**ПРАВИЛА**

**предоставления санаторно-курортных услуг в санатории «Васильевский»**

Размещение в санатории «Васильевский» осуществляется только после предъявления Гостем специалисту службы приема и размещения документа, удостоверяющего личность, имеющие не истекший срок действия:

* для граждан РФ - паспорт гражданина РФ, удостоверяющий личность гражданина РФ на территории РФ (Общегражданский Российский паспорт),
* для граждан РФ, не достигших 14-летнего возраста - свидетельство о рождении, при заезде несовершеннолетних детей с родственниками (кроме законных представителей (родителей, опекунов, усыновителей)) необходима доверенность, заверенная нотариусом.
* для граждан РФ, постоянно проживающих за пределами РФ - паспорт, удостоверяющий личность гражданина РФ за пределами РФ (Заграничный паспорт),
* для граждан других государств и лиц без гражданства – документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина; виза (для стран, с которыми у РФ установлены визовые отношения); миграционная карта, имеющая отметку органа пограничного контроля; документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства
* санаторно-курортная карта формы № 072/у-04 давностью не более двух месяцев (Приказ Министерства здравоохранения № 834 н от 15.12.2014);Для посещения бассейна и сауны необходимо наличие: кал на яйца глист, кал на цисты лямблии (простейшие), соскоб на энтеробиоз

Режим работы санатория – круглосуточный.

Расчетным часом начала обслуживания (заезд) является  8.00 ч  по Московскому времени.

Расчетное время освобождения номера (выезд) 8.00 ч  по Московскому времени.

**ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

Продолжительность санаторно-курортной путевки от 3 дней, оптимально 14-21 день.

Объем лечения определяется «Перечнем процедур, входящих в санаторно-курортную путевку по базовой программе лечения»

Отдыхающим с собой желательно иметь санаторно-курортную карту. Прибывшие без санаторно-курортной карты проходят обследования на базе санатория (платно, согласно действующего прейскуранта).

 В санатории принимаются на лечение дети в возрасте от 1-го года в сопровождении родителей (или иных лиц, при наличии доверенности от родителей), с оформлением отдельной путевки.

Назначение диагностических и лечебных процедур производится лечащим врачом индивидуально с учетом медицинских показаний и противопоказаний. При наличии противопоказаний возможна замена назначенной процедуры в пределах выбранной программы лечения с учетом стоимости лечения, включенного в санаторно-курортную путевку.

В случае отмены процедур по медицинским показаниям, а также в случае отказа пациента от прохождения услуги, замена не предоставляется.

В случае, если отдыхающий по каким-либо причинам не воспользовался назначенной процедурой, её стоимость не возвращается.

**ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ**

Бронирование номеров осуществляется по инициативе Гостя в устной или письменной форме (телефон, письмо, факс, e-mail, бронирование с официального сайта санатория «Васильевский»).

При бронировании Гостю предоставляется вся интересующая его информация, в том числе (название санатория, место ее расположения, наличие номеров на даты заезда, категория номера, его стоимость, стоимость дополнительных услуг, время расчетного часа), условия оплаты.

В санатории «Васильевский» применяются следующие виды бронирования:

Гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором санаторий ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда.

При бронировании, заселении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за специалистом отдела реализации и размещения. При этом при наличии свободных номеров учитываются пожелания Гостя.

  Мы принимаем оплату в наличной и безналичной форме, а так же банковские карты: Visa, MasterCard.

**УСЛУГИ и СЕРВИС**

Санаторий «Васильевский» предлагает своим гостям 553 места различных категорий, включая одноместные, двухместные стандартные номера, люксы различной комфортности.

 Услуги, входящие в стоимость номера:

* Регистрация пребывания в санатории граждан в соответствии с законодательством РФ
* В каждом номере - мебель, оборудование, инвентарь, соответствующие категории номера, цифровое ТВ, санузел с душем или ванной, оснащенный комплектом санитарно-гигиенических принадлежностей.
* Wi-Fi Интернет в зависимости от корпуса.
* Неотложная медицинская помощь.
* Уборка в номерах – ежедневно.
* Смена постельного белья, полотенец не реже 1 раз в 5 дней (в номерах категории: стандарт) Смена постельного белья, полотенец не реже 1 раз в 3 дня ( в номерах категории: одноместный, повышенной комфортности)
* Смена постельного белья, полотенец ежедневно (в номерах категории: люкс)
* Возможна досрочная замена белья и полотенец в случае сильного загрязнения.
* Холодная  и горячая  питьевая вода  на  этаже  (кулер)
* Вызов скорой помощи;
* Предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов по просьбе гостя.
* Пользование утюгом, гладильной доской.

 Дополнительные услуги, входящие в стоимость путёвки:

• 3х-разовое в соответствии с рекомендованной диетой

• Медицинские услуги по назначению врача, количество зависит от продолжительности путевки, показаний, противопоказаний.

• Плавание в закрытом бассейне

• Терренкур (дозированная ходьба, климато- и ландшафтотерапия)

• Посещение лечебной физкультуры

• Пользование спортивными площадками, в летнее время - посещение открытого бассейна, пользование шезлонгами

• Досуговые мероприятия по программе санатория

• Пользование библиотекой

• Услуги детской игровой комнаты и детские площадки

• Услуги охраняемой парковки ( за дополнительную плату)

Ключ от номера Гостю выдается дежурной горничной или постовой медсестрой санатория после оформления всех необходимых документов

В любое время суток следует не беспокоить других Гостей, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в санатории.

В период с 23.00 до 8.00 следует максимально приглушить звук телевизора, избегать громкого разговора и смеха, особенно в холлах и коридорах номерного фонда.

Не допускается переставлять мебель в номере без согласования с администрацией санатория.

Не допускается выносить из номера принадлежащее санаторию имущество.

В случае повреждения или утраты имущества санатория, виновный обязан возместить ущерб порчи имущества санатория «Васильевский».

В целях обеспечения безопасности Гостей, на территории санатория установлены системы видеонаблюдения.

В номерах и холлах санатория курение запрещено. В случае нарушения требования о запрете курения в помещениях санатория Гость обязан произвести компенсацию затрат на проведение мероприятий по специальной обработке номера для удаления запаха табака.

**ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ**

При покидании номера необходимо закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер.

Не оставляйте в номере ценные вещи. Не допускается держать в номере животных, птиц, рептилий.

С целью обеспечения порядка и безопасности Гостей, в санатории запрещается:

* оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие;
* передавать посторонним лицам ключ;
* хранить в номерах громоздкие вещи, оружие, легковоспламеняющиеся, взрывчатые, наркотические вещества, едкие и с сильным запахом материалы;
* гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации санатория, предоставить соответствующие документы, удостоверяющие данное право.
* беспокоить Гостей других номеров.
* пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в номере. Использование в номерах кипятильников, электроплиток и приборов с открытым огнем категорически воспрещено.
* выносить еду из столовой и ресторана.

**ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПРОЖИВАЮЩИХ ГОСТЕЙ**

•    Право на внеочередное обслуживание в санатории имеют: Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы; инвалиды детства, инвалиды 1 группы и одно лицо, сопровождающее его; инвалиды и участники Великой Отечественной войны;

•    Гость вправе при обнаружении недостатков в оказанной услуге по своему выбору потребовать безвозмездного устранения недостатков.

•    Иные права, предусмотренные действующим законодательством РФ

Гость обязан:

* выполнять все условия санаторно-курортного режима и распоряжения;
* соблюдать установленный санаторием порядок проживания и порядок оплаты предоставленных услуг;

•    возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества санатория в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по ценам Прейскуранта санатория на день обнаружения ущерба.

•    строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;
•    своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные исполнителем дополнительные платные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты Гостем стоимости таких услуг, оказанных санаторием, их дальнейшее предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;
•    при выезде из санатория оповестить дежурную горничную.

* регистрировать гостей, приезжающих к проживающим в санатории, соблюдать общественный порядок, не создавать неудобства отдыхающим, гостям и персоналу санатория.

**ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ САНАТОРИЯ**

Санаторий в полной мере несет ответственность за соблюдение законодательства РФ в области предоставления гостиничных услуг.

•    Санаторий обязан своевременно и качественно предоставить санаторно-курортные услуги.
•    Санаторий обязан обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в гостинице, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.
•    Санаторий должен принять меры по устранению недостатков предоставленной услуги в течение дня с момента предъявления постояльцем соответствующего требования.

•    Санаторий не несет ответственности за недостатки в оказанных услугах, если докажет, что они возникли по вине самого Гостя или в результате действия непреодолимой силы.

•    Санаторий обеспечивает сохранность личных вещей проживающих, находящихся в номере, при условии соблюдения порядка проживания в санатории и условий, указанных настоящих Правилах. За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других драгоценных вещей, санаторий ответственности не несет в соответствии со ст. 925 ГК РФ.

Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации санатория. В противном случае санаторий освобождается от ответственности за  не сохранность  вещей.

•    В случае обнаружения забытых вещей санаторий принимает все меры по возврату их владельцу, согласно действующему законодательству РФ.

•    Санаторий обеспечивает полное соответствие качества предлагаемых услуг нормам СЭС, другим нормативным актам. Обеспечить чистоту и порядок в номерах, общественных помещениях и на территории.

•  Санаторий обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях санатория.
•    Санаторий вправе произвести замену предоставленного гостю номера в санатории и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно - эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и  безопасному) использованию.

•    За нарушение требований о запрете курения табака в помещениях и на территории санатория вправе взыскать с нарушителя полную стоимость причиненного данным нарушением ущерба, а также компенсацию за проведение мероприятий по специальной обработке.

•    В случае грубого нарушения Правил проживания и/или требований безопасности, санаторий имеет право прекратить договор в одностороннем порядке, о чем администрация санатория составляет акт по возникшему инциденту, с привлечением, при необходимости, представителей компетентных органов (полиции, Роспотребнадзора и др.) и выселения Гостя, нарушающего правила проживания.

При одностороннем прекращении договора, вызванном нарушениями правил проживания и/или безопасности, возврат средств, внесенных  Гостем за проживание и иные услуги, потребленные Гостем к моменту прекращения договора, не производится.   Так же санаторий вправе требовать от нарушителя выплаты компенсации ущерба, нанесенному другим Гостям и санаторию.

**ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ.**

В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте.

Книга отзывов и предложений находится в корпусах и в службе приема и размещения и выдается по первому требованию Гостя.

Защита прав потребителей, предусмотренных законодательством Российской Федерации, осуществляется в порядке, установленном Законом  РФ "О защите прав потребителей".

В случае нарушения санатория настоящих Правил, защита прав Гостя осуществляется в порядке, установленном действующем законодательством РФ.