Приложение к приказу № от \_\_\_\_2022 г.

**Правила предоставления санаторно-курортных и оздоровительных услуг в АО Санаторий «Якты-Куль”**

**1.ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие правила разработаны на основе Гражданского кодекса РФ, Закона РФ «О защите прав потребителей», Постановления Правительства РФ от 09.10.2015 г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

Целью правил является доведение до сведения отдыхающих основных требований к поведению по приезду и проживанию в Санатории, а также ознакомление с правилами санаторно-курортного обслуживания.

1.2. Акционерное общество Санаторий «Якты-Куль»  (далее по тексту – Санаторий) предоставляет отдыхающим услуги санаторно-курортного лечения (далее Услуги). Принятые на санаторно-курортное лечение граждане (далее по тексту Отдыхающие) размещаются в Санатории на условиях, предусмотренных заключенным с ними договором.

1.3. Правила проживания, а также полная информация о Санатории доступны для ознакомления всем желающим и доводятся до всех заинтересованных лиц путем размещения на официальном интернет сайте Санатория «Якты-Куль» по электронному адресу [yak\_market@mail.ru](mailto:yak_market@mail.ru), на официальном сайте www.санаторий-яктыкуль.рф, информационных стендах санатория и в отделе бронирования.

1.4. При заселении отдыхающий обязан предъявить путевку (страховой полис, доверенность, если путевка приобретена у юридических лиц или индивидуальных предпринимателей), документ удостоверяющий личность.

1.5. Заселение и выезд отдыхающих производится строго по датам, указанным в Путевке. Дни опозданий и досрочного отъезда не компенсируются, деньги за неиспользованные дни не возвращаются.

1.6. В случае приобретения Путевки у юридического лица или индивидуального предпринимателя по ценам, не соответствующим прейскуранту Санатория, Санаторий ответственности за действия данных юридических лиц (индивидуальных предпринимателей) не несет и претензий не принимает.

1.7. Настоящие Правила обязательны к исполнению всеми Отдыхающими проживающими в Санатории, а также гостями Отдыхающих.

1.8. В случае нарушения настоящих Правил и как следствие этого, неподчинение законным требованиям сотрудников Санатория, представители Санатория имеют право на выселение данных отдыхающих.

1.9. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляют: заместитель директора по общим вопросам, заместитель директора по медицинской части, начальник отдела бронирования и размещения, руководитель службы сервиса, специалисты отдела бронирования и размещения, дежурный администратор.

**2. ПОРЯДОК ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ ГОСТЕЙ**

2.1. Расчетный час в санатории для отдыхающих с 16.00 ч. по местному времени дня заезда, расчетный час - 14.00 ч. по местному времени в день отъезда. В случае раннего заезда при наличии свободных номеров санаторий может, но не обязан предоставить номер раньше.

* 1. При продлении номера менее, чем на одни сутки, оплата позднего выезда взимается в следующем порядке:

- не более 12 часов до/после расчетного часа – оплата за 0,5 суток;

- от 12 до 24 часов до/после расчетного часа – взимается оплата 1 суток.

- в случае, когда невозможно поселение в том же номере, а предоставляется другой номер, оплата производится за полные сутки по ценам гостиничных услуг соответствующей категории.

2.3. Санаторий вправе отказать в размещении Гостям, не имеющим при себе документ, удостоверяющий личность, а также находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

2.4. При нарушении сроков заезда по брони, Санаторий не гарантирует размещение в указанной категории номера, а размещает на свободные места при их наличии.

2.5. В случае позднего прибытия в Санаторий по гарантированной брони, зачет опозданий и возврат денежных средств за часы опозданий 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 отдыхающим имущества Санатория, отдыхающий возмещает стоимость нанесенного ущерба, согласно действующему прейскуранту цен (цены устанавливаются Санаторием в одностороннем порядке).

3.2. Отдыхающим в Санатории **запрещается:**

3.2.1. пользоваться электронагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками, электроплитами); за исключением приборов, предоставленных Санаторием;

За порчу имущества, вследствие использования в номере электроприборов (зарядных устройств, фенов, чайников и т.п.) Гость обязан полностью возместить причинённый ущерб Санаторию;

3.2.2. оставлять в номере в свое отсутствие посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера, карту гостя;

3.2.3. хранить в номере громоздкие вещи, оружие, легковоспламеняющиеся вещества и материалы;

3.2.4. распивать спиртные напитки в номере, тем самым нарушая покой совместно проживающих лиц и лиц, проживающих в соседних номерах;

3.2.5. ввозить на территорию и/или держать в номере животных и птиц;

3.2.6. грубить обслуживающему персоналу;

3.2.7. включать телевизор со слышимостью вне пределов комнаты;

3.2.8. выбрасывать мусор в окна, с балкона, засорять места общего пользования;

3.2.9. принимать гостей на территории санатория. Посторонние лица, не отдыхающие по санаторно-курортной путевке, принимаются отдыхающими только за пределами территории Санатория.

3.2.10. курить в комнатах, на балконах, в холлах, а также на прилегающей территории в неотведенных для этого местах, в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 23 февраля 2013г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака». В случае выявления факта курения или следов курения в номерах Санаторий оставляет за собой право потребовать возмещение затрат на дополнительную уборку в соответствии с «Штрафными санкциями за нарушение Правил проживания»;

- использовать свечи и пиротехнические средства (фейерверки, бенгальские огни, петарды, хлопушки и т.п.) и использовать открытый огонь;

3.2.11. изменять интерьеры в номерах и холлах санаторного комплекса без разрешения администрации;

3.2.12. самовольно переселяться из одной комнаты в другую;

3.2.13. выносить посуду из столовой или обменивать посуду из номера;

3.2.15. портить оборудование и мебель, делать надписи на стенах и имуществе, рвать обои, расклеивать рисунки и фотографии, перевешивать или снимать картины;

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

3.2.17. открыто носит любые виды гражданского, служебного и боевого оружия, в том числе при исполнении служебных обязанностей;

3.2.18. совершать любые умышленные действия, угрожающие собственному здоровью, а также жизни и здоровью других лиц, персонала.

3.3. Отдыхающие в Санатории обязаны:

3.3.1. соблюдать настоящие Правила;

3.3.2. подчиняться законным требованиям, предъявляемым сотрудниками Санатория;

3.3.3. соблюдать требования, предъявляемые к санитарному состоянию комнат и этажа;

3.3.4. бережно относиться к имуществу Санатория;

3.3.5. уважать человеческое достоинство, личную и имущественную неприкосновенность работников Санатория и отдыхающих;

3.3.6. возмещать причиненный материальный ущерб;

3.3.7. при выходе из номера закрыть водозаборные краны и окна, выключить свет, телевизор, кондиционер;

3.3.8. соблюдать правила противопожарной безопасности;

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

3.3.10. к гражданам, отдыхающим в Санатории, при нарушении настоящих Правил применяются санкции, предусмотренные разделом 4 настоящих Правил.

**В целях соблюдения взаимных интересов, запрещается нарушать тишину с 23:00 часов до 7:00 часов.**

3.4. Основные правила для отдыхающих с детьми:

3.4.1. дети принимаются только вместе с родителями при наличии путевки, свидетельства о рождении, медицинской справки об эпидемиологическом окружении;

3.4.2. если с ребенком нет законных представителей, с ним должны быть сопровождающие лица, с письменным согласием законных представителей (одного из них) в свободной форме на сопровождение иных лиц  или на самостоятельные поездки самого ребенка.

3.4.3. за безопасностью жизни и здоровья детей несут ответственность родители;

3.4.4. в случае, когда родители самостоятельно привезли ребенка (2-х и/ или более детей), не предоставив необходимые документы, Санаторий в праве отказать в приеме.

**4.ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЛИЦ, ОТДЫХАЮЩИХ В САНАТОРИИ**

4.1. К гражданам, отдыхающим в Санатории, могут применяться следующие виды санкций:

4.1.1. устное или письменное предупреждение о возможном выселении;

4.1.2. выселение с сообщением по месту выдачи путевок, а также выселение с извещением предприятий, оплативших отдых физических лиц;

4.2. Отдыхающие, в соответствии с законодательством РФ, обязуются возместить материальный ущерб в случае утери или повреждения имущества Санатория, по действующему прейскуранту в кассу Санатория, а также несут ответственность за иные нарушения.

**5.ПЛАТА ЗА ПРОЖИВАНИЕ**

5.1. Плата за проживание в Санатории взимается, согласно действующего прейскуранта, в соответствии с установленной системой единого расчетного часа. Единый расчетный час устанавливается в 16:00 часов дня по местному времени. Час регистрации (время заезда) с 16:00 часов дня по местному времени, время выезда 14:00 часов.

5.2. Посторонние лица, не отдыхающие по санаторно-курортной путевке, принимаются отдыхающими только за пределами территории Санатория.

5.3. При желании отдыхающих разместить на территории Санатория гостей (в своем номере) на сутки или более, необходимо оформить их проживание у администратора, в соответствии с прейскурантом.

**6.ОБСЛУЖИВАНИЕ ОТДЫХАЮЩИХ**

6.1 Администрация Санатория Предоставляет отдыхающим по их просьбе дополнительные услуги, в соответствии с утвержденными прейскурантами.

6.2. Администрация Санатория обеспечивает отдыхающих справочной информацией о режиме работы столовой, связи, бытового обслуживания т.п. находящихся в Санатории.

6.3. Администрация Санатория в случае обнаружения забытых вещей принимает меры по возврату их владельцу. Если владелец не установлен, забытые вещи хранятся в установленном порядке.

6.4. Книга отзывов и предложений хранится у дежурного администратора и выдается отдыхающим по их требованию.

**7. ПОРЯДОК ОТПУСКА И ПОЛУЧЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ПРОЦЕДУР**

7.1. Медицинские процедуры отпускаются лицам, отдыхающим в Санатории. Лечение оказывается всем желающим лицам, предъявившим санаторно-курортную карту и паспорт. 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.

7.2. При отсутствии у отдыхающего санаторно-курортной карты проводится необходимое обследование (общий анализ крови, общий анализ мочи, ЭКГ, при необходимости консультации узких специалистов) в условиях санатория, на платной основе.

7.3. Объем и характер медицинского обслуживания определяется согласно утвержденным Минздравсоцразвитием РФ стандартам санаторно-курортной помощи в пределах установленного перечня услуг.

7.4. Набор конкретных процедур зависит не только от пожелания отдыхающего, но и от имеющихся у него основного и сопутствующих диагнозов и срока пребывания в санатории.

7.5. Лечебный комплекс формируется лечащим врачом индивидуально для каждого отдыхающего. Назначение объема диагностических исследований, видов лечения и количества процедур определяется лечащим врачом с учетом их совместимости и в соответствии с заболеваниями, указанными в санаторно-курортной карте или выявленными при обследовании в санатории.

7.6. Перед началом получения медицинских услуг все лица в обязательном порядке дают письменное информированное добровольное согласие в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

7.7. При добровольном желании можно получить расширенный спектр медицинских услуг, не входящих в стоимость путевки на платной основе, заключив договор.

7.8. Стоимость платных процедур, пропущенных по вине отдыхающих, не возвращается.

**ЗА ВЕЩИ, ОСТАВЛЕННЫЕ БЕЗ ПРИСМОТРА, АДМИНИСТРАЦИЯ САНАТОРИЯ ОТВЕТСТВЕННОСТИ НЕ НЕСЕТ!**

**ЖЕЛАЕМ ВАМ ПРИЯТНОГО ОТДЫХА!**

**Памятка**

**по пожарной безопасности для отдыхающих санатория «Якты-Куль»**

Каждый отдыхающий обязан строго соблюдать правила пожарной безопасности и нести личную ответственность за допущенные нарушения.

Уважаемый гость!

**- Не пользуйтесь** в номере неисправными электрическими приборами (кофейниками, утюгами, кипятильниками). В случае обнаружения неисправности немедленно проинформируйте администрацию.

- Уходя из номера, не забывайте выключить телевизор, радиоприёмник, кондиционер, лампы освещения.

- Недопустимо накрывать включенные торшеры и настольные лампы предметами из горючего материала.

- Недопустимо приносить и хранить в номере пожароопасные вещества и материалы.

- Категорически запрещено пользоваться в зданиях Санатория:

1 Открытыми испарителями.

2 Пользоваться газовым оборудованием.

3 Использовать не по назначению средства пожаротушения.

4 Без необходимости открывать пожарные щиты.

Если Вы прибыли в Санаторий в первый раз, постарайтесь хорошо запомнить расположение выходов и лестниц и ознакомиться с правилом эвакуации.

Немедленно сообщите о случившемся в пожарную часть по телефону «101», «112».

Если ликвидировать очаг горения своими силами не представляется возможным, выйдите из номера и закройте дверь, не запирая её на замок, активируйте систему пожарной сигнализации, включив ручной пожарный Извещатель.

Обязательно сообщите о пожаре дежурной по этажу или другому представителю администрации.

Покиньте опасную зону и действуйте по указанию администрации или пожарной охраны.

Немедленно сообщите о случившемся в пожарную охрану по телефону «101», «112».

Покиньте Ваш номер после того, как закроете окна и двери, выйдите из здания.

Если коридоры и лестничные клетки сильно задымлены и покинуть помещение нельзя, оставайтесь в вашем номере. Закрытая и хорошо уплотнённая дверь может надолго защитить Вас от опасной температуры. Чтобы избежать отравления дымом, закройте щели и вентиляционные отверстия смоченными водой полотенцами и постельными принадлежностями, защите органы дыхания влажной тканью, окно не открывать (при необходимости кратковременно приоткрывать).

Сообщите по телефону администрации о своём местонахождении.

При обнаружении характерного запаха горелой изоляции проводов или другого запаха гари незамедлительно проинформировать администрацию.

**ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

**Курить** в комнатах, на лестничных площадках, в коридорах (кроме специально отведенных мест), бросать окурки на пол или в другие места помещений.

В период новогодних праздников запрещено использование пиротехнических изделий (бенгальских огней, свечей, фейерверков, петард и т.п.) внутри всех зданий и сооружений санатория.

**Пользоваться** электронагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками, электроплитами); за исключением приборов, предоставленных Санаторием.

**Помните! Пользоваться лифтами при пожаре запрещено!**

**Уходя из комнаты - выключайте свет и закрывайте водопроводные краны.**