САНАТОРИЙ ЮБИЛЕЙНЫЙ

Общество с ограниченной ответственностью
«Санаторий «Юбилейный»
(ООО «Санаторий «Юбилейный»)

УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «Санаторий «Юбилейный»
_____ Е.К. Кожаев
03.06.2023
Редакция №5

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ УСЛУГ В ООО «САНАТОРИЙ «ЮБИЛЕЙНЫЙ»

1 Общие положения

1.1 Настоящие правила (далее - Правила) разработаны в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 №1085, и Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1, устанавливают правила проживания, а также определяют порядок предоставления санаторно-курортных услуг в ООО «Санаторий «Юбилейный» (далее - Санаторий).

1.2 Санаторий предоставляет услуги по санаторно-курортному лечению (далее - услуги). Принятые на санаторно-курортное лечение граждане (далее - отдыхающие) размещаются в Санатории на условиях, предусмотренных заключенным с ними договором.

1.3 При заселении отдыхающий на стойке регистрации обязан предъявить путёвку (или страховой полис, доверенность, если путевка приобретена у юридических лиц/индивидуальных предпринимателей), документ, удостоверяющий личность (или доверенность от лица, оплатившего отдых), получить гостевой браслет, карту гостя и ключ от номера.

1.4 Заселение и выезд отдыхающих производится строго по датам, указанным в путёвке. Дни опозданий и досрочного отъезда не компенсируются, деньги за неиспользованные дни не возвращаются, за исключением форс- мажорных обстоятельств (чрезвычайные, непреодолимые, не зависящие от воли и действий участников соглашения обстоятельства, в связи с которыми участники оказываются неспособными выполнить принятые ими обязательства. К форс-мажорным обстоятельствам относят: пожары, землетрясения, наводнения, другие стихийные бедствия, забастовки, военные действия, приезд высокопоставленных лиц и др.) или уважительных причин:

а) невозможность нахождения в Санатории в связи с:

- заболеваниями и состояниями, требующими экстренного хирургического вмешательства;
- заболеваниями, при которых отдыхающие не способны к самостоятельному передвижению, самообслуживанию и нуждаются в постоянном специальном уходе;
- наличием заразных инфекционных заболеваний и других заболеваний, попадающим под противопоказания к пребыванию в Санатории согласно Перечням медицинских показаний и противопоказаний для санаторно-курортного лечения, утвержденным Министерством здравоохранения РФ от 28.09.2020 №1029н;

б) смерть близкого родственника отдыхающего (при наличии документального подтверждения);

в) смерть отдыхающего (при наличии документального подтверждения).

г) отзыв из отпуска на работу (при предоставлении подтверждающих документов);

д) стихийные бедствия - пожар, наводнение, землетрясений и т.п. (при предоставлении подтверждающих документов).

1.5 В случае приобретения путёвки у юридического лица/индивидуального предпринимателя по ценам, не соответствующим прейскуранту Санатория, ООО «Санаторий «Юбилейный» ответственности за действия данных юридических лиц (индивидуальных предпринимателей) не несёт и претензий не принимает.

1.6 Все претензии по качеству услуг должны быть заявлены клиентом в ходе оказания услуги либо сразу после их оказания.

1.7 Настоящие Правила обязательны для исполнения всеми отдыхающими и посетителями Санатория.

1.8 Отдыхающий обязан довести информацию, содержащуюся в настоящих Правилах, до сведения проживающих с ним в одном номере. При этом ответственным за соблюдение настоящих Правил является персонально каждый отдыхающий.

1.9 В случае нарушения настоящих Правил и, как следствие этого, неподчинение законным требованиям сотрудников Санатория, представители Санатория имеют право применить меры, предусмотренные п.4.1 настоящих Правил.

2 Заезд и выезд из Санатория

2.1 Заселение в Санаторий осуществляется в день заезда, указанный в договоре, после 13 часов текущих суток. При размещении до расчетного часа (с 00.00 до 11.00 часов) плата за проживание взимается как за полные сутки. Выезд из Санатория осуществляется в день окончания заезда (по договору) или в последний день, оплаченный за проживание, до 11.00 часов по местному времени.

2.2 При заселении в номер отдыхающий должен ознакомится с оснащением номера. В случае обнаружения недостачи незамедлительно сообщить горничной или дежурному администратору.

2.3 При выезде (освобождении номера) отдыхающий сдаёт номер горничной или дежурному администратору, о чём делается отметка в карте гостя.

2.4 Отдыхающие, прибывшие раньше срока действия договора, могут быть размещены в Санатории при наличии свободных мест только за оплату по действующему прейскуранту Санатория за полные сутки.

2.5 В случаях, когда день отъезда (приезда) не совпадает с расписанием движения авто- и ж/д транспорта, продление заезда производится при наличии свободных мест согласно действующему прейскуранту, с учетом расчётного часа.

2.6 **При досрочном отъезде из Санатория, независимо от каких-либо причин (за исключением форс–мажора и уважительных причин п.1.4), возврат денежных средств не производится.**

3 Порядок проживания в Санатории

3.1 Отдыхающие должны бережно относиться к имуществу и оборудованию Санатория, соблюдать чистоту и порядок. В случае повреждения или утраты имущества Санатория отдыхающий возмещает стоимость нанесенного ущерба согласно действующему прейскуранту.

3.2 Отдыхающим в Санатории запрещается:

1) передавать третьим лицам, не проживающих в Санатории, магнитные карты и гостевые браслеты;

2) оставлять в номере в своё отсутствие посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера, карту гостя;

3) хранить в номере громоздкие вещи, оружие;

4) распивать спиртные напитки в номере;

5) ввозить на территорию и/или держать в номере животных и птиц;

6) грубить обслуживающему персоналу;

7) включать источники звука (телевизор, радио и пр.) со слышимостью вне пределов комнаты;

8) выбрасывать мусор из окна, с балкона;

9) принимать посетителей с 22.00 часов до 9.00 часов;

10) изменять интерьер в номере и холлах Санаторного комплекса без разрешения администрации;

11) самовольно переселяться из одной комнаты в другую;

12) посещать столовую без гостевого браслета;

13) входить в зал столовой в верхней одежде и с ручной кладью;

14) осуществлять вынос еды за пределы зала столовой, за исключением фруктов и выпечки, количество которых умещается в ладони;

15) выносить посуду из столовой или обменивать на посуду из номера;

16) расклеивать по стенам картины, плакаты, и др.;

17) посещать общественные места (за исключением пляжа) в купальных костюмах;

18) курить в номере, на балконе в корпусе/даче, а также на территории Санатория, кроме мест, специально отведенных для курения;

19) нарушать тишину с 23.00 часов до 7.00 часов.

3.3 Отдыхающие в Санатории обязаны:

1) соблюдать настоящие Правила;

2) подчиняться законным требованиям, предъявляемым сотрудниками Санатория;

3) соблюдать чистоту и порядок в номере и холлах корпуса/дачи Санатория;

4) бережно относиться к имуществу Санатория;

5) уважать человеческое достоинство, личную и имущественную неприкосновенность работников Санатория и других отдыхающих;

6) возмещать причиненный материальный ущерб;

7) при выходе из номера закрывать водоразборные краны и окна, выключать свет, телевизор. Закрывать номер, нести ответственность за сохранность ключей от номера. При необходимости сдавать ключи дежурному администратору (в корпусах «Парус №1,2,3» и дача №11);

8) соблюдать требования пожарной безопасности (в соответствии с п.10 настоящих Правил);

9) при выезде из Санатория произвести полный расчет за предоставленные им услуги, а также сдать горничной (или дежурному администратору) занимаемый номер.

3.4 Основные правила для отдыхающих с детьми:

1) дети (от 3 до 14 лет) принимаются только при наличии путевки, свидетельства о рождении (иного документа, позволяющего идентифицировать возраст ребенка), ксерокопии прививочного сертификата и медицинской справки об эпидемиологическом окружении. Детям в возрасте до 3-х лет санаторно-курортные услуги не оказываются;

2) при регистрации отдыхающих с детьми в карте гостя ставится отметка о наличии ребенка до 3-х лет (с указанием количества детей до 3-х лет);

3) за безопасность жизни и здоровье детей несут ответственность их родители;

4) отдыхающий при посещении столовой Санатория вместе с ребенком до 3-х лет предъявляет администратору в столовой карту гостя с отметкой о наличии детей данной возрастной категории;

5) дети до 3-х лет допускаются в столовые Санатория работниками службы питания ТОЛЬКО при наличии данной отметки в карте гостя сопровождающего их лица;

6) дети в возрасте старше 3-х лет получают услуги питания ТОЛЬКО при наличии путевки и выданного, в момент регистрации, гостевого браслета;

7) вынос продуктов для питания детей и отдыхающих из столовой ЗАПРЕЩЕН;

8) если родители привезли ребенка (детей), не отмеченного(ых) в карте гостя в возрасте до 3-х лет, то они подлежат выселению из Санатория (п.1.9 настоящих Правил) без компенсации денежных затрат.

4 Ответственность лиц, отдыхающих в Санатории

4.1 В случае нарушения настоящих Правил отдыхающие могут быть выселены из Санатория без компенсации денежных затрат с сообщением по месту выдачи путёвки (для работников ПАО «ММК» и обществ Группы ПАО «ММК») или с извещением сторонних предприятий, оплативших отдых физических лиц.

4.2 Отдыхающие в соответствии с законодательством РФ обязаны возместить материальный ущерб в случае утери или повреждения имущества Санатория, по действующему прейскуранту в кассу Санатория (дача №11), а также несут ответственность за иные нарушения в пределах, определенных действующим законодательством Российской Федерации.

5 Плата за проживание

5.1 Плата за проживание в Санатории взимается согласно действующему прейскуранту, в соответствии с установленной системой единого расчётного часа. Единый расчётный час устанавливается в 11 часов дня по местному времени. Час регистрации (время заезда) с 13 часов дня по местному времени.

5.2 При заселении в Санаторий до расчётного часа, а также в случае задержки выезда отдыхающих после расчетного часа взимается сумма в размере стоимости номера

за сутки. При проживании в Санатории менее суток плата за номер взимается за полные сутки.

5.3 По просьбе отдыхающих в двухместных номерах может предоставляться от одного до двух дополнительных мест (в зависимости от категории номера) с оплатой его в соответствии с действующим прейскурантом.

5.4 Посторонние лица, по просьбе отдыхающих, могут находиться на территории Санатория в период с 9.00 до 22.00 часов. В случае если посетитель остается после 22.00 часов, он обязан, при наличии свободного места, оформить проживание в номере пригласившего, произвести оплату согласно действующему прейскуранту. При отсутствии свободного места гость обязан покинуть номер после 22.00 часов.

5.5 При желании отдыхающих разместить посетителей в своем номере на сутки или более необходимо оформить их проживание у регистратора в соответствии с прейскурантом (в стоимость входит постельное бельё, трехразовое питание и дополнительное место для сна).

5.6 Отдыхающий несет полную материальную ответственность за посетителя, а также возмещает нанесенный им имуществу Санатория ущерб.

6 Обслуживание отдыхающих

6.1 Администрация Санатория предоставляет отдыхающим по их просьбе дополнительные платные услуги в соответствии с утвержденными прейскурантами.

6.2 Администрация Санатория предоставляет отдыхающим по их просьбе следующие бесплатные услуги:

- вызов фельдшера в номер;
- пользование аптечкой с набором медикаментов первой необходимости (у дежурного администратора в корпусах «Парус-1,2,3», дача №11);
- побудка к определенному времени;
- предоставление во временное пользование чайника, утюга, фена и другого инвентаря при предъявлении карты гостя.

6.3 Смена постельного белья в Санатории производится после каждого выезда отдыхающего. Смена белья производится в корпусах и дачах Санатория на 4 день. При смене белья выкладывается полотенце, шампунь (кроме корпусов «Парус-1,2») и разовое мыло. Дополнительная смена белья возможна по желанию отдыхающих и оплачивается по прейскуранту.

6.4 Администрация Санатория должна предоставлять отдыхающим информацию о часах работы, стоимости, перечне услуг, оказываемых Санаторием, производить предварительный заказ услуг.

6.5 Администрация Санатория, в случае обнаружения забытых вещей, принимает меры по возврату их владельцу. Если владелец не установлен, забытые вещи хранятся в соответствии с установленным в Санатории порядком.

6.6 Для удобства отдыхающих на территории расположены схемы Санатория:

- около Досугового центра;
- на контрольно-пропускных пунктах;
- в корпусах «Парус -1,2,3» (на информационных стендах);
- около дачи №11.

6.7 Персонал Санатория, непосредственно обслуживающий отдыхающих, имеет нагрудные знаки -бейджи со сведениями о должности, фамилии, имени.

6.8 Перечень дополнительных услуг, настоящие Правила и прочая информация размещаются для отдыхающих на стойке регистрации в даче №11 и у дежурных администраторов в корпусах «Парус -1,2,3».

6.9 Книги отзывов и предложений находятся в даче №11, в корпусах «Парус-1,2,3» у дежурных администраторов и выдаются отдыхающим по их требованию.

7 Порядок отпуска и получения медицинских процедур

7.1 Медицинские процедуры отпускаются лицам, отдыхающим в Санатории. Амбулаторное лечение предоставляется всем желающим лицам, предъявившим санаторно-курортную карту и паспорт, за наличный и безналичный расчет, при наличии свободных мест в лечебном корпусе.

При отсутствии санаторно-курортной карты лицо, желающее воспользоваться медицинскими услугами, направляется на прием к врачу, который назначает необходимое обследование и лечебные процедуры. Консультация (прием) врача, а также назначенные процедуры оплачиваются по действующему прейскуранту в кассе Санатория (здание лечебно-оздоровительного комплекса).

7.2 Для начала получения медицинских процедур (услуг) все лица в обязательном порядке дают письменное информированное добровольное согласие по установленной Санаторием форме в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Приказом Минздравсоцразвития России от 23.04.2012 № 390н «Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи».

При отказе лица дать письменное информированное добровольное согласие (в том случае, когда получение его обязательно), Санаторий вправе отказать в предоставлении медицинских услуг.

7.3 При прохождении курса физиотерапевтического лечения больному необходимо знать следующее:

7.3.1 Приходить на процедуры необходимо в установленные дни и часы. На процедуры надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь.

7.3.2 О плохом самочувствии, болях, усталости, а также о неприятных ощущениях и т.п. до или во время процедуры больной обязательно и немедленно сообщает медсестре или врачу.

7.3.3 Принимая процедуру, не разговаривать, спокойно сидеть или лежать.

7.3.4 Запрещается оставлять детей при проведении процедуры лечения без сопровождения родителей.

7.3.5 Во время курса физиотерапевтического лечения необходимо избегать физического и умственного переутомления, достаточно отдыхать, нормально и своевременно питаться, следить за деятельностью кишечника и содержать в чистоте кожные покровы.

7.3.6 Во время физиотерапевтической процедуры необходимо следовать указаниям и инструкциям медицинского персонала во избежание несчастных случаев и/или некачественного предоставления медицинских услуг.

7.3.7 Во время прохождения курса физиотерапевтического лечения строго запрещается употребление спиртных напитков.

7.3.8 При несистематическом прохождении курса физиотерапевтического лечения (пропуск 2-3 дня) пациент снимается с лечения.

7.3.9 Прием водных процедур проводится только в купальном костюме.

7.3.10 В день можно принимать 2-3 совместимых процедуры либо 3 процедуры одного вида при коротких курсах 7-10 дней.

7.3.11 Не приносить на процедуры мобильные телефоны.

7.3.12 Не приходить на процедуры в ювелирных украшениях.

7.3.13 **Стоимость платных процедур, пропущенных по вине отдыхающих, не возвращается.**

8 Порядок реализации единых ски-пассов для проживающих в Санатории

8.1 Тариф «Отдыхающий» (на один-три дня):

- распространяется только на проживающих в Санатории;
- предоставляется **только один раз в сутки**[1] при предъявлении кассиру карты гостя, выписанной на имя проживающего в ООО «Санаторий «Юбилейный. В этом случае количество реализованных единых ски-пассов проживающему может быть не более количества человек, указанных в карте гостя;
- действует на территории горнолыжных центров ООО «Санаторий «Юбилейный» и ООО «Абзаково».

8.2 На карте гостя кассир указывает дату продажи, наименование тарифа и ставит подпись.

---

[1] Причем количество дней, на которые берется ски-пасс не может быть больше количества дней проживания в ООО «Санаторий «Юбилейный» или ООО «Абзаково».

8.3 Если карта гостя утеряна, для приобретения единого ски-пасса необходимо обратиться к администратору на стойку регистрации (в даче №11 – для ООО «Санаторий «Юбилейный») с документом, удостоверяющим личность, для получения письменного подтверждения проживания клиента в ООО «Санаторий «Юбилейный». В этом случае ски-пасс можно будет приобрести на основании этого подтверждения в кассе дачи №11 (для ООО «Санаторий «Юбилейный») по **тарифу «Отдыхающий»**.

8.5 В стоимость ски-пасса входит бесплатный трансфер по маршруту «Санаторий - горнолыжный центр «Металлург-Магнитогорск» - Санаторий».

8.6 На тариф «Отдыхающий» (на один-три дня) скидки по банковским и депозитным картам не распространяются.

8.7 Клиент не имеет право передавать ски-пасс третьим лицам посредством передачи/перепродажи.

8.8 В случае передачи ски-пасса третьим лицам ски-пасс блокируется, а к клиенту могут быть применены меры в соответствии с п.1.9 настоящих Правил.

9 Основные правила обеспечения сохранности имущества

9.1 Санаторий отвечает, как хранитель, и без особого о том соглашения с отдыхающим, за утрату, недостачу или повреждение его вещей (за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей), вверенных на сохранность работникам Санатория или помещенных отдыхающим в номере или ином предназначенном для сохранения месте.

9.2 Отдыхающий, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, вверенных на сохранность работникам Санатория или помещенных отдыхающим в номере или ином предназначенном для сохранения месте, обязан без промедления заявить об этом администрации Санатория. В противном случае санаторий освобождается от ответственности за сохранность вещей.

10 Пожарная безопасность

10.1 Находясь в Санатории, постарайтесь запомнить расположение выходов и лестниц в корпусе, где Вы разместились.

10.2 Ознакомьтесь с планом эвакуации.

10.3 Уходя из номера, выключайте освещение, телевизор и другие электроприборы, включенные в сеть. Постоянно может работать только холодильник.

10.4 Запрещается:

- использование неисправных розеток и электроприборов;
- самостоятельный ремонт электропроводки и электроприборов (сообщите о необходимости их ремонта горничной);
- курение в помещениях;
- хранение в номере пожароопасных веществ и материалов;
- использование в номере кипятильников, обогревателей с открытыми элементами накаливания;
- загромождение посторонними предметами выходов из комнат;
- установка электронагревательных приборов вблизи штор, постели;
- разведение костров на территории Санатория;
- сушка предметов одежды или подобных материалов на неприспособленных для этих целей обогревательных приборах;
- использование на территории Санатория петард, световых ракет и других пиротехнических средств.

10.5 Если Вы обнаружили признаки пожара или задымления, немедленно сообщите об этом по телефонам:

- стойка регистрации Санатория (круглосуточно): **8 800 550 48 67**;
- единая служба спасения (звонок бесплатный): **112**;
- пожарная охрана с. Кусимовский Рудник (звонок платный): **8 (347) 722-36-18**.

10.6 Действия при пожаре:

10.6.1 Если дым и пламя позволяют выйти из помещения наружу, то:

- уходите скорее от огня, ничего не ищите и не собирайте;
- пробирайтесь к выходу на четвереньках или даже ползком;

- по пути за собой плотно закрывайте двери, чтобы преградить дорогу огню;

- если дыма много, першит в горле, слезятся глаза - пробирайтесь, плотно закрывая дыхательные пути какой-нибудь многослойной хлопчатобумажной тканью, дышите через ткань. Хорошо, если Вы сможете увлажнить внешнюю часть этой ткани;

- покинув опасное помещение, не возвращайтесь назад зачем-нибудь и обязательно сообщите о себе находящимся во дворе людям, должностным лицам объекта в целях предупреждения ненужного риска при ваших поисках.

10.6.2 Если дым и пламя в соседних помещениях не позволяют выйти наружу:

- проверьте, существует ли возможность выйти на крышу или спуститься по незадымляемой пожарной лестнице, или пройти через соседние лоджии;

- если возможности эвакуироваться нет, то для защиты от тепла и дыма постарайтесь надежно загерметизировать свое помещение. Для этого плотно закройте входную дверь, намочите водой любую ткань, обрывки одежды или штор и плотно закройте (заткните) ими щели двери изнутри помещения. Во избежание тяги из коридора и проникновения дыма с улицы - закройте окна, заткните вентиляционные отверстия, закройте фрамуги вентиляционных решеток;

- если есть вода, постоянно смачивайте двери, пол, тряпки;

- если в помещении есть телефон, звоните по номеру «112», даже если Вы уже звонили туда до этого, и даже если Вы видите подъехавшие пожарные автомобили. Объясните диспетчеру, где именно Вы находитесь, и что Вы отрезаны огнем от выхода;

- если комната наполнилась дымом, передвигайтесь ползком - так будет легче дышать (около пола температура ниже и кислорода больше);

- оберните лицо повязкой из влажной ткани;

- продвигайтесь в сторону окна, находитесь возле окна и привлекайте к себе внимание людей на улице;

- если нет крайней необходимости (ощущения удушья, помутнения сознания), старайтесь не открывать и не разбивать окно, так как герметичность вашего убежища нарушится;

- если Вы чувствуете в себе достаточно сил, а ситуация близка к критической, крепко свяжите шторы, предварительно разорвав их на полосы, закрепите их за батарею отопления, другую стационарную конструкцию (но не за оконную раму) и спускайтесь. Во время спуска не нужно скользить руками. При спасании с высоты детей нужно обвязывать их так, чтобы веревка не затянулась при спуске. Надо продеть руки ребенка до подмышек в глухую петлю, соединительный узел должен находиться на спине. Обязательно нужно проверить прочность веревки, прочность петли и надежность узла.

Менеджер по маркетингу и сбыту
ООО «Санаторий «Юбилейный» — Н.Е. Харченко

СОГЛАСОВАНО

Начальник управления по коммерции
ООО «Санаторий «Юбилейный» — Н.В. Кунгурцева

Начальник управления по ТОиЭ
ООО «Санаторий «Юбилейный» — М.С. Сарафанников

Начальник управления по клиентскому сервису
ООО «Санаторий «Юбилейный» — А.Н. Гершман

Главный врач
ООО «Санаторий «Юбилейный» — Е.В. Жукова

Менеджер по
ВКиЭБ ООО «Санаторий «Юбилейный» С.Г. Букреев

Инженер по качеству
ООО «Санаторий «Юбилейный» Е.А. Алчина