

ПРАВИЛА ПРЕБЫВАНИЯ В ГМУ «САНАТОРИЙ «БЕЛОРУССИЯ»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила пребывания в ГМУ «Санаторий «Белоруссия» (далее - Правила) разработаны на основании Гражданского кодекса Российской Федерации, Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 300-1 «О защите прав потребителей», Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федерального закона от 23.02.2013 №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федерального закона от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Федерального закона от 18.07.2006 №109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», Постановления Правительства РФ от 17.07.1995 №713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации», «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 №1085, Постановления Правительства РФ от 16.02.2019 №158 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц», Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 и определяют основные принципы, порядок и условия пребывания в ГМУ «Санаторий «Белоруссия» (далее - Санаторий).

1.2. Для целей настоящих Правил, используются следующие основные термины:

Гости – лица, обратившиеся в Санаторий для оказания им санаторно-курортных, медицинских и прочих услуг, а также прочие лица, проживающие в номерном фонде Санатория;

бронирование – предварительный заказ номеров (места в номере) в Санатории Гостем;

заказчик – физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее услуги в Санатории;

прейскурант – перечень санаторно-курортных услуг и дополнительных услуг с указанием цен предоставляемых Санаторием;

расчетный час – время, установленное Санаторием для заезда и выезда Гостя;

санаторно-курортная путевка или курсовка (далее - путевка) – документ, бланк строгой отчетности, удостоверяющий право Гостя на получение санаторно-курортных услуг;

режим дня – распорядок дня с правильным распределением времени активности и покоя, времени приема пищи и лечебных процедур, культурно-

массовых мероприятий и отдыха.

1.3. Настоящие Правила распространяются на всех лиц, находящихся на территории Санатория: Гостей, детей, сопровождающих, работников Санатория, посетителей, в том числе находящихся на территории Санатория в рамках экскурсионного обслуживания или гостевого визита. Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах Санатория, в информационных книгах гостя, а также на официальном сайте Санатория www.belorussia-crimea.ru.

1.4. Санаторий обеспечивает предоставление услуг в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

1.5. Для размещения в номере оплаченной категории, указанной в путевке, ваучере или счете Гость обязан предоставить паспорт или любой другой документ, удостоверяющий личность и санаторно-курортную карту, выданную медицинским учреждением не позднее 30 дней до начала предоставления санаторно-курортных услуг, или выписку из медицинских документов. На детей следует предоставить свидетельство о рождении, справку о прививках, справку об отсутствии контакта с лицами, страдающими инфекционными заболеваниями (санэпидокружении) и санаторно-курортную карту, выданную медицинским учреждением не позднее 30 дней до начала предоставления санаторно-курортных услуг или выписку их медицинских документов. Дети с 1 года до 4-х лет принимаются без оплаты без предоставления им спального места, питания, лечения (кроме неотложной помощи). При этом родители обязаны письменно подтвердить, что они несут ответственность за жизнь и здоровье своего ребенка. Дети до 1 года в санаторий не принимаются.

1.6. При оформлении Гостей в Санатории заполняются: анкета отдыхающего, история болезни, санаторно-курортная книжка. Санаторно-курортная книжка является документом, подтверждающим возможность пребывания Гостя на территории Санатория.

С Гостем заключается договор на оказание услуг. Гость подписывает согласие на обработку персональных данных, расписку об ознакомлении с настоящими Правилами. При предоставлении Санаторием Гостю санаторно-курортных, оздоровительных услуг на Гостя оформляется путевка. Путевка не подлежит передаче другому лицу. Набор предоставляемых услуг зависит от вида путевки.

1.7. Заселение и выезд Гостей производится строго по датам, указанным в путевке. Дни опозданий не компенсируются.

Условия и порядок возврата денежных средств в случае досрочного отъезда Гостя из Санатория указаны в п.5.6 настоящих Правил.

Перенос сроков пребывания по путевкам, реализуемым через Республиканский центр по оздоровлению и санаторно-курортному лечению населения (далее – путевка РЦ), осуществляется Санаторием при наличии свободного номера (места в номере), без претензий к размещению со стороны Гостя:

на срок от 1 до 4 дней – по предварительному согласованию (по телефону) с отделом маркетинга и размещения, оформляется на основании заявления Гостя о переносе срока заезда либо выезда;

на срок более 5 дней – по результатам рассмотрения письменного ходатайства организации, выдавшей путевку, с указанием дат и причин переноса, с приложением

подтверждающих документов (справка, приказ, копия больничного листа, выписной эпикриз из ЛПУ и др.).

1.8. Досрочный отъезд оформляется на основании заявления Гостя.

1.9. При нарушении сроков заезда по заказанной брони Санаторий не гарантирует размещение Гостя в указанной категории номеров, а размещает на свободные места при условии их наличия.

1.10. ДляGuestов по путевкам РЦ, гарантируется предоставление номера указанной в путевке категории и не гарантируется предоставление такого номера на определенном этаже или в определенном корпусе.

1.11. В случае, если заселение в забронированный номер невозможно по техническим причинам (аварийная ситуация, поломка коммуникаций и т.п.) или в период проживания требуется переселение Гостя по причинам, указанным выше, Санаторий оставляет за собой право поселить (переселить) Гостя в номер равной категории или в номер более низкой категории с выплатой разницы в стоимости путевки.

1.12. В случае нарушения положений настоящих Правил Гостем, Санаторий оставляет за собой право отказаться от выполнения обязательств по договору (путевке) и на досрочное выселение Гостя из Санатория.

2. Порядок и условия бронирования.

2.1. Бронирование осуществляется через форму заказа на сайте: www.belorussia-crimea.ru, по телефонам: +7 (3654) 24-44-11, +7 (978) 901-34-91, +7 (978) 916 44 88 лично в отделе маркетинга и размещения, а также по заявке, отправленной на адрес электронной почты отдела маркетинга и размещения sales@belorussia-crimea.ru. Заявки юридических лиц должны быть заверены печатью и подписью руководителя.

2.2. Заявка должна содержать следующую информацию:

- дата заезда и дата выезда;
- количество бронируемых мест необходимой категории, количество человек в каждом номере;
- фамилии и имена гостей, возраст, данные плательщика;
- контактный телефон, название организации, фамилия и имя лица, сделавшего заказ.

Срок обработки заявки – 48 часов с момента ее получения, исключая выходные и праздничные дни. В период повышенного спроса этот срок может быть увеличен.

2.3. В случае подтверждения заявки на бронирование Санаторий направляет заказчику счет на оплату услуг. Заказчик оплачивает не менее 50% суммы счета. В случае отказа Санаторий направляет заказчику сообщение об отказе в бронировании. Указанные сообщения направляются заказчику по факсу или электронной почте.

Санаторий подтверждает заказчику заявку на бронирование только при наличии в Санатории свободных номеров запрашиваемой категории.

2.4. Номер считается гарантированно забронированным с момента получения Санаторием денежных средств.

2.5. Стоимость услуг фиксируется на день поступления денежных средств на расчетный счет Санатория и не подлежит никаким ценовым колебаниям.

2.6. Оплата выставленного Санаторием счета и подтверждение оплаты

осуществляется заказчиком в течение срока, указанного в счете по реквизитам, указанным в счете, либо путем внесения денежных средств в кассу Санатория.

2.7. В случае нарушения заказчиком установленных сроков оплаты и ее подтверждения Санаторий оставляет за собой право в одностороннем порядке отменить бронирование без уведомления заказчика.

2.8. Для изменения оформленной и подтвержденной брони необходимо обратиться по телефонам: +7 (3654) 24-44-11, моб +7 (978) 901-34-91, +7 (978) 916-44-88 или через эл. почту sales@belorussia-crimea.ru. Аннулирование оформленной и подтвержденной брони производится посредством письменного заявления, направленного на факс либо электронную почту Санатория.

2.9. В случае отмены бронирования за 21 или более рабочих дней, Санаторий возвращает сумму предоплаты в полном объеме. По желанию заказчика денежные средства могут быть перенесены в качестве предоплаты за бронирование на более поздние даты. В случае отмены бронирования менее чем за 21 рабочих дней до даты заезда в Санаторий, денежные средства, перечисленные в качестве предоплаты, возмещаются за вычетом стоимости забронированных мест заказа в Санатории за одни сутки (койко-день). Возврат денежных средств за аннулированные услуги осуществляется только на основании заявления заказчика. Денежные средства, перечисленные в безналичном порядке, возвращаются на расчетный счет (банковскую карту), с которого была произведена оплата услуг.

2.10. В случае приобретения услуг у туристических агентств вопросы, связанные с бронированием, оплатой и возвратом денежных средств, решаются с туристическими агентствами. Санаторий не несет ответственности и не принимает претензий за действия туристических агентств.

3. Услуги

3.1. Санаторий предназначен преимущественно для оказания санаторно-курортных услуг. Вместе с тем, Санаторий предлагает краткосрочные оздоровительные программы, туры выходного дня, бизнес-туры, медицинские услуги, услуги по проведению досуга и другие сервисные услуги.

3.2. Санаторий предоставляет Гостю пакеты услуг в соответствии с разработанными программами и на условиях, предусмотренных заключенными с ними договорами и (или) приобретенными путевками.

В стоимость санаторно-курортных и оздоровительных услуг могут входить:

– комплекс медицинских процедур (виды и количество медицинских процедур определяется лечащим врачом индивидуально на основании основного и сопутствующих заболеваний в соответствии с Перечнями лечебно-диагностических услуг);

– проживание;

– лечебно-профилактическое питание;

– культурно-развлекательные мероприятия.

3.4. Санаторий оказывает Гостю иные дополнительные услуги по его желанию по стоимости в соответствии с прейскурантом.

3.5. Санаторий не несет ответственности за несоответствие предоставляемого обслуживания Гостю его субъективной оценке.

3.6. Санаторий не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Санатория, а также в случаях причинения вреда здоровью Гостя по вине третьих лиц или самого Гостя.

3.7. Правила приема процедур:

3.7.1. Процедуры отпускаются Гостю только в назначенное время, указанное в графике лечения, который выдается медицинским регистратором лечебного корпуса на основании назначений лечащего врача. Пропущенные без уважительной причины процедуры не восстанавливаются;

3.7.2. При приеме процедур рекомендуется не пользоваться мобильными средствами связи, гаджетами и иными электронными устройствами;

3.7.3. При неприятных ощущениях, плохом самочувствии во время процедуры, сообщить медицинскому персоналу;

3.7.4. После процедуры рекомендуется отдохнуть не менее 5-10 минут;

3.7.5. С мокрой головой и в мокром белье физиопроцедуры не отпускаются! При прохождении водных процедур иметь: купальные принадлежности, резиновые шлепанцы, полотенце. Рекомендуется ежедневно выполнять утреннюю гимнастику до завтрака. Фитобар находится в клубе-столовой. Экскурсии не являются уважительной причиной для корректировки времени и даты процедур.

3.8. В столовой за Гостем закрепляется определенный столик. Просьба не опаздывать к указанному графику приема пищи. Посещение столовой в купальных костюмах не разрешается.

3.9. Соблюдать требования безопасности.

4. Расчетный час

4.1. Оформление заезда Гостя в Санатории осуществляется с 8.00 до 19.00.

4.2. При предоставлении услуг в Санатории действует единый расчетный час – 12.00 часов текущих суток по местному времени; часом выезда из Санатория считается – 10-00 часов последнего дня.

4.3. Продление срока проживания после расчетного часа производится только при наличии свободных мест или предоставляется возможность переселения в другой номер.

4.4 По истечении срока путевки Гость, накануне дня отъезда уведомляет персонал Санатория о времени освобождения номера, в согласованное время сдает номер (койко-место) и ключ горничной.

5. Оплата санаторно-курортных услуг и возврат денежных средств

5.1. Оплата за услуги, предоставляемые Санаторием, осуществляется за наличный или безналичный расчет в российских рублях с соблюдением требований действующего законодательства.

5.2. Оплата производится в размере не менее 50% от общей стоимости комплекса услуг при бронировании. Окончательный расчет производится при регистрации Гостя через кассу Санатория.

В случае приобретения услуг без бронирования на месте (при условии наличия свободного номера (места в номере) на требуемый период) оплата производится в полном объеме согласно действующему прейскуранту через кассу Санатория.

5.3. В случае приобретения санаторно-курортных услуг, срок которых охватывает разные ценовые периоды, расчет стоимости производится с учетом перехода цены по периодам.

5.4. Прейскурант цен, перечень услуг, входящих в стоимость путевки, дополнительных услуг, питания и иных пакетов утверждается приказом директора. Все цены указаны в рублях РФ.

5.5. При размещении Гостя до расчетного часа (с 00.00 до 12.00 часов) плата взимается за половину суток по прейскуранту для коммерческой реализации путевки на оздоровление. В случае выезда гостя после расчетного часа (после 10.00 часов) плата за путевку взимается по прейскуранту для коммерческой реализации путевки на оздоровление в следующем порядке: в течение 12 часов – за половину суток; от 12 до 24 часов – за полные сутки.

5.6. В случае досрочного отъезда Гостя без уважительной причины, Санаторий удерживает с Гостя сумму понесенных расходов:

стоимости одних суток проживания (стоимости одного койко-дня) в Санатории (фактически понесенные расходы Санатория по технологии организации услуг).

В случае досрочного отъезда Гостя по уважительной причине Санаторий возвращает неиспользованные денежные средства.

К уважительным причинам досрочного отъезда относятся:

– невозможность нахождения в Санатории, в связи с заболеваниями и состояниями, требующими стационарного лечения, также заболеваниями, при которых Гости неспособны к самостоятельному передвижению и самообслуживанию, инфекционными и другими заболеваниями, попадающими под противопоказания к пребыванию в Санатории;

– смерть или болезнь близких родственников;

– стихийные бедствия (пожар, наводнение, землетрясение и т.п.).

В случае госпитализации Гостя в лечебные учреждения города оплата за нахождение в стационаре городских лечебных учреждений производится за счет средств Гостя или по медицинской страховке.

Расчет возврата неиспользованных денежных средств производится со дня следующего за днем выезда при наличии чека об оплате.

5.7. При досрочном выезде Гостей, приобретавших путевку через агентов, денежная компенсация за неиспользованные дни отдыха Санаторием не производится.

5.8. При позднем прибытии или досрочном выезде Гостей по путевкам РЦ, денежная компенсация за неиспользованные дни отдыха и питание не производится, приемы пищи в другие дни и другим лицам в виде компенсации не предоставляются. Сухие пайки предоставляются: за неиспользованный завтрак в день выезда и гостям, выезжающим на экскурсии, по предварительному предоставлению документа, за три дня до экскурсии.

5.9. В процессе пребывания Гостя по его желанию и при наличии свободных мест в Санатории возможен перерасчет стоимости путевки в связи с улучшением

условий проживания путем доплаты разницы стоимости путевки.

Для Гостей, прибывших по путевкам РЦ, в процессе пребывания по желанию Гостя и при наличии свободных мест в Санатории возможен перерасчет стоимости путевки в связи с улучшением условий проживания путем доплаты стоимости путевки по прейскуранту для путевок РЦ.

6. Обязанности Гостя

6.1. Гости Санатория обязаны:

- соблюдать настоящие Правила;
- соблюдать режим дня;
- подчиняться законным требованиям, предъявляемым сотрудниками Санатория;
- уважать человеческое достоинство, личную и имущественную неприкосновенность других Гостей и работников Санатория;
- соблюдать требования, предъявляемые к санитарному состоянию номеров, мест общего пользования, прилегающей территории;
- бережно относиться к имуществу Санатория;
- при выходе из номера закрывать водопроводные краны, окна, выключать электроприборы;
- сообщать о неисправностях и неуккомплектованности номера администратору или горничной;
- соблюдать правила пожарной безопасности;
- своевременно и в полном объеме оплачивать дополнительные услуги;
- нести материальную ответственность за утерю и порчу имущества Санатория согласно прейскуранту;
- при выезде вернуть взятый на прокат спортивный инвентарь, книги в библиотеку, а также ключ от номера;
- соблюдать требования безопасности при приеме медицинских процедур;
- соблюдать требования безопасности на объектах питания;
- в период пребывания в Санатории, в случае необходимости выезда за пределы Санатория более чем на одни сутки, письменно уведомить администрацию Санатория.

6.2. В Санатории запрещается:

6.2.1. Курить табак и курительные смеси на всей территории Санатория. За нарушение запрета курения на территории, Санаторий вправе потребовать Гостя оплатить, а Гость обязан уплатить денежные средства согласно действующему прейскуранту на комплексную уборку номера после курения отдыхающих (фактически понесенные Санаторием расходы за приведение номера в надлежащее состояние после курения).

6.2.2. Играть в азартные игры.

6.2.3. Злоупотреблять алкоголем, распространять и принимать наркотические средства.

6.2.4. Оставлять в номере в свое отсутствие посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера.

6.2.5. Ввозить на территорию и (или) содержать в номере животных;

6.2.6. Кормить животных и птиц на территории.

6.2.7. Нарушать общественный порядок.

6.2.8. Самовольно переселяться из одной комнаты в другую.

6.2.9. Оставлять без присмотра несовершеннолетних детей.

6.2.10. Выносить посуду, столовые приборы и продукты питания из столовой и (или) ресторанов.

6.2.11. Самостоятельно устранять возникшие неполадки электрооборудования, водопровода, канализации, сантехники и других предметов, составляющих хозяйство Санатория.

6.2.12. Использовать в номере любые электронагревательные приборы (утюги, кипятильники и т.д.) если это не предусмотрено комплектацией номера. О неисправностях электрооборудования просим немедленно сообщить горничной или администратору корпуса;

6.2.13. Детям без родителей посещать лечебный корпус, столовую, бассейн и пляж.

6.2.14. Осуществлять с сотрудниками валютные сделки и другие торгово-обменные операции.

6.2.15. Нарушать правила поведения на воде, купаться и нырять в непригодных для этого местах или в местах, где установлены специальные предупреждающие знаки (в частности во время шторма свыше 3 баллов).

6.3. Перемещение по территории Санатория на личном автотранспорте ограничено. Парковка автотранспорта разрешена в специально отведенных для этого местах на платной основе.

6.4. В случае повреждения или утраты имущества Санатория, возмещение ущерба осуществляется виновным лицом в соответствии с действующим прейскурантом «Стоимости возмещения нанесенного ущерба в случае порчи, утери или повреждения имущества санатория».

6.5. Гости несут ответственность за действия приглашенных в номер посетителей. Посторонние лица с ведома администрации, могут находиться в номере с 8-00 до 23-00. Если Гости желают остаться на ночь, то за них должна быть внесена оплата согласно действующему прейскуранту цен.

7. Прочие условия

7.1. Санаторий вправе отказать в предоставлении санаторно-курортных услуг и выписать досрочно Гостя из Санатория за нарушение режима дня и настоящих Правил.

7.2. В случае нарушения общественного порядка и противодействия законным требованиям представителя Санатория, Санаторий оставляет за собой право привлечь сотрудников полиции.

7.3. Санаторий не несет ответственности за сохранность ценных вещей, если они хранятся не в сейфе. Гость может арендовать сейфовую ячейку, обратившись к администратору корпуса.

7.4. Для обеспечения безопасности на территории Санатория установлен пропускной режим, необходимо всегда иметь при себе санаторно-курортную книжку. Запрещается предавать санаторно-курортную книжку другому лицу.

7.5. В случае направления Гостя в Санаторий юридическим лицом, ответственность за достоверность и полноту информации, относящейся к санаторно-курортным услугам, несет непосредственно юридическое лицо.

7.6. Санаторий не несет ответственность за работу транспортных предприятий, городских служб.

7.7. При оказании третьими лицами услуг на территории Санатория, все претензии к качеству оказания данных услуг, предъявляются Гостем в адрес третьих лиц.

7.8. Санаторий вправе проводить текущие ремонтно-строительные работы на территории Санатория в рабочие дни и в дневное время. Шумные и иные работы в ночное время запрещены, кроме случаев чрезвычайной ситуации, стихийных бедствий, аварийных ситуаций.

7.9. В целях безопасностиGuestов на территории и в местах общего пользования Санатория ведется видеонаблюдение. Гость принимает к сведению факт использования систем видеонаблюдения.