

Правила внутреннего распорядка в ООО «Центр Кстово»

1. Общие положения

1.1. Правила проживания в санатории разработаны на основе Закона РФ «О защите прав потребителей», Федерального закона РФ от 18 июля 2006 г. № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

1.2. Настоящие Правила обязательны к исполнению всеми посетителями санатория, а также отдыхающими/проживающими в санатории и (или) получающими медицинские услуги в амбулаторном режиме.

1.3. Контроль за выполнением настоящих Правил осуществляют:

- директор;
- заместитель директора;
- главный врач;
- заместитель директора по техническим вопросам;
- старшая медицинская сестра;
- дежурный персонал.

2. Правила приема и размещения

2.1. Первоочередное право на размещение в санатории получают лица с подтвержденным бронированием номера. Все остальные размещаются в порядке общей очереди.

2.2. Заезд и размещение гостей в санатории осуществляется на основании предъявления:

- документа, удостоверяющего личность (паспорт); для иностранных граждан (заграничный паспорт с действующей визой на территории РФ, миграционная карта)
- санаторно-курортной карты;
- для детей - свидетельства о рождении, санаторно-курортной карты, справки об эпидокружении;
- при планировании посещения бассейна – справки для бассейна установленного образца, выдаваемой в санатории.

2.3. Время заселения гостей:

- Основной корпус: сутки начинаются с момента заезда гостя;
- коттеджи: сутки начинаются с момента заезда гостя, время выезда - до 19.00.

2.4. Информация о ценах на номера и дополнительные услуги находится в информационной папке на стойке приема и размещения, а также на сайте www.kstvosentr.ru. Плата за проживание взимается в зависимости от категории номера и услуг, предоставляемых гостю.

2.5. Оплата услуг проживания в санатории осуществляется по прейскуранту, утвержденному директором ООО «Центр Кстово».

2.6. Оплата за проживание и дополнительные услуги производится за наличный и безналичный расчет в рублях РФ.

2.7. Передача путевки другому лицу запрещена, деление путевок не допускается. Дни опозданий и досрочного отъезда без уважительной причины не компенсируются, деньги за неиспользованные дни не возвращаются, сухие пайки в связи с запретом Роспотребнадзора не выдаются. Уважительной причиной, при которой может быть изменен срок путевки, считается болезнь самого отдыхающего или смерть близкого родственника, несчастный случай, подтвержденные документально. В остальных случаях денежные средства не возвращаются. В случае досрочного отъезда по уважительной причине необходимо подать заявление на имя директора дежурному администратору с указанием причины и срока отсутствия. Денежные средства возвращаются с удержанием стоимости 1-х суток пребывания.

В случае досрочного отъезда гостя, проживающего по акционной путевке, по уважительной причине (болезнь, смерть близкого, несчастный случай), подтвержденной документально, сумма возврата за неиспользованные дни рассчитывается следующим образом: из стоимости путевки вычитается сумма за количество прожитых дней, обчисленных по основному тарифу, разница возвращается с удержанием стоимости 1-х суток пребывания.

2.8. Дни опозданий не восстанавливаются. Перенос сроков путевки возможен только по согласованию с Администрацией санатория.

2.9. В случае неприбытия лица в санаторий в согласованные сроки без уведомления за три дня до заезда, неиспользованные денежные средства Санаторий возвращает по письменному заявлению Заказчика, за исключением стоимости трех дней путевки.

2.10. В случае неприбытия Заказчика в Санаторий по уважительной причине, подтвержденной документально (болезни или другой уважительной причине), санаторий возвращает Заказчику неиспользованные денежные средства по письменной заявке с удержанием стоимости 1-х суток пребывания.

2.11. Проживающие, прибывшие раньше срока действия путевки, могут быть размещены в санатории при наличии свободных мест, оплатив проживание и питание по действующим ценам санатория.

2.12. При нарушении сроков заезда по брони санаторий не гарантирует размещение Гостя в указанной категории номера, а размещает на свободные места (при наличии).

2.13. Продление срока путевки возможно только при наличии свободных мест. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони. Оплата производится по ценам и тарифам санатория на момент продления срока проживания.

2.14. При заселении гость обязан осмотреть номер и заявить сотруднику обо всех обнаруженных поломках и недостатках в течение первого часа с момента заселения. По истечении этого времени номер считается принятым гостем. При смене номера без уважительной причины (технические неполадки) взимается оплата в размере 500 (пятьсот) рублей.

2.15. При выезде из санатория Гость должен уведомить службу приема не позднее, чем:

- основной корпус - за 30 минут до отъезда,

- коттеджи — за 60 минут до отъезда,

сдать номер горничной, произвести окончательный расчет за предоставленные услуги, вернуть ключ.

2.16. Разрешается посещение проживающих гостей приглашенными ими лицами с 8:00 до 20:00 часов, при этом гостям необходимо зарегистрироваться на Reception, предъявив документ, удостоверяющий личность приглашенного. Отдыхающие несут полную ответственность за поведение гостя в санатории. При несоблюдении настоящих Правил пребывание в санатории данных гостей может быть ограничено во времени или прервано.

2.17. Администрация санатория по своему усмотрению вправе отказать в проживании или в проходе на территорию без объяснения каких-либо причин.

3. Основные правила обеспечения сохранности имущества.

3.1. Санаторий не отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других ценных вещей отдыхающего при условии, если они не были приняты санаторием на хранение.

3.2. Отдыхающий, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации санатория.

3.3. За испорченное, поврежденное, утерянное имущество санатория каждый отдыхающий несет материальную ответственность и возмещает причиненный материальный ущерб в размере, в соответствии с прейскурантом порчи имущества действующим на момент проживания ценам и с законодательством РФ.

3.4. В случае обнаружения забытых вещей администрация санатория принимает меры по возврату их владельцу.

4. Обязанности гостя посетителя

4.1. Пациенты, получающие санаторное лечение, и проживающие гости санатория обязаны соблюдать тишину и порядок, не мешать отдыху проживающих, не нарушать права иных лиц; обязаны быть вежливыми в общении с персоналом и другими лицами.

4.2. Пациенты, получающие санаторное лечение, и проживающие гости санатория обязаны бережно относиться к имуществу и оборудованию санатория. В случае утраты или повреждения указанного имущества пациенты/гости обязаны незамедлительно сообщить об этом дежурному администратору и возместить стоимость поврежденного имущества.

4.3. С 23:00 до 07:00 внутри здания и на территории сохраняется тишина. В это время запрещено включать на большую громкость аудиосистемы и телевизоры. Запрещено использовать шумовые и осветительные эффекты, пиротехнические средства.

4.4. Соблюдать требования, предъявляемые к санитарному состоянию комнаты и этажей.

4.5. Курить разрешается только в специально отведенных для этого местах. В здании санатория курить запрещено. При нарушении взимается штраф, в сумме установленным Федеральным законом № 15 – ФЗ от 23 февраля 2013 года «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака». В случае отказа от оплаты администрация санатория вправе обратиться к участковому для фиксации административного правонарушения.

4.6. Родители (опекуны, попечители), прибывшие в санаторий с несовершеннолетними детьми, принимают на себя обязанности по непосредственному надзору за детьми, в связи с чем несут ответственность за действия детей и, в силу ст.1064, 1073,1074 ГК РФ, несут ответственность за вред, причиненный несовершеннолетними имуществу санатория, и обязуются его возместить. Не рекомендуется нахождение детей в холлах жилого корпуса, в лифтах, на балконах санатория без присмотра взрослых.

4.7. При выходе из номера закрыть окна, водоразборные краны по окончании пользования, выключить свет, телевизор, закрыть номер, при необходимости – сдать ключи от номера дежурному администратору.

4.8. При посещении бассейна, сауны, хаммама необходимо ознакомиться с правилами посещения бассейна, сауны, хаммама. Запрещено оставлять детей в бассейне, сауне, хаммаме без присмотра взрослых. Посетители дают согласие на соблюдение правил и несут полную ответственность за их нарушение в соответствии с Правилами посещения бассейна, сауны, хаммама и действующим законодательством. Все посетители при пользовании бассейна, сауны, хаммама несут ответственность за себя и своих детей.

4.9. К лицам, проживающим в санатории, за нарушение правил проживания могут применяться следующие виды санкций:

- устное замечание ответственного лица администрации;
- письменное предупреждение о возможном выселении;
- выселение без компенсации неиспользованных дней;
- выселение с сообщением по месту выдачи путевки;
- обращение в органы внутренних дел.

4.10. Посетителям/отдыхающим/пациентам запрещается:

- самовольное заселение и переселение из одной комнаты в другую;
- привозить с собой, содержать в номере животных;
- передвигать мебель, изменять интерьеры номера без разрешения администрации санатория;
- оставлять без присмотра включенные в сеть электронагревательные приборы;
- пользоваться в номере утюгами, кипятильниками;
- самостоятельно устранять неполадки в использовании электросети, электрооборудования, водопровода, канализации, сантехники и других предметов, оставляющих хозяйство санатория;
- включать телевизор со слышимостью вне пределов комнаты;
- выкидывать мусор из окон, балконов;
- оставлять в номере в свое отсутствие посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера;
- злоупотреблять спиртными напитками;
- курить в зданиях санатория;
- выносить из номера постельные принадлежности, полотенца;
- разжигать костры в неустановленных местах на территории санатория;
- хранить и использовать пиротехнические изделия на территории санатория;
- выносить из ресторана в период его работы в режиме «шведского стола» продуктов питания, напитков и посуды. Вынос продуктов разрешен в случае болезни кого-либо из гостей с разрешения администратора;
- расклеивать по стенам картины, плакаты, фотографии, памятки и пр.;
- накрывать бра и торшеры тканью или другими горючими материалами.

4.11. Администрация санатория оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

4.12. Гостям проживающим не разрешается вмешиваться в управление санатория, отдавать какие бы то ни было распоряжения обслуживающему персоналу. Все жалобы и предложения подаются отдыхающими в письменной или устной форме администрации санатория.

4.13. В случае возникновения жалоб со стороны гостя/проживающего администрация принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством.

4.14. Администрация санатория имеет право отказать гостю в предоставлении каких-либо услуг, обозначенных в прейскуранте, по медицинским показаниям, а также в случаях нахождения гостя/посетителя в состоянии алкогольного опьянения и/или в случае проявления со стороны гостя/посетителя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.

4.15. В случае грубого нарушения настоящих Правил со стороны гостя/проживающего, администрация имеет право отказать гостю/проживающему в дальнейшем пребывании на территории санатория с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.

4.16. Гости санатория принимают к сведению и не возражают против факта использования в помещениях санатория (за исключением личных номеров проживающих и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

4.17. Санаторий не несет ответственности за состояние здоровья гостя/проживающего в случае употребления им лекарственных препаратов, напитков и продуктов питания, приобретенных за пределами санатория.

4.18. Санаторий не несет ответственности за обеспечение безопасности проживающего, находящегося за пределами санатория, а также при нахождении его в технических (хозяйственных) зонах, сооружений и других объектах, выполняющих функции вспомогательных помещений и обслуживания санаторного комплекса.

4.19. Передвижение гостя по территории санатория на личном автотранспорте запрещено, при движении к месту стоянки, скорость движения не должна превышать 20 км/час. Гость обязан зарегистрировать личный автотранспорт в случае пользования парковкой.

4.20. При срабатывании аварийной пожарной ситуации и объявления пожарной тревоги сохраняйте спокойствие, без паники покиньте номер и выходите из здания согласно плану эвакуации.

4.21. Санаторий не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).

4.22. Посетители не вправе находиться на территории Санатория в период с 20-00 до 9-00, за исключением случаев, когда такие посетители в указанный временной промежуток являются

потребителями услуг, оказываемых ООО «Центр Кстово». Администрация санатория вправе принять меры по выдворению лиц, нарушающих требования настоящего пункта Правил, за пределы территории Санатория.

4.23. Посетители, пациенты и гости, непосредственно проживающие в санатории, не вправе вести на территории Санатория деятельность по предложению, распространению, продвижению, реализации каких-либо услуг и товаров за исключением случаев, когда Посетитель имеет письменное разрешение Администрации санатория на осуществление такого вида деятельности. К лицам, допустившим нарушение настоящего пункта Правил, могут быть применены меры, направленные на пресечение такой противоправной деятельности, вплоть до выдворения нарушителей за пределы территории Санатория и обращения в правоохранительные органы.

5. Порядок отпуска и получения медицинских процедур

5.1. Медицинские процедуры отпускаются лицам, захватившим в санаторий по санаторно-курортной путевке при наличии санаторно-курортной карты. При отсутствии санаторно-курортной карты лицо, желающее воспользоваться медицинскими услугами, направляется на прием к врачу, который назначает необходимые диагностические и лечебные процедуры либо оздоровительную программу. Комплекс медицинских процедур подбирается индивидуально, определяется врачом исходя из диагноза, степени тяжести, стадии и фазы заболеваний, указанных в санаторно-курортной карты или выявленных при обследовании в санатории в соответствии с медико-экономическими стандартами лечения. При наличии противопоказаний врач санатория имеет право отменить медицинские процедуры. Консультация (прием) врача, а также дополнительно назначенные процедуры по инициативе проживающего (увеличение количества или изменение вида) рассчитываются отдельно и оплачиваются дополнительно в кассу санатория на Reception.

5.2. Процедуры, включенные в стоимость путевки и их количество, определяется по назначению врача.

5.3. Правила приема процедур:

- необходимо приходить на процедуры без опозданий за 5-10 минут до назначенного времени;
- после принятия лечебной процедуры рекомендуется отдохнуть;
- интервал между процедурами устанавливает медицинский регистратор;
- принимая процедуру, следует вести себя спокойно, не разговаривать;
- при неприятных ощущениях, плохом самочувствии во время приема процедуры или после нее, следует немедленно обратиться к медицинской сестре и врачу;
- не приносить на процедуры мобильные телефоны, не надевать украшения: цепочки, серьги, кольца. Администрация не несет ответственности за утерю ценных вещей во время процедур;
- при себе иметь (в зависимости от вида процедур) шапочку, сланцы, простынь, полотенце.

6. Обязанности санатория:

6.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять гостю/проживающему оплаченные услуги.

6.2. Соблюдать конфиденциальность информации о гостях/посетителях санатория, в соответствии с законодательством РФ.

6.3. Своевременно реагировать на просьбы гостя/посетителя в устранении поломок в номерном фонде, на объектах **инфраструктуры санатория**.

6.4. Проживающим в санатории предоставляются следующие бесплатные услуги:

- **круглосуточная** служба приема и размещения;
- интернет Wi – Fi (в зоне лобби и номерах основного корпуса);
- предоставление в номере предметов гостеприимства одноразового пользования (туалетные принадлежности);
- ежедневная уборка номера;
- смена постельного белья и банных принадлежностей по установленному графику: постельное белье через шесть дней, банные принадлежности – через три дня;
- вызов скорой помощи, врача заболевшему;
- вызов такси;
- утюг, гладильная доска, фен (по требованию, на этаже);
- детская комната;
- анимационная программа.

6.5. **Дополнительные услуги:**

- услуги кафе «Дирижабль» и ресторана «Русский Струг»;
- зал ресторана для проведения приемов, ужинов, фуршетов, семинаров, конференций;
- бассейн (если не включен в стоимость санаторно-курортной путевки)
- СПА-центр;
- банный комплекс;
- тренажерный зал;
- услуги спортивного комплекса;
- пункт проката (за дополнительной информацией обращайтесь к дежурному **администратору**).

6.6. **Администрация санатория** должна обеспечивать отдыхающих справочной информацией о режиме работы кафе и ресторана, спортивного и **welness-центра**, пунктов бытового и **медицинского обслуживания**, находящихся в санатории.

6.7. **Администрация санатория** предоставляет отдыхающим по их просьбе **дополнительные платные услуги** согласно **утвержденных прейскурантов**. Все услуги, как входящие в стоимость путевки, так и оказываемые за **дополнительную оплату**, представляются в соответствии с графиком работы соответствующих подразделений санатория, **установленным** очередностью и рекомендацией врача.

6.8. Книга жалоб и предложений находится у **администратора** на Reception и выдается отдыхающим по их первому требованию (кроме лиц, находящихся в нетрезвом состоянии). Заявления и жалобы принимаются **администрацией** в письменной форме и **рассматриваются** в **установленные** сроки.

Директор ООО «Центр Кстово»



Шапошникова Н.В.