**Правила предоставления санаторно-курортных и оздоровительных услуг в ГУП санаторий «Якты-Куль” РБ**

**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. 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 интернетсайте www.санаторий-яктыкуль.рф, информационных стендах санатория и в отделе маркетинга.

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 с 1 июня 2020 года в санатории для отдыхающих с 18.00 ч. по местному времени дня заезда, расчетный час - 16.00 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 имущества Санатория, отдыхающий возмещает стоимость нанесенного ущерба, согласно действующего прейскуранта.

3.2. Отдыхающим в Санатории запрещается:

3.2.1. пользоваться электронагревательными приборами;

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, без согласования с Санаторием;

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;

3.2.9. принимать гостей с 23:00 часов до 09:00 часов;

3.2.10. курить в комнатах, на балконах, в холлах;

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. расклеивать по стенам картины, плакаты, и др.;

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

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. за безопасностью жизни и здоровья детей несут ответственность родители;

3.4.3. 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 18:00 часов дня по местному времени. Час регистрации (время заезда) с 18:00 часов дня по местному времени, время выезда 16:00 часов.

5.2. Посторонние лица, по просьбе отдыхающих, могут находиться на территории Санатория в период с 09:00 до 23:00.

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.

**ЖЕЛАЕМ ВАМ ПРИЯТНОГО ОТДЫХА!**