**Утверждаю:**

**Генеральный директор**

**ЗАО «Курорт Ключи»**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.Г. Иванов**

**«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2018 г.**

**ПРАВИЛА**

**предоставления санаторно-курортных услуг**

**в ЗАО «Курорт Ключи»**

1. Общие положения.

1. Настоящие Правила разработаны с целью определения порядка, сроков и правил предоставления санаторно-курортного лечения по санаторно-курортным путевкам ЗАО «Курорт Ключи» (далее по тексту - «курорт») и доведение до сведения клиентов основных требований к поведению по приезду и дальнейшему прохождению санаторно-курортного лечения на курорте. Правила применяются в отношении всех контрагентов при заключении с курортом договоров купли-продажи санаторно-курортных путевок, договоров оказания санаторно-курортных услуг, агентских договоров. В случае разногласий по пунктам настоящих Правил, возникшие вопросы разрешаются в индивидуальном порядке.

2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:  
«Курорт» - ЗАО «Курорт Ключи»;

«Путевка» - путевка(и), дающая право прибывшим в курорт на предоставление санаторно-курортных услуг;

«Клиент» - непосредственный получатель санаторно-курортных услуг;

«Санаторно -курортный режим» - режим, подчиняющий одной цели, все средства и методы лечения и регулирующий ритм жизни отдыхающего на курорте, и включающий в себя три составные части, органически связанные между собой: общекурортный, санаторный и индивидуальный режимы;

«Общекурортный режим» - имеет своей задачей создание наиболее благоприятных условий для отдыха и лечения отдыхающих всего курорта, при котором большое внимание уделяется борьбе с шумом, вопросам санитарной гигиены и озеленению курорта;

«Санаторный режим» - соблюдение клиентами единого распорядка дня, в котором отражено правильное распределение времени активности и покоя, времени приема пищи и лечебных процедур, культурно-массовых мероприятий и отдыха;

«Индивидуальный режим» - это режим, назначаемый с таким расчетом, чтобы в зависимости от состояния клиента наиболее целесообразно сочетать применение всех лечебных факторов курорта.

2. Прием, пребывание и отъезд Клиентов.

1. Прием и санаторно-курортное лечение на курорте осуществляется на основании приобретенных санаторно-курортных путевок по цене в соответствии с номером проживания. Путевка гарантирует прием лица, указанного в путевке. Путевка не может быть поделена или передана другому лицу. В стоимость санаторно-курортных путевок, в зависимости от категорий, включается проживание, питание, лечение (по назначению врача), культурно-досуговое обслуживание. Стоимость путевки определяется Прейскурантом цен ЗАО «Курорт Ключи».
2. Клиенты при прибытии предъявляют:

* паспорт (дети до 14 лет - свидетельство о рождении);

- санаторно-курортную карту по форме 072/у (в соответствии с Приказом Минздрава России № 834н от 15.12.2014 г. «"Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков по их заполнению";

- доверенность на представление интересов несовершеннолетнего ребенка, если он прибывает не с законными представителями.

На лечение по санаторно-курортным путевкам принимаются дети от 4-х до 13 лет включительно. Пребывание детей до 4-х лет совместно с родителями, оплачивается согласно действующих прейскурантов цен. Дети в возрасте до 18 лет без родителей или иных представителей, действующих по доверенности, на курорт не принимаются.

Лица, которым по характеру заболевания прохождение санаторно-курортного лечения противопоказано, на лечение не принимаются.

1. На курорте установлен единый расчетный час - 09.00 часов текущих суток по местному времени даты заезда, выезд до 08.00 часов. Ранний заезд возможны только при наличии свободных мест и по согласованию с администрацией курорта, оплачиваются согласно почасовому тарифу.
2. При бронировании санаторно-курортной путевки клиенту необходимо произвести оплату по выставленному счету в течение 10-ти календарных дней в размере 10% от стоимости путевки (согласно категории номера). Бронирование снимается в случае отсутствия подтверждения предоплаты в размере 10% в течение 10-ти календарных дней после выставления счета.
3. Санаторно-курортная путевка действительна только на указанный в ней срок. Прибытие с опозданием не дает права на продление путевки. За неиспользованные, по не зависящим от курорта причинам, в связи с опозданием или досрочным выездом, стоимость услуг (койко-день), которыми Клиент не сумел воспользоваться, подлежат возврату. День заезда и день отъезда засчитываются как полные оплачиваемые дни. Продление санаторно-курортной путевки возможно исключительно при наличии свободных мест, с обязательным произведением оплаты на месте. При опоздании более, чем на одни сутки и отсутствии извещения об этом, санаторно-курортная путевка отпускается в свободную продажу, а неиспользованная путевка подлежит переносу на более поздний срок только по согласованию с администрацией курорта и только при наличии свободных мест, с перерасчетом цен.

6. Клиенты по путевкам Фондов Социального Страхования обслуживаются  
согласно Государственного контракта.

7. Клиенты, получающие реабилитационно-восстановительное лечение в рамках программ  
Добровольного Медицинского Страхования, обслуживаются в соответствии с условиями договоров со страховыми компаниями.

8. После окончания срока путевки (срока заезда) или досрочного отъезда Клиент обязан  
сдать номер и отдать ключи от номера ответственному лицу курорта. При отъезде Клиенту выдается обратный талон, оформленный в установленном законодательством РФ порядке.

9. На курорте запрещено проживание клиентов в номерах с животными. В случае прибытия клиента с животным (ыми) ему будет отказано в размещении, а в случае обнаружения факта проживания клиента в номере курорта с животным (ыми), курорт имеет право досрочно выписать Клиента без компенсации ему стоимости неиспользованных дней по путевке.

10. 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 курорта установлен запрет курения табака. Курение может быть разрешено в специально отведенных местах, определяемых знаком «место для курения».

1. Услуги питания
2. Услуги питания на курорте предоставляются в столовой по меню с предварительным заказам, по типу «шведский стол», питание по меню с предварительным заказом с элементами шведского стола.
3. Питание по меню с предварительным заказом: заказ производится в бланках меню в каждой группе блюд по одному наименованию. Меню заполняются в обед. Заказанное блюдо предоставляется на третий день. В случаях, когда заезд гостей выпадает на выходной день, то заказные блюда предоставляются во вторник.
4. Питание по типу «шведский стол»: гости выбирают блюда на свое усмотрение на линии раздачи, вынос блюд из обеденного зала не предусмотрен.
5. Заказ производится в бланках меню в каждой группе блюд по одному наименованию. Заказанные блюда предоставляются на следующий день. В день заезда питание осуществляется по типу «шведский стол».

5. Диетическое питание: диетическое питание осуществляется по меню с предварительным заказом в соответствии с назначенной диетой.

6. Детям до 4 лет предоставляется место за столом с сервировкой приборами.

1. Ответственность за нарушение санаторно-курортного режима.
2. За неоднократные грубые нарушения санаторно-курортного режима общекурортного, санаторного, индивидуального режима) и правил поведения, установленных курортом, позволяющих получать наиболее эффективный результат от санаторно-курортного лечения, клиент может быть досрочно выписан из санатория, а также подвергнут ответственности в виде выплаты реально понесенных убытков курорту, вызванных указанными нарушениями.
3. Прочие условия.
4. Курорт не несет ответственности за материальный и моральный ущерб, причиненный клиенту по не зависящим от курорта причинам, либо из-за субъективной оценки клиента.
5. Курорт не несет материальной ответственности за имущество клиента, за исключением имущества, сданного ему на хранение.
6. В случае выявления недостатков в предоставлении санаторно-курортных услуг, клиент должен незамедлительно уведомить об этом администрацию курорта. В случае невозможности устранения недостатков, Клиент должен зафиксировать данный факт в присутствии представителя курорта.