

Утверждаю _____
Директор ООО «Белокур»
Храмцов П.В.

ПРАВИЛА

пребывания и предоставления санаторно-курортных услуг в Санатории «Белокур».

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящие правила устанавливают порядок пребывания гостей на территории санатория «Белокур», регулируют отношения по предоставлению услуг проживания, питания и лечения гостям.
- 1.2. Санаторий «Белокур» расположен по адресу: Алтайский край, г. Белокуриха, ул. Славского, 79. Санаторий работает круглогодично, приём и размещение гостей – круглосуточно. Телефон администратора – 8-800-700-99-65, 8(38577) 34-4-04. Санаторий располагает 28 номерами разной категоричности: «Стандарт» – 12 номеров; «Стандарт+» – 12 номеров; «Люкс» - 4 номера.
- 1.3. Настоящие правила обязательны для исполнения всеми гостями, находящимися на территории санатория.
- 1.4. Настоящие правила должны быть доступны для ознакомления всем гостям, находящимся на территории санатория. Сотрудники службы приёма и размещения обязаны уведомить гостя о необходимости ознакомления с настоящими правилами.

2. ПРАВИЛА ПРИЁМА И РАЗМЕЩЕНИЯ ГОСТЕЙ

- 2.1. Санаторий «Белокур» предназначен для проживания граждан на период оказания им санаторно-курортных услуг и других услуг. Принятые на санаторно-курортное лечение граждане размещаются в санатории на условиях, предусмотренных заключёнными с ними договорами и (или) приобретёнными путёвками / курсовками.
- 2.2. Вход на территорию Санатория «Белокур» осуществляется строго через пункт службы обеспечения внутреннего контроля. Дежурный сотрудник службы обязан зарегистрировать время прибытия/убытия гостя.
- 2.3. При регистрации в санатории гость обязан предъявить сотруднику службы приема и размещения путёвку/курсовку или подтверждение бронирования, документ удостоверяющий личность (паспорт /свидетельство о рождении), санаторно-курортную карту по форме 072/у-04 (в соответствии с Приказом Минздравсоцразвития РФ № 256 от 22.11.2004 г. «О порядке медицинского отбора и направления больных на санаторно-курортное лечение»), а переведенные из лечебного учреждения – выписку из истории болезни с заключением врачебной комиссии.
- 2.4. При заселении гость обязан осмотреть номер и заявить сотруднику службы размещения обо всех обнаруженных поломках и недостатках в течение 1-го часа с момента заселения. По истечению этого времени номер считается принятым Гостем.
- 2.5. Размещение гостя производится строго по датам, указанным в путёвке/курсовке или в подтверждении бронирования. В санатории установлен единый расчётный час: выезд гостей в 12:00, заезд гостей в 14:00.
- В день окончания проживания - Гость обязан освободить номер или оплатить дальнейшее пребывание в номере:
- не более 6 часов после расчетного часа – почасовая оплата.
 - от 6 до 12 часов после расчетного часа – плата за половину суток;
 - от 12 до 16 часов после расчетного часа – плата за 0,7 суток;
 - от 16 до 24 часов после расчетного часа – плата за полные сутки.
- Выше указанное условие не распространяется на праздничные, предпраздничные дни и летний период - период Новогодних каникул. В данные периоды Гость обязан освободить

номер или оплатить дальнейшее пребывание в номере после расчетного часа за полные сутки, не зависимо от времени нахождения в Санатории.

Если Гость не заехал в забронированную дату и при этом не предупредил службу приёма и размещения об опоздании, администрация санатория вправе распоряжаться номером по своему усмотрению. В случае позднего заезда, Гость размещается в санатории при наличии свободных номеров. Компенсация за неиспользованные дни не производится.

2.6. В случае досрочного выезда Гостя из санатория по уважительным причинам (болезнь, смерть близких родственников, наличие противопоказаний для дальнейшего лечения) санаторий обязуется возратить стоимость не оказанных услуг при условии представления документов в письменном виде (телеграмма, письмо и т.д.);

2.7. Гости, прибывшие раньше срока действия путёвки/курсовки, могут быть размещены в санатории при наличии свободных мест, плата за проживание взимается, согласно действующему прайс-листу, согласно действующему прайс-листу следующем порядке:

- не более 6 часов до расчетного часа – почасовая оплата.
- от 6 до 12 часов до расчетного часа – плата за половину суток;
- от 12 до 16 часов до расчетного часа – плата за 0,7 суток;
- от 16 до 24 часов до расчетного часа – плата за полные сутки.

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

3. ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ

3.1. Гость санатория обязан соблюдать тишину и порядок, не мешать отдыху Гостям, не нарушать права иных лиц. Гость обязан быть вежливым в общении с персоналом и другими лицами.

3.2. Гость обязан бережно относиться к окружающей среде и природным объектам, расположенным на территории санатория и рядом с ним.

3.3. Гость обязан бережно относиться к имуществу и оборудованию санатория. В случае утраты или повреждения указанного имущества Гость обязан незамедлительно сообщить об этом сотруднику службы приёма и размещения, либо дежурному персоналу и возместить стоимость повреждённого имущества.

3.4. Запрещается выносить за территорию санатория любое имущество, не принадлежащее данному лицу на законном праве. В случае обнаружения попытки вынести данное имущество, администрация и служба обеспечения внутреннего контроля санатория вправе обратиться в правоохранительные органы для привлечения лица к ответственности.

3.5. Гостям в санатории запрещается:

3.5.1. Пользоваться посторонними электронагревательными приборами;

3.5.2. Оставлять в номере в своё отсутствие посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера;

3.5.3. Проносить на территорию легковоспламеняющиеся вещества, оружие, ртуть, химические и радиоактивные вещества, наркотические и психотропные препараты и иные предмета и вещества, которые создают или могут создать угрозу безопасности людей;

3.5.4. Распивать в номере спиртные напитки, тем самым нарушая покой рядом проживающих гостей санатория;

3.5.5. Согласно Федеральному закону от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» в помещениях и на территории Санатория установлен запрет курения табака;

3.5.6. Без ведома, администрации переселяться из номера в номер;

3.5.7. Двигать мебель и предметы интерьера в номере;

3.5.8. Выносить из номера полотенца, постельные принадлежности;

3.5.9. Без ведома администрации, проводить гостей на территорию санатория и оставлять их на ночь;

- 3.5.10. Самостоятельно устранять возникшие неполадки в использовании электросети, электрооборудования, водопровода, канализации, сантехники и других предметов, составляющих хозяйство санатория;
- 3.5.11. Разводить костры, пользоваться своими мангалами;
- 3.5.12. Использовать пиротехнику без ведома администрации;
- 3.5.13. В целях соблюдения взаимных интересов, запрещается нарушать тишину в будние дни: с 22:00 до 8:00, в выходные дни: с 22:00 до 9:00, а также находиться за пределами уличного бассейна в купальных костюмах.
- 3.5.14. Выносить из Санатория документы, полученные для ознакомления;
- 3.5.15. Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- 3.5.16. Размещать в помещениях и на территории Санатория объявления без разрешения администрации;
- 3.5.17. Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Санатория;
- 3.5.19. Препраждать проезд транспорта к зданиям Санатория.
- 3.6. Администрация санатория предоставляет Гостям, по их просьбе дополнительные платные услуги, согласно действующему прайс-листу.
- 3.7. Гостям санатория предоставляются следующие бесплатные услуги:
 - 3.7.1. Вызов скорой помощи, врача и доставка лекарств заболевшему;
 - 3.7.2. Пользование аптечкой;
 - 3.7.3. Вызов такси;
 - 3.7.4. Предоставление кипятка, швейного набора (иглолка и нитка), другого инвентаря согласно нормативам;
 - 3.7.5. Смена постельного белья в номере «Люкс» производится ежедневно, а в номерах Стандарт+ и Стандарт раз в три дня или по мере необходимости. Полотенца раз в три дня или по мере необходимости.
 - 3.7.6. Предоставление всей необходимой информацией о работе санатория;
 - 3.7.8. В случае обнаружения забытых вещей, администрация санатория принимает меры по возврату их владельцу.
- 3.8. При выезде из санатория необходимо пригласить горничную на этаже для приёма номера и сдать ключ дежурному администратору.
- 3.9. Книга отзывов и предложений находится у администратора и выдаётся по первому требованию гостя (кроме лиц, находящихся в нетрезвом состоянии).
- 3.10. Не разрешается вмешиваться в управление санатория, отдавать какие бы то ни было распоряжения обслуживающему персоналу. Все жалобы и предложения подаются Гостями в письменной или устной форме администрации санатория.
- 3.11. Для хранения денежных средств или драгоценностей Гостю необходимо пользоваться сейфом, расположенном в номере.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

- 4.1. Гость санатория обязан:
 - 4.1.1. Соблюдать настоящие Правила внутреннего распорядка;
 - 4.1.2. Подчиняться законным требованиям со стороны персонала санатория;
 - 4.1.3. Соблюдать санитарные нормы;
 - 4.1.4. Соблюдать правила противопожарной безопасности;
 - 4.1.5. Бережно относиться к имуществу и территории санатория;
 - 4.1.6. Возмещать причинённый материальный ущерб;
 - 4.1.7. При уходе из номера закрывать краны, окна, выключать свет, телевизор, закрывать номер;
 - 4.1.8. При выезде из санатория, произвести полный расчёт за предоставленные услуги;

4.2. Родители или иные законные представители несут полную ответственность за поведение и действие несовершеннолетних. Администрация не несёт ответственности за здоровье и безопасность детей на территории санатория.

4.3. Администрация не несёт ответственности за полное или частичное невыполнение своих обязательств перед Гостем в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы, возникших в результате событий и предотвратить разумными усилиями.

4.4. За оставленные без присмотра личные вещи гостя администрация санатория ответственности не несёт.

4.5. В случае грубого или неоднократного нарушения Гостем настоящих правил Гость может быть выдворен за пределы санатория службой обеспечения внутреннего контроля. Компенсация за неиспользованные дни в этом случае не производится.

5. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

5.1. Если Вы хотите выразить свое мнение по какому-либо вопросу, дать свой комментарий, а также сообщить об известных Вам фактах недобросовестного исполнения служебных обязанностей сотрудников нашего учреждения, либо о ненадлежащем качеством оказания медицинской помощи. Просим Вас обращаться в письменной форме, факсимильное письменное обращение либо в электронной форме. Порядок рассмотрения обращений к директору санатория «Белокуръ»: Письменные обращения направляются по адресу: 659900, Алтайский край, город Белокуриха, ул. Славского, 79. Электронной почтой: info@belokur.ru. При личном обращении к директору санатория, необходимо записать на приём в службе приёма и размещения. График работы: Пн-Пят. с 09:00 до 12:00

5.2. Пожалуйста, помните, что в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», обращения, поступившие с неполной или неточной информацией об отправителе, без указания Фамилии, Имени и Отчества, полного обратного почтового адреса, рассмотрению не подлежат.

5.3. Без рассмотрения по существу поставленных вопросов останется в письменной форме, факсимильное письменное обращение либо в электронной форме, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

5.4. Просим Вас руководствоваться указанными требованиями законодательства и придерживаться предложенной формой обращения и четко формулировать суть обращения. Это значительно ускорит рассмотрение Вашего обращения, по существу. Администрация Санатория оставляет за собой право уточнить достоверность информации об отправителе запроса, а также, по необходимости, достоверность информации по сути содержания запроса.