Медицинское частное учреждение профсоюзов санаторий «Новый источник»

Приложение № 2 к приказу № 54 - ОД от «07» мая 2025 г.

ПРАВИЛА
Пребывания и предоставления санаторно-курортных услуг в МЧУ профсоюзов санаторий «Новый источник».

I. Общие положения

1.1 Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом, Законом РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I «О защите прав потребителей», Федеральным законом № 132-ФЗ от 24.11.1996 года (ред. от 13.06.2023 г.) «Об основах туристской деятельности в РФ», Постановлением Правительства РФ от 27.12.2024 № 1951 «Об утверждении Положения о классификации средств размещения», Постановлением Правительства РФ от 27.12.2024 № 1952 «Об утверждении Правил классификации средств размещения и правил формирования и ведения единого реестра объектов классификации в сфере туристской индустрии», «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства РФ № 1853 от 18.11.2020 г., и являются внутренним локальным актом МЧУ профсоюзов санаторий «Новый источник» (именуемое в дальнейшем Санаторий).

1.2. Санаторий, руководствуясь настоящими Правилами, предоставляет отдыхающим (далее Гость) санаторно-курортные услуги, в соответствии с разработанными и утвержденными Санаторием программами (медицинские услуги, гостиничные услуги, услуги питания).

II. Информация об услугах, порядок оформления, проживания в Санатории и оплаты услуг

2.1. Фирменное наименование, место нахождения (юридический адрес) и режим работы Санатория размещается на вывеске у главного входа в Санаторий. Сведения о прохождении классификации (оценки соответствия) средства размещения расположены на входе в главный корпус санатория.

2.2. Санаторий своевременно предоставляет Гостю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора: наименование, свидетельство о регистрации, лицензия на медицинскую деятельность, свидетельство о присвоении категории, сертификаты на соответствие, стоимость услуг, перечень услуг, категория номеров с их описанием, перечень и стоимость дополнительных услуг, сведения о порядке и форме оплаты, настоящие Правила, 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 информация согласно требованиям действующего законодательства РФ Гость может получить на стойке администратора, информационных стендах, официально сайте учреждения в сети Интернет www.istochnik35.ru
Указанная информация доводиться до сведения потребителей на русском языке.

2.3. Гость обязан соблюдать настоящие Правила, а также Правила противопожарной безопасности, правил пользования электробытовыми приборами. Указанные документы находятся в папке Гостя в каждом номере Санатория, а также на Стойке администратора службы приема и размещения.

III Размещение, регистрация и выезд Гостей

3.4. При заселении в Санаторий оформление Гостя осуществляется при предъявлении им паспорта, военного билета или иного документа удостоверяющего личность. Поселение иностранных граждан в Санаторий осуществляется при наличии следующих документов: заграничный паспорт (для стран с визовым режимом – виза), миграционная карта (в случае заполнения).

3.5. 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), полис ОМС (или ДМС), копии платежных поручений с отметкой банка при безналичном расчете; для детей до 14 лет – свидетельство о рождении, санаторно-курортную карту, полис ОМС, справку врача – педиатра (или эпидемиолога) об отсутствии контактов с инфицированными больными по месту жительства, в детском саду или школе, прививочный сертификат (справку о прививках).
В случае отсутствия санаторно-курортной карты, для лиц, оплативших санаторно-курортное лечение, обследование проводится на базе санатория за дополнительную плату, санаторно - курортное лечение начинается со второго дня пребывания.
Для получения скидок, предоставляются документы, предусмотренные маркетинговой политикой учреждения и/или условиями действующей акции. Для получения скидки на путевки (санаторно-курортное лечение) для работников бюджетной сферы Вологодской области, предоставляются документы, предусмотренные действующим Постановлением правительства Вологодской области.

3.6. При регистрации и оплате услуг, Санаторий оформляет и выдает на руки Гостю договор возмездного оказания услуг (для физических лиц, забронировавших услуги самостоятельно, либо приобретающих дополнительные платные услуги), санаторно-курортную книжку (для лиц, оплативших санаторно-курортное лечение), карту гостя (для лиц, оплативших путевку «дом отдыха»)

3.7. При предоставлении Санаторием Гостю санаторно-курортных услуг на Гостя оформляется санаторно-курортная путевка (СКП).

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

3.9. Плата за услуги в Санатории рассчитывается за сутки (койко-день), определяемые в соответствии со временем заезда и временем выезда (расчетным часом).
Заезд в санаторий и выезд из Санатория Гостя 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 часов.
Первая услуга - завтрак, последняя услуга – ужин.
Ранний заезд и поздний выезд допускаются по согласованию с Санаторием 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 задержки выезда Гостя после установленного времени выезда (поздний выезд), плата за проживание взимается с Гостя в размере, установленном тарифами Санатория.
3.10. В случае заезда Гостя в Санаторий позже установленного срока, Санаторий оставляет за собой право произвести удержание понесенных санаторием фактических расходов.
При нарушении сроков заезда по заказанной брони Санаторий не гарантирует размещение Гостя в указанной категории номеров, а размещает на свободные места (при их наличии).

3.11. В период пребывания в Санатории Гость может производить оплату за приобретаемые дополнительные услуги:
- наличными денежными средствами;
- банковской картой.
Оплата за дополнительные медицинские услуги осуществляется в кассу Санатория (старший администратор/отдел платных услуг) ежедневно с 9-00 до 20-30 час.
Оплата за все услуги производится согласно утвержденных в Санатории прейскурантов на услуги.
3.12. При досрочном отъезде Гостя – физического лица, направленного на санаторно-курортное лечение или гостиничное обслуживание возврат денежных средств, внесенных в кассу или на расчетный счет Санатория 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, Санаторий обязуется возвратить Гостю денежные средства, полученные за услуги в соответствии с их фактическим использованием.
- если досрочный отъезд Гостя не обоснован уважительными причинами, денежные средства за неиспользованные дни возвращаются за вычетом фактически понесенных Санаторием расходов.

3.13. При досрочном выезде Гостя из Санатория, направленного юридическими лицами, туристическими агентствами или посредниками (далее организация) размеры возмещения денежных средств оговариваются в рамках заключенных между Клиентом и юридическим лицом, агентством, посредникам договора.

3.14. 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 подселение 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 тарифами.

3.15. 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.

3.16. Оплата за приобретенный Гостем пакет услуг может производиться как за наличный, так и за безналичный расчет. В случае оплаты 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 (универсальный передаточный документ - УПД).
Дети от 3-х до 14-ти лет размещаются в санатории согласно утвержденным тарифам в зависимости от возраста ребенка.

3.17. Регистрация Потребителей, 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.(ред. от 06.06.2023 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».

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. (ред. от 07.06.2023 г.) N 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

IV. Порядок предоставления услуг

4.1. Санаторно-курортные услуги оказываются на основании заключенного в письменной форме договора на предоставление услуг, после ознакомления Гостя с настоящими правилами, прейскурантом, памяткой по пожарной безопасности и заполнения им необходимых документов (согласий). По требованию Гостя, ему могут быть представлены дополнительные документы (сведения), предусмотренные действующим законодательством РФ при заключении договора с потребителем определенного вида услуг.

4.1.1. Особенности предоставления платных медицинских и иных услуг, регламентируются отдельными Положениями.

4.1.2. Качество предоставляемых услуг должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии или неполноте условий договора - требованиям, обычно предъявляемым к этим услугам. Материально-техническое обеспечение Санатория, перечень и качество предоставляемых услуг должны соответствовать требованиям присвоенной ему категории.

4.2. Санаторий бесплатно предоставляет Гостю следующие виды услуг:
- вызов скорой неотложной/экстренной помощи;
- пользование медицинской аптечкой с набором медикаментов первой необходимости;
- доставка в номер корреспонденции для Клиента при ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление питьевой воды/кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

4.3. Порядок проживания в Санатории устанавливается МЧУ профсоюзов санаторий «Новый источник» самостоятельно с учетом требований действующего законодательства.

4.4. Санаторий в соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса Российской Федерации отвечает за сохранность вещей потребителя.
В случае обнаружения забытых вещей Санаторий обязан немедленно уведомить об этом владельца вещей. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, Санаторий обязан заявить о находке в полицию или орган местного самоуправления.

4.5. В случае невозможности посещения Гостем столовой самостоятельно (по медицинским показаниям) либо с сопровождающим, наполнение контейнеров с продуктами в Обеденном зале осуществляется диетическими медицинскими сестрами. Доставка и выдача контейнеров осуществляется официантами в номер.

4.6. В случае наличия у Гостя противопоказаний по медицинским процедурам, такие процедуры отменяются. В отдельных случаях, процедуры могут быть заменены на другие по решению лечащего врача Санатория и с согласия Гостя, при наличии у Гостя

абсолютных медицинских противопоказаний к санаторно-курортному лечению, согласно Методическим указаниям № 99/227 «Медицинские показания и противопоказания для санаторно-курортного лечения взрослых и подростков (кроме больных туберкулезом)», утвержденных МЗ РФ от 22.12.1999 г., Методическим указаниям № 99/231, «Медицинские показания и противопоказания для санаторно-курортного лечения детей (кроме больных туберкулезом)», утвержденных МЗ РФ от 22.12.1999 г.), возможен перевод на оказание услуг дома отдыха по решению заседания консультативного совета Санатория.

4.7. Гость обязан соблюдать установленный Санаторием порядок проживания и правила противопожарной безопасности.

4.8. Гостям рекомендуется 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 санаторно-курортную книжку или карточку гостя при входе и выходе из санатория;
- немедленно информировать администрацию Санатория в случае утери санаторно-курортной книжки или карточки гостя.

4.9. Гостям запрещено:
- передавать ключ от номера и санаторно-курортную книжку (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;
- запрещается вынос продуктов питания из Обеденного зала (исключение по медицинским показаниям согласно пункту 3.5 настоящих Правил).

4.10. Гости, прибывшие на отдых и лечение с детьми, должны соблюдать следующие правила:
- детям до 12 лет запрещается посещение развлекательных мероприятий для взрослых после 21 часа;
- детям не разрешается находиться в зоне выступления артистов, бегать и играть во время развлекательных программ в холле санатория;
- в случае отсутствия контроля за поведением детей и несоблюдения родителями вышеуказанных требований администрация Санатория имеет право потребовать удаления семьи из зала;
- с 9-00 до 15-00 для детей работает детская комната, которую могут посещать дети при предъявлении карты гостя;
- посещение детьми до 12 лет летней игровой площадки, разрешается только в сопровождении взрослых;
- приемы пищи родителями с детьми (завтрак, обед и ужин) осуществляются в Обеденном зале, где родители обязаны следить за поведением детей и не допускать их самостоятельного перемещения около раздаточных столов.

4.11. Запрещается самостоятельное пользование лифтом детям до 12 лет – во избежание несчастных случаев, родителям не разрешается оставлять детей без присмотра во время всего срока пребывания в санатории – в случае невыполнения настоящих правил и наступления негативных последствий, администрация Санатория ответственности не несет.

4.12. Приглашенные в Санаторий Гостем, могут находиться на территории Санатория и в номере с 8-00 до 20-00 часов. При размещении Гостя в 2-х местном номере с подселением, приглашенный может находиться в номере только по согласованию с другим Гостем. В случае задержки Гостя, не проживающего в Санатории, после 20-00 часов, необходимо произвести его оформление на стойке администратора.

4.13. 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 (исключение составляют представители правоохранительных органов при выполнении ими служебных обязанностей).

4.14. При выезде из Санатория Гость должен уведомить старшую горничную (до 15:30 час)., либо дежурного администратора за 30 минут до отъезда, освободить номер, произвести окончательный расчет за предоставленные услуги на стойке администратора, вернуть ключ.

V. Ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг

5.1. Гость-потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать:
- безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

Гость вправе расторгнуть договор на предоставление услуг и потребовать полного возмещения убытков, если Санаторий в установленный срок не устранил эти недостатки.
Гость также вправе расторгнуть договор, если он обнаружил существенные недостатки в оказанной услуге или иные существенные отступления от условий договора.
Санаторий должен устранить недостатки оказанной услуги.
В случае если Гость воспользовался предложенной ему альтернативной услугой, претензия считается необоснованной, а услуги по договору с ним оказаны надлежащим образом.

5.2. Претензии и жалобы по обслуживанию Гостя, Санаторий принимает, рассматривает и устраняет недостатки во время пребывания Гостя на объекте размещения. После отъезда Гостя жалобы и претензии на обслуживание принимаются в течение 20 дней с момента окончания оказания услуг и рассматриваются в течение 10 календарных дней с момента их получения, согласно законодательства РФ.

5.3. 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 в месте оказания санаторно-курортных услуг или гостиничных услуг.

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

5.5. В случае нарушения Санаторием настоящих Правил защита прав потребителей, предусмотренных законодательством Российской Федерации, осуществляется в порядке, установленном Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».
5.6. Гость в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества Санатория, а также несет ответственность за иные нарушения.

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

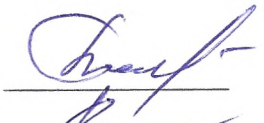
5.8. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и другими федеральными органами исполнительной власти в пределах их компетенции.

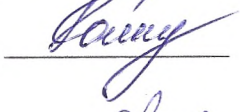
5.9. Во всем остальном, что не прописано в настоящих правилах стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

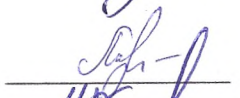
Документ разработан:

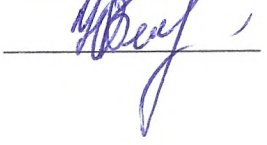
Юрисконсульт И.А.Кочина

Согласовано:

Главный бухгалтер  Л.В. Половинкина

Главный экономист  Н.Н. Кошурина

Руководитель службы приема и размещения  Н.С.Морозова

Начальник отдела реализации  Ю.А.Беспалова