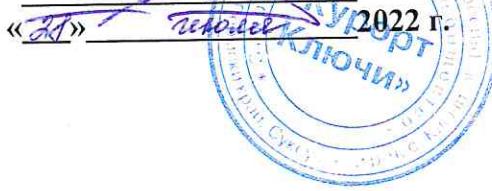


Утверждаю:

Генеральный директор
ЗАО «Курорт Ключи»

А.М. Иванов

«21» января 2022 г.



ПРАВИЛА
предоставления санаторно-курортных услуг
в ЗАО «Курорт Ключи»

1. Общие положения.

1.1. 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 Гостей 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 на реализацию санаторно-курортных услуг с юридическими лицами, договоров на приобретение санаторно-курортных услуг с физическими лицами, агентских договоров на реализацию санаторно-курортных услуг. В случае разногласий по пунктам настоящих Правил, возникшие вопросы разрешаются в индивидуальном порядке.

1.2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:

«Курорт» - ЗАО «Курорт Ключи»;

«Путевка» — это документ, подтверждающий наличие у его владельца права на получение определённого комплекса санаторно-курортных услуг. Санаторно-курортная путевка оформляется бланком строгой отчетности (в противном случае, предоставляемые услуги не будут освобождаться от НДС);

«Гость» - 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 Гостями 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 гостя наиболее целесообразно сочетать применение всех лечебных факторов курорта.

2. Прием, пребывание и отъезд Гостей.

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

путевкой, являющейся бланком строгой отчетности (ст. 149 НК РФ) при наличии санаторно-курортной карты.

2.2. Гости при прибытии обязательно предъявляют:

- путевка на санаторно-курортное лечение (при наличии);
- документ, удостоверяющий личность;
- свидетельство о рождении (для детей в возрасте до 14 лет)
- санаторно-курортную карту по форме 072/у (076/у для детей) (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». В случае отсутствия санаторно-курортной карты, она оформляется на базе курорта за дополнительную плату, согласно действующего прейскуранта цен «ЗАО Курорт Ключи»;
- справку врача-педиатра или врача-эпидемиолога об отсутствии контакта с больными инфекционными заболеваниями (для детей);
- доверенность на представление интересов несовершеннолетнего ребенка, если он прибывает не с законными представителями.

2.3. На лечение по санаторно-курортным путевкам принимаются дети от 4-х до 18 лет. Пребывание детей в возрасте до 3-х лет включительно возможно совместно с родителями, но без предоставления отдельного спального места, питания и лечения. Дети в возрасте до 18 лет без родителей или иных представителей, действующих по доверенности, на курорт не принимаются.

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

2.5. В случае неспособности гостя к самостоятельному передвижению с использованием дополнительных средств опоры или самообслуживанию и необходимости индивидуального ухода санаторно-курортное лечение осуществляется при условии сопровождения одним из родителей или иным законным представителем, иным членом семьи на основании доверенности, заверенной в установленном порядке. Оплата за сопровождающее лицо производится согласно действующего прейскуранта цен ЗАО «Курорт Ключи».

2.6. Лицам, прибывшим без санаторно-курортной карты, предоставляются услуги проживания и питания согласно действующего прейскуранта цен «ЗАО Курорт Ключи» с учетом НДС.

2.7. На курорте установлен единый расчетный час - 09.00 часов текущих суток по местному времени даты заезда, выезда до 08.00 часов. Возможен ранний заезд только при наличии свободных мест и по согласованию со службой приема гостей после 16.00 часов дня, предшествующего первому дню путевки, и выездом в последний день до 14.00 часов.

2.8. При бронировании санаторно-курортной путевки 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.

2.9. При бронировании Гость выбирает категорию номера, а право размещения в конкретный номер данной категории остается за администрацией курорта.

2.10. 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 более, чем на одни сутки, стоимость услуг, которыми Гость не сумел воспользоваться, подлежат возврату. 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.

2.11. После окончания срока путевки (срока заезда) или досрочного отъезда Гость обязан

сдать номер и отдать ключи от номера ответственному лицу курорта. При отъезде Гостю выдается обратный талон, оформленный в установленном законодательством РФ порядке.

3. Услуги питания

3.1. К услугам Гостей предоставляются следующие типы питания: «Заказное меню», «Шведский стол», «Ресторан».

3.2. Заказ по системе «Заказное меню» производится в бланках меню в каждой группе блюд по одному наименованию. Меню заполняется в обед. Заказанное блюдо предоставляется на третий день. В случаях, когда заезд Гостей выпадает на выходной день, то заказные блюда предоставляются во вторник. В отсутствии заказа предоставляются блюда, имеющиеся в наличии. Холодные закуски, супы, каши предлагаются со свободным выбором без заказа.

3.3. Лечебное питание: лечебное питание осуществляется по меню с предварительным заказом в соответствии с назначенной диетой в рамках санаторно-курортного лечения.

4. Правила поведения на курорте.

4.1. Гости курорта обязаны:

- соблюдать настоящие Правила и установленный режим дня;
- подчиняться законным требованиям, предъявляемым сотрудниками курорта;
- соблюдать требования, предъявляемые к санитарному состоянию номеров, мест общего пользования, прилегающей территории;
- бережно относиться к имуществу курорта;
- не создавать конфликтных ситуаций и вовлекать в них других Гостей курорта;
- уважать человеческое достоинство, личную и имущественную неприкосновенность других Гостей и работников курорта;
- воздержаться от употребления алкоголя и нецензурной браны в местах массового отдыха Гостей;
- возмещать причиненный материальный ущерб (в т.ч. в случае утраты или повреждения имущества курорта);
- соблюдать Правила пожарной безопасности;
- при уходе из номера выключить свет, телевизор и другие электроприборы, не оставлять открытыми краны холодной и горячей воды;
- в случае утери ключа или карты Гостя немедленно информировать администратора корпуса.

4.2. На территории курорта запрещено:

- курение табака на всей территории (в т.ч. на открытом воздухе, в номерах, в помещениях и на балконах), согласно Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».

- проживание Гостей в номерах с животными. В случае прибытия Гостя с животным(ыми) ему будет отказано в размещении, а в случае обнаружения факта проживания Гостя в номере курорта с животным (ыми), курорт имеет право досрочно выписать Гостя без компенсации ему стоимости неиспользованных дней по путевке.

- оставлять в номере в свое отсутствие посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера.

- хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества.

- включать источники звука (телефон, радио и пр.) со слышимостью вне пределов комнаты.

- оставлять без присмотра несовершеннолетних детей, допускать их нахождение без взрослых на балконах, в лифте, на лестничных площадках, на улице.

- пользоваться в номере электрическими приборами, не предусмотренными комплектацией номера.

- самовольно переселяться из одного номера в другой.

- выносить посуду и пищу из столовой.

- нарушать тишину и покой других гостей с 23.00 до 7.30 часов.

- во избежание пищевых отравлений вносить на территорию курорта продукты питания и спиртные напитки.

- появляться в состоянии опьянения в коридорах, на лестничных площадках, в кабинетах врачей, на лечебных процедурах, на территории курорта в целом.

5. Ответственность за нарушение санаторно-курортного режима.

5.1. За неоднократные грубые нарушения санаторно-курортного режима и правил поведения, установленных курортом, позволяющих получать наиболее эффективный результат от санаторно-курортного лечения, Гость может быть досрочно выписан из санатория, а также подвергнут ответственности в виде выплаты реально понесенных убытков курорту, вызванных указанными нарушениями.

6. Прочие условия.

6.1. Курорт не несет ответственности за материальный и моральный ущерб, причиненный Гостю по не зависящим от курорта причинам, либо из-за субъективной оценки клиента.

6.2. Курорт не несет материальной ответственности за имущество Гостя, за исключением имущества, сданного ему на хранение.

6.3. В случае выявления недостатков в предоставлении санаторно-курортных услуг, Гость должен незамедлительно уведомить об этом администрацию курорта. В случае невозможности устранения недостатков, Гость должен зафиксировать данный факт в присутствии представителя курорта.