

Утверждены приказом
по ОАО Санаторий «Голубая даль»
от 18.03.2018 № 100-П

Правила пребывания гостей и порядок предоставления услуг в ОАО Санаторий «Голубая даль»

1. Общие положения

- 1.1. «Правила пребывания гостей и порядок предоставления услуг в ОАО Санаторий «Голубая даль» (далее - Правила) разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 22.08.2004 № 122-ФЗ «О внесении изменений...» (редакция от 07.03.2018), Федеральным законом Российской Федерации от 18 июля 2006 г. N 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 09.10.2015 № 1085, Приказами Министерства здравоохранения Российской Федерации и являются внутренним локальным нормативным актом, обязательным для исполнения всеми службами и отделами ОАО Санаторий «Голубая даль» (далее - Санаторий).
- 1.2. Настоящие Правила и иные правила, действующие в Санатории, обязательны для исполнения всеми гостями, проживающими в ОАО Санаторий «Голубая даль» (далее - Санаторий), а также временно пребывающими на территории Санатория гостями.

Гость обязан ознакомиться со всеми действующими на территории Санатория правилами (Правила посещения крытого лечебно – оздоровительного и открытого бассейнов, сауны, детской игровой комнаты и иное), ознакомить с ними своего ребенка (в случае проживания в Санатории), соблюдать их лично и контролировать соблюдение установленных правил своим ребенком.

Действующие правила находятся на стойке отдела приема и размещения, разложены в информационные папки администраторов спальных корпусов и номерного фонда.

1.3. Правила утверждаются приказом Генерального директора Санатория.

1.4. Контроль выполнения настоящих Правил осуществляют: администраторы и начальник отдела приема и размещения, заместители Генерального директора по: медицине, гостиничному центру, питанию, коммерческим вопросам, работники службы контроля качества, заместитель Генерального директора по безопасности, Генеральный директор Санатория.

2. Расчетное время

- 2.1. Режим работы Санатория – круглосуточный и круглогодичный.
- 2.2. Плата за гостиничное проживание в Санатории взимается согласно прейскуранту посуточно в соответствии с установленной системой расчётного часа.
- 2.3. Время заселения - с 14:00, выезд - до 12:00 (московского времени).
- 2.4. Для гостей Санатория, относящимся к льготной категории, по путевкам Фондов Социального Страхования, расчетное время: заселения – 08:00, выезд – до 06:00 (московского времени).

3. Плата за проживание

- 3.1. Бронирование номеров для проживания может быть произведено через отдел маркетинга Санатория (по телефону, по электронной почте, через форму бронирования на

официальном сайте Санатория), через туристические фирмы и другие организации, имеющие право на продажу путевок Санатория.

3.2. По итогам бронирования выписывается счет на оплату услуг. Счета Санатория могут быть оплачены в рублях безналичным путем или наличными. Срок действия выставленного счета 15 дней.

3.3. Исполнитель вправе применять в Санатории следующие виды бронирования:

а) гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Санаторий ожидает потребителя (гостя) до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя (гостя) с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места 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 потребителя (гостя) до 18:00 в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

3.4. Номер считается гарантированным забронированным, если за него поступила предоплата на счет Санатория в размере стоимости первых суток, за проживание до даты заезда потребителя (гостя) в номер.

3.5. После поступления оплаты на счет Санатория за бронирование, потребителю (гостю) высыпается по электронной почте соглашение о бронировании с указанием сведений о Санатории (исполнителе), потребителе (госте), категории заказанного номера, о его цене, об условиях бронирования, о сроках пребывания.

3.6. Аннулирование брони может быть произведено по письменному запросу потребителя (гостя), направленного по адресу bron@goldal.ru в сезонный период (с 10 июня по 20 сентября) не менее, чем за 10 (десять) суток до момента прибытия, в остальные периоды не менее, чем за 5 (пять) суток до момента прибытия. Внесенная предоплата за аннулированные брони в указанные сроки возвращается в полном размере на расчетный счет потребителя (гостя) на основании заявления, направленного по адресу bron@goldal.ru. В остальных случаях аннулирование брони, а также неприбытие потребителя (гостя) в Санаторий до 12:00 часов дня, следующего за установленным днем прибытия (при наличии неаннулированной брони), влечут за собой взимание платы за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.

3.7. В случае досрочного выезда гостю возвращаются денежные средства за неоказанные услуги.

3.8. При отъезде из Санатория в первые сутки пребывания плата за номер или место взимается в размере полной стоимости одного койко-дня независимо от расчетного часа.

3.9. Подготовка документов для оформления возврата денежных средств и сам возврат производится на стойке регистрации в рабочие дни (понедельник – четверг с 08:00 до 17:00, в пятницу – с 08:00 до 16:00).

3.10. Пребывание в Санатории может быть продлено по согласованию с отделом приема и размещения (при наличии свободных мест) и оплачено из расчета дополнительных 6, 12 часов или полных суток от расчетного часа.

3.11. При размещении гостя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.

3.12. Договор на предоставление услуг заключается отделом маркетинга Санатория и высыпается в отсканированном варианте по электронной почте. Оригинал договора может быть получен в отделе приема и размещения Санатория по прибытию гостя и предъявлению паспорта или документа, удостоверяющего личность (согласно перечню, указанному в п.4.3 настоящих Правил).

3.13. Если у гостя возникли вопросы по поводу выставленного счета, то ему необходимо обратиться к администратору отдела приема и размещения.

3.14. При бронировании санаторно-курортной или оздоровительной путевки, гость указывает желаемую категорию номера и другие условия проживания в Санатории. Право выбора номера комнаты остается за Санаторием, в целях рационального использования номерного фонда.

3.15. Гости, относящиеся к льготной категории, по путевкам Фондов Социального Страхования обслуживаются в соответствии с условиями Государственного контракта и перечнем услуг.

4. Правила размещения

4.1. Санаторий предназначен для проживания лиц на период оказания им санаторно-курортных и других услуг. Принятые на санаторно-курортное лечение граждане (или лица без гражданства, иностранные граждане) размещаются в Санатории на условиях, предусмотренных заключенными с ними договорами и (или) приобретенными путевками.

4.2. По прибытию в Санаторий гость должен пройти оформление в отделе приема и размещения.

4.3. Документом, удостоверяющим личность гостя, оформленным в установленном порядке является:

- а) паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- б) паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- в) свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- г) паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- д) паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором Российской Федерацией в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- е) документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Российской Федерацией в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- ж) разрешение на временное проживание лица без гражданства;
- з) вид на жительство лица без гражданства.

Водительское удостоверение не является таким документом.

4.4. При оформлении в отделе приема и размещения гость обязан предъявить паспорт или иной документ, удостоверяющий личность (согласно перечню, указанному в п.4.3), получить книжку отдыхающего или карту гостя, а в спальном корпусе, у портье, получить ключи от номера.

4.5. Размещение и выезд гостя производится строго по дате, указанной в путевке или курсовке. Передача путевки или курсовки другому лицу без согласования с администрацией Санатория запрещена. Сухие пайки не выдаются.

4.6. Гость, прибывший раньше срока действия путевки или курсовки, может быть размещен в Санатории при наличии свободных мест, оплатив при этом проживание и питание по действующим прейскурантам Санатория.

4.7. Если день отъезда не совпадает с расписанием движения авто-, ж/д транспорта, продление путевки или курсовки производится при наличии свободных мест по действующим прейскурантам Санатория.

4.8. При приобретении путевки с лечением необходимо иметь при себе санаторно-курортную карту, которую также можно оформить за дополнительную плату в медицинском центре Санатория по приезду, при этом срок начала лечения сдвигается до получения результатов лабораторных исследований.

4.9. Санаторно-курортное лечение предоставляется по медицинским показаниям, в соответствии с назначением лечащего врача.

4.10. Дети принимаются на отдых с 1 года, на лечение - с 4-х лет в сопровождении родителей (или лиц, их замещающих). На ребенка, прибывшего в Санаторий с лицами, не являющимися родителями (дедушка, бабушка, тетя, дядя и др.), необходима доверенность на разрешение выезда ребенка в Санаторий.

Родители (законные представители) несут полную ответственность за жизнь и здоровье детей в период пребывания в Санатории.

4.11. На детей, прибывших на лечение, необходимо предоставить следующие документы:

- свидетельство о рождении или паспорт;
- санаторно-курортную карту;
- справки о прививках и эпидокружении.

4.12. На детей, которые прибывают в Санаторий без лечения, необходимо предоставить следующие документы:

- свидетельство о рождении или паспорт;
- справки о прививках и эпидокружении.

4.13. Дети до 3-х лет принимаются бесплатно, без предоставления места, пребывание детей в возрасте от 3-х до 7-ми лет оплачивается в размере 50% от действующих прейскурантов, а в возрасте от 7-ми лет до 18 лет - в размере 75% от действующих прейскурантов.

4.14. При проведении в Санатории специальных акций по размещению родителей с детьми может быть дополнительно определены условия размещения ребенка.

4.15. По просьбе гостей в номерах может предоставляться дополнительное место с оплатой его в соответствии с действующими прейскурантами.

4.16. По согласованию с администрацией Санатория, гость может оставлять своих гостей на ночь, при соблюдении условий по оплате, регистрации и заполнении соответствующих документов.

4.17. Регистрация гостей, 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, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. № 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".

Регистрация в Санатории 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 свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Постановка иностранного гражданина и лица 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. № 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

4.18. В момент заезда и регистрации в Санатории гость заключает соглашение на использование личных данных в конкретных ограниченных целях. После выезда из

Санатория и при согласии гостя возможно получать и использовать с выгодой специальные предложения Санатория. Санаторий будет использовать только адрес электронной почты гостя, и информировать гостя только о собственных предложениях. Не дав своего согласия, гость не сможет получать информацию о выгодных для него ценах. При отказе от рассылки новостей адрес электронной почты гостя будет удален из списка получателей. В любой момент данные действия со стороны Санатория будут остановлены на основании полученного от гостя письменного заявления с просьбой прекратить обработку его персональных данных с момента получения заявления гостя Санаторием.

5. Сохранность имущества

- 5.1. Санаторий отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей гостя при условии, если они были приняты Санаторием на хранение (в сейфовую ячейку).
- 5.2. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Санатория через отдел приема и размещения. В случае возникновения претензий о повреждении вещей гостя, составляется акт и прикладываются документы, доказывающие сумму материального ущерба (фото, чек и т.п.).
- 5.3. Гость несет материальную ответственность и возмещает причиненный материальный ущерб за испорченное, поврежденное, утерянное имущество Санатория в размере, установленном соответствующим актом.
- 5.4. За имущество, испорченное детьми, ответственность несут родители или законные представители, отдыхающие по путевке или курсовке вместе с ребенком.

6. Порядок проживания

- 6.1. Гость должен строго следовать «Правилам организации и осуществления контрольно-пропускного и внутриобъектового режимов на территории и объектах ОАО Санаторий «Голубая даль», которые находятся на стойке отдела приема и размещения, разложены в информационные папки администраторов спальных корпусов.
 - 6.2. Гость должен бережно относиться к имуществу, оборудованию и зеленым насаждениям, находящимся на территории Санатория, соблюдать чистоту и порядок.
 - 6.3. Обслуживание по путевке или курсовке начинается с даты заезда, при оформлении выдается книжка отдыхающего или карта гостя, которые являются пропуском на территорию Санатория, в спальный корпус, в медицинский центр, в крытый и открытые бассейны, на пляж.
 - 6.4. Ключ от номера выдается только по предъявлению книжки отдыхающего или карты гостя. Детям ключи не выдаются.
 - 6.5. Стоянка личного автотранспорта разрешена только на платной охраняемой гостевой парковке Санатория. Оставлять личный автотранспорт у спальных корпусов, медицинского центра и столовой запрещено.
 - 6.6. Пребывание гостя, не проживающего в Санатории, разрешается по предъявлению документа, удостоверяющего личность с оформлением временного пропуска у охранника на КПП.
- 6.7. Гостю в Санатории запрещается:**
- 6.7.1. Пользоваться электронагревательными приборами, не входящими в комплектацию номера.
 - 6.7.2. Оставлять в номере в своё отсутствие посторонних лиц, а также передавать им ключи от номера.
 - 6.7.3. Проносить на территорию, в помещения Санатория и хранить: оружие, наркотики, легковоспламеняющиеся вещества и материалы; хранить в номере громоздкие вещи.

- 6.7.4. Распивать спиртные напитки на территории Санатория или в номере, тем самым нарушая покой совместно проживающих лиц и лиц, проживающих в соседних номерах.
- 6.7.5. Ввозить на территорию Санатория и/или держать в номере животных и птиц.
- 6.7.6. Выбрасывать мусор в окна, с балкона, засорять территорию Санатория.
- 6.7.7. Без разрешения администрации Санатория проводить на территорию, в номер гостей, а также оставлять гостей на ночь.
- 6.7.8. Курить в помещениях, на балконах, иных неустановленных местах.
- 6.7.9. Передвигать мебель в номере.
- 6.7.10. Переселяться из одного номера в другой без согласования с отделом приема и размещения.
- 6.7.11. Расклеивать по стенам картины, плакаты, и др.
- 6.7.12. В целях соблюдения взаимных интересов, запрещается нарушать тишину с 23 часов до 7 часов, а также посещать общественные места (за исключением пляжа) в купальных костюмах.
- 6.7.13. Зalamывать или срезать отростки комнатных и уличных растений.
- 6.7.14. Кормить животных на территории Санатория.
- 6.7.15. Выносить посуду и еду из залов питания.
- 6.7.16. Выезжать в дальние поездки за пределы Санатория без уведомления лечащего врача или дежурного администратора спального корпуса.

6.8. Гость в Санатории обязан:

- 6.8.1. Подчиняться законным требованиям, предъявляемым работниками Санатория.
- 6.8.2. Бережно относиться к имуществу Санатория.
- 6.8.3. Возмещать причиненный материальный ущерб.
- 6.8.4. При уходе из номера закрыть водоразборные краны, окна, балконную дверь, выключить свет, телевизор, закрыть номер и сдать ключи от номера дежурному администратору на 1-м этаже.
- 6.8.5. При выезде из Санатория произвести полный расчет за предоставленные ему услуги, а также сдать горничной (дежурному администратору спального корпуса) занимаемый номер или место.
- 6.8.6. Соблюдать правила пожарной безопасности, внимательно ознакомиться с памяткой о действиях при пожаре и планом эвакуации.
- 6.8.7. Курение разрешено только в специально отведенных местах, обозначенных табличками.
- 6.8.8. К гостям при нарушении настоящих Правил применяются меры воздействия, предусмотренные разделом 7 настоящих Правил.

7. Ответственность гостя

- 7.1. К гостям, нарушающим установленные Правила, могут применяться следующие меры воздействия:**
- 7.1.1) устное замечание ответственных лиц администрации Санатория;
 - 7.1.2) письменное уведомление Санатория о нарушении настоящих Правил;
 - 7.1.3) письменное предупреждение о возможном выселении;
 - 7.1.4) выселение;
 - 7.1.5) выселение с сообщением по месту выдачи путевки;
 - 7.1.6) сообщение по месту выдачи путевке о не возмещенном материальном ущербе;
 - 7.1.7) обращение в органы внутренних дел.

8. Дополнительные услуги

- 8.1. Администрация Санатория предоставляет гостю по его просьбе дополнительные платные услуги, согласно утвержденных преискурантов.

8.2. Администрация Санатория обязана предоставить без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- пользование всем оснащением номера;
- ежедневная уборка номера с заправкой постели;
- смена белья и полотенец согласно установленным стандартам обслуживания;
- диетическое питание (питание предоставляется только в рамках санаторно-курортной путевки, перенос видов питания возможен только при дополнительной оплате);
- телефонная связь (местная и городская);
- пользование сетью Wi-Fi на определенных участках территории Санатория, в общественных зонах;
- вызов такси;
- хранение ценных вещей в сейфе администрации;
- хранение багажа;
- пользование автоматом для чистки обуви;
- прием платежей по банковским картам;
- просмотр 17 телевизионных каналов;
- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной гостю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

8.3. Смена постельного белья и полотенец в Санатории производится согласно установленным стандартам обслуживания.

8.4. Администрация Санатория должна обеспечивать гостя справочной информацией о режиме работы службы питания, библиотеки, детской игровой комнаты и т.п., находящихся на территории Санатория.

8.5. Администрация Санатория, в случае обнаружения забытых вещей, принимает меры к их возврату владельцу. Продукты питания и предметы индивидуального пользования утилизируются, а остальные вещи передаются на хранение на период времени, в течение которого администрация Санатория предпринимает действия по поиску владельца вещи или вещей.

8.6. При отсутствии гостя по месту проживания более шести часов (согласно расчетного часа) без оплаты, администрация Санатория создает комиссию и производит описание вещей гостя, оставленных в номере. Санаторий несет материальную ответственность за сохранность вещей, указанных в описи, и принимает меры к возврату их владельцу.

8.7. Для удобства гостя Санаторий имеет внутренние и внешние информационные указатели.

8.8. Персонал Санатория, непосредственно обслуживающий гостя, имеет нагрудные знаки со сведениями о должности, имени или имени и отчестве.

8.9. Книги отзывов и предложений хранятся у дежурного администратора отдела приема и размещения, в столовой, в кафе, в медицинском центре, в спальных корпусах, в библиотеке, в крытом бассейне и выдаются по первому требованию гостя.

9. Выезд из Санатория

9.1. Минимум за одни сутки до окончания срока пребывания в Санатории гость обязан получить отметку в книжке отдыхающего или карте гостя об отсутствии задолженности в библиотеке.

9.2. За сутки до выезда из Санатория гость получает:

- в медицинском центре (кабинет №103) - оформленный отрывной талон к санаторно-курортной карте. Выписку из эпикриза или выписку о прохождении программы реабилитации гость получает при необходимости;

- в отделе приема и размещения - заполненный отрывной талон к путевке или пакет документов для физических лиц (второй экземпляр подписанного оригинала договора о предоставлении услуг, акт выполненных услуг и копия лицензии на медицинскую деятельность по предварительному запросу гостя в отдел приема и размещения).
- 9.3. В день отъезда из Санатория гость сдает номер горничной или дежурному администратору спального корпуса, о чем делается отметка в книжке отдыхающего или карте гостя.