

ПРАВИЛА
внутреннего распорядка, предоставления услуг и пребывания
в Санатории «Шато Спас»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка, предоставления услуг и пребывания в Санатории «Шато Спас» являются локальным актом Общества с ограниченной ответственностью «Ольгинка» Филиал «Шато Спас» (далее – санаторий, санаторий «Шато Спас») и определяют правила и порядок использования Объектов Общества, условия оказания санаторно-курортных, медицинских и иных дополнительных и сопутствующих услуг, права, обязанности и ответственность отдыхающих.

1.2. Прием и оказание санаторно-курортных услуг осуществляется на основании санаторно-курортных путевок и курсовок различных категорий, приобретенных юридическими лицами для физических лиц либо на основании индивидуального договора на санаторно-курортные услуги, заключенного физическим лицом.

1.3. Настоящие правила являются обязательными для исполнения всеми лицами, находящимися на территории, в зданиях и помещениях санатория. 1.4. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах: - Услуги, оказываемые Исполнителем на территории санатория, в том числе, но не ограничиваясь: санаторно-курортные, оздоровительные, медицинские, гостиничные и т.д. (далее при совместном упоминании – санаторно-курортные услуги), в соответствии с медицинской лицензией, разработанными санаторием программами и заключенными договорами на оказание услуг. - Заказчик – физическое или юридическое лицо, заключившее с Исполнителем договор на оказание услуг, в том числе по санаторно-курортным путевкам (курсовкам);

- Исполнитель – Общество с ограниченной ответственностью «Ольгинка», зарегистрированное в соответствии с законодательством Российской Федерации за основным государственным регистрационным номером (ОГРН) 1056167019127 Межрайонной инспекцией Федеральной налоговой службы № 25 по Ростовской области 18 мая 2005 года, ИНН 6167080910, Лицензия на осуществление медицинской деятельности (за исключением указанной деятельности, осуществляемой медицинскими организациями и другими организациями, входящими в частную систему здравоохранения, на территории инновационного центра «Сколково») № ЛО-61-01-007385 выдана «03» октября 2019 года Министерством здравоохранения Ростовской области. Исполнитель оказывает Услуги в соответствии с лицензией по адресу места нахождения филиала Исполнителя: Филиал «Шато Спас» ООО «Ольгинка» по адресу: 346720, Ростовская область, Аксайский район, ул. Заречная, 65, 65-а, 65-б.

- Отдыхающий – лицо, получающее санаторно-курортные услуги на основании санаторно-курортной путевки (курсовки) и/или договора об оказании услуг;

- Санаторно-курортная путевка - документ, устанавливающий право Отдыхающего на получение у Исполнителя санаторно-курортных услуг (лечение, питание, проживание) и подтверждающий их оказание Исполнителем;

- Курсовка – документ, устанавливающий право отдыхающего на получение у Исполнителя санаторно-курортных услуг (лечение и питание) и подтверждающий их оказание Исполнителем;

- Санаторно-курортная карта - документ, содержащий краткие данные о характере заболевания, состоянии больного, проведенных исследованиях, а также заключение о показаниях для санаторно-курортного лечения, составленный врачом лечебно-профилактического учреждения по месту жительства отдыхающего.

- Договор на оказание услуг с юридическим либо физическим лицом, определяющий условия предоставления санаторно-курортных услуг по санаторно-курортным путевкам (курсовкам), оздоровительных, медицинских и иных услуг.

2. Порядок заключения договора на оказание услуг.

2.1. Исполнитель оказывает санаторно-курортные услуги на основании заключенных договоров. Для заключения договора Заказчик направляет Исполнителю заявку одним из следующих способов:

- через сайт санатория «Шато Спас» (<http://www.spa-shato.ru>);

- путем отправки письменной заявки факсимильной связью по телефону/факсу: + 7(863) 303-07-97 или по электронному адресу med-spa777@mail.ru;

- в устной форме путем обращения к менеджеру санатория по адресу Ростовская область, г. Аксай, ул. Заречная, 65.

2.2. Санаторий в течение двух рабочих дней с момента получения заявки от заказчика обязан письменно подтвердить возможность предоставления санаторно-курортных услуг посредством факсимильной связи или в тот же срок и тем же способом известить об отсутствии возможности оказать данную услугу.

2.3. При возможности оказания услуги, санаторий по почте (электронной почте) направляет Заказчику договор, путевки (курсовки) и соответствующий счет на оплату.

При обращении Заказчика непосредственно к менеджеру санатория ему предоставляется соответствующий договор оказания услуг, путевка (курсовка) и счет на оплату.

2.4. До подписания договора Заказчик обязан ознакомиться с настоящими Правилами внутреннего распорядка, предоставления услуг и пребывания в Санатории «Шато Спас».

2.5. Стоимость санаторно-курортных услуг в договоре определяется Прейскурантом, действующим в санатории на день поступления заявки от Заказчика или по результатам торгов.

В стоимость медицинских услуг, включается проживание, лечение (по назначению врача), питание полный пансион, или в объеме, выбранном Отдыхающим или заданием заказчика.

В стоимость курсовки в зависимости от её категории включается только лечение (по назначению врача) и питание в объеме, выбранном Отдыхающим.

2.6. Заказчик осуществляет оплату санаторно-курортных услуг на условиях аванса или 100 % предоплаты путем внесения денежных средств в кассу Исполнителя (с учетом ограничений, предусмотренных законодательством РФ) либо путем перечисления на его расчетный счет, указанный в договоре, или согласно иного порядка, который предусмотрен отдельным договором.

Днем оплаты стоимости услуг считается день перечисления соответствующих денежных средств на расчетный счет санатория или внесения таких средств в его кассу.

2.7. Заказчик обязан произвести оплату услуг санатория не позднее, чем за 3 (три) рабочих дня до даты заезда. При неисполнении положений настоящего пункта Правил санаторий расценивает действия Заказчика как аннулирование заявки на оказание санаторно-курортных услуг.

2.8. Право Отдыхающего на получение санаторно-курортных услуг наступает в согласованный срок, указанный в договоре оказания услуг, санаторно-курортной путевке (курсовке) и только при условии 100% предоплаты услуг.

2.9. В случае выезда Отдыхающего до истечения срока оказания услуг, срока путевки (курсовки), стоимость услуг возвращается Заказчику (Отдыхающему) пропорционально времени пребывания Отдыхающего в санатории и только в случае, если причиной такого выезда явились документально подтвержденные временная нетрудоспособность и (или) необходимость прохождения лечения в специализированных медицинских учреждениях.

2.10. Санаторно-курортные услуги предоставляются только лицу, указанному в путевке (курсовке) или договоре оказания услуг.

Право Отдыхающего на получение санаторно-курортных услуг не может быть передано другому лицу (лицам) полностью или частично.

3. Порядок заселения в санаторий и выезда

3.1. Отдыхающие допускаются на территорию, в здания и помещения санатория при наличии заключенного договора оказания услуг, действующего на момент посещения санатория, или иного документа, утвержденного санаторием и дающего право на посещение территории санатория, также в регистратуру для приобретения услуг.

Нахождение отдыхающих на территории, в зданиях и помещениях санатория после окончания времени оказания услуг запрещается.

3.2. Отдыхающие принимаются в санаторий по оплаченным путёвкам (курсовкам) и/или договорам оказания услуг. При заезде у отдыхающего на руках должны быть следующие документы: паспорт, желательно санаторно-курортная путевка (курсовка), санаторно-курортная карта (оформляется по месту жительства).

В случае прибытия в санаторий лиц, не имеющих санаторно-курортной карты, оформленной по месту жительства, Отдыхающий может пройти в санатории Check up. При наличии амбулаторной карты и необходимых обследований возможно оформление санаторно-курортной карты у врача-терапевта.

3.3. Лица, достигшие возраста 80 лет и старше, принимаются в санаторий-профилакторий только при наличии сопровождения.

3.4. Члены семьи, которые не указаны в санаторно-курортной путевке (курсовке), принимаются в санаторий при наличии возможности их размещения за дополнительную плату по Прейскуранту Исполнителя, действующему на момент прибытия указанных лиц в санаторий.

3.5. При опоздании более чем на одни сутки и отсутствии извещения об этом, срок оказания услуг подлежит переносу на более поздний срок только по согласованию с администрацией санатория и только при наличии свободных мест с перерасчетом стоимости услуг.

3.6. После окончания срока путевки или в случае досрочного отъезда Отдыхающий обязан сдать номер и ключи от номера регистратору санатория.

4. Правила пребывания в санатории

4.1. Отдыхающие обязаны:

- 1) соблюдать правила пребывания в санатории и правила противопожарной безопасности, уважать права отдыхающих;
- 2) не позднее, чем за сутки до отъезда сообщить регистратору время выезда;

- 3) соблюдать порядок и чистоту во всех помещениях и на территории санатория, бережно относиться к имуществу санатория;
- 4) случае утраты или повреждения имущества санатория возместить его стоимость;
- 5) в случае прохождения им курса лекарственной терапии при лечении хронических заболеваний, имеющих затяжной характер, Отдыхающий обязан иметь при себе лекарственные средства на весь период нахождения в санатории-профилактории;
- 6) не шуметь и не совершать действий, нарушающих условия проживания других граждан;
- 7) уходя из номера, выключить осветительные приборы, телевизор, закрыть водоразборные краны, окна, входную дверь;
- 8) по истечении установленного срока проживания освободить номер; сдать горничной занимаемый номер, а также сдать администратору ключи;
- 9) в полном объеме до выезда оплатить платные услуги санатория, не входящие в стоимость путевки, а при нанесении материального ущерба санаторию компенсировать его.
- 10) желательно переключить телефон в беззвучный режим;

4.2 Отдыхающим запрещается:

- 1) самостоятельно покидать пределы санатория. При возникновении непредвиденных ситуаций, требующих выезда, необходимо согласовать дату, время с курирующим врачом, написать заявление на имя директора установленной формы.**
- 2) курить, в том числе и электронные сигареты на всей территории санатория. В случае нарушения налагается штраф в размере 15000 рублей;
- 3) распивать спиртные напитки на всей территории санатория;
- 4) включать звукопроизводящую аппаратуру с громкостью, превосходящей слышимость в пределах номера;
- 5) оставлять в номере в свое отсутствие приглашенных лиц, а также передавать им ключи от номера;
- 6) Администрация санатория оставляет за собой право посещения номера без согласия с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.
- 7) заносить в номер с улицы растения, ветки деревьев, камни и прочий мусор;
- 8) привозить с собой и приводить в номер животных и птиц, насекомых;
- 9) самостоятельно устранять возникшие неполадки в использовании электросети, электрооборудования, водопровода, канализации, сантехники и других предметов, составляющих хозяйство санатория;
- 10) ходить по санаторию в верхней одежде;

4.3 Отдыхающим понимаются:

- 1) соблюдение режима питания в рамках определенного санаторно-курортного курса;
- 2) своевременность и последовательность прохождения процедур и мероприятий, определенных графиком санаторно-курортного курса;
- 3) недопустимость приема алкогольных напитков, наркотических средств и (или) психотропных веществ во время прохождения санаторно-курортного курса;

4) предоставление достоверной информации о состоянии здоровья, наличии заболеваний, режиме питания до прибытия в санаторий-профилакторий и во время прохождения санаторно-курортного курса.

В день прибытия в Санаторий, Отдыхающий должен предъявить: паспорт (иной документ, удостоверяющий его личность, оформленный в установленном порядке, согласно постановлению Правительства РФ от 9.10.2015 года № 1085), санаторно-курортную путевку (или платежные документы), надлежащим образом оформленную санаторно-курортную карту с пройденным медицинским обследованием по месту жительства и с заключением врача об отсутствии противопоказаний к лечению, по форме утвержденной приказом Приказом Министерства здравоохранения РФ от 7 июня 2018 г. № 321н «Об утверждении перечней медицинских показаний и противопоказаний для санаторно-курортного лечения», полис обязательного медицинского страхования.

4.4. Медицинские процедуры отпускаются на основании договора на оказание платных медицинских услуг. Перечень и количество медицинских процедур назначаются врачом, исходя из индивидуальных особенностей Отдыхающего.

Отдыхающий обязан строго соблюдать назначения врача, время и порядок проведения необходимых исследований и процедур, режим, назначенный врачом, выполнять все указания медицинского персонала.

Для достижения максимальной эффективности диагностики и лечения необходимо:

- прибывать в процедурные кабинеты без опозданий;
- сообщать врачу о прибытии и предъявить лист назначения;
- незамедлительно сообщать врачу или персоналу санатория о возникновении неприятных ощущений или ухудшения самочувствия во время процедуры или после нее;
- во время процедур отключать мобильный телефон.

5. Ответственность Отдыхающих за нарушение настоящих Правил

5.1. Отдыхающий несёт ответственность за нарушение правопорядка и настоящих Правил пребывания в санатории

5.2. Отдыхающие, систематически (два и более раза) нарушающие правила, могут быть досрочно выселены без возврата стоимости неиспользованных услуг, о чем составляется соответствующий акт и сообщается Заказчику - юридическому лицу, выдавшему путевку.

5.3. Убытки, причиненные санаторию, подлежат возмещению Отдыхающим до его выезда из санатория.

5.4. При однократном совершении административного правонарушения, посягающего на общественный порядок и общественную безопасность, предусмотренного Кодексом об административных правонарушениях РФ, Отдыхающий подлежит выселению из санатория без возврата стоимости неиспользованных услуг.

6. Ответственность санатория

6.1. Санаторий не несет материальной ответственности за имущество Отдыхающего, за исключением имущества, сданного ему на хранение.

6.2. В случае направления в санаторий Отдыхающего юридическим лицом (Заказчиком), ответственность за достоверность информации, относящейся к санаторно-курортным услугам, несет непосредственно юридическое лицо, а также оно несет ответственность за своевременность оформления сопроводительных документов (документы, подтверждающие факт оплаты путевки (курсовки), доверенности и т.д.).

6.3. В случае выявления недостатков в предоставлении санаторно-курортных услуг при нахождении в санатории, Отдыхающий должен незамедлительно уведомить об этом

администрацию санатория-профилактория. В случае невозможности устранения недостатков, Отдыхающий должен зафиксировать данный факт в присутствии представителя санатория.

6.4. Все споры, разногласия и конфликтные ситуации, возникшие между Отдыхающими, подлежат разрешению по возможности самими Отдыхающими цивилизованными и законными способами и средствами. Администрация санатория вправе осуществить вмешательство в конфликтные ситуации между Отдыхающими в случае такой необходимости, при наличии угрозы возникновения нарушения правопорядка и правил проживания в санатории.

6.5. Санаторий несет ответственность в соответствии с Федеральным законом «О защите прав потребителя».

6.6. Санаторий принимает все возможные меры по обеспечению безопасности Отдыхающего, а также сохранности имущества Отдыхающего в номере, соразмерные с обычными мерами безопасности и сохранности имущества, принимаемыми обществом в санатории. Санаторий не несет ответственности за материальный и моральный ущерб, причиненный Отдыхающему по не зависящим от Санатория причинам, либо из-за субъективной оценки Отдыхающего.

7. Требования пожарной безопасности. Правила поведения в условиях чрезвычайной ситуации.

7.1. Во избежание возникновения пожаров запрещается:

- разводить костры в неустановленных местах, курить и бросать непогашенные окурки на всей территории, в зданиях и помещениях санатория;
- хранить на территории санатория, в номере легковоспламеняющиеся жидкости, горючие газы, взрывчатые вещества, пожароопасные вещества и материалы;
- пользоваться личными электроутюгами, электрочайниками и другими электронагревательными приборами, оставлять без присмотра включенные в сеть электрические приборы: телевизор, кондиционер, лампы освещения, иное;
- использовать самодельные электронагревательные приборы, устанавливать дополнительные розетки и светильники;
- пользоваться неисправными личными электроприборами, поврежденными электророзетками, рубильниками, другими электроустановочными изделиями;
- использовать на территории Общества петарды, световые ракеты и другие пиротехнические средства.

7.2. При обнаружении пожара или признаков горения (задымление, запах гари, повышение температуры и т.п.) необходимо:

- немедленно вызвать пожарную охрану по единому телефонному номеру вызова экстренных оперативных служб «112»; телефону или по телефонному номеру приема сообщений о пожарах «01», «101». При этом необходимо сообщить свою фамилию и имя; адрес санатория – г. Аксай, ул. Заречная, 65; место, где возник очаг возгорания;
- сообщить дежурному персоналу санатория, а именно: администратору, представителю охраны о месте возникновения пожара;
- принять меры по эвакуации людей и тушению пожара согласно поэтажному Плану эвакуации.

7.2.1. В случае пожара в номере:

- немедленно сообщить о случившемся в службу 01 (пожарная часть)) или любому представителю администрации;
- если ликвидировать очаг горения своими силами не представляется возможным, выйти из номера и закрыть дверь, не запирая ее на замок;
- покинуть опасную зону и действовать по указанию администрации или пожарной охраны;

7.2.2. В случае пожара вне номера:

- немедленно сообщить о случившемся в службу 01 (пожарная часть)) или любому представителю администрации;
- покинуть номер после того, как закроете окна и двери, выйти из здания;
- если коридоры и лестничные клетки сильно задымлены и покинуть помещение не представляется возможным, оставаться в номере, открыв настежь окна. Закрытая и хорошо уплотненная дверь может надолго защитить от опасной температуры. Чтобы избежать отравления дымом, закрыть щели и вентиляционные отверстия полотенцами или постельными принадлежностями, смоченными водой;
- постараться сообщить любым возможным способом администрации о своем местонахождении;
- с прибытием к месту происшествия пожарных, подойти к окну и подать знак об оказании помощи. Переждать пожар можно на балконе, при этом необходимо закрыть за собой балконную дверь;
- не паниковать и пресекать панику у других людей.

7.3. В случае возникновения пожара по вине посетителей, последние несут полную ответственность за его последствия в соответствии с законодательством РФ.

7.4. Действия отдыхающих, проживающих в санатории, в чрезвычайных ситуациях.

Отдыхающие после размещения в номере обязаны ознакомиться с маршрутом выхода в безопасную зону. План эвакуации находится на каждом этаже и на маршрутах движения.

При получении экстренного сообщения о чрезвычайной ситуации, связанной с угрозой взрыва, землетрясения, пожара, Отдыхающему необходимо:

- отключить электроосвещение, телевизор, радио и другие бытовые приборы, находящиеся в номере;
- закрыть окна, балконные двери;
- покинуть номер, взяв с собой личные вещи, документы и следовать к месту сбора по экстренной эвакуации, для уточнения списочного состава и дальнейших действий по распоряжению руководства санатория.

7.5. Инструкция по безопасности (антитеррор):

- при обнаружении посторонних предметов (пакетов, свертков, коробок, сумок), поинтересоваться, чьи они;
- ни в коем случае не трогать посторонние предметы;
- если предметы «бесхозные», зафиксировать время их обнаружения и сообщить любому сотруднику санатория;
- при обнаружении «бесхозных» предметов в транспорте, перевозящем Вас, не трогать предметы руками, сообщить водителю.

8. Прочие условия

8.1. На основании Федерального закона № 15-ФЗ от 23 февраля 2013 года «ОБ ОХРАНЕ ЗДОРОВЬЯ ГРАЖДАН ОТ ВОЗДЕЙСТВИЯ ОКРУЖАЮЩЕГО ТАБАЧНОГО ДЫМА И ПОСЛЕДСТВИЙ ПОТРЕБЛЕНИЯ ТАБАКА» курение табачных изделий запрещено на территориях и в помещениях, предназначенных для оказания медицинских, реабилитационных и санаторно-курортных услуг, то есть в номерах, в коридорах, на лестничных клетках, медицинских кабинетах, обеденных залах, столовой, ресторане, вестибюльном холле и т.п. Курение разрешено только в специально оборудованных местах. При обнаружении факта курения в помещениях, не предназначенных для этого (номера, коридоры, лестничные клетки и т.п.), виновное лицо обязуется за свой счет устранить последствия потребления табака (задымление, характерные запахи предметов интерьера и т.п.) либо возместить санаторию расходы, связанные с устранением таких последствий.

8.2. Отдыхающий может быть досрочно выписан из санатория без компенсации стоимости неиспользованных дней при однократном совершении административных правонарушений, посягающих на общественный порядок и общественную безопасность, предусмотренных Кодексом об административных правонарушениях РФ.

8.3. Санаторий оставляет за собой право сообщить по месту работы отдыхающего, прибывшего в санаторий по путевке предприятия, о нарушении им требований настоящих Правил.

8.4. В целях обеспечения безопасности лиц, находящихся в санатории, и улучшения качества услуг на всей территории санатория (за исключением душевых зон, зон туалетов, номерного фонда, иных аналогичных помещений) работает система охранного видеонаблюдения и может вестись видеозапись, в том числе со звуком. Отдыхающие принимают к сведению и не возражают против факта использования в помещениях и зданиях, на территории санатория систем видеонаблюдения.

8.5. В случае выявления разночтений между настоящими правилами и публичной офертой и/или договорами на оказание услуг, условия, указанные в публичной оферте и договорах, имеют преваляющую силу.

8.5. В случае если какие-либо положения настоящих правил противоречат требованиям действующих нормативно-правовых актов, такие положения не подлежат применению.