

Правила предоставления санаторно-курортных, оздоровительных и гостиничных услуг

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ, ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ И ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ ОБЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «САНАТОРИЙ ПЛАЗАСПА» (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 N 323-ФЗ; Федерального закона от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных»; Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 27 июля 2006 года N 140-ФЗ; 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 09 октября 2015 г. № 1085; Приказа Минздрава РФ от 9 декабря 1999 г. N 438 «Об организации деятельности дневных стационаров в лечебно-профилактических учреждениях»; Устава Общества; иных нормативно-правовых документов, касающихся осуществления санаторно-курортной и гостиничной деятельности.

1. ООО «Санаторий ПлазаСПА» (далее по тексту – Санаторий), руководствуясь настоящими Правилами, предоставляет отдыхающим (далее по тексту – Гость) санаторно-курортное, оздоровительное обслуживание, медицинскую помощь и гостиничные услуги в соответствии с разработанными и утвержденными Санаторием программами.
2. Фирменное наименование, место нахождения и режим работы Санатория размещается 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. 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 пять 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, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами 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.

1. 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».
2. 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 свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.
3. 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: санаторно-курортную карту, документы, подтверждающие право на получение путевки (обменную путевку, ваучер или доверенность), анализ на энтеробиоз, полис ОМС (или ДМС), оригиналы платежных поручений с отметкой банка при безналичном расчете; для детей до 14 лет – свидетельство о рождении, санаторно-курортную карту, справку об эпидокружении, полис ОМС (или ДМС), анализ на энтеробиоз, заключение врача — дерматолога об отсутствии кожных заболеваний, справку врача-педиатра (или эпидемиолога) об отсутствии контактов с инфицированными больными по месту жительства, в детском саду или школе.

В случае отсутствия санаторно-курортной карты, она оформляется в Санатории за дополнительную плату, согласно действующему прейскуранту на базе Санатория.

10. При регистрации Гостя Санаторий оформляет в Службе приема и размещения договор возмездного оказания услуг (для физических лиц, забронировавших услуги самостоятельно), карточку Гостя, регистрационную карту. 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 с детьми, обязаны соблюдать утвержденные в Санатории «Правила пребывания отдыхающих с детьми и подростками».

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, лицензия на медицинскую деятельность, свидетельство о присвоении категории 4 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, Правила пребывания отдыхающих с детьми и подростками, Правила посещения бассейна, 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.plazaspa.net.

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

15. Санаторий оставляет за собой право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания в случаях:

- у прибывшего Гостя отсутствуют документы удостоверяющие личность, документы недействительны или просрочены;

- Гость находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, неадекватно, агрессивно себя ведет по отношению к окружающим;
- Гость не дает согласие на обработку персональных данных;
- в других случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ и здравым смыслом.

16. При предоставлении услуг проживания в Санатории действует единый 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 заезде Гостя до расчетного часа (с 0.00 до 12.00 часов) при наличии свободных мест в Санатории плата за проживание не взимается. Питание Гость оплачивает согласно действующему прейскуранту.

При задержке выезда Гостя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа – почасовая оплата;
- от 6 до 12 часов после расчетного часа – за половину суток;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа – плата за полные сутки (если нет почасовой оплаты).

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. При поселении в Санаторий Гостю предлагается внести депозит на личный счет. Размер возвратного депозита составляет не менее 5000 (пяти тысяч) рублей на номер при двухместном размещении, 2500 (двух тысяч пятисот) рублей при одноместном размещении. Внесение возвратного депозита осуществляется наличными деньгами, безналичным перечислением или кредитной картой по желанию Гостя.

При выезде Гостя из Санатория неиспользованные денежные средства на депозите возвращаются.

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

- наличными денежными средствами;
- путем использования кредитной карточки;
- путем использования депозита;
- 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.

По окончании проживания в Санатории Гостю предоставляется счет на все оказанные ему дополнительные услуги.

19. При приеме медицинских процедур Гость обязан иметь при себе личный номерной электронный ключ и карту Гостя, отмечая прием процедур в кабинетах посредством считывателя (используя личный номерной ключ).

20. При назначении Гостю по медицинским показаниям дополнительного питания (диеты), наполнение контейнеров с определенными диетой продуктами осуществляется диетическими медицинскими сестрами Санатория в Обеденном зале. Выдача Гостю контейнеров с продуктами осуществляется на выходе из Обеденного зала.

21. Замена медицинских процедур, входящих в стоимость комплекса услуг по путевке возможна при наличии у Гостя медицинских противопоказаний по согласованию 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.

22. 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.

23. 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 при выселении Гостя из санатория по его вине.

24. При отказе от «услуг» Санатория (без уважительных причин), а также при не заезде/опоздании или переносе дат проживания Гостя, Санаторий оставляет за собой право произвести начисление (удержание) штрафных санкций в виде фактически

понесенных Санаторием расходов в размере стоимости 1 койко-дня на следующих условиях:

- в срок менее 5 суток до даты заезда отдыхающих в периоды: с 09.01 по 20.03, с 12.05 по 30.09, с 10.11 по 28.12;
- в срок менее 14 суток до даты заезда отдыхающих в периоды: с 29.12 по 08.01, с 21.03 по 11.05, с 01.10 по 09.11;
- в срок менее 10 суток до даты заезда групп численностью от 10 человек.

В случае наличия уважительных причин, подтвержденных документами установленного образца (медицинские противопоказания/болезнь отдыхающего, смерть близких родственников, отзыв с места работы по служебной необходимости — для государственных служащих, стихийные бедствия и катастрофы), Санаторий обязуется возвратить Гостю денежные средства, полученные за «услуги» Санатория в соответствии с их фактическим использованием.

Документы, подтверждающие наличие уважительных причин, должны быть направлены в Санаторий в подлиннике или в скане на электронную почту, не позднее 10-го числа месяца, следующего за отчетным. В случае не предоставления документов о наличии уважительных причин в указанные сроки, перерасчет штрафных санкций Санаторием не производится.

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

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

- по уважительным причинам (медицинские противопоказания/болезнь отдыхающего, смерть близких родственников, отзыв с места работы по служебной необходимости — для государственных служащих, стихийные бедствия и катастрофы), подтвержденным документами установленного образца и предоставленными в срок не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным, Санаторий обязуется возвратить Гостю денежные средства, полученные за «услуги» Санатория в соответствии с их фактическим использованием;
- в случае отсутствия уважительных причин — денежные средства за оказанные «услуги» Санаторий возвращаются за вычетом фактически понесенных Санаторием расходов.

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

25. 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 поселение в номер осуществляется по действующему тарифу за счет средств Гостя. При дополнительном

подселении к Гостю, проживающему за наличный расчет, производится перерасчет с одноместного на двухместное размещение в соответствии с действующими в Санатории тарифами.

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

27. Оплата за приобретенный Гостем пакет услуг может производиться как за наличный, так и за 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 12-ти лет размещаются в Санатории согласно утвержденным тарифам в зависимости от возраста ребенка.

28. Санаторий бесплатно предоставляет Гостю 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, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

29. Гость обязан соблюдать настоящие Правила, а также Правила противопожарной безопасности, которые находятся в доступном месте на Стойке приема и размещения.

30. 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).

31. Гостям необходимо соблюдать следующие правила:

- при уходе из номера выключать свет, радио, телевизор и другие электроприборы;
- закрыть водопроводные краны;
- запирать на ночь дверь в номер и на балкон;
- иметь в наличии карточку Гостя и номерной электронный ключ при входе и выходе из санатория;

- немедленно информировать администрацию Санатория в случае утраты карточки Гостя либо электронного ключа.

32. Для комфортного пребывания в Санатории Плаза рекомендуется при посещении ресторанов и баров санатория соблюдать утвержденный дресс-код:

- не допускается посещение в халатах, шортах, мужских майках без рукавов, в верхней одежде.

- в летний период июнь, июль, август допускается посещение в шортах за исключением спортивных.

33. Гостям запрещено:

- передавать 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;

- вносить на территорию Санатория продукты питания и спиртные напитки, во избежание пищевых отравлений;

- выносить продукты питания из Обеденного зала (за исключением контейнеров с определенными диетой продуктами);

- загрязнять бассейн;

- курить на всей территории Санатория.

34. Гости, прибывшие на отдых и лечение с детьми, должны соблюдать Правила пребывания с детьми и подростками.

Для игр и развлечений детей в санатории организовано:

- детский клуб «Неунывайка» с 09-00 до 22-00 (работает без перерыва, выходных и праздничных дней; с 13-00 до 14-00 и с 18-00 до 18-30 санитарная обработка комнаты и игрового оборудования). Посещение после осмотра врача-педиатра (отметка ставится в карте гостя). Детям до 4-х лет посещение детского клуба разрешено только в сопровождении взрослых. По рекомендациям врача-педиатра ребенку разрешается находиться в детском клубе подряд от 1 до 1,5 часов.

Детям запрещено:

- самостоятельно без присмотра родителей играть в коридорах, фойе, на лестничных площадках, кататься на самокатах роликовых коньках;

- до 12 лет пользоваться лифтом без сопровождения взрослых;

- Детям до 12 лет запрещается самостоятельное посещение баров и ресторанов.

Вечерние развлекательные программы и мероприятия имеют возрастное ограничение 12+. Детям до 12 лет запрещается посещение вечерних развлекательных программ после 20:30.

Во время проведения концертных программ в Лобби-баре дети от 12 лет должны находиться под присмотром родителей. Всем детям не разрешается находиться в зоне выступления артистов, бегать и играть во время развлекательных программ. В случае отсутствия контроля над поведением детей, администрация санатория имеет право потребовать удаление из зала.

35. Приемы пищи родителей с детьми (завтрак, обед и ужин) в Обеденном зале где родители обязаны следить за поведением детей, не допускать самостоятельного перемещения детей в зоне раздаточных столов.

36. Посещение территории бассейна разрешается только в купальном костюме, специальной шапочки и специальной обуви на резиновой подошве. До посещения бассейна обязательно принятие душа с мылом и губкой.

37. Посещение детьми бассейна разрешается до 21-00 и только под присмотром родителей. Для детей до 4-х лет работает специально оборудованный детский бассейн.

Гость обязан до посещения бассейна ознакомиться с утвержденными в Санатории правилами посещения бассейна и соблюдать все требования, прописанные в них.

В случае невыполнения настоящих правил и наступления негативных последствий в отношении детей, администрация Санатория ответственности за жизнь и здоровье ответственности не несет.

38. Лица, приглашенные в Санаторий Гостем, могут находиться на территории Санатория и в номере с 08-00 до 24-00 часов. При размещении Гостя в двухместном номере с подселением, приглашенное лицо может находиться только по согласованию с другим Гостем проживающим в номере.

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.

39. О своем выезде из Санатория Гость должен уведомить гостиничную службу не позднее, чем за 30 минут до отъезда, освободить номер, произвести окончательный расчет за предоставленные услуги на Стойке приема и размещения, вернуть ключ.

40. Санаторий в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Гостя вследствие недостатков при оказании услуг.

41. Санаторий несет ответственность за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по оказанию услуг.

42. Вред, причиненный жизни или здоровью Гостя в результате предоставления, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с [законодательством](#) Российской Федерации.

43. 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.

44. Согласно Федеральному закону от 29.07.2017 №214-ФЗ «О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры в республике Крым, Алтайском крае, Краснодарском крае и Ставропольском крае», Законом Ставропольского края от 08.12.2017 №130-кз «О некоторых вопросах проведения эксперимента по развитию курортной инфраструктуры в Ставропольском крае» с 1 мая 2018 года на территории Ставропольского края (Ессентуки, Кисловодск, Железноводск, Пятигорск) введена плата за пользование курортной инфраструктурой в целях финансового обеспечения работ по проектированию, строительству, реконструкции, содержанию, благоустройству и ремонту объектов курортной инфраструктуры (курортный сбор).

Размер курортного сбора составляет 50 рублей за сутки пребывания на территории Ставропольского края (не считая дня заезда).

Сумма курортного сбора определяется как произведение количества дней фактического пребывания плательщика курортного сбора в объекте размещения (за исключением дня заезда) и соответствующей ставки курортного сбора.

Плательщиками курортного сбора являются физические лица, достигшие совершеннолетия, проживающие в объектах размещения более двадцати четырех часов.

Перечень лиц, освобожденных от уплаты курортного сбора, и список документов, необходимых для подтверждения размещен на официальном сайте ООО «Санаторий ПлазаСПА».

45. В остальном, что не прописано в настоящих Правилах стороны руководствуются действующим законодательством РФ.