

«Утверждаю»
директор санатория «Светлана» -
сочинского филиала АО «ЦСТЭ» (холдинг)

Фролов А.А.

2023г

**ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ УСЛУГ
В САНАТОРИИ «СВЕТЛАНА» - СОЧИНСКОМ ФИЛИАЛЕ
АО «ЦСТЭ» (ХОЛДИНГ)**

Настоящие Правила разработаны на основании Гражданского законодательства Российской Федерации, Закона РФ от 7 февраля 1992г № 2300-1 «О защите прав потребителей», Приказа Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 22 ноября 2004 № 256 «О порядке медицинского отбора и направления больных на санаторно-курортное лечение», Постановления Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и являются внутренним локальным актом санатория «Светлана»-сочинского филиала АО «ЦСТЭ» (холдинг).

1. Санаторий «Светлана»-сочинский филиал АО «ЦСТЭ» (холдинг) далее «Санаторий», руководствуясь настоящими Правилами, предоставляет Гостям санаторно-курортное лечение, размещение в номерах соответствующей категории, 3-х разовое питание или завтрак по системе шведский стол (диетическое питание по показаниям), досуговое обслуживание в соответствии с разработанными и утвержденными Санаторием программами.

2. Наименование Санатория, место нахождения и режим работы размещается на информационной вывеске у главного входа в Санаторий.

3. Комплекс санаторно-курортных услуг оформляется бланком путевки установленного образца.

4. Стоимость услуг, предоставляемых Санаторием, определяется на основании утвержденных прейскурантов, действующих на момент оказания услуг.

5. Услуги, не входящие в стоимость путевки, по желанию Гостя предоставляются за дополнительную плату.

6. Санаторно-курортная путевка гарантирует прием только лица, указанного в ней. Путёвка не подлежит делению и/или передаче другому лицу.

7. Гарантированное размещение в Санатории предоставляется лицам, забронировавшим его одним из следующих способов:

- онлайн бронирование на сайте <https://svetlana-sochi.ru/>;
- сотрудниками Санатория в отделе бронирования;

- третьими лицами, заключившими агентский договор с Санаторием на заключение сделок по продаже прав на получение санаторно – курортных услуг.

8. С 01.05.2018 на территории Краснодарского края введен курортный сбор. Плательщиками курортного сбора являются физические лица, достигшие совершеннолетия, проживающие в объектах размещения более 24 часов.

Взимание курортного сбора осуществляется Санаторием при оплате стоимости проживания Гостя, но не позднее момента выезда плательщика из Санатория.

Оплата курортного сбора осуществляется наличными средствами с выдачей квитанции к приходному кассовому ордеру в соответствии с Письмом Федеральной налоговой службы от 19 апреля 2018 № ЕД-4-20/7551 «О применении контрольно-кассовой техники при взимании курортного сбора» или банковской картой.

Порядок взимания курортного сбора и перечень лиц, освобожденных от его уплаты, регламентируются Федеральным законом от 29.07.2017г № 214 «О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры».

Освобождение от уплаты курортного сбора осуществляется при предъявлении Санаторию оригинала документа, подтверждающего право на освобождение от уплаты курортного сбора, либо его копии, заверенной в установленном законодательством РФ порядке.

9. Оформление заезда и выездаGuestов в Санаторий осуществляется круглосуточно.

10. Расчетный час в Санатории:

- 8:00.

Ранний заезд и поздний выезд возможен за дополнительную оплату исключительно при наличии свободных мест. Этажность и номер присваиваются в соответствии с оплаченной категорией номера, исходя из наличия свободных и готовых к поселению номеров, при возможности Санаторий учитывает пожелания Guestов.

11. При заселении в Санаторий Guest предъявляет следующие документы:

- паспорт гражданина РФ, либо другой документ, удостоверяющий личность);
- для иностранцев паспорт иностранного гражданина, либо другой документ, удостоверяющий личность, миграционная карта, виза (для тех стран, у которых установлен визовый режим с РФ);
- санаторно-курортная карта (при заселении по путёвкам с лечением);
- справка об эпидемиологическом окружении.

12. Документы необходимыми для заселения в Санаторий детей до 14 лет:

- свидетельство о рождении;
- санаторно-курортная карта (для путёвок с лечением);
- справка об эпидемиологическом окружении;
- справка о прививках;

- дети без родителей (в сопровождении близких родственников или иных сопровождающих лиц) заселяются в Санаторий на основании письменного согласия законных представителей (одного из них).

13. В случае непредоставления любого из данных документов Санаторий имеет право отказать в размещении или предоставлении лечения в полном или частичном объеме. Перечень документов не является исчерпывающим и может изменяться в зависимости от требований органов власти.

14. Плата за проживание в Санатории взимается в соответствии с расчетным часом, исходя из количества суток (ночей).

Если до окончания срока пребывания осталось меньше суток, возврат не производится.

При досрочном отъезде Гостя из Санатория, при наличии заявления, Санаторий решает вопрос о возврате денежных средств в индивидуальном порядке в зависимости от условий бронирования.

Возврат денежных средств осуществляется на основании поданного Гостем заявления на имя руководителя Санатория.

При досрочного отъезда Гостя по причинам, признанным Санаторием уважительными (документально подтвержденная болезнь Гостя, несчастный случай, смерть близких родственников (родители и дети, бабушка, бабушка и внуки, полнородные и неполнородные братья и сестры)), Санаторий производит возврат денежных средств в соответствии с фактическим пребыванием Гостя в Санатории. В этом случае к заявлению прилагаются документы, подтверждающие уважительность причин досрочного отъезда либо отказа от получения услуг.

15. Санаторий бесплатно предоставляет Гостю следующие виды услуг:

- вызов скорой неотложной помощи;
- доставка в номер корреспонденции для Гостя;
- побудка к определенному времени;
- пользование утюгом с гладильной доской;
- вызов такси;
- услуги прачечной (самообслуживание);
- высокоскоростной Wi-Fi;
- библиотека;
- детская игровая комната;
- парковка.

ПОРЯДОК ПРЕБЫВАНИЯ ДЕТЕЙ В САНАТОРИИ

16. Стоимость детских санаторно-курортных путевок определяется приказом Президента АО «ЦСТЭ» (холдинг) ежегодно.

17. Во время пребывания в Санатории дети должны постоянно находиться под присмотром родителей (за исключением времени их посещения детской комнаты). В детскую комнату принимаются дети с 3-х летнего возраста, пребывание ребенка с 3-х до 5-ти лет допускается только с родителями, с 5-ти лет

с воспитателями. Максимальный срок пребывания ребенка в детской комнате без родителей 2 часа (120 минут).

Запрещается:

- самостоятельное пользование лифтом детей до 14 лет;
- оставлять детей на детской площадке без присмотра.

ПОРЯДОК ОТПУСКА И ПОЛУЧЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ПРОЦЕДУР

18. При приеме медицинских процедур Гость обязан иметь при себе санаторно-курортную карту, справку об эпидемиологическом окружении, справку о прививках, которая оформляется в лечебном учреждении по месту жительства.

19. Медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия Гостя.

20. Предоставление санаторно-курортных услуг несовершеннолетним до 14 лет осуществляется при условии письменного информированного согласия родителя, законного представителя или лица, имеющего письменное согласие законных представителей и в его присутствии.

21. Комплекс медицинских процедур утверждается приказом Санатория в рамках соответствующих программ лечения. При этом курс санаторно-курортного лечения формируется лечащим врачом для каждого Гостя индивидуально с учетом его основного и сопутствующих заболеваний в соответствии с утвержденным перечнем процедур, входящих в соответствующую путевку и с учетом противопоказаний.

22. Медицинские процедуры оказываются строго по назначенному времени, при опоздании на процедуру более чем на 5 минут, процедура считается пропущенной. Стоимость услуги не компенсируется.

23. В случае наличия у Гостя противопоказаний по медицинским процедурам, такие процедуры по согласованию с врачом Санатория могут быть заменены на другие процедуры или отменены.

24. В случае наличия у Гостя противопоказаний к санаторно-курортному лечению в целом, Санаторий вправе отказать в санаторно-курортном лечении.

25. В Санатории работает Дежурный медицинский кабинет круглосуточно.

26. В случае госпитализации Гостя в медицинское учреждение оплата лечения производится за счет средств медицинского страхования или из собственных средств Гостя. В этом случае стоимость дней санаторно-курортного лечения за время нахождения Гостя в медицинском учреждении подлежит возврату, при условии предоставления Гостем документа, подтверждающего госпитализацию.

27. В случае если Гость в период пребывания в Санатории не воспользовался всеми или частью оплаченных услуг (при отсутствии вины Санатория) или пропуска им процедур по своему усмотрению, возврат денежных средств за неполученные Гостем услуги не производится.

28. Санаторий оставляет за собой право не оказывать санаторно-курортные медицинские услуги и услуги СПА-комплекса гостям в состоянии алкогольного, наркотического опьянения, а также лицам, позволяющим себе грубые высказывания или действия, оскорбляющие честь и достоинство сотрудников Санатория или Гостей.

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ

29. Гость должен:

- соблюдать чистоту и порядок в номерах, общественных зонах и на территории Санатория;
- не шуметь и не доставлять беспокойства окружающим, особенно в ночное время и в часы послеобеденного отдыха;
- деньги, документы, телефонные и кредитные карточки, ювелирные украшения и другие ценные вещи поместить в сейф;
- не использовать на пляже полотенца из ванной комнаты. В случае использования полотенца необходимо будет оплатить расходы за химчистку в размере 500,00 (Пятьсот) рублей за 1 полотенце;
- не выносить еду, столовые приборы и посуду из обеденных залов;
- не распивать спиртные напитки в общественных зонах, в номерах, и на территории Санатория, не приносить их в обеденные залы;
- не находиться в холлах, обеденных залах и других общественных пространствах Санатория в купальных костюмах;
- в осенне-зимний период не находиться в обеденных залах в верхней одежде.

30. Санаторий не несет ответственности за противоправные действия Гостя, совершенные во время санаторно-курортного лечения. Гость обязуется возместить Санаторию и/или третьим лицам убытки в полном объеме в случае порчи или утери имущества Санатория.

31. В случае если Гость неоднократно наносит материальный ущерб Санаторию и/или третьим лицам в период пребывания, некорректно и грубо себя ведет, а также нарушает требования, установленные настоящими Правилами, Санаторий оставляет за собой право выселить Гостя и требовать возмещения фактически понесенных Санаторием расходов.

32. К лицам, допустившим нарушение настоящих Правил, администрацией Санатория могут быть применены следующие меры:

- устное замечание;
- письменное уведомление о наличии факта нарушения с требованием о прекращении либо недопущении таких нарушений;
- уведомление о ненадлежащем поведении по месту работы/жительства;
- письменное уведомление о возможном выселении из Санатория;
- досрочное выселение из Санатория без компенсации стоимости неиспользованных дней санаторно-курортного лечения по путёвке;
- обращение с иском в суд о возмещении причинённого ущерба.

ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ И СОХРАННОСТИ ИМУЩЕСТВА

33. Гость обязан соблюдать правила безопасности установленные в Санатории.

34. В Санатории круглосуточно работает частное охранное предприятие и подразделение вахтеров. Сотрудники служб постоянно патрулируют территорию и прилегающую местность. Также ведётся видеонаблюдение во всех общественных зонах. Система тревожной сигнализации позволяет немедленно вызвать к месту происшествия охрану и полицию.

35. В Санатории действует строгий пропускной режим. Сотрудник подразделения вахтеров в фойе может попросить Гостя предъявить санаторную книжку, карту-ключ от номера или документ, удостоверяющий личность.

36. Посещения допускаются с 8:00 до 23:00. Для прохода посетителей Гостя на территорию Санатория им понадобится паспорт РФ и отметка визита на КПП и у администратора.

37. Гость обязуется не передавать посторонним санаторную книжку и карту-ключ от номера. Не разрешается посетителям Гостя оставаться в номере в его отсутствие.

38. В номерах нельзя хранить громоздкие вещи, оружие, боеприпасы и опасные вещества (легковоспламеняющиеся, взрывчатые, ядовитые, химически активные и т.п.).

39. С подробными инструкциями о действиях в чрезвычайных ситуациях Гость может ознакомиться на стойке администратора в фойе Санатория. Там же есть телефоны экстренных служб города.

40. В случае обнаружения забытых вещей Санаторий принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, Санаторий оставляет вещи на ответственное хранение (период хранения 6 месяцев). Возврат забытых вещей с использованием служб доставки (Почта России и т.п.) осуществляется за счет владельца.

41. Администрация Санатория оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае долгого отсутствия Гостя, шума из номера, задымления, затопления, для выполнения срочных ремонтных работ, а также в случае нарушения Гостем настоящих Правил пребывания и общественного порядка.

42. При госпитализации Гостя администрация Санатория вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценностей, ценных документов, принимаются администрацией на ответственное хранение.

ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ПРОТИВОПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

43. Гость обязан соблюдать правила противопожарной безопасности.

44. Гость не должен пользоваться личными электронагревательными приборами – кипятильниками, чайниками, утюгами, обогревателями и т.д. Использование личных электроприборов (кроме фенов и электробритв), не входящих в состав санаторного оборудования, допускается только с разрешения администрации.

45. Не накрывать осветительные приборы – торшеры, бра и т.п. – тканью, бумагой и другими горючими материалами.

46. Уходя из номера, не забывать выключать электроприборы (телевизор, кондиционер, лампы освещения и пр.).

47. Не зажигать в помещениях свечи, благовония и другие источники открытого пламени.

ПОРЯДОК ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОБЩЕСТВЕННЫХ МЕСТ ДЛЯ КУРЕНИЯ

48. Курение в Санатории полностью запрещено в соответствии с Федеральным законом РФ от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», за исключением строго отведенных мест. Штраф за курение предусмотрен ч.2 ст.6.24 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях. Администрация вправе отказать Гостю, нарушившему запрет на курение в номере и подвергнутому тем самым опасности других Гостей и имущество Санатория, в дальнейшем пребывании. Кроме того в этом случае Гость должен оплатить услуги по генеральной уборке номера с химчисткой текстиля в размере 5000,00 (Пять тысяч) рублей.

ПОРЯДОК ВЫЕЗДА ИЗ САНАТОРИЯ

49. При выезде из Санатория Гость должен уведомить службу Приема и размещения 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 карту-ключ.

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

50. Настоящие Правила обязательны для исполнения всеми Гостями, находящимися на территории Санатория.

51. Полную информацию о Санатории: наименование, свидетельство о регистрации, лицензию на осуществление медицинской деятельности, свидетельство о присвоении категории, перечень услуг, категории номеров и их описанием, перечень и стоимость дополнительных услуг и иную информацию, согласно требованиям действующего законодательства РФ, а также настоящие Правила Гость может получить на стойке службы приема и размещения, а также на официальном сайте Санатория www.svetlana-sochi.ru.

52. Во всем остальном, что не прописано в настоящих Правилах, Стороны руководствуются законодательством РФ.