



ПРАВИЛА Проживания и предоставления санаторно-курортных услуг в АО «Санатории «Мисхор»

Настоящие Правила разработаны в соответствии с требованиями действующего законодательства на основании Гражданского кодекса Российской Федерации, Постановления Правительства Российской Федерации от 09 октября 2015 г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ» (далее — Постановление), ГОСТ Р 54599-2011, ГОСТ Р 54603-2011, ГОСТ Р 53423-2009, ГОСТ Р 51185-2014, Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г. №2300-1, ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006г. №152-ФЗ и являются внутренним локальным нормативным актом обязательным для исполнения всеми службами АО «Санаторий «Мисхор» (далее — Санаторий) и Клиентами Санатория (далее — Отдыхающие).

- Санаторно-курортное лечение оказывается детям от 4 лет.
- Санаторно-курортная путевка действительна только для указанного в ней лица.
- Не допускается деление путевки на два срока или на 2-х и более человек.
- Не допускается обмен путевок в случае, если сроки путевки уже согласованы с Санаторием и место по путевке уже забронировано.
- При заезде Клиенты (Отдыхающие) должны иметь при себе паспорт (иной документ, удостоверяющий его личность, оформленный в установленном порядке), обменную путевку от предприятия или ваучер от туристической фирмы (при бронировании от юридического лица), санаторно-курортную карту, оформленную по форме 072/у (срок действия не более 2 месяцев), полис обязательного медицинского страхования (для детей до 18 лет - свидетельство о рождении, или паспорт, санаторно-курортную карту оформленную по форме 076/у. Помимо санаторно-курортной карты необходимо предоставить справку врача-педиатра или врача-эпидемиолога об отсутствии контакта ребенка с инфекционными больными, справка от врача-дерматолога об отсутствии заразных кожных заболеваний, результаты осмотра на чесотку и педикулез, отрицательный результат анализа на энтеробиоз (острицы).
- При отсутствии у Клиента вышеуказанных документов Санаторий оставляет за собой право отказать Клиенту в приеме и размещении.
- Документами, удостоверяющими личность гражданина, являются:
 - паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
 - свидетельство о рождении – для лиц, не достигших 14 – летнего возраста;
 - заграничный паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации – для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации;
 - паспорт иностранного гражданина – для постоянно проживающих за границей граждан, которые временно находятся на территории РФ;
- Лица, оформляющиеся для временного пребывания в Санатории, подлежат регистрационному учёту согласно «Правилам регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ и перечня должностных лиц, ответственных за регистрацию», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 17.07.1995. № 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" (с изменениями и дополнениями).

- При регистрации Клиент (Отдыхающий) дает согласие Санаторию на обработку своих персональных данных, согласно требованиям Федерального закона Российской Федерации «О персональных данных» от 27.07.2006г. №152-ФЗ. Клиент, предоставляя Санаторию свои персональные данные, подтверждает их достоверность. В связи с тем, что Санаторию персональные данные Клиента необходимы в целях надлежащего оказания санаторно-курортных услуг, а также, в целях осуществления регистрационного учёта, то лицо, поселяющееся в Санаторий, подписывая «Регистрационную карту», подтверждает, что предоставляет Санаторию право без уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных и без особого согласия этого лица (потребителя) осуществлять обработку его персональных данных, к которым относятся: фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, адрес проживания, реквизиты документа, удостоверяющего личность, срок проживания в Санатории, контактный телефон, электронный адрес. Кроме того, Санаторий без какого-либо согласия Клиента, и без уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных сообщает (предоставляет) персональные данные этого лица (потребителя) по запросам правоохранительных, налоговых и судебных органов, любых адвокатов, а также его работодателей. В иных случаях, Санаторий вправе предоставлять третьим лицам персональные данные Клиента Санатория, только на основании письменного согласия Клиента, оформленного согласно ст.9 ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006г. №152-ФЗ. Персональные данные Клиента Санатория, хранятся на бумажных и электронных носителях, и их сохранность обеспечивается Санаторием. Санаторий вправе осуществлять обработку персональных данных Клиента в течение трёх лет с даты заключения договора на предоставление санаторно-курортных услуг (в последующем указанная информация уничтожается Санаторием).

Регистрация Клиентов (Отдыхающих) - несовершеннолетних граждан, не достигших возраста 14-лет, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ним (и) родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица, а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних;

- Оформление заезда и выезда Клиента в Санатории осуществляется круглосуточно.

- Расчетный час заезда и выезда в/из Санатория определяется в соответствии с внутренними правилами Санатория.

- Часом выезда в санатории считается – 11 :00, часом заезда -14:00. При заезде Клиента после 14 :00 взимается полная плата за сутки вне зависимости от времени прибытия Клиента.

- Клиенты (Отдыхающие), прибывшие раньше срока действия санаторно-курортной путевки, могут быть размещены в Санатории при наличии свободных мест с оплатой по действующему на дату заезда прейскуранту в Санатории.

- При несогласованном с Санаторием досрочном прибытии, он вправе отказать в приеме до наступления возможности размещения Клиента (Отдыхающего) (но не позднее срока заезда), при этом срок путевки исчисляется с даты фактического приема.

Порядок расчетов позднего заезда и раннего выезда:

поздний выезд из Санатория до 18-00 оплачивается Клиентом дополнительно в размере 50% стоимости места/номера в сутки;

поздний выезд из Санатория после 18-00 оплачивается Клиентом дополнительно в размере 100% стоимости места/номера в сутки;

ранний заезд в Санаторий с 07-00 до 14-00 оплачивается клиентом дополнительно в размере 50% стоимости места/номера в сутки;

ранний заезд в Санаторий с 00-00 до 07-00 оплачивается клиентом дополнительно в размере 100% стоимости места/номера в сутки

- При оказании санаторно-курортных услуг продолжительностью не более одних суток, плата

взимается за сутки независимо от расчетного часа.

- При надлежащем уведомлении Санатория о задержке по уважительной причине (заболевание, задержка в пути по не зависящим от Клиента (Отдыхающего) причинам, смерть близкого родственника), подтвержденной документально, Санаторий может продлить срок действия путевки при наличии такой возможности на количество пропущенных дней, но не более 5 (Пяти) дней.

- В случае досрочного отъезда Клиента (Отдыхающего) (по броням от юридических лиц) денежные средства за неиспользованные дни лечения по путевке не возвращаются, за исключением случаев, если такое выбытие вызвано уважительными причинами, такими как внезапная болезнь Клиента (Отдыхающего) или смерть близкого родственника, события или действия третьих лиц, результатом которых является острая необходимость выезда Клиента (Отдыхающего) из Санатория, при этом доказательства уважительности причины своего досрочного выбытия должны быть предоставлены в письменном виде, не вызывающем сомнения в своей подлинности;

- В случае досрочного отъезда Клиента (Отдыхающего) (по броням от юридических лиц) вследствие выявленных в результате первичного приема в Санатории противопоказаний к санаторно-курортному лечению в данном Санатории денежные средства Клиенту (Отдыхающему) не возвращаются.

- В случае досрочного отъезда Клиента (Отдыхающего) (по броням от физических лиц) вследствие выявленных в результате первичного приема в Санатории противопоказаний к санаторно-курортному лечению в данном Санатории, денежные средства за неиспользованные дни лечения по путевке возвращаются с применением штрафа за фактически понесенные затраты, в размере суточной стоимости номера или места в номере в зависимости от заказа.

- В случае досрочного отъезда Клиента (Отдыхающего) (по броням от физических лиц) без уведомления сотрудников службы приема и размещения, денежные средства за неиспользованные дни лечения по путевке не возвращаются.

- В случае досрочного отъезда Клиента (Отдыхающего) (по броням от физических лиц) с уведомлением сотрудников службы приема и размещения, денежные средства за неиспользованные дни лечения по путевке возвращаются с применением штрафа за фактически понесенные затраты, в размере суточной стоимости номера или места в номере в зависимости от заказа. Исключением применения штрафа является случай, если такое выбытие вызвано уважительными причинами, такими как внезапная болезнь Клиента (Отдыхающего) или смерть близкого родственника, события или действия третьих лиц, результатом которых является острая необходимость выезда Клиента (Отдыхающего) из Санатория, при этом доказательства уважительности причины своего досрочного выбытия должны быть предоставлены в письменном виде, не вызывающем сомнения в своей подлинности.

- Служба приема и размещения Санатория должна ознакомить Клиента со справочной информацией о режиме работы столовой, медицинских постов, связи, бытового обслуживания, инфраструктуры и пр.

- При заселении в Санаторий работники службы приема и размещения надевают на руку Клиентам (Отдыхающим) контрольные браслеты для идентификации медицинской программы и категории питания Гостей следующих цветов:

- зеленый (для Гостей, проживающих по программе «Оздоровление», питание коммерческое)

- синий (для Гостей, проживающих по программе «Лечение», питание коммерческое либо социальное)

- оранжевый (для Гостей по социальным путевкам по программе «Лечебная», питание социальное)

Исключение составляют дети в возрасте от 4 до 12 лет – им браслеты надевают по желанию родителей.

- Смена постельного белья осуществляется после каждого заезда Клиента, а так же по мере необходимости, но не реже, чем указано в графике смены белья по категориям номеров:

- «Эконом» — 1 раз в 5 дней;

- «Стандарт» — 1 раз в 5 дней;

- «Стандарт с кондиционером» — 1 раз в 5 дней;

- «Одноместный стандарт корпус 1 » — 1 раз в 5 дней;

- «Стандарт в административном корпусе» — 1 раз в 5 дней;

- «Комфорт» — 1 раз в 5 дней;

- «Комфорт двухкомнатный» - 1 раз в 3 дня.

• Смена полотенец осуществляется 1 раз в 3 дня, а также по мере необходимости, но не реже, чем указано в графике смены полотенец.

• При размещении в номерах на дополнительных местах предоставляется спальное место в соответствии с категорией номера:

- «Эконом» - ламелевая раскладушка либо раскладное кресло;

- «Стандарт» - ламелевая раскладушка либо раскладное кресло;

- «Стандарт с кондиционером» - ламелевая раскладушка либо раскладное кресло;

- «Комфорт» - ламелевая раскладушка;

- «Комфорт двухкомнатный» - ламелевая раскладушка;

• Клиент (Отдыхающий) обязан:

- строго соблюдать правила проживания, правила противопожарной безопасности, установленные в Санатории;

- бережно относиться к имуществу Санатория;

- при уходе из номера выключать свет, радио, телевизор и другие электроприборы;

- закрывать дверь на балкон при выходе из номера;

- закрыть водопроводные краны;

- запирать на ночь дверь в номер;

- подчиняться законным требованиям, предъявленным сотрудниками Санатория;

- уважать человеческое достоинство, личную и имущественную неприкосновенность работников Санатория и проживающих;

- соблюдать требования, предъявляемые к санитарному состоянию комнаты и этажа.

- немедленно информировать Службу приема и размещения Санатория в случае утери «Карточки гостя» или браслета, «Санаторно-курортной книжки» или ключа от номера.

• Клиентам (Отдыхающим) запрещается:

- нарушать общественный порядок;

- провозить, проносить на территорию Санатория огнестрельное, холодное оружие, взрывчатые, биологически, химически опасные, радиоактивные и прочие подобные вещества, способные нанести вред здоровью или причинить ущерб;

- курить на территории и в помещениях Санатория;

- распивать спиртные напитки, употреблять наркотические и токсические вещества;

- находиться на территории и в помещениях Санатория в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;

- привозить с собой и содержать в номере животных;

- кормить на балконах птиц;

- самостоятельно устранять возникшие неполадки в электросетях, электрооборудовании, водопроводе, канализации, сантехнике, оборудовании и прочих предметах, принадлежащих Санаторию;

- оставлять без присмотра несовершеннолетних детей;

- передавать ключи от номера, карточку гостя или санаторно-курортную книжку другим лицам;

- загрязнять бассейн;

- ложиться в постель в верхней одежде и обуви;

- оставлять в номере после 22:00 посторонних лиц;

- шуметь в ночное время суток (с 22:00 до 06:00);

- нарушать правила пользования лечебным пляжем, лифтом;

- оставлять балконные двери и окна открытыми, не защищенными от сквозняков;

- накрывать, включенные осветительные приборы (бра, настольные лампы, люстры) предметами из горючего материала;

- разводить костры и разжигать огонь на территории Санатория;

• Все медицинские процедуры назначаются исключительно лечащим врачом Санатория;

• На приём к врачу и на лечебные процедуры Клиентам (Отдыхающим) необходимо приходиться без опозданий к назначенному времени;

• В случае регулярного приема, назначенных лечащим врачом по месту жительства Клиента (Отдыхающего), каких-либо лекарственных средств, Клиент (Отдыхающий) должен иметь при себе (на время санаторно-курортного лечения) данные лекарственные средства в достаточном

количестве;

- Клиент (Отдыхающий) обязан выполнять все требования Исполнителя, обеспечивающие качественное предоставление услуг. Под требованиями Исполнителя, обеспечивающими качественное предоставление услуг и подлежащими обязательному исполнению Клиентами (Отдыхающими), понимаются:

- 1) соблюдение режима питания в рамках определенного Клиенту (Отдыхающему) санаторно-курортного лечения;

- 2) своевременность и последовательность прохождения процедур и мероприятий, определенных графиком санаторно-курортного лечения;

- 3) предоставление достоверной информации о состоянии здоровья, наличии сопутствующих заболеваний, известных аллергических реакциях и непереносимости лекарственных препаратов, противопоказаниях к лечению, режиме питания до прибытия в Санаторий и в период прохождения санаторно-курортного лечения;

- При ухудшении состояния здоровья или обострения заболевания Клиенту (Отдыхающему) необходимо обязательно обратиться к лечащему врачу, в вечернее время и выходные дни к дежурному врачу или дежурной медсестре;

- Клиент (Отдыхающий) обязан строго соблюдать назначения врача, время и порядок проведения необходимых исследований и процедур, режим, назначенный врачом, выполнять все указания медицинского персонала, в период прохождения санаторно-курортного лечения сообщать Принциалу обо всех обстоятельствах, препятствующих их соблюдению;

- Клиент (Отдыхающий), в случае отсутствия противопоказаний, имеет право по согласованию со специалистами Исполнителя на отказ от каких-либо процедур, включенных в программу санаторно-курортного лечения, без возврата Исполнителем их стоимости, либо о замене их на иные процедуры в пределах стоимости услуг по Договору;

- Клиент (Отдыхающий) имеет право на приобретение дополнительных платных услуг, оказываемых Исполнителем, если это не препятствует прохождению выбранного санаторно-курортного лечения и с лечащим врачом, назначенным Исполнителем;

- Цены на дополнительные услуги, предоставляемые Санаторием Клиентам (Отдыхающим), определяются в соответствии с прейскурантом Санатория, действующим на момент предоставления услуг, такие услуги оплачиваются Клиентами (Отдыхающими) самостоятельно;

- При отъезде из Санатория Клиент должен произвести полный расчет за предоставленные услуги, а так же уведомить горничную не позднее, чем за 30 минут до отъезда, сдать номер, и вернуть ключ от номера и депозитной ячейки.

- В случае нарушения Клиентом (Отдыхающим) медицинских предписаний и санаторно-курортного режима Санатория, правил пребывания в Санатории, требований и условий пребывания и лечения в Санатории, указанных в настоящем приложении, Исполнитель имеет право по этим основаниям досрочно прервать пребывание Клиента (Отдыхающего). При этом стоимость неиспользованных дней по путевке возврату не подлежит;

- Порядок предъявления претензий Клиентами (Отдыхающими) к качеству оказанных санаторно-курортных услуг осуществляется в порядке, определенном в Договоре;

- Санаторий не несет ответственности за обеспечение безопасности Клиента, находящегося за пределами территории Санатория, а также при нахождении его в технических (хозяйственных) зонах санаторного комплекса.

- Санаторий имеет право отказать Клиенту в дальнейшем проживании в Санатории в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременной оплаты услуг Санатория.

- В случае истечения срока проживания Клиента в Санатории, при отсутствии Клиента по месту проживания с 11:00 до 23:00 либо с 23:00 до 11:00 (если проживание не продлено и не оплачено в срок), администрация Санатория вправе сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Клиента, освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация Санатория помещает на хранение в депозитную ячейку, по прейскуранту Санатория, остальные вещи передаются на ответственное хранение материально-ответственному лицу Санатория. По возврату вещей и материальных ценностей Клиент уплачивает санаторную плату за хранение по прейскуранту, утвержденному Управляющим Санатория.

- При заселении Клиентам (Отдыхающим) рекомендуется сдать в депозитную ячейку (малую или большую) ценные вещи (деньги, драгоценности, ценные бумаги и пр.). Администрация

Санатория не несет ответственности за ценные вещи, не сданные на хранение в депозитную ячейку.

- Санаторий, в соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса Российской Федерации, отвечает за сохранность вещей Клиента за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

- В случае нанесения Клиентом (Отдыхающим) материального ущерба Исполнителю, он обязан возместить Исполнителю в полном объеме нанесенный материальный ущерб;

- Предложения Клиента (Отдыхающего) по организации и содержанию досуга, расширению разнообразия культурно-массовых мероприятий принимаются Исполнителем, Санаторием к сведению и учитываются по своему усмотрению. Неудовлетворённость Клиента (Отдыхающего) содержанием досуга не является основанием для досрочного отъезда и удовлетворения Исполнителем требований Клиента (Отдыхающего) о полной или частичной компенсации неиспользованных дней в связи с досрочным отъездом Отдыхающего по вышеуказанной причине.

- При разрешении конфликтных ситуаций Клиент и Санаторий руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства от 09 октября 2015 г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».