



«УТВЕРЖДАЮ»
Директор
ЗАО «Санаторий «Радуга»
Е.В. Донцова/

**ПРАВИЛА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ УСЛУГ
в Санаторий «РАДУГА»
город-курорт Кисловодск**

1. Настоящие Правила разработаны на основании Закона «О защите прав потребителей» № 2300-1 от «07» февраля 1992 г. и являются внутренним локальным нормативным актом обязательным для исполнения для всех служб в санатории «Радуга», расположенном по адресу: город-курорт Кисловодск, ул. Желябова, 7.
2. Санаторий «Радуга» – (далее по тексту – **Санаторий**) предоставляет отдыхающему (далее по тексту – **Гость**) пакеты услуг: санаторно-курортное лечение, оздоровительные, дополнительные медицинские услуги, в соответствии с разработанными Санаторием программами.
3. Заселение производится при предъявлении Гостем паспорта (иного документа удостоверяющего личность), оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность Гостя.
4. Прием иностранных граждан в санаторий осуществляется при наличии следующих документов: заграничный паспорт с действующей визой на территории РФ, миграционная карта.
5. При размещении в Санатории по санаторно-курортным путевкам Гости, помимо документа, удостоверяющего личность, должны иметь:
 - санаторно-курортную карту,
 - обменную путевку или ваучер (если Гость прибыл от турфирмы или дилера);
 - доверенность от ОРГАНИЗАЦИИ (если путевка оплачена через организацию);
 - копии платежных поручений с отметкой банка (при безналичном расчете);
 - для детей с 4 до 15 лет – свидетельство о рождении (или паспорт – при наличии),
 - санаторно-курортную карту,
 - справку об эпидокружении,
 - справку об обследовании на энтеробиоз (месячной давности),
 - справку о прививках.
6. В случае отсутствия санаторно – курортной карты, она оформляется на базе санатория за дополнительную плату согласно прейскуранта.
7. При предоставлении Санаторием Гостю санаторно-курортных или оздоровительных услуг на Гостя оформляется санаторно-курортная или оздоровительная путевка. Дети обеспечиваются санаторно-курортным лечением с 4-х летнего возраста.
8. При регистрации Гостя в Санатории последний оформляет Договор на оказание услуг и регистрационную карточку, подписанную Гостем и содержащую следующую информацию:
 - наименование Санатория
 - Ф.И.О. Гостя;

- адрес и контактные данные;
- дата рождения;
- паспортные данные;
- фирма источник/форма оплаты.

9. Прием Гостя в Санатории осуществляется круглосуточно.

10. При предоставлении услуг в Санатории действует **единый расчетный час - 08-00 текущих суток** (время московское).

11. При досрочном заезде или отъезде из Санатория оплата производится по следующим правилам:

- при заезде в санаторий с 08-00 до 16-00 - производится 100% оплата за санаторно-курортную путевку;
- при заезде в санаторий после 16-00 — производится 50% оплата за текущие сутки, а санаторно-курортная путевка выписывается начиная с 8-00 следующего дня.
- в случае задержки выезда с 8-00 до 12-00 оплата не взимается (размещение при наличии свободных номеров);
- при отъезде после 12-00 оплата производится как полные сутки проживания.

12. При досрочном заезде и позднем выезде услуги питания оплачиваются отдельно согласно утвержденному прейскуранту.

13. При нарушении сроков заезда по заказанной брони и не согласования этого вопроса с отделом реализации Санаторий не гарантирует размещение Гостя в указанной категории номеров, а размещает на свободные места при наличии последних.

14. При досрочном выезде Гостя Санаторий возвращает Гостю оставшуюся неиспользованной сумму оплаченной путевки, за минусом расходов, понесенных Санаторием, равных стоимости 1 (Одних) суток пребывания в санатории.

15. ДляGuestов Санатория, направленных на оздоровление, отдых и лечение юридическими лицами, туристическими агентствами, согласно заключенным с Санаторием договорам на реализацию услуг, условия возврата денежных средств при досрочном отъезде Гостя оговаривается в тексте договора.

16. Цена номера (места в номере), перечень услуг, входящих в цену номера, стоимость путевки, диетпитания и иных услуг определяются соответствующими документами по Санаторию.

17. При заезде Guestов, прибывших от юридических лиц (организаций) по безналичному расчету, изменения в расселении осуществляется только на основании письменного согласия организации, оплатившей за пребывание Гостя. При отсутствии письменного согласия организации (юридического лица) изменение в расселении осуществляется по действующему тарифу за счет средств Гостя.

18. В случае госпитализации Гостя в лечебные учреждения города оплата за нахождение в стационаре городских лечебных учреждений производится по его медицинскому полису. На время нахождения отдыхающего в стационаре Санаторий сохраняет за ним место, а после выписки из лечебного учреждения продлевает путевку на срок нахождения отдыхающего в стационаре. По желанию отдыхающего, или по медицинским показаниям, он может быть выписан из Санатория с возвратом стоимости желаний стоимости не оказанных услуг

санатория за время пребывания в стационаре и при условии предоставления Гостем справки лечебного заведения с указанием сроков лечения.

19. Оплата за приобретенный Гостем пакет услуг может производиться как в наличной, так и в безналичной форме.

20. В случае оплаты по безналичному расчету Организацией, и предоставлении Гостем при въезде оригинала Доверенности от этой организации, Гостю необходимо получить из бухгалтерии Санатория следующие документы: отрывной талон к путевке, оригинал счета на оплату, счет-фактуру и акт об оказании услуг.

21. Санаторно-курортная путевка делению не подлежит.

22. Питание в столовой отпускается только в установленное время. Опоздавшим по уважительным причинам питание выдается по разрешению дежурного врача.

23. Лечебные процедуры отпускаются строго по времени, установленному медперсоналом. За разрешением вопросов отдыхающий обращается к лечащему врачу или дежурному медперсоналу.

24. Санаторий бесплатно предоставляет Гостю следующие виды услуг:

- неотложная медицинская помощь;
- доставка в номер корреспонденции для Гостя при ее получении;
- подъем к определенному времени.

25. Смена постельного белья и полотенец в номерах санатория осуществляется в номерах категории Стандарт не реже 1 раза в 7 (семь) дней, в номерах категории ЛЮКС не реже 1 раза в 5 (Пять) дней. В случае загрязнения полотенце может меняться чаще по желанию Гостя.

26. Порядок и правила проживанияGuestов в Санатории устанавливаются Санаторием. Гость должен ознакомиться с порядком и правилами проживания и соблюдать их. Гость должен соблюдать правила противопожарной безопасности.

27. Гостям рекомендуется соблюдать следующие правила:

- при уходе из номера выключать свет, радио, телевизор и другие электроприборы;
- закрыть водопроводные краны;
- запирайте на ночь дверь в номер и на балкон;
- немедленно информировать администрацию санатория в случае утери ключа и/или санаторно-курортной книжки.

28. Гостям не рекомендуется:

- передавать ключ от номера другому лицу;
- оставлять посторонних в номере в свое отсутствие.
- вносить на территорию санатория продукты питания и спиртные напитки, во избежание пищевых отравлений;
- ложиться в постель в верхней одежде и обуви;
- ходить по газонам и клумбам, находящимся на территории санатория.

29. Гостям запрещено:

- хранить в номере горючие и легковоспламеняющиеся материалы;
- использовать кипятильники в номере;

- курить в номерах и помещениях санатория;
- кормить животных на территории санатория;
- содержать в номере животных;
- нарушать тишину в корпусе и на территории Санатория после 23-00;
- выносить из столовой пищу, посуду и столовые приборы;
- загрязнять территорию.

30. Гостями, прибывшим на отдых и лечение с детьми, должны соблюдаться следующие правила:

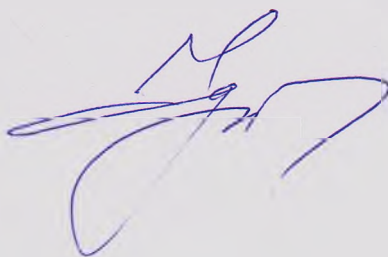
- детям до 12 лет запрещается без присмотра родителей (законных представителей) посещение баров и развлекательных мероприятий для взрослых после 21.00;
- во время проведения концертных программ дети могут находиться, но только под присмотром родителей (законных представителей);
- детям не разрешается находиться в зоне выступления артистов, бегать и играть во время развлекательных программ;
- в случае отсутствия контроля за поведением детей и не соблюдения вышеуказанных требований, администрация санатория имеет право потребовать удаление из зала;
- посещение детьми тренажерного зала разрешается только под присмотром родителей (законных представителей). Во время посещения тренажерного зала детьми родители (законные представители) должны осуществлять строгий контроль за их поведением. Посещение тренажерного зала детьми до 12 лет не рекомендуется;
- во избежание несчастных случаев, родителям (законным представителям) не разрешается оставлять детей без присмотра во время всего срока пребывания в санатории;
- не разрешается покидать детям до 12 лет корпуса санатория без сопровождения родителей (законных представителей);
- в случае невыполнения настоящих правил и наступления негативных последствий, администрация санатория ответственности не несет.

31. Посетители Гостей, не проживающие в Санатории, могут оставаться в номере до 23-00 часов. В случае задержки посетителя, не проживающего в Санатории, после 23-00 часов, необходимо произвести его оформление в Службе приема и размещения и оплату за размещение согласно Прейскуранту. Вход в корпуса санатория осуществляется только при предъявлении санаторно-курортной книжки (или карты Гостя).

32. При отъезде из Санатория Гость должен уведомить Службу номерного фонда не позднее, чем за **1 час до отъезда**, сдать номер, произвести окончательный расчет за предоставленные услуги в службе приема и размещения, вернуть ключ.

33. Гость в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб Санаторию в случае повреждения имущества Санатория, а также несет ответственность за иные нарушения.

Зам. Директора
по экономике и развитию



С.А. Кулакова