



УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор ЗАО
«Санаторий «Предгорье Кавказа»
К.Л. Гаспарян
«01» ноября 2023 г.

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ЗАО «САНАТОРИЙ «ПРЕДГОРЬЕ КАВКАЗА»

Уважаемые отдыхающие!
Санаторий «Предгорье Кавказа» рад приветствовать вас!

Для того, чтобы отдых у нас в санатории стал по-настоящему приятным и доставил только радостные впечатления, просим внимательно ознакомиться с правилами проживания в нашей здравнице. Санаторий «Предгорье Кавказа» предназначен для временного проживания, диетического питания и санаторно-курортного лечения граждан РФ, стран СНГ, дальнего зарубежья, не зависимо от места регистрации. Режим работы санатория круглогодичный и круглосуточный.

По прибытии в санаторий отдыхающий обязан ознакомиться с настоящими Правилами проживания и Положением по оформлению отдыхающих и иными правилами, установленными в санатории.

Расчетный час в санатории: заезд с 12.00 часов, выезд до 10.00 часов. Завтрак в 1-ый день заезда не предоставляется.

Родители несут полную ответственность за несовершеннолетних детей и за соблюдение ими настоящих правил. Посещение тренажерного зала и бассейна детьми допускается только в сопровождении родителей, опекунов, попечителей либо ответственных лиц. Посещение танцевального зала во время проведения вечерних танцевальных программ для взрослых детьми в возрасте до 14 лет не допускается. Дети старше 14 лет в танцевальный зал во время проведения вечерних танцевальных программ для взрослых допускаются только в сопровождении родителей, опекунов, попечителей либо ответственных лиц. Санаторий не несет ответственность за жизнь и здоровье несовершеннолетних детей, оставленных без присмотра их родителями, опекунами, попечителями либо другими ответственными лицами.

Услуги диетического питания, санаторно-курортного лечения, проживания, иные услуги оказываются согласно условий соответствующих договоров.

По желанию отдыхающих в санатории предоставляются платные услуги в соответствии с утвержденным перечнем. Оплата производится по действующим тарифам на соответствующие виды услуг, ознакомиться с которыми можно в Службе приема и размещения. В случае переноса услуг на иные даты с предварительным уведомлением применяются тарифы, действующие на дату оплаты.

Отдыхающим, проживающим в санатории, предоставляются следующие виды бесплатных услуг:

- вызов «Скорой помощи»;
- вызов такси;
- круглосуточный пост дежурной медсестры;
- доставка корреспонденции в номер;
- телефонная связь (местная и городская);
- предоставление швейных принадлежностей;
- побудка к определенному времени;
- пользование медицинской аптечкой;
- встреча и доставка на ж/д и авто вокзалы г. Горячий Ключ транспортом санатория;
- посещение всех культурно-массовых мероприятий, проводимых в санатории и проведение обзорных экскурсий по г. Горячий Ключ (при предъявлении санаторно-курортной книжки или карты гостя);
- камера хранения;

- услуги библиотеки;
- услуги детской игровой комнаты и площадки (с 4-х лет);
- оборудованная гладильная комната;
- пользование сетью Wi-Fi;
- тренажерный зал для гостей, проживающих в одноместных номерах и номерах высшей категории «Люкс» и «Джуниор Сьют»;
- боулинг – одна игра в подарок для гостей, проживающих в номерах первой категории одноместный стандарт и номерах высшей категории «Люкс» и «Джуниор Сьют»;
- предоставление зонта в дождливую погоду;
- банкомат;
- терминал по оплате услуг;
- автомат для чистки обуви;
- упаковщик зонтов в дождливую погоду;
- электромобиль (предоставляется бесплатно в первую половину дня при предъявлении санаторно-курортной книжки и графика лечения, в которой есть отметка о прохождении той или иной процедуры в здании водолечебницы; во второй половине дня поездки на электромобиле осуществляются по действующему тарифу).

В целях обеспечения сохранности материальных ценностей отдыхающих в санатории имеется депозитарий и камера хранения. Санаторий несет ответственность за сданное на хранение имущество отдыхающих. Забытые вещи отдыхающих передаются в камеру хранения санатория. Срок хранения забытых вещей в камере хранения составляет 2 (два) месяца со дня их обнаружения. По истечении указанного срока санаторий ответственность за забытые вещи отдыхающих не несет.

Администрация ЗАО «Санаторий «Предгорье Кавказа» просит бережно относиться к имуществу и оборудованию санатория, соблюдать чистоту и порядок. В случае утраты и (или) повреждения имущества санатория, отдыхающие несут добровольную полную материальную ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами. Причиненный ущерб возмещается в денежном выражении по рыночной стоимости утраченного и (или) поврежденного имущества санатория с учетом сборки, доставки и прочих расходов, связанных с заменой указанного имущества на основании Акта «Обследования комнаты отдыхающего на предмет причинения материального ущерба имуществу санатория», а также предоставленного счета на оплату заменяемого имущества. В случае отказа от добровольного полного возмещения материального ущерба, причиненного санаторию, все, связанные с этим споры, рассматриваются в суде по месту нахождения ЗАО «Санаторий «Предгорье Кавказа». В случае, если причиненный ущерб ЗАО «Санаторий Предгорье Кавказа» может устранить собственными силами и средствами, то стоимость ущерба в данном случае будет рассчитываться согласно калькуляции работ.

В целях обеспечения полноценного отдыха и безопасности пребывания в санатории гости могут находиться в номере только по просьбе проживающих до 23.00 ч. Отдыхающий несет полную материальную ответственность за приглашенного гостя, а также возмещает нанесенный ими материальный ущерб в полном объеме в вышеуказанном порядке. В целях безопасности на территории санатория ведется видеонаблюдение.

Проживающие при выходе из номера обязаны закрыть водоразборные краны, окна и балконные двери, выключить радио, телевизор, свет, закрыть номер, ключи от номера по желанию можно сдать в Службу приема и размещения. При выявлении неисправностей сантехники, телевизора, холодильника и других приборов проживающие в номере обязаны своевременно сообщить горничной или администратору в Службу приема и размещения (1 этаж, внутренний тел.: 100, 101; тел.: 3-57-44, 3-61-57, +79891994444).

Отдыхающие обязаны соблюдать тишину с 23.00 до 07.00.

Смена постельного белья в санатории производится 1 раз в три дня, полотенец - ежедневно. Уборка номеров производится ежедневно.

Назначенные лечащим врачом и пропущенные по своему усмотрению или со своими интересами медицинские процедуры не восстанавливаются, перенос пропущенной процедуры не допускается, денежные средства за них не возвращаются.

При выезде из санатория отдыхающий сдает занимаемый номер (место), ключ от номера горничной на этаже, а в ее отсутствие дежурной горничной, а ключ от номера в Службу приема и размещения.

Отдыхающие в санатории и обслуживающий персонал должны быть взаимовезливыми.

Отдыхающий обязан соблюдать настоящие Правила проживания, выполнять назначения и рекомендации лечащего врача.

Настоящие правила обязательны к исполнению всеми лицами, проживающими в санатории, гостями проживающих.

ПРОЖИВАЮЩИМ В НОМЕРЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- оставлять в номере громоздкие вещи, легко воспламеняющиеся материалы;
- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие, а также передавать им свой ключ от номера;
- гладить личные вещи в номере (кроме номеров категории «Люкс», «Джуниор Сьюит»);
- хранить портящиеся продукты питания вне холодильника;
- держат в санатории животных и птиц;
- хранить в номере наркотики, оружие;
- курить на территории и в помещениях ЗАО «Санаторий «Предгорье Кавказа», согласно нормам Федерального закона № 15-ФЗ от 23 февраля 2013 года «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», за нарушение которого предусмотрена административная ответственность. Курение допускается только в специально отведенных для этих целей местах.
- употреблять наркотические средства и алкогольные напитки и (или) находиться в состоянии опьянения на территории и в помещениях ЗАО «Санаторий «Предгорье Кавказа»;
- увозить из санатория вещи, предназначенные для повторного применения: халаты, полотенца, предметы декора в виде различных статуэток и картин, светильники, электроприборы, посуду и т.п.
- категорически запрещается купание в фонтане санатория!

В случае нарушения настоящих Правил проживания, несвоевременной оплаты за какие-либо санаторно-курортные услуги, нарушения покоя проживающих, нахождения в номере посторонних лиц в неустановленное время, недостойное поведение, употребления алкогольных напитков и (или) нахождения в состоянии опьянения на территории и в помещениях ЗАО «Санаторий «Предгорье Кавказа» граждане подлежат выселению из санатория без возвращения средств за неиспользованные дни в порядке, установленном действующими нормативными актами с письменным уведомлением учреждения, выдавшего путевку и санаторно-курортную карту.

Книга отзывов и предложений хранится в Службе приема и размещения и выдается отдыхающим по предъявлению санаторно-курортной книжки или карты гостя. Жалобы и заявления граждан рассматриваются администрацией санатория в соответствии с действующим законодательством РФ.

Организации, турфирмы и другие лица при реализации санаторно-курортных услуг обязаны ознакомить с данными Правилами проживания и Положением по оформлению отдыхающих по путевкам в ЗАО «Санаторий «Предгорье Кавказа» клиентов, направляемых в санаторий.

Настоящие правила являются неотъемлемой частью договора на оказание санаторно-курортных услуг ЗАО «Санаторий «Предгорье Кавказа».

ПОЛОЖЕНИЕ ПО ОФОРМЛЕНИЮ ОТДЫХАЮЩИХ ЗАО «САНАТОРИЙ «ПРЕДГОРЬЕ КАВКАЗА»

Заселение отдыхающего осуществляется при условии предъявления им документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

разрешения на временное проживание лица без гражданства;

вида на жительство лица без гражданства;

санаторно-курортной карты установленного образца, в случае если в путёвку включено лечение (карта действительна в течение 2-х месяцев с момента оформления, в случае отсутствия санаторно-курортной карты может взиматься оплата за дополнительное обследование).

Заселение в санаторий несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение в санаторий несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).

Регистрация отдыхающих, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в санатории осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713.

Постановка отдыхающих, являющихся иностранными гражданами и лицами 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 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

В случае выявления противопоказаний к санаторно-курортному лечению санаторий вправе отказать в предоставлении данных услуг.

Деление путевки на 2-х и более лиц производится на основании письменного подтверждения, подписанного руководителем предприятия, выдавшего путевку, и заверенного печатью этого предприятия.

В случае утери бланка путевки оплату за бланк производит организация либо физическое лицо, утерявшее путевку.

В санаторий не принимаются: инвалиды, нуждающиеся в уходе, без сопровождающих их лиц; несовершеннолетние дети не достигшие 14-летнего возраста без сопровождающих; лица, прибывшие на отдых и лечение по чужим путевкам без письма и доверенности от лица, выдавшего путевку.

Путевка с исправленными Ф.И.О. должна быть с отметкой: «исправленному верить», заверенная печатью и подписью.

При предварительном приобретении путевки и невозможности заезда в санаторий в назначенный срок необходимо письменно поставить в известность санаторий и согласовать дату заезда не менее чем за 10 (десять) календарных дней. Без письменного соглашения с лицами, прибывшим с опозданием по путевкам, дни опоздания не восстанавливаются и не компенсируются.

Расчетный час в санатории – заезд с 12 ч.00 м., выезд до 10 ч.00 м.

Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ и установленному порядку в ЗАО «Санаторий «Предгорье Кавказа», взимание оплаты за ранние заезды и поздние выезды производится в следующем порядке:

-не более 2 часов до/после расчетного часа – почасовая оплата согласно действующему прейскуранту цен;

-от 2 до 12 часов до/после расчетного часа - за половину суток согласно действующему прейскуранту цен;

-от 12 до 24 часов до/после расчетного часа – за полные сутки согласно действующему прейскуранту цен (если нет почасовой оплаты).

Лица, заехавшие ранее расчётного часа, могут быть размещены и при необходимости задержаться в номере после расчетного часа только при наличии свободных мест и за дополнительную плату согласно действующим в санатории тарифам.

Оплата за услуги, предоставляемые ЗАО «Санаторий «Предгорье Кавказа», производится на условиях 100% предоплаты.

Льготы любым категориям граждан, имеющим право на них в государственных, лечебных, бытовых и иных организациях не предоставляются, т.к. государственных дотаций санаторию не предусмотрено. Ветераны и инвалиды ВОВ, ветераны труда при оформлении в санаторий принимаются без очереди.

В исключительных случаях, по решению уполномоченного лица Исполнителя, принимается заявка (бронирование) потребителя к исполнению в отсутствие предварительной 100 % оплаты услуг, но при наличии гарантийного письма потребителя.

Возврат денежных средств за дни опоздания не производится, сухой паек не выдается при любых обстоятельствах.

В случае полного отказа потребителя от санаторно-курортных услуг санатория при уведомлении в срок менее чем за 10 (десять) календарных дней до даты заезда, санаторий имеет право удерживать стоимость 1 суток (не применяется в случае переоформления потребителем услуг, оказываемых в ЗАО «Санаторий «Горячий Ключ»).

В случае, если срок от момента бронирования до даты заезда составляет менее 10 календарных дней, при отказе от санаторно-курортных услуг, стоимость 1 суток также удерживается, но у потребителя сохраняется право воспользоваться услугами санатория в течение 12 календарных месяцев с даты отказа с учетом удержанной суммы. При этом удержанная сумма не является предоплатой.

При досрочном отъезде отдыхающего без уважительной причины возврат денежных средств производится с удержанием в размере 15% от суммы возврата (статья 32 Федерального Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07 февраля 1992 года, статья 782 Гражданского Кодекса РФ).

При досрочном отъезде отдыхающего по уважительной причине возврат денежных средств производится с учетом фактически оказанных услуг.

Уважительными причинами считаются:

- противопоказания лечения (в соответствии со служебной запиской врача (с четким указанием причин) или протоколом врачебной комиссии);
- срочный вызов на работу (в случае предоставления подтверждающих документов);
- госпитализация (стационарный режим);

- ухудшение самочувствия отдыхающего либо находящихся на отдыхе и (или) лечении членов семьи отдыхающего, в том числе несовершеннолетних детей, при наличии подтверждающих документов, в т.ч. служебной записки медицинской сестры круглосуточного медицинского поста о факте обращения с фиксацией в Журнале обращений;

- смерть близкого родственника (в случае предоставления подтверждающих документов). Близкими родственниками считаются: супруги, родители, дети, бабушка, дедушка, внуки, братья, сестры.

В случае досрочного выезда по уважительной причине, доплата до одноместного размещения гостем, оставшимся далее проживать в санатории, не производится.

Подписание договора (соглашения) на оказание санаторно-курортных услуг является согласием отдыхающего выполнять Правила проживания, а также иные правила, установленные в ЗАО «Санаторий «Предгорье Кавказа».