



СОЛНЕЧНЫЙ
САНАТОРИЙ

ООО «Санаторий «Солнечный»

357700, Россия, Ставропольский край, город-курорт Кисловодск, ул. Куйбышева, зд.66, стр.1

Тел.: 8 800 500 77 40 (бесплатный звонок по России), +7 (87937) 7 99 77, +7 (87937) 7 99 78

www.san-solnechniy.com

e-mail: pr@solnechnyy.com

booking@solnechnyy.com

e-mail: om@solnechnyy.com

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ, ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ И ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ ОБЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «САНАТОРИЙ «СОЛНЕЧНЫЙ» от 17.07.2023г. (далее по тексту — «Правила»)

Настоящие Правила разработаны на основании: Конституции Российской Федерации; Гражданского кодекса; 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 07.02.1992 года № 2300-1; 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 Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1853; Приказа Минздрава РФ от 9 декабря 1999 г. № 438 «Об организации деятельности дневных стационаров в лечебно-профилактических учреждениях»; Приказ Минздрава России от 05.05.2016 N 279н "Об утверждении Порядка организации санаторно-курортного лечения"; Устава Общества; иных нормативно-правовых документов, касающихся осуществления санаторно-курортной и гостиничной деятельности.

1. ООО «Санаторий «Солнечный» (далее по тексту – Санаторий), руководствуясь настоящими Правилами, предоставляет отдыхающим (далее по тексту – Гость) санаторно-курортное, оздоровительное обслуживание, медицинскую помощь, питание и гостиничные услуги в соответствии с разработанными и утвержденными Санаторием программами.

2. Фирменное наименование, место нахождения и режим работы Санатория размещен на информационной вывеске у главного входа в Санаторий.

3. Санаторий вправе применять следующие виды бронирования:

а) гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором санаторий ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Гостя с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой номера (размещение в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.

б) негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором санаторий ожидает Гостя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

4. Санаторий подтверждает бронирование номера путем выставления счета-подтверждения в соответствии с заявкой гостя. Счет-подтверждение является офертой, оплачивая его, Гость подтверждает свои намерения и соглашается с условиями предоставления услуг, указанных в счете-подтверждении.

С момента поступления оплаты на расчетный счет Санатория бронирование номера является гарантированным. Гость вправе произвести аннуляцию брони не менее, чем за четырнадцать календарных дней до даты заезда.

В случае несвоевременного отказа от гарантированного бронирования, опоздания или не заезда Гостя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки.

5. Оформление проживания Гостя в Санатории производится при предъявлении им:

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

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

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

г) паспорта гражданина РФ, удостоверяющего его личность за пределами территории Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

д) 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;

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

ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

з) вида на жительство лица без гражданства.

6. Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания 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, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 «Об утверждении Правил 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».

7. Регистрация 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 свидетельства о рождении этих несовершеннолетних.

8. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице 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».

9. При размещении в Санатории по санаторно-курортным путевкам Гость, помимо документа, удостоверяющего личность, должен иметь на руках: документы подтверждающие право на получение путевки (обменную путевку, ваучер, документ об оплате или доверенность); санаторно-курортную карту, с заключением врача о допуске к лечению в санаторно-курортном учреждении (срок заполнения не ранее 2-х месяцев); справку для посещения бассейна; полис ОМС (или ДМС). Для детей до 14 лет: свидетельство о рождении; санаторно-курортную карту (срок заполнения не ранее 2-х месяцев) с указанием перенесенных заболеваний, выполненных профилактических прививках, результаты анализов на я/глистов (действителен в течение 2-х недель) и энтеробиоз (действителен в течение 10 дней), справка врача-педиатра или врача-эпидемиолога об отсутствии контакта ребенка с инфекционными больными по месту жительства, в детском саду или школе (справка действительна в течение 3-х дней), полис ОМС (или ДМС).

в случае отсутствия санаторно-курортной карты, она оформляется в Санатории при наличии результата флюорографии, действительного в течение 1 года, за дополнительную плату, согласно действующему прейскуранту Санатория.

10. При регистрации Гостя Санаторий оформляет в Службе приема и размещения договор возмездного оказания услуг или регистрационную карту, получает электронный ключ от номера и карту Гостя. Руководствуясь Федеральным законом от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных», Гость подписывает согласие на обработку персональных данных Санаторием.

11. Гости, прибывшие в Санаторий, в том числе с детьми, обязаны соблюдать вместе с настоящими Правилами, «Правила поведения и посещения бассейна», Правила посещения: Бильярдного зала, Детского клуба, Игротеки, Игровой комнаты, Арт-мастерской.

12. Предоставление санаторно-курортных или оздоровительных услуг оформляется путевкой.

13. Полную информацию о Санатории: наименование, свидетельство о государственной регистрации, свидетельство о постановке на учет в налоговом органе, выписка из реестра лицензий на медицинскую деятельность, свидетельство о присвоении категории 3 звезды, сертификаты на соответствие услуг питания, стоимость услуг, перечень услуг, категория номеров с их описанием, перечень и стоимость дополнительных услуг, сведения о порядке и форме оплаты, настоящие Правила, 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 информацию согласно требованиям действующего законодательства РФ, Гость может получить в Службе приема и размещения, а также на официальном сайте Санатория: www.san-solnechniy.com.

14. Оформление заезда и выезда Гостя в Санатории осуществляется круглосуточно.

15. Санаторий оставляет за собой право отказать Гостю в предоставлении санаторно-курортных услуг в случаях:

- у прибывшего Гостя отсутствуют документы, указанные в пунктах 5 и 9 настоящих правил, документы недействительны или просрочены;
- опоздания более чем на сутки;
- Гость находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, неадекватно, агрессивно себя ведет по отношению к окружающим;

- Гость отказывается дать согласие на обработку персональных данных;

- в других случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ и здравым смыслом.

16. При предоставлении услуг проживания в Санатории действует расчетный час – 12-00 часов текущих суток по местному времени; часом выезда из санатория считается – 12 часов, часом заезда в санаторий – 14 часов.

При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

При раннем заезде или позднем выезде Гостя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов после часа выезда – почасовая оплата, питание Гость оплачивает согласно действующему прейскуранту;

- от 6 до 12 часов до или после часа заезда/выезда – за половину суток, питание включено;

- от 12 до 24 часов до или после часа заезда/выезда – плата за полные сутки.

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

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

- наличными денежными средствами;

- путем использования кредитной карточки;

- безналичным перечислением на банковские реквизиты Санатория.

Оплата за дополнительные медицинские услуги осуществляется ежедневно с 8.00 до 19.00 на стойках медицинских регистратур либо в Службе приема и размещения.

Оплата Гостем всех предоставляемых услуг производится в соответствии с действующими прейскурантами, утвержденными в Санатории.

18. Замена медицинских процедур, входящих в стоимость комплекса услуг по путевке возможна при наличии у Гостя медицинских противопоказаний при обязательном согласовании с лечащим врачом Санатория.

В отдельных случаях при наличии у Гостя абсолютных медицинских противопоказаний к санаторно-курортному лечению, возможен перевод на оказание оздоровительных услуг по решению заседания консультативного совета Санатория, с последующим перерасчетом денежных средств. В случае, если Гость в отсутствие уважительных причин (кроме болезни) опоздал или пропустил медицинскую процедуру, входящую в стоимость комплекса услуг по путевке, в назначенное время – Санаторий не производит замену или перенос медицинской процедуры и не производит возврат денежных средств.

19. Санаторий не несет ответственности за противоправные действия Гостя, совершенные во время отдыха и лечения.

Гость обязуется возместить нанесенные Санаторию и/или третьим лицам убытки в полном объеме в случае порчи или утери имущества Санатория и/или третьих лиц.

20. В случае если Гость неоднократно или в значительном размере (свыше 5000 рублей) наносит материальный ущерб Санаторию/третьим лицам и/или в период пребывания проявляет в отношении персонала и других гостей агрессивные действия, угрожающие безопасности, здоровью или имуществу других лиц, пребывает в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения в общественных помещениях Санатория, нарушает закон о запрете курения, создает помехи для отдыха других гостей, а также нарушает требования, установленные настоящими Правилами, действующим законодательством РФ, администрация Санатория имеет право прекратить договор оказания услуг в одностороннем порядке. О чем администрация Санатория составляет акт по возникшему инциденту, с привлечением, при необходимости, представителей компетентных органов (Полиции, Роспотребнадзора и др.) и выселить Гостя, нарушающего правила проживания. Произвести ему возврат денежных средств с учетом их использования и потребовать возмещение фактически понесенных Санаторием расходов (не менее стоимости одного койко-дня) при выселении Гостя из санатория по его вине.

21. В случае досрочного выезда Гость обязан письменно уведомить Санаторий до установленного расчетного часа (12-00).

При уведомлении Санатория о досрочном выезде до расчетного часа (12-00):

- по уважительным причинам (медицинские противопоказания, экстренная госпитализация, тяжелая болезнь, смерть близких родственников, отзыв с места работы по служебной необходимости — для государственных служащих, стихийные бедствия и катастрофы), подтвержденным документами установленного образца, Санаторий обязуется вернуть денежные средства, полученные за услуги Санатория в соответствии с их фактическим использованием;

- в случае отсутствия уважительных причин — денежные средства за оказанные услуги Санатория возвращаются за вычетом фактически понесенных Санаторием расходов, Санаторий оставляет за собой право произвести удержание в виде фактически понесенных Санаторием расходов, установленных в размере стоимости одного койко-дня.

При уведомлении Санатория о досрочном выезде после расчетного часа (12-00) стоимость текущих суток перерасчету и возврату не подлежит.

22. При размещении Гостя, чье пребывание в Санатории оплачено по безналичному расчету Организацией по тарифу одноместного номера, дополнительное поселение Гостя в этот номер осуществляется по тарифу дополнительного места. Размещение на дополнительном месте рассчитывается от тарифа места в номере по типу путевки (программы, тура), которую выбирает Гость. 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. При дополнительном подселении к Гостю, проживающему при одноместном размещении, производится доплата за дополнительное место в соответствии с действующими в Санатории тарифами.

23. Оплата за приобретенный Гостем пакет услуг может производиться как за наличный, так и безналичный расчет. В случае оплаты услуг по безналичному расчету и предоставлении Гостем оригинала Доверенности от Организации, Гостю необходимо получить следующие документы: отрывной талон к путевке, счет-фактуру, акт об оказании услуг, накладную.

Дети до 14-ти лет размещаются в Санатории согласно утвержденным тарифам в зависимости от возраста ребенка.

24. В случае госпитализации Гостя в лечебные учреждения оплата за нахождение в стационаре городских лечебных учреждений производится за счет средств ОМС, ДМС при наличии полиса у Гостя, при его отсутствии, за счет Гостя.

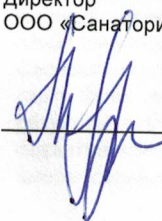
25. Санаторий бесплатно предоставляет Гостю, на время пребывания в Санатории, следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи и других неотложных служб;

- пользование медицинской аптечкой;

- доставка в номер корреспонденции адресованной потребителю, по ее получении;
 - побудка к определенному времени;
 - предоставление кипятка, одного комплекта посуды и столовых приборов.
26. Гость обязан соблюдать настоящие Правила, а также Правила пожарной безопасности. Указанные документы находятся в доступном месте на Стойке приема и размещения. Гость своей подписью в договоре (на предоставление санаторно-курортных, оздоровительных или гостиничных услуг) или регистрационной карте Гостя, подтверждает ознакомление с мерами пожарной безопасности.
27. Нахождение Гостя и лиц, приглашенных им на территории Санатория с любыми видами оружия, взрывчатыми и отравляющими веществами запрещено. Гости, прибывшие 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).
28. Гостям необходимо соблюдать следующие требования:
- при уходе из номера: выключать свет, радио, телевизор и другие электроприборы, закрыть водопроводные краны и окна, замкнуть дверь в номер;
 - запирают на ночь дверь в номер;
 - быть более внимательными в местах установки предупреждающих табличек: «внимание, мокрый пол», «скользкая поверхность»;
 - иметь в наличии карту Гостя и электронный ключ от номера при входе и выходе из санатория;
 - немедленно информировать администрацию Санатория в случае утраты карты Гостя либо электронного ключа.
29. Гостям запрещено:
- передавать электронный ключ от номера и карту Гостя другому лицу;
 - оставлять посторонних в номере в свое отсутствие;
 - хранить в номере горючие и легковоспламеняющиеся материалы;
 - содержать в номере животных;
 - перемещать мебель в номере проживания;
 - вносить на территорию Санатория продукты питания и спиртные напитки, во избежание пищевых отравлений;
 - выносить продукты питания и посуду из Обеденного зала (за исключением контейнеров с определенными диетой продуктами);
 - загрязнять бассейн;
 - курить на всей территории и объектах Санатория.
30. Гости, прибывшие на отдых и лечение с детьми, обязаны соблюдать Правила пребывания с детьми и подростками. Для игр и развлечений детей в санатории организовано:
- детский клуб с 09-00 до 21-00ч. (с 14-30 до 15-30 санитарная обработка комнаты и игрового оборудования), без выходных. Посещение, после медицинского осмотра в санатории (отметка ставится в карте Гостя или предоставляется справка). По рекомендациям мед. персонала ребенку разрешается находиться в детском клубе подряд от 1 до 1,5 часов;
 - детям до 4-х лет посещение детского клуба разрешено только в сопровождении взрослых;
 - летняя игровая площадка с 09-00 до 22-00ч.;
 - летняя спортивная площадка с 09-00 до 22-00ч.;
 - игротека с 10-00 до 22-00ч. (перерыв 14-30 до 15-30). Разрешено посещение детям с 8-ми лет и старше.
- Детям запрещено:
- самостоятельно без присмотра родителей играть в коридорах, фойе, на лестничных площадках;
 - до 12 лет пользоваться лифтом без сопровождения взрослых;
 - посещение баров и ресторанов без присмотра родителей, а также развлекательных мероприятий для взрослых после 21-00ч. В случае отсутствия контроля над поведением детей и несоблюдения вышеуказанных требований, администрация Санатория имеет право потребовать удаление семьи из зала;
 - находиться в зоне выступления артистов;
 - до 14 лет посещать летнюю игровую площадку, батут и тренажерный зал без сопровождения взрослых.
31. Приемы пищи родителей с детьми (завтрак, обед и ужин) в Обеденном зале, родители обязаны следить за поведением детей, не допускать самостоятельного перемещения детей в зоне раздаточных столов.
32. Посещение детьми бассейна, бальнеологических и других процедур разрешается только под присмотром родителей. Для детей до 4-х лет работает специально оборудованный детский бассейн.
- В случае невыполнения настоящих Правил и наступления негативных последствий в отношении детей, администрация Санатория ответственности за жизнь и здоровье не несет.
33. Лица, приглашенные в Санаторий Гостем, могут находиться на территории Санатория и в номере с 08-00 до 23-00 часов. При размещении Гостя в двухместном номере с подселением, приглашенное лицо может находиться только по согласованию с другим Гостем проживающим в номере. Проход на территорию Санатория лиц приглашенных Гостем осуществляется по документу, удостоверяющему личность. Лица, приглашенные Гостем, при нахождении на территории Санатория обязаны соблюдать настоящие Правила.
- В случае задержки в номере Гостя приглашенного лица свыше времени, определенного настоящими Правилами, администрация Санатория оставляет за собой право предложить приглашенному лицу покинуть территорию Санатория, либо оплатить услугу проживания в соответствии с действующим прейскурантом.
34. Оплата курортного сбора осуществляется Гостем (плательщиком курортного сбора) при оплате стоимости проживания или при заезде/регистрации в Санаторий, но не позднее момента выезда Гостя из Санатория в соответствии с Законом Ставропольского края от 8 декабря 2017 г. № 130-кз "О некоторых вопросах проведения эксперимента по развитию курортной инфраструктуры в Ставропольском крае".
35. О своем выезде из Санатория Гость обязан уведомить гостиничную службу не позднее, чем за 30 минут до отъезда, освободить номер, сдать номер горничной, произвести окончательный расчет за предоставленные услуги на Стойке приема и размещения, вернуть электронный ключ. Выход (отъезд) Гостя с территории Санатория осуществляется при предъявлении на КПП карты Гостя с отметкой о сдаче-приемке номера.
36. Согласно законодательству РФ (ст.925 ГК РФ), ответственность Санатория не распространяется на денежные средства, иные валютные ценности, ценные бумаги и другие драгоценные вещи, за сохранность которых Санаторий отвечает только в случае, когда они были приняты на хранение в общем порядке.
37. Санаторий в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Гостя вследствие недостатков при оказании услуг.
38. Гость несет ответственность и возмещает ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества Санатория в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.
39. В остальном, что не прописано в настоящих Правилах стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

Директор
ООО «Санаторий «Солнечный»



М.М. Кубанов