Медицинское частное учреждение профсоюзов санаторий «Новый источник»

Приложение № 1 к приказу № 54 - ОД от «07» мая 2025

Правила бронирования и реализации путевок

I. Общие положения

1.1. Целью данного документа является описание норм поведения и действий работников МЧУ профсоюзов санаторий «Новый источник» (далее по тексту - Учреждение), в должностные обязанности которых входит бронирование и/ или реализация Потребителям (Клиент/Гость) услуг (путевок на санаторно-курортное лечение и отдых), реализуемых Учреждением.

1.2. Круг лиц, на которых распространяются настоящие правила: работники отдела реализации, работники службы приема и размещения, бухгалтерия.

II. Информирование об услугах, порядке оформления проживания и лечения в Учреждении и оплате услуг

2.1. Работник обязан довести до сведения Потребителя фирменное наименование Учреждения, место нахождения (юридический адрес), контактные телефоны и режим работы. Работник обязан своевременно предоставлять Потребителю необходимую и достоверную информацию о путевках (услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

2.2. При обращении Потребителя с целью узнать информацию о приобретении путевок на санаторно-курортное лечение (предоставление иных услуг), работники отдела реализации и службы приема и размещения обязаны четко и вежливо сообщить следующую информацию:

2.2.1. Название отдела, ФИО отвечающего.

2.2.2. Информацию о наличии свободных мест, о сроках заезда, о сроках пребывания по путевке.

2.2.3. Стоимость интересующих путевок (услуг).

2.2.4. Перечень услуг, входящих в стоимость путевки, способы оплаты путевки;

2.2.5. Перечень и стоимость дополнительных услуг, оказываемых за отдельную плату в соответствии с утвержденным прейскурантом, сведения о форме и порядке оплаты услуг.

2.2.6. О документах, необходимых для получения путевки (услуги) – паспорт, санаторно-курортная карта (иные необходимые медицинские документы), доверенность на получение путевки, если таковая приобреталась юридическим лицом, и т.д.; для детей дополнительно необходимо иметь: справку врача-педиатра, или врача эпидемиолога об отсутствии контакта ребенка с инфекционными больными по месту жительства; выписку о прививках, а также свидетельство о рождении ребенка (до 14 лет) и документ (доверенность, согласие, иное), подтверждающий право сопровождающего

лица представлять/действовать в интересах несовершеннолетнего, в случае прибытия ребенка без сопровождения законного представителя.

2.2.7.О возрасте:

- дети на лечение принимаются от 3-х лет.

2.2.8.О месте нахождения Учреждения и рейсовых маршрутах.

2.2.9. О правилах распорядка санатория, пропускной системе;

2.2.10. О порядке оформления путевки:

-при бронировании места и заключении договора Потребитель в обязательном порядке должен быть поставлен в известность о том, что санаторно-курортные услуги оформляются путевкой, которая является бланком строгой отчетности. Путевка выписывается на каждого Потребителя, передача, деление на два лица и более, обмен или перепродажа другим лицам путевок запрещается, поэтому путевка действительна только для указанного в ней Потребителя и только на указанный в ней срок, а также, что оплата за проживание и лечение (стоимость 1 –го койко-дня) не разбивается по дням и взимается за целый день пребывания не зависимо от времени заезда Потребителя.

2.2.11. О расчетном часе:

- Предоставление гостиничных услуг в Учреждении рассчитывается за сутки (койко-день), определяемые в соответствии со временем заезда и временем выезда (расчетным часом).
Заезд в санаторий и выезд из Санатория осуществляется с учетом времени заезда и времени выезда (расчетного часа).
Время заезда – 00-00 часов текущих суток по Московскому времени; часом заезда в Санаторий считается – 00-01 часов.
Время выезда из Санатория (расчетный час) – 21-00 час.
Первая услуга - завтрак, последняя услуга – ужин.
Ранний заезд и поздний выезд допускаются по согласованию с Учреждением и при наличии возможности (в том числе свободных мест/номеров).
При заселении Гостя до установленного времени заезда - ранний заезд (с 20-00 часов до 00-00 часов), при наличии свободных мест, плата за проживание не взимается.
При заселении Гостя до установленного времени заезда – ранний заезд (с 13-00 часов до 19-59 часов) при наличии свободных мест, плата взимается в размере, установленном тарифами Санатория, но не менее, чем за ½ суток проживания (без питания).
*В случае заезда Потребителя в Учреждение позже установленного срока, Учреждение оставляет за собой право произвести удержание понесенных санаторием фактических расходов.

*При нарушении сроков заезда по заказанной брони учреждение не гарантирует размещение Потребителя в указанной категории номеров, а размещает на свободные места (при их наличии).

2.2.12. О возможности продления:

- продление срока пребывания в Учреждении допускается при наличии свободных мест, по согласованию с отделом реализации или службой приема и размещения Учреждения, оплата производится согласно действующим тарифам на момент продления.

2.2.13. О досрочном выезде:

- при досрочном отъезде Потребителя - физического лица, направленного на санаторно-курортное лечение или гостиничное обслуживание, возврат денежных средств, внесенных в кассу или на расчетный счет Учреждения происходит в следующем порядке:

- по уважительным причинам (медицинские противопоказания, тяжелая болезнь, смерть близких родственников, отзыв с места работы по служебной необходимости, стихийные бедствия и катастрофы), подтвержденные подлинными документами установленного образца, Учреждение обязуется возвратить Потребителю денежные средства, полученные за услуги в соответствии с их фактическим использованием.

- если досрочный выезд Потребителя не обоснован уважительными причинами, денежные средства на неиспользованные дни возвращаются за вычетом фактически понесенных Учреждением расходов.

- при досрочном выезде Потребителя из Учреждения, направленного юридическими лицами, туристическими агентствами или посредниками (далее организация) размеры возмещения денежных средств оговариваются в рамках, заключенных между Клиентом и юридическим лицом, агентством, посредников договора.

2.2.14. Другие необходимые данные по усмотрению работника.

2.3. При приобретении Потребителем путевки работник Учреждения обязан:

2.3.1. проверить документы, подтверждающие личность (паспорт), документы, подтверждающие право гражданина на получение путевки (доверенность, выданная уполномоченным органом юридического лица); медицинские документы, необходимые для получения санаторно-курортного лечения, перечисленные в п. 2.2.6;

2.3.2. заключить с Потребителем (если это Физическое лицо) договор об оказании услуг на санаторно-курортное лечение, предоставление платных медицинских услуг (типовые бланки);

Указанные договоры в обязательном порядке должны содержать:

а) наименование исполнителя, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика - для юридических лиц, фамилию, имя, отчество (при наличии) исполнителя, основной государственный регистрационный номер индивидуального предпринимателя и идентификационный номер налогоплательщика - для индивидуальных предпринимателей, наименование исполнителя, номер записи об аккредитации, идентификационный номер налогоплательщика, код причины постановки на учет - для филиала иностранного юридического лица, включенного в государственный реестр аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц;

б) сведения о заказчике (фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность, оформленном в установленном порядке); адрес регистрации, адрес места жительства; (прием иностранных граждан в Учреждение осуществляется при наличии следующих документов:
-заграничный паспорт с действующей визой на территории РФ (для стран с визовым режимом)
- миграционная карта);

в) уникальный номер реестровой записи о средстве размещения, присвоенный гостинице в реестре классифицированных средств размещения, ссылку в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на запись в реестре классифицированных средств размещения, содержащую сведения о гостинице, сведения о присвоенной гостинице категории, предусмотренной положением о классификации средств размещения, утверждаемым в соответствии со статьей 5.1 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (в случае присвоения гостинице определенной категории), а также сведения о предоставляемом номере (месте в номере) и об адресе гостиницы;

г) сведения о категории номера, цене номера (места в номере), количестве номеров (мест в номере);

д) период проживания;

е) время заезда и время выезда (расчетный час);

ж) подпись и расшифровку подписи и иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя).

2.3.3. сделать отметку о заезде в программе (1С бронирование), внести все изменения, если таковые имеются;

2.3.4. надлежащим образом оформить предусмотренные законодательством первичные учетные документы (для работников службы приема и размещения – заполнить лицевую часть истории болезни, установленной в Учреждении формы, заполнить санаторно-курортную книжку, заполнить анкету по форме №5 в соответствии с Приказом МВД России от 31.12.2017 N984) «Об утверждении административного регламента предоставления федеральной миграционной службой государственной услуги по регистрационному учету граждан российской федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах российской федерации» и отправить с помощью программного обеспечения «СБИС».

2.3.5. оприходовать выручку от реализации путевок (дополнительных услуг), выдать потребителю документ, подтверждающий факт оплаты (квитанция, чек, приходный кассовый ордер, УПД);

2.3.6. по необходимости предоставить Потребителю информацию, перечисленную в пункте 2.6.

2. 4. Реализация путевок юридическим лицам производится по предварительно поданной заявке (факсимильно, по телефону, электронной почте), заявка обрабатывается работником отдела реализации или службы приема и размещения следующим образом:

2.4.1. бронирование места

2.4.2. выставление счета

2.4.3. заключение договора с организацией, сбор и отправка пакета документов, указанных в заявке

2.4.4. выдача путевки представителю организации;

2.4.5. отметка в 1С программе о выдаче (оплате) путевки, либо подтверждение заезда, если Потребитель прибыл в санаторий.

2.5. При невозможности продажи путевки по причине отсутствия свободных мест, отсутствия документов, подтверждающих личность Потребителя, работники обязаны вежливо отказать Потребителю, вместе с тем, сообщив информацию о ближайшей дате заезда и наличии свободных мест.

В иных случаях, как-то:

- не достижения определенного возраста – для детей 3 лет; дети, не достигшие 18 лет без сопровождения родителей;

- невозможности принять Потребителя без сопровождения, если последний нуждается в дополнительной помощи;

- в случае, когда заболевание Потребителя не подлежит (противопоказания) профилактике и лечению в Учреждении;

- прибытие Потребителя в Учреждение в состоянии алкогольного опьянения;

- а также иным причинам, работник обязан вежливо и корректно отказать потребителю в приобретении путевок (услуг) с объяснением причины отказа. При возникновении конфликтных ситуаций незамедлительно поставить в известность непосредственное руководство.

III. Алгоритм бронирования

3.1. Бронирование осуществляется путем подачи заявки с помощью почтовой, факсимильной, телефонной и электронной связи, путем непосредственного обращения в отдел реализации или в службу приема и размещения Учреждения. Бронирование считается действительным с момента занесения информации в 1С программу.

3.2. При обращении Потребителя о бронировании места, работник обязан:

3.2.1. дать полную консультацию о информации об услугах, порядке оформления проживания и лечения в Учреждении и оплаты услуг;

3.2.2. внести в программу 1С (бронирование) следующую информацию:

-Наименование Контрагента (если это частное лицо, то ФИО Потребителя (у ребенка обязательно указать возраст в комментариях), если юридическое лицо, то наименование организации, реквизиты);

-Указать контактный телефон;

-Указать категорию номера;

-Указать срок заезда и выезда по путевке;

-Указать лечебную программу;

-Стоимость путевки (услуги) со скидкой и без скидки;

-Указать в комментариях наименование акции; особенные условия размещения;

3.2.3. Выставить счет по необходимости;

3.2.4. В комментариях при бронировании в 1С указать фамилию бронирующего

3.2.5. При изменении какой-либо информации (даты заезда или программы лечения и пр.) внести все изменения в программу 1С.

3.3. Потребитель вправе аннулировать заявку. Аннулирование заявки должно производиться не позднее, чем за трое суток до даты и времени заезда. При аннуляции бронирования:
- если путевка была еще не оплачена, то снять бронь в программе1С; - если путевка была оплачена, то возврат денежных средств, перечисленных в качестве авансового платежа или полной оплаты за бронь, производится по письменному заявлению Клиента.

IV. Конфиденциальность персональных данных Клиентов

4.1. Сведения о персональных данных Потребителя, являются конфиденциальными.
4.2. Учреждение обеспечивает конфиденциальность персональных данных и обязано не допускать их распространения третьим лицам без согласия Потребителя, либо наличия иного законного основания.
4.3. Работники отдела реализации, службы приема и размещения и бухгалтерии, имеющие доступ к персональным данным Потребителя, обязаны соблюдать режим конфиденциальности, они должны быть предупреждены о необходимости соблюдения режима секретности. В связи с режимом конфиденциальности информации персонального характера должны предусматриваться соответствующие меры

безопасности для защиты данных от случайного или несанкционированного уничтожения, от случайной утраты, от несанкционированного доступа к ним, изменения или распространения.

4.4. Все меры конфиденциальности при сборе, обработке и хранении персональных данных Потребителя распространяются на все носители информации, как на бумажные, так и на автоматизированные.

Разработал: начальник отдела реализации _____ Ю.А. Беспалова

Согласовано:

Главный бухгалтер Л.В. Половинкина

Главный экономист Н.Н. Кошурина

Юрисконсульт И.А. Кочина

Руководителя службы приема Н.С. Морозова

и размещения