Оплата стоянки рассчитывается, аналогично времени пребывания в Санатории, включительно, с выходными днями, согласно санаторно-курортной путевки и расчетного часа (Сутки), согласно утвержденного приказом администрации преискурантом.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

1. Администрация имеет право:

- в любое время отказаться от исполнения Договора оказания услуг (досрочно прекратить срок действия путевки) в случае грубого несоблюдения отдыхающим настоящих Правил, а также иных правил, являющихся обязательными для соблюдения гражданами в соответствии с законодательством Российской Федерации.

- в случае нанесения отдыхающим материального ущерба Санаторию требовать возмещения причиненного материального ущерба в полном объеме,

- в случае, когда действия (поступки, проступки) отдыхающего повлекли за собой последствия, предусмотренные действующим уголовным и административным законодательством, обращаться в соответствующие органы правопорядка и следствия для возбуждения соответствующего производства по установленным фактам содеянного;

- устанавливать пропускной режим и режим безопасности на территории Санатория.

- родители (опекуны, попечители), прибывшие в Санаторий с несовершеннолетними детьми, принимают на себя обязанности по непосредственному надзору за детьми, в связи с чем, несут ответственность за действия детей и, в силу Гражданского кодекса РФ, несут ответственность за вред, причиненный несовершеннолетними имуществу Санатория с обязанностью его возмещения.

2. Администрация обязана:

- строго соблюдать настоящие правила и требовать от отдыхающих их соблюдения;

- предоставлять услуги отдыхающим в соответствии с условиями путевок (договоров) надлежащего качества, в соответствии с правилами и нормами, предусмотренными действующим законодательством и ведомственными нормативными правовыми актами;

- информировать отдыхающих по всем вопросам предоставления услуг, внимательно и профессионально относиться к запросам и заявкам отдыхающих, разъяснять действия администрации по выполнению настоящих Правил;

3. Санаторий не несет ответственности за противоправные действия других отдыхающих и третьих лиц; за несчастные случаи и травмы, произошедшие по вине отдыхающего во время его пребывания в Санатории, в том числе с сопровождающими его лицами, за любые медицинские расходы, возникшие в результате несчастных и других страховых случаев; за безопасность отдыхающего, находящегося за пределами территории Санатория, а так же при нахождении его в технических (хозяйственных) зонах, помещениях, территориях, зданий/ сооружений и других объектах, выполняющих функции вспомогательных помещений.

4. Санаторий не несет ответственности за сохранность личных вещей и материальных ценностей Отдыхающего.

5. Отдыхающие имеют право:

- получать услуги в объеме, ассортименте и с надлежащим качеством в соответствии с условиями санаторно-курортной путевки (договора);
- получать дополнительные услуги, предоставляемые Санаторием на платной и бесплатной основе, в соответствии с условиями санаторно-курортной путевки (договора);
- требовать от администрации надлежащего исполнения настоящих Правил;
- получать от администрации разъяснения в части действия норм настоящих Правил.

6. Отдыхающие обязаны:

- неукоснительно исполнять настоящие Правила;
- бережно относиться к имуществу, находящемуся в местах лечения, отдыха и проживания, общественных местах, бережно относиться к окружающей природной среде, разумно обустраивать свой отдых в лесопарковой зоне, обеспечивать правила социального общежития, проявлять взаимоуважение к окружающим;
- возмещать в установленном порядке причиненный материальный ущерб, нести компенсационные затраты, вызванные собственными неправомерными действиями;
- соблюдать режим и распорядок дня, установленный администрацией Санатория;
- соблюдать меры личной безопасности, выполнять правила и предписания по технике безопасности;

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с федеральным законом от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации», федеральным законом от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей в Российской Федерации», действующими локальными актами Санатория.

2. Во всем остальном, что не урегулировано настоящими Правилами, отдыхающие и администрация руководствуются действующим законодательством РФ.

УТВЕРЖДЕНО
Администрация
Санатория «Затишье»

Приложение № 1 к приказу
Об утверждении правил поведения в Санатории «Затишье»
№ 82-0 от «26» декабря 2016г.

«САНАТОРИЙ «ЗАТИШЬЕ»

КАРТА ГОСТЯ (АНКЕТА)

1. Фамилия _____
 2. Имя _____
 3. Отчество _____
 4. Дата рождения “ ____ ” _____
 5. Место рождения _____
 6. Адрес регистрации _____

 7. Документ, удостоверяющий личность: _____ серия
№ _____ выдан “ ____ ”
_____ г.

 - (наименование органа, учреждения, выдавшего документ)
 8. Комната № _____
 9. Дата заезда _____ 201_ г.
 10. Дата выезда _____ 201_ г.
 11. Телефон _____
 12. E-mail _____
- Подпись дежурного администратора _____ (_____)
(Ф.И.О.)
- С правилами пребывания в Санатории «Затишье» ознакомлен.
- Ограничения по питанию _____
- Даю разрешение на обработку своих персональных данных.
- Подпись гостя _____ (_____)
(Ф.И.О.)