

# ПРАВИЛА ПРОДАЖИ ПУТЕВОК, ПРИЕМА, РАЗМЕЩЕНИЯ, ПРОЖИВАНИЯ И ЛЕЧЕНИЯ В ООО САНАТОРИЙ «РУССКИЙ БОР»

## Оглавление

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	1
2. ПОРЯДОК ПРИЕМА И ОФОРМЛЕНИЯ ЗАЯВОК НА ПУТЕВКИ	1
3. ПЛАТА ЗА ПРОЖИВАНИЕ	3
4. ЗАЕЗД И ВЫЕЗД ИЗ САНАТОРИЯ	3
5. ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ В САНАТОРИИ	4
6. ОБСЛУЖИВАНИЕ ОТДЫХАЮЩИХ	5
7. ПОРЯДОК ОТПУСКА И ПОЛУЧЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ПРОЦЕДУР	6
8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЛИЦ, ПРОЖИВАЮЩИХ В САНАТОРИИ	6
9. ПРАВИЛА ОБЕСПЕЧЕНИЯ СОХРАННОСТИ ИМУЩЕСТВА ОТДЫХАЮЩИХ	7

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила (далее - Правила) разработаны в соответствии с действующим законодательством: Конституцией РФ, Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 (в ред. ФЗ от 25.06.2012г.) «О защите прав потребителей», «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» утвержденных Постановлением Правительства РФ от 25.04 1997 года № 490 (в ред. Постановлений Правительства РФ от 06.10.2011 № 824) и другими нормативными актами Российской Федерации.

1.2. Правила распространяются на отношения, вытекающие из договоров, заявок Покупателя на санаторно-курортное лечение (оздоровление и отдых), устанавливающих порядок продажи путевок, приема и размещения отдыхающих, а также порядок оказания санаторно-курортных, медицинских и сопутствующих им услуг (работ), услуг по оздоровлению и отдыху в санатории «Русский бор» (далее - Санаторий).

1.3. Настоящие Правила обязательны к исполнению всеми лицами, проживающими в Санатории и их гостями.

1.4. Контроль за выполнением настоящих Правил осуществляют: Генеральный директор Санатория, Исполнительный директор, менеджер, лечащие врачи, дежурная медсестра, дежурные горничные, администратор, заведующий хозяйством.

## 2. ПОРЯДОК ПРИЕМА И ОФОРМЛЕНИЯ ЗАЯВОК НА ПУТЕВКИ

2.1. Для приобретения путевки Покупателю необходимо:

2.1.1. Предоставить в отдел реализации путевок Санатория заявку (устно) на приобретение санаторно-курортной путевки (или письменно) оформленную в соответствии с п.2.10. настоящих Правил.

2.1.2. Заключить договор на санаторно-курортное лечение или отдых.

2.1.3. Произвести оплату в соответствии с действующим Прейскурантом цен, утвержденным Генеральным директором Санатория.

2.2. Санаторий обязан довести до сведения Покупателя путевки (отдыхающего) следующую информацию: фирменное наименование организации, сведения о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа, место нахождения, режим работы, а также законные основания для осуществления оздоровления и отдыха, санаторно-курортной, медицинской деятельности с предоставлением лицензий и сертификатов; перечень документов,

необходимых для оформления путевки, заключения договора, Заявки; перечень оказываемых по приобретаемой путевке услуг и форм их предоставления; о сроках оказания услуг; перечень дополнительных платных услуг, в том числе медицинских; цены на оказываемые услуги и сведения о порядке и форме их оплаты.

Санаторий доводит до сведения Покупателя (отдыхающего) информацию о том, что санаторно-курортное лечение (оздоровление) производится в соответствии с лицензией Санатория, действующими приказами Министерства здравоохранения РФ, стандартами качества медицинской помощи, утвержденными методическими рекомендациями и методиками по лечению отдельных заболеваний в условиях Санатория.

Санаторий предоставляет указанную информацию в отделах реализации путевок и размещает на стенде «Информация для Покупателя».

Санаторий обязан предоставлять Покупателю (отдыхающему) для ознакомления:

- настоящие Правила;
- формы договоров и Заявок: на приобретение путевок на санаторно-курортное лечение (оздоровление и отдых), оказания платных медицинских услуг.

2.3. Информация должна находиться в удобном для обозрения месте.

2.4. Информация доводится до Покупателя на русском языке.

2.5. Покупатель вправе ознакомиться и получить рекламные буклеты и иные ознакомительные материалы (копии Прейскуранта цен на путевки, лечебных программ, прейскурантов цен по платным услугам, копии лицензий и сертификатов).

2.6. Покупателю (отдыхающему) гарантируется предоставление номера (комнаты) в Санатории той категории, которая указана в путевке (договоре/Заявке).

2.7. Справки на возврат подоходного налога для предоставления в налоговую инспекцию и справки, подтверждающие проживание отдыхающего в Санатории, предоставляются по его требованию (запросу), поступившему Исполнителю не позднее, чем за 3(три) дня до отъезда.

2.8. Санаторий обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется отдыхающему по его требованию. Книга отзывов и предложений находится у дежурного администратора 3 корпуса.

2.9. Заявка на приобретение путевки (для юридических лиц) оформляется в письменной форме.

В заявке должны быть указаны следующие сведения:

- данные Покупателя (ФИО, адрес, тел, e-mail);
- наименование места отдыха/лечения;
- дата заезда, срок пребывания в месте отдыха/лечения;
- количество путевок;
- цена путевки.

Заявка должна быть подписана Покупателем либо его уполномоченным представителем и подана в срок не позднее 14 календарных дней до даты заезда.

2.10. Покупатель производит предварительную оплату в размере 100% от суммы, указанной в заявке не позднее 14 дней до заезда, а в высокий сезон не позднее 30 дней до заезда путем перечисления денежных средств на расчетный счет Продавца или в кассу Санатория.

2.11. При отсутствии оплаты в соответствии с условиями Договора и при отсутствии соответствующего уведомления Покупателя заявка аннулируется автоматически, путевка выставляется на свободную продажу.

2.12. Моментом оплаты является дата поступления денежных средств на расчетный счет Продавца.

2.13. Передача путевок Продавцом Покупателю осуществляется на основании полной оплаты стоимости путевки.

2.14. В соответствии с настоящими Правилами Санаторий заключает Договоры купли-продажи путевок и комиссии.

Договоры заключаются в письменной форме и должны содержать основные сведения: наименование, дата договора, и место заключения; наименование и местонахождение организации - Продавца, данные о Покупателе; вид услуги, срок исполнения услуги, цена и условия оплаты, ответственность, права и обязанности сторон; подписи и реквизиты Сторон.

Один экземпляр Договора выдается Покупателю.

### **3. ПЛАТА ЗА ПРОЖИВАНИЕ**

3.1. Плата за проживание в Санатории взимается согласно прейскуранту посуточно в соответствии с установленной системой единого расчётного часа. Единый расчётный час – это фиксированное время суток, с которого отсчитывается количество прожитых в Санатории дней, установленное в 12 часов дня по местному времени.

3.2. При заселении в Санаторий за шесть часов и более до расчётного часа – плата взимается за сутки. При проживании в Санатории менее суток плата за номер или место взимается за полные сутки независимо от расчетного часа.

3.3. По согласованию с администрацией проживающий может занимать номер любой вместительности с применением коэффициента доплаты.

3.4. По просьбе проживающих в одно- и двухместных номерах может предоставляться одно (или два) дополнительных места с оплатой их в соответствии с прейскурантом.

3.5 Ребенок (до 5-ти лет включительно) может находиться с родителями (законными представителями) в Санатории без оплаты, если он не занимает отдельного койко-места (а также без предоставления питания и лечения).

3.6. По согласованию с администрацией, проживающий может оставлять гостей на ночь, при соблюдении условий по оплате, регистрации и заполнении соответствующих документов.

3.7. В случае отказа от оплаченной путевки без уважительной причины:

3.7.1. В день заезда стоимость первых суток пребывания в санатории не возвращается, а от оставшейся суммы стоимости путевки производится удержание в размере 15% (в обычный сезон) и 30% (высокий сезон).

Высокий сезон в санатории устанавливается с 20.05 по 31.08 и с 01.01 по 10.01.

Обычный сезон в санатории устанавливается с 11.01 по 19.05 и 01.09 по 31.12.

3.7.2. Менее чем за 5 рабочих дней до начала заезда стоимость путевки возвращается с удержанием в размере 15% (в обычный сезон) и 30% (высокий сезон).

3.8. При отказе от оплаченной Путевки в Санаторий, при наличии уважительных причин (тяжелое заболевание, смерть близких родственников), денежные средства возвращаются Заказчику в полном объеме по письменному заявлению с предоставлением подтверждающих документов.

3.9. В случае досрочного выезда из Санатория по уважительной причине (заболевание, смерть близких родственников), денежные средства возвращаются Заказчику на основании письменного заявления и подтверждающих документов с удержанием фактических расходов за фактически оказанные услуги.

3.10. Денежные средства возвращаются Покупателю в случае невозможности предоставления услуг Исполнителем в результате действия непреодолимой силы.

3.11. При невозможности дальнейшего пребывания в Санатории Покупатель должен поставить в известность об этом лечащего врача Санатория, дежурного администратора в корпусе.

3.12. Если в период отдыха Заказчика вступает в действие новый Прейскурант цен на путевки, то продление срока пребывания в Санатории оплачивается по новому Прейскуранту.

### **4. ЗАЕЗД И ВЫЕЗД ИЗ САНАТОРИЯ**

4.1. Днем начала действия путевки считается день заезда, указанный в бланке путевки.

4.2. Деление путевки разрешается на основании письма от организации, учреждения, страховой компании, выдавших путевку отдыхающему при наличии свободных мест в Санатории с разрешения директора Санатория.

4.3. В случае, если вместо отдыхающего, указанного в путевке, заезжает другое лицо, замена возможна при наличии заявления от Покупателя (организации, учреждения, страховой компании, выдавших путевку клиенту) и разрешения директора Санатория.

4.4. Перенос срока путевки в Санаторий допускается только при наличии свободных мест по письменному заявлению Покупателя с разрешения директора Санатория.

4.5. Программа лечения Покупателю подбирается лечащим врачом в соответствии с медицинскими показаниями и местными стандартами, с учетом основного диагноза и противопоказаний, указанных в санаторно-курортной карте.

4.6. Лица, имеющие медицинские противопоказания, для прохождения санаторно-курортного лечения в Санаторий не принимаются.

4.7. Проезд к месту лечения (отдыха) и обратно осуществляется за счет Покупателя.

4.8. Покупателям, прибывшим в Санаторий, необходимо предоставить менеджеру и дежурной медсестре паспорт гражданина РФ, свидетельство о рождении, пенсионное удостоверение, путевку, направление на санаторно-курортное лечение, иные документы, требующиеся для временного пребывания вне места жительства (для иностранных граждан).

4.9. Предоставление санаторно-курортной карты, справки об эпидемиологическом благополучии (для детей) обязательно для Покупателей, приобретших путевки в Санатории. При отсутствии документа, удостоверяющего личность (паспорт гражданина, свидетельство о рождении ребенка) заселение в Санаторий не производится в соответствии с п. 5 «Правил регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ...», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 17.07.1995 г. № 713.

4.10. Отдыхающие, прибывшие раньше срока действия путевки, могут быть размещены в Санатории при наличии свободных номеров, оплатив проживание и питание по действующим ценам.

4.11. В случае позднего прибытия в Санаторий стоимость путевки за опоздавшие часы/дни не возвращается. Дни опозданий восстанавливаются только при наличии больничных листов.

**4.12. Категорически запрещается привозить с собой в Санаторий домашних животных!**

4.13. Отдыхающие обязаны соблюдать Порядок проживания в Санатории. При грубом нарушении Порядка (порча имущества, злоупотребление спиртными напитками, нарушения общественного порядка) Отдыхающий выселяется из Санатория, денежные средства за неиспользованные дни отдыха не возвращаются.

4.14. По прибытии в Санаторий на каждого отдыхающего оформляется санаторно-курортная книжка и весь пакет необходимой документации. В корпусе отдыхающий обязан предъявить администратору паспорт, талон на проживание, далее выдается ключ от номера.

4.15. В соответствии со сроком действия путевки заезд в Санаторий осуществляется с 9:00 до 12:00 часов, а выезд из номера - не позднее 10:00 часов текущих суток по местному времени. В случае задержки выезда более 2 часов с использованием номера, плата за проживание взимается за полные сутки.

4.16. При досрочном отъезде из Санатория по собственному желанию либо досрочной выписке отдыхающего за грубое нарушение настоящих Правил, денежные средства за неиспользованные дни не возвращаются.

4.17. В случаях, когда день отъезда не совпадает с расписанием движения авто-, авиа-, ж/д транспорта, продление путевки производится при наличии свободных мест по действующим ценам Санатория.

4.18. При отъезде отдыхающему (по требованию) выдается отрывной талон к путевке за 3 (три) дня до выезда.

4.19. При выезде, освобождении номера, отдыхающий сдает номер горничной или дежурному администратору.

4.20. Дежурная горничная, осуществляющая прием номера у отдыхающего обязана осмотреть номер, проверить наличие полотенец, постельного белья и другого имущества в соответствии со списком имущества, находящегося в номере, произвести визуальный осмотр мебели и мягкого инвентаря на наличие каких – либо повреждений. составить перечень утраченного или поврежденного имущества составить акт с подписью отдыхающего. Акт передается в бухгалтерию.

4.21. Контроль заселения осуществляют менеджер и дежурный администратор Санатория.

4.22. Запрещается самовольно покидать Санаторий, не уведомив Администрацию.

## **5. ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ В САНАТОРИИ**

**5.1. Отдыхающие в Санатории должны бережно относиться к имуществу и оборудованию Санатория, соблюдать чистоту и порядок.**

5.2. При пребывании с детьми родители (опекуны, законные представители) несут гражданско-правовую ответственность за несовершеннолетних детей, они обязаны сопровождать детей до 12 лет на лечебные процедуры, культурно-развлекательные мероприятия, следить за детьми при играх на детских площадках; лица, сопровождающие инвалида первой группы обязаны присутствовать при отпуске лечебных процедур.

### **5.3. Отдыхающим в Санатории запрещается:**

- 5.3.1. пользоваться электронагревательными приборами;
- 5.3.2. оставлять в номере в своё отсутствие посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера;
- 5.3.3. хранить в номере громоздкие вещи, запрещенные предметы, легковоспламеняющиеся вещества и материалы;
- 5.3.4. распивать спиртные напитки в номере, тем самым нарушая покой совместно проживающих лиц и лиц, проживающих в соседних номерах;
- 5.3.5. грубить обслуживающему персоналу;
- 5.3.6. включать громко музыку, устанавливать громкость телевизора со слышимостью вне пределов комнаты;
- 5.3.7. выкидывать мусор в окна, с балкона;
- 5.3.8. без разрешения администрации проводить в Санаторий гостей;
- 5.3.9. курить, употреблять алкогольную продукцию в помещениях и на территории Санатория;
- 5.3.10. передвигать мебель в номере;
- 5.3.11. самовольно переселяться из одной комнаты в другую;
- 5.3.12. выносить посуду из столовой;
- 5.3.13. расклеивать по стенам картины, плакаты, и др.;
- 5.3.14. в целях соблюдения взаимных интересов, запрещается нарушать тишину с 23 часов до 7 часов;
- 5.3.15. собирать на территории санатория лекарственные растения, травы, ягоды, грибы, вносить их в номера;
- 5.3.16. привозить в Санаторий животных;
- 5.2.17. заламывать отростки комнатных и уличных растений (цветов).

### **5.4. Отдыхающие в Санатории обязаны:**

- 5.4.1. соблюдать настоящие Правила проживания, размещения и лечения в Санатории;
- 5.4.2. подчиняться законным требованиям, предъявляемым сотрудниками Санатория;
- 5.4.3. соблюдать требования, предъявляемые к санитарному состоянию комнаты;
- 5.4.4. бережно относиться к имуществу санатория;
- 5.4.5. уважать человеческое достоинство, личную и имущественную неприкосновенность работников Санатория и проживающих;
- 5.4.6. возмещать причиненный Санаторию материальный ущерб;
- 5.4.7. при уходе из номера закрыть водоразборные краны и окна, выключить свет, телевизор, закрыть номер и сдать ключи от номера дежурному администратору;
- 5.4.8. соблюдать правила пожарной безопасности;
- 5.4.9. при выезде из Санатория произвести полный расчет за предоставленные им услуги, а также сдать горничной (дежурному администратору) занимаемый номер или место;
- 5.4.10. в случае совершения отдыхающим во время пребывания в Санатории административного правонарушения (курение, употребление наркотиков или сильнодействующих средств, распитие спиртных напитков, хулиганские действия и т.п.), руководство Санатория с привлечением сотрудников полиции, ЧОП, соответствующих специалистов-наркологов, обеспечивает проведение мероприятий по закреплению доказательств совершения правонарушения (освидетельствование, объяснение свидетелей), о чем составляет акт для принятия решения о досрочной выписке нарушителя с записью в медицинскую карту отдыхающего и последующего уведомления организации по месту выдачи путевки.

## **6. ОБСЛУЖИВАНИЕ ОТДЫХАЮЩИХ**

6.1. Администрация Санатория предоставляет отдыхающим по их просьбе дополнительные платные услуги, согласно утвержденных прейскурантов.

### **6.2. Отдыхающим в санатории предоставляются следующие бесплатные услуги:**

- 6.2.1. вызов скорой помощи, врача и оказание неотложной медицинской помощи;
- 6.2.2. предоставление, иглолок, ниток, другого инвентаря согласно утвержденным нормативам.

6.3. Смена постельного белья в Санатории производится после каждого выезда отдыхающего, а также по мере необходимости, но не реже одного раза в 10 дней, полотенца не

реже 1 раза в 7 дней, уборка номера – ежедневно (кроме субботы, воскресенья и праздничных дней).

6.4. Администрация Санатория должна обеспечивать отдыхающих справочной информацией о режиме работы столовой, связи, бытового обслуживания и т.п., находящихся в Санатории.

6.5. Для удобства отдыхающих, Санаторий имеет схему, которая находится при входе на территорию.

6.6. Персонал Санатория, непосредственно обслуживающий отдыхающих, имеет нагрудные знаки со сведениями о должности, фамилии, имени, отчества.

6.7. Перечень дополнительных услуг, настоящие правила проживания и прочая информация, могут быть вывешены в вестибюле Санатория (в каждом корпусе) в доступном для ознакомления месте.

6.8. По всем возникающим в процессе пребывания в Санатории вопросам, отдыхающий может обратиться устно к менеджеру, дежурному администратору, горничной, заведующему хозяйством, дежурной медицинской сестре, либо письменно на имя директора Санатория.

6.9. Поступившие жалобы и заявления рассматриваются и разрешаются непосредственно после поступления, а при необходимости составления письменного ответа - в течение десяти дней с момента их поступления.

## **7. ПОРЯДОК ОТПУСКА И ПОЛУЧЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ПРОЦЕДУР**

7.1. Медицинские процедуры отпускаются лицам, захватившим в Санаторий по санаторно-курортной путёвке. Дополнительные платные медицинские услуги, назначенные врачом, оплачиваются в кассу Санатория (3 и 4 корпус, администратор), согласно договора на оказание медицинских услуг.

### **7.2. Правила приёма процедур:**

7.2.1. все лечебные процедуры отпускаются согласно назначениям лечащего врача;

7.2.2. рекомендуется приходить на процедуры без опозданий за 5-10 мин. до назначенного времени, посидеть, отдохнуть;

7.2.3. после процедуры также следует, посидеть рядом с кабинетом 5-10 мин.;

7.2.4. интервал между процедурами не менее 30 минут;

7.2.5. принимая процедуру – не разговаривать, спокойно сидеть или лежать;

7.2.6. при неприятных ощущениях, плохом самочувствии во время процедуры сообщить медсестре и показаться лечащему врачу;

7.2.7. не приносить на процедуры мобильные телефоны, ювелирные украшения;

7.2.8. при посещении водо-грязе-лечебных процедур при себе иметь – шапочку, сланцы, полотенце, простынь;

7.2.9. строго соблюдать время и правила приема процедур. Опоздавшими пропустившим без уважительной причины процедуры - не предоставляются.

## **8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЛИЦ, ПРОЖИВАЮЩИХ В САНАТОРИИ**

8.1. За нарушение настоящих Правил к лицам, отдыхающим в Санатории, могут применяться следующие виды санкций:

8.1.1. устное замечание;

8.1.2. письменное предупреждение о возможном досрочном расторжении договора (досрочной выписке);

8.1.3. досрочное расторжение договора;

8.1.4. досрочная выписка;

8.1.5. сообщение по месту выдачи путевки о невозмещенном материальном ущербе;

8.2. В случае утраты или повреждения ценного имущества, находящегося в номере, отдыхающий обязан возместить Санаторию причиненный материальный ущерб в размере стоимости утраченного или поврежденного имущества согласно утвержденному Прейскуранту цен. Прейскурант цен на ценное имущество, находящееся в номере, содержится в бухгалтерии.

8.3. Материальный ущерб, принесенный имуществу Санатория (порча мебели, ремонта в номере, постельных принадлежностей, посуды и другого инвентаря) несовершеннолетними детьми, находящимися на отдыхе и лечении в сопровождении взрослого, возмещается сопровождающими лицами в полном объеме. За вред, причиненный несовершеннолетними

лицами, не достигшими 14 лет (малолетними), отвечают его родители (усыновители) или опекуны. Для этого исполнитель составляет акт «Об установлении имущественного ущерба», подписанный уполномоченным представителем и заказчиком с указанием рыночной стоимости материалов, работ и услуг в соответствии со ст. 1074 ГК РФ несовершеннолетние в возрасте от 14 до 18 лет несут ответственность за причиненный вред на общих основаниях.

8.4. В случае отказа отдыхающего от добровольного возмещения, причиненного Санаторию материального ущерба, сумма причиненного материального ущерба может быть взыскана с него в судебном порядке.

## **9. ПРАВИЛА ОБЕСПЕЧЕНИЯ СОХРАННОСТИ ИМУЩЕСТВА ОТДЫХАЮЩИХ**

9.1. Отдыхающий обязан проявлять должные меры внимательности и осмотрительности в целях сохранности личных вещей и ценностей, не оставляя их без присмотра в местах, доступных для посторонних лиц.

9.2. Санаторий не несет ответственности за оставленные без присмотра вещи и ценности.