

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ в санатории-профилактории «Мельковский»

Раздел 1. Общие положения

Настоящие правила определяют условия оказания услуг потребителям в санатории-профилактории «Мельковский» – структурной единице дирекции социальной сферы Свердловской железной дороги – филиала ОАО «РЖД» (далее – «санаторий»).

Место нахождения санатория: 620027, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Челюскинцев, д. 9. **Телефон: (343) 358-21-31.**

Место нахождения дирекции социальной сферы Свердловской железной дороги – филиала ОАО «РЖД»: 620027, г. Екатеринбург, ул. Челюскинцев, д.102.

Настоящие правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей, другими нормативными актами, регулирующими отношения в сфере оказания услуг потребителям, с целью обеспечения высокого уровня оказываемых услуг и их безопасности, и являются обязательными для работников исполнителя, а также для потребителей (клиентов), пользующихся услугами санатория.

В настоящих правилах используются следующие определения и понятия:

– «исполнитель» – открытое акционерное общество «Российские железные дороги» (ОАО «РЖД»), ОГРН 1037739877295, ИНН 7708503727, адрес (место нахождения): 107174, г. Москва, ул. Новая Басманная, д.2;

– «потребитель» («клиент») – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий услуги санатория исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

– «заказчик» – физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее услуги санатория в соответствии с договором об оказании этих услуг (далее - договор) в пользу потребителя (клиента);

– «администратор» – работник исполнителя, выполняющий соответствующие административно-распорядительные функции в санатории, и взаимодействующий с клиентами при оказании им услуг;

– «иностранец» – иностранный гражданин или лицо без гражданства;

– «несовершеннолетнее лицо» – лицо, моложе 18 лет;

– «анкета Гостя» – заполняемая Гостем анкета (анкеты) по формам, установленным исполнителем, с учётом требований законодательства о

регистрации по месту пребывания граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства.

Настоящие правила включают в себя:

1. Общие положения.
2. Правила проживания в номерном фонде санатория.
3. Правила оказания гостиничных услуг.
4. Правила оказания санаторно-оздоровительных услуг.
5. Правила оказания медицинских услуг.

Исполнитель несёт ответственность за безопасность и качество оказываемых услуг в соответствии с действующим законодательством.

Гости при нахождении в санатории обязаны соблюдать правила пожарной безопасности. В санатории запрещено курение и использование открытого огня.

В случае возникновения нештатных ситуаций, связанных с перебоями теплоснабжения, водоснабжения, электроснабжения и прочих услуг, необходимых для нормального функционирования санатория, в том числе по вине поставщиков этих услуг, персонал санатория должен принять все возможные меры для их скорейшего устранения, и минимизации неудобств для клиентов.

В случае несоблюдения Гостями настоящих правил, а также совершения отдыхающими противоправных действий исполнитель вправе прекратить оказание услуг клиентам, и (или) расторгнуть договор об их оказании в одностороннем порядке.

Гость несет ответственность за причинение любого вреда себе, исполнителю и третьим лицам вследствие несоблюдения им настоящих правил, либо при совершении ими противоправных действий.

При оплате услуг исполнителя может использоваться наличная и безналичная форма расчётов. В случае оплаты услуг заказчиком в интересах потребителей (третьих лиц) должны выполняться условия, позволяющие однозначно определить назначение платежа.

С целью предотвращения противоправных действий в здании санатория в местах общего доступа – фойе, холлах, коридорах (за исключением номеров, в которых проживают Гости, помещений сауны, медицинских кабинетов, санитарных комнат и т.п.), а также на прилегающей к зданию санатория территории может осуществляться видеонаблюдение (в том числе с записью полученного изображения и его хранением для последующего использования). Информация с камер видеонаблюдения может передаваться исполнителем правоохранительным органам, или использоваться исполнителем для защиты охраняемых законом своих прав и прав третьих лиц в соответствии с

действующим законодательством и нормативными актами ОАО «Российские железные дороги».

При сборе, обработке и хранении информации, сообщённой Гостем санатория исполнителю, а также полученной при осуществлении видеонаблюдения должны соблюдаться требования законодательства об охране персональных данных клиентов и третьих лиц.

В случаях, предусмотренных законом, исполнитель должен получить письменное согласие Гостя на сбор, обработку и хранение его персональных данных, а также уведомить уполномоченный орган по защите прав субъектов персональных данных о сборе, обработке и хранении персональных данных клиентов.

Оговоренные в настоящих правилах условия и ограничения в отношении несовершеннолетних лиц, в том числе лиц в возрасте от 14 до 18 лет, действуют в случае, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

При необходимости оказания Гостям неотложной медицинской помощи, при пожаре и других чрезвычайных ситуациях, а также при противоправных действиях третьих лиц отдыхающим необходимо, по возможности, незамедлительно уведомить администратора или других работников санатория, а также принять меры для вызова специальных служб: скорой медицинской помощи, МЧС, полиции и пр.

Книга отзывов и предложений находится у администратора санатория, и предоставляется Гостю по первому требованию. Пожелания и жалобы могут быть направлены ими также непосредственно руководству санатория, в адрес вышестоящего подразделения исполнителя, в вышестоящую организацию или иной уполномоченный орган.

В настоящих правилах указано время в месте расположения санатория (местное время).

Формы документов, применяемых при оказании услуг в санатории, и (или) требования к их содержанию, порядку оформления (при необходимости) устанавливаются исполнителем в соответствии с требованиями действующего законодательства. При оказании услуг может использоваться электронный документооборот.

Раздел 2. Правила проживания в номерном фонде санатория

2.1. Термины и определения

Термины и понятия, используемые в настоящем разделе:

– «номер» – отдельное помещение санатория (несколько помещений), с отдельным санузелом, душевой кабиной (или без них), с мебелью, бытовой

техникой, оборудованием и инвентарём, предназначенное для временного проживания одного или нескольких лиц;

- «место в номере» («койко-место») – предоставляемая Гостям для проживания часть номера, с кроватью и другими предметами для индивидуального использования, с возможностью пользоваться имеющейся в номере и предназначенной для совместного пользования всеми проживающими в номере клиентами другой мебелью, бытовой техникой, приборами, оборудованием и т.п.;

- «оборудование номера» – имеющаяся в номере мебель, оборудование, бытовая техника, инвентарь, прочие принадлежности;

- «номерной фонд» – совокупность имеющихся в санатории номеров.

- «Гость отдыхающего» («сторонний гость») – лицо, не являющееся Го санатория, приглашённое им в свой номер (условия пребывания и правила поведения сторонних гостей в предоставленном клиенту номере распространяются также на других клиентов санатория).

2.2. Общие положения

Положения настоящего раздела регламентируют общие правила использования номерного фонда санатория при оказании услуг отдыхающим.

В номерной фонд входят отдельные номера с различным уровнем благоустройства (количество и размер комнат, наличие или отсутствие в номере санузла, душевой кабины), с мебелью, бытовой техникой, приборами, оборудованием и т.п.

При оказании услуг Гостям может предоставляться для проживания отдельный номер, или место в номере (койко-место). При предоставлении Гостю койко-места пользование мебелью, бытовой техникой, приборами, оборудованием, предназначенным для совместного пользования всеми проживающими в номере клиентами, должно осуществляться на принципах очерёдности, справедливости и взаимоуважения.

Перед заселением в номерной фонд все Гости (лица, которым при оказании услуг предоставляются номера или места в номерах для временного проживания) представляют администратору санатория документы, удостоверяющие личность и заполняют анкету клиента.

Гости – иностранные граждане и лица без гражданства предъявляют также миграционную карту.

Постановка иностранного гражданина на учет по месту пребывания в санатории (или снятие с учета) осуществляются в соответствии с действующим законодательством. Исполнитель в установленном порядке выдаёт Гостю –

иностранному гражданину отрывную часть уведомления в орган миграционного учета о прибытии в место пребывания (в санаторий).

В случаях, предусмотренных действующем законодательством, также осуществляется регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в санатории.

Перед заселением в номерной фонд каждый Гость знакомится под роспись с настоящими правилами, правилами пожарной безопасности, правилами пользования имуществом санатория, другими правилами, действующими в санатории, выполнение которых необходимо для оказания услуг с надлежащим качеством, обеспечения безопасности оказываемых услуг, соблюдения иных требований законодательства.

Представители несовершеннолетних отдыхающих, и (или) лица, их сопровождающие (взрослые), обязаны разъяснить им действующие в санатории правила безопасности, правила пользования оборудованием и бытовой техникой, правила проживания и правила оказания услуг, и обеспечить соблюдение несовершеннолетними этих правил. Несовершеннолетние Гости должны пользоваться имеющимся в номере оборудованием, бытовой техникой с ведома взрослых и под их присмотром.

Проживание в номерном фонде санатории несовершеннолетних лиц без сопровождения взрослых не допускается.

Исполнитель оставляет за собой право отказать Гостю в заселении в номерной фонд в следующих случаях:

- у Гостя в момент заселения отсутствует документ, удостоверяющий личность, или клиент отказывается предъявить его администратору санатория;
- у Гостя – иностранного гражданина отсутствует миграционная карта, либо истёк срок пребывания клиента в Российской Федерации, указанный в миграционной карте;
- Гость отказывается заполнить анкету (в том числе представить исполнителю необходимые документы и сведения);
- Гость в момент заселения находится в состоянии алкогольного или иного вида опьянения;
- Гость нарушает общественный порядок, нарушает законные права и интересы других клиентов, или совершает иные противоправные действия;
- если в случае допуска Гостя в номерной фонд (либо вноса в номерной фонд его багажа) явно будут нарушены санитарные, противопожарные и иные нормы и правила.

Гостю при заселении в номерной фонд санатория выдаётся карта гостя, которая является пропуском в санаторий строго на указанный в ней период времени. По требованию персонала санатория, отдыхающий при входе в санаторий вместе с картой гостя должен предъявить документ,

удостоверяющий личность. Карта гостя является собственностью исполнителя. При выезде из номерного фонда клиент обязан вернуть карту гостя исполнителю.

Для ограничения несанкционированного доступа третьих лиц в номер используется электронный ключ, который выдаётся Гостю, проживающему в номерном фонде, при входе в санаторий. При выходе из здания санатория Гость обязан сдать электронный ключ администратору санатория. В здании санатория Гость должен хранить электронный ключ лично и принимать все возможные меры для исключения его утраты или неправомерного завладения им третьими лицами. Передача клиентом электронного ключа от номера третьему лицу, включая Гостей клиента, запрещена. Электронный ключ является собственностью исполнителя. В случае утери или поломки ключа его стоимость подлежит возмещению.

Номера в номерном фонде санатория (места в номерах) предоставляются клиентам исключительно для проживания. Использование номеров клиентами для иных целей не допускается.

Перед заселением в номер производится его осмотр, проверка передаваемого клиентам оборудования, бытовой техники и инвентаря. Гостям разъясняются правила безопасности.

Гость несет ответственность за повреждение элементов отделки предоставленного номера, его мебели, оборудования, повреждение или утрату бытовой техники и другого имущества санатория, переданного Гостю, порчу белья, а также за причинение иного ущерба исполнителю или третьим лицам по вине отдыхающего, в соответствии с действующим законодательством и прейскурантом на порчу имущества санатория-профилактория.

В случае коммунальных и иных аварий, повреждения мебели, оборудования, которые невозможно быстро устранить, а также при возникновении иных нештатных ситуаций, при которых невозможно обеспечить безопасное и комфортное проживание Гостя в номере, ему может быть предложен для проживания другой свободный номер.

При проживании в номерном фонде санатория Гость должен соблюдать законные права и интересы других клиентов, соблюдать чистоту и порядок, бережно относиться к имуществу санатория и третьих лиц.

Уборка номера, включая вынос мусора, производится ежедневно один раз в день. Смена постельного белья и полотенец производится один раз в семь дней. Уборка и смена белья осуществляются с 8 до 18 часов, конкретное время уборки согласовывается с Гостем.

По приглашению отдыхающего, с ведома администратора санатория в номере с 8 до 23 часов (не более 2-х часов) могут находиться сторонние гости,

при условии соблюдения ими правил, действующих в санатории. По требованию администратора санатория, сторонний гость при входе в санаторий должен предъявить документ, удостоверяющий личность. Отдыхающие должны разъяснить своим гостям правила, действующие в санатории, и обеспечить соблюдение этих правил.

Отдыхающие должны также встретить своих гостей у входа в санаторий, а после посещения проводить их до выхода из санатория. Отдыхающим запрещается оставлять гостей одних в номере, а также передавать им карту Гостя и (или) электронный ключ от номера.

В случае если отдыхающему предоставлен не весь номер, а только койко-место в номере, нахождение в номере сторонних гостей допускается при согласии всех других проживающих в номере клиентов.

Количество сторонних гостей может быть ограничено администратором в случае, если пребывание в номере одновременно такого количества людей может привести к нарушению санитарных норм и правил, нанести вред имуществу санатория или третьих лиц, и (или) создать явный дискомфорт другим отдыхающим.

Отдыхающим и их гостям запрещается:

- хранить в номере (проносить в номер) легковоспламеняющиеся жидкости и материалы, пахучие вещества, оружие, наркотики, опасные химические, радиоактивные вещества, в том числе ртуть и приборы её содержащие;
- хранить в номере (проносить в номер) громоздкие или грязные вещи, если при этом могут быть нарушены правила пожарной безопасности, правила санитарии и иные правила, а также могут быть нарушены законные права и интересы других клиентов, в том числе причинен ущерб имуществу.
- держать в номере (проносить в номер) животных (включая птиц, рептилий, насекомых и т.д.);
- курить в номере и в других помещениях санатория (в том числе кальян, электронные сигареты, IQOS, и т.д.), а также использовать открытый огонь;
- употреблять наркотические вещества, распивать спиртные напитки;
- находиться в санатории в состоянии алкогольного, наркотического или иного вида опьянения;
- нарушать общественный порядок, покой и иные законные права и интересы других клиентов, совершать иные противоправные действия.

При уходе из номера Гость должен закрыть водозаборные краны, выключить все электроприборы (за исключением холодильника), выключить освещение, закрыть окна и балконную дверь, а также закрыть входную дверь в номер на замок. В случае неисправности замка Гость должен незамедлительно сообщить об этом администратору.

В случае обнаружения пропажи из номера личных вещей Гостя, документов, ценностей клиент обязан незамедлительно поставить в известность администратора и обратиться в полицию.

В случае обнаружения пропажи из номера имущества санатория Гость обязан незамедлительно поставить в известность администратора, сделать заявление в полицию.

Для сдачи номера (места в номере) Гость должен уведомить администратора санатория о выезда не менее, чем за 1 час до выезда. При выезде из санатория Гость должен сдать номер (место в номере) горничной или дежурному по этажу, забрать из номера все свои вещи сдать электронный ключ от номера и карту Гостя.

В случае отсутствия Гостя в номере по наступлении расчётного часа или времени выезда из санатория последний день оказания услуг Гостю, если номер не был сдан, исполнитель вправе считать, что Гость выехал из номера.

В этом случае приёмка номера осуществляется персоналом исполнителя комиссионно, с привлечением, по возможности, третьих лиц, после чего номер (место в номере) может быть предоставлено для проживания другому лицу.

Вещи Гостя, находящиеся в номере после их выезда (забытые вещи), в зависимости от возможности определения их принадлежности владельцу считаются потерянными или бесхозными вещами. Порядок учета, обращения (хранения) и (или) утилизации (уничтожения) забытых в номере вещей определяется исполнителем с учётом действующего законодательства.

2.3. Пользование оборудованием номерного фонда

Имеющаяся в номере мебель, оборудование, бытовая техника, инвентарь, прочие принадлежности (оборудование номера) должны использоваться Гостями строго по назначению, в соответствии с правилами пользования.

При каждом включении в розетку электрического прибора Гость должен осмотреть этот прибор, шнур электропитания и убедиться в отсутствии повреждений.

Если в процессе использования оборудования номера появляются любые признаки неисправности (повышенный или посторонний шум, запах дыма, нарушение функционала и т.п.), Гость должен немедленно прекратить пользоваться этим оборудованием, и сообщить о неисправности администратору. Самостоятельный ремонт оборудования номера, включая замену ламп в осветительных приборах, не допускается.

Использование в санатории электрических приборов отдыхающих не допускается, за исключением переносных компьютеров, мобильных телефонов и аналогичных маломощных устройств, заряжаемых от электрической сети.

Указанные приборы должны быть исправны. При уходе Гостя из номера эти приборы должны быть отключены от электрической сети. Категорически запрещается использование Гостям своих электронагревательных приборов (чайники, кипятильники, электроплиты и т.п.), а также удлинителей и тройников.

Гость несет всю ответственность за причинение любого вреда себе, исполнителю и третьим лицам вследствие использования своих электроприборов в санатории.

Перестановка мебели в номере, а также вынос имущества санатория из номера не допускается.

Раздел 3. Правила оказания гостиничных услуг.

3.1. Термины и определения

Термины и понятия, используемые в настоящем разделе:

- «гостиница» – часть помещений санатория, включая номерной фонд, предназначенные для оказания гостиничных и сопутствующих услуг;
- «гостиничные услуги» – комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем;
- «бронирование» – предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице заказчиком (клиентом);
- «расчетный час» – время, установленное исполнителем для заезда и выезда клиентов;
- «цена номера (места в номере)» - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.

3.2. Общие положения

Гостиница санатория относится к малым средствам размещения. Правила оказания гостиничных услуг в санатории соответствуют Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденным постановлением Правительства РФ от 09 октября 2015 г. №1085.

При оказании гостиничных услуг Гостю предоставляется для проживания номерной фонд санатория, а также оказываются другие сопутствующие услуги. Клиенты обязаны соблюдать правила проживания в номерном фонде санатория, а также правила предоставления сопутствующих услуг.

Номер (место в номере) предоставляется отдыхающим для проживания в срок, указанный в заявке на бронирование. При наличии свободных номеров

(мест в номерах), а также при отсутствии заключенных договоров с другими отдыхающими на предоставление этих номеров или брони на них, срок проживания Гостя в гостинице может быть продлён.

Предельный срок проживания, установленный для всех Гостей в гостинице, составляет 90 дней. Срок проживания в гостинице иностранных граждан может быть ограничен пределами их срока пребывания в Российской Федерации, указанного в миграционной карте.

Время заезда Гостя в гостиницу (заселения в номер) устанавливается с учётом времени выезда предыдущих Гостей, подготовки номера, проверки оборудования (при необходимости). Заселение Гостей в номер производится только после санитарной уборки номера (места в номере), и смены белья. Разница между временем выезда Гостя из номера и заездом следующего (готовности номера для заезда следующего клиента) не может составлять более 2 часов.

В гостинице установлен расчётный час – 10 часов дня по местному времени. Гость по наступлении расчётного часа последнего дня проживания обязан освободить номер (место в номере), а также забрать из номера всё своё имущество. Выезд Гостя из номера позднее расчётного часа допускается только по согласованию с исполнителем. В этом случае с Гостя взимается дополнительная плата, в соответствии с прейскурантом, утверждённым исполнителем.

Гость должен уведомить администратора гостиницы о своём намерении продлить срок проживания в гостинице (включая более позднее время выезда) не менее чем за 2 суток до наступления расчётного часа последнего дня пребывания.

При предоставлении номера родителям допускается проживание вместе с ними одного ребёнка в возрасте до 5 лет без предоставления ему отдельного спального места, если это не нарушает правила безопасности, санитарные и иные правила и нормы. Остальные дети, проживающие в номере с родителями, размещаются на отдельных местах.

Проживание в номере с родителями ребёнка без предоставления отдельного места в каждом случае должно быть согласовано с исполнителем.

При оплате полной стоимости многоместного номера Гость может проживать в нём один. Гостю также могут быть предоставлены для личного пользования несколько мест в номере (при условии их оплаты).

3.3. Оплата услуг

При посуточной оплате, в случае раннего заезда в гостиницу с 0 часов до установленного расчётного часа, взимается плата за проживание в размере

платы за половину суток стоимости номера (места в номере). Последним часом проживания считается тот час, в течение которого клиент сдал номер администратору санатория. Последний час проживания оплачивается Гостем в полном размере не зависимо от того, сколько минут прошло с начала его наступления до момента сдачи номера.

За проживание в номере вместе с родителями одного ребёнка в возрасте до 5 лет без предоставления ему отдельного спального места, если это проживание согласовано с исполнителем, плата не взимается. При предоставлении ребёнку до 5 лет отдельного места в номере оплата взимается на общих основаниях.

Услуги, оказываемые по просьбе Гостей, проживающих в гостинице, без взимания дополнительной платы:

- а) вызов скорой помощи, других специальных служб;
- б) пользование медицинской аптечкой;
- в) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- г) побудка к определенному времени;
- д) предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- е) вызов такси.

Прейскуранты, с указанием стоимости номеров, а также стоимости дополнительных платных услуг утверждаются исполнителем и доводятся до сведения отдыхающих, в том числе путём размещения на информационном стенде. Предоставление всех платных услуг осуществляется при условии 100% оплаты.

При выезде из гостиницы Гость должен полностью оплатить все оказанные исполнителем услуги (произвести окончательный расчёт).

3.4. Бронирование номеров (мест в номерах)

При наличии свободных мест и отсутствии ранее оформленной брони, гостиница может забронировать номер (место в номере) по одному из двух видов бронирования – гарантированному и негарантированному.

Бронирование считается действительным с момента получения заказчиком (клиентом) уведомления, содержащего сведения о наименовании исполнителя, заказчика, о Гостях (лицах, которым будут предоставляться гостиничные услуги), категории (виде) заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в гостинице, а также номера заявки на бронь.

Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

Заявки на негарантированное бронирование принимаются и подтверждаются администратором санатория по телефону. При негарантированном бронировании гостиница ожидает Гостя до 12 часов дня по местному времени, после чего бронь аннулируется.

Порядок гарантированного бронирования гостиничных номеров, включающий порядок приёма и подтверждения заявок, а также порядок отказа Гостя от гарантированного бронирования, утверждается исполнителем и доводится до сведения заказчика.

Заказчик (Гость) оплачивает исполнителю услуги по бронированию номера (места в номере) в соответствии с прейскурантом, утвержденным исполнителем, действующим на момент подтверждения заявки на бронирование от заказчика.

Раздел 4. Правила оказания санаторно-оздоровительных услуг.

4.1. Термины и определения

Термины и понятия, используемые в настоящем разделе:

- «оздоровительные услуги» – санаторно-оздоровительные и медицинские услуги, оказываемые Гостям в санатории на основании путёвок и курсовок;
- «путёвка» - документ, оформляемый исполнителем, дающий Гостю право на получение услуг в санатории, включая курс оздоровительных услуг, питание и проживание в санатории;
- «курсовка» – документ, оформляемый исполнителем, дающий Гостю право на получение услуг в санатории, включая курс оздоровительных услуг, а также питание в санатории, если питание входит в стоимость курсовки;
- «койко-день» – экономическая условная единица, равная суткам пребывания одного человека, занимающего спальное место (койку).
- холдинг ОАО «РЖД» – ОАО «РЖД» и его дочерние (зависимые общества), отношения с которыми в части оказания оздоровительных услуг регулируются договорами с ОАО «РЖД» или локальными нормативными актами ОАО «РЖД».

4.2. Общие положения

Оздоровительные услуги оказываются Гостям на основании оформленных исполнителем путёвок или курсовок по разработанным исполнителем

программам, предусматривающим получение клиентом гарантированного перечня услуг.

Медицинские услуги (в том числе процедуры и манипуляции) осуществляются в соответствии с имеющейся у исполнителя лицензией и правилами оказания медицинских услуг в санатории.

По желанию Гостя, при отсутствии противопоказаний, по назначению лечащего врача санатория и при наличии технической возможности Гостю могут быть оказаны дополнительные услуги сверх гарантированного по путёвке перечня услуг за отдельную плату.

В путевке на оказание оздоровительных услуг указывается:

- наименование и организационно-правовая форма исполнителя и его адрес;
- наименование структурного подразделения исполнителя, оказывающего услуги по путёвке, и его адрес;
- фамилия, имя, отчество клиента (потребителя);
- срок оказания услуг по путёвке;
- общая стоимость путёвки;
- часть стоимости путёвки, оплачиваемая клиентом;
- другая необходимая информация.

В случае отмены бронирования Потребителем (Гостем) путевки в Санаторий-профилакторий, стоимость первых суток не возвращается.

При уведомлении Исполнителя об отмене бронирования путевки по уважительной причине (заболевание, задержка в пути по не зависящим от владельца путевки причинам, смерть близкого родственника (муж, жена, родители, дети, в том числе усыновленные, опекаемые, оставшиеся без попечения родителей, полнородные и неполнородные (имеющие общих отца или мать) братья и сестры, дедушки, бабушки, внуки) Исполнитель может вернуть полную стоимость бронирования путевки по заявлению Потребителя (Гостя), в котором указываются причины отмены и к которому прилагаются подтверждающие их документы

Путёвки и курсовки на оказание оздоровительных услуг являются именными, услуги по ним оказываются только лицам, указанным в путёвке. Передача путёвки другому лицу не допускается.

При оказании оздоровительных услуг по путёвкам Гостям для проживания предоставляется номерной фонд санатория. Гостю предоставляется для проживания отдельный номер или место в номере в соответствии с характеристиками, указанными в путёвке.

По письменному заявлению Гостя и при наличии у исполнителя такой возможности (в том числе при наличии свободных мест) при заселении клиенту может быть предоставлен для проживания более комфортный номер (место в номере) по сравнению с указанным в путёвке. При этом Гость доплачивает

разницу стоимости за проживание в более комфортном номере в соответствии с прейскурантом, утвержденным исполнителем, действующем на момент фактического заселения клиента в номер.

При оказании услуг по курсовкам применяются правила, действующие в отношении услуг, оказываемых по путёвкам, за исключением правил проживания в номерном фонде санатория, если Гости в нём не проживают.

Гости обязаны соблюдать правила проживания в номерном фонде санатория.

4.3. Документы, предъявляемые клиентами при поступлении в санаторий

Гости, поступающие в санаторий, помимо путёвок (курсовок) предъявляют следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт, свидетельство о рождении);
- санаторно-курортную карту установленного образца №072/у-04 или 076/у-04;
 - медицинскую справку, выданную врачом лечебно-профилактического учреждения об отсутствии противопоказаний для отдыха (лечения) в санатории;
 - полис обязательного медицинского страхования;
 - лица, направленные для восстановительного лечения после пребывания в стационаре – выписку из истории болезни;
 - инвалиды – справку медико-социальной экспертизы об установлении соответствующей группы инвалидности;
 - при наличии льгот – справку, подтверждающую право на льготы;
 - лица, подвергшиеся воздействию радиации – удостоверение установленного образца;
 - иностранные граждане – миграционную карту.

Гости, которым стоимость путёвки полностью или частично оплачивает предприятие, входящее в холдинг ОАО «РЖД» предоставляют также:

- заверенную выписку из протокола решения соответствующей комиссии о выделении путёвки;
- работники предприятий холдинга «РЖД» – служебное удостоверение;
- неработающие пенсионеры – пенсионное удостоверение и справку с места нахождения на учёте в качестве бывшего работника холдинга ОАО «РЖД» (МПС России).
- члены семьи работника ОАО «РЖД» – копию удостоверения работника ОАО «РЖД» или справку с места работы работника ОАО «РЖД», удостоверяющую отношение последнего к указанному члену семьи; копию свидетельства о браке (или наличие соответствующей записи в паспорте).

После оказания услуг путёвки (курсовки) и необходимые медицинские документы остаются в санатории.

4.4. Санаторно-курортная карта

В предъявляемой Гостям при поступлении в санаторий санаторно-курортной карте формы №072/у-04 должно быть указано:

- название санатория;
- вид лечения (санаторно-курортное);
- сроки лечения по путёвке, номер путёвки;
- идентификационный номер в системе ОМС;
- код льготы для лиц, имеющих право на получение набора социальных услуг и реквизиты документа, удостоверяющего это право;
- диагноз заболевания в соответствии с МКБ-10 с указанием заболевания, для лечения которого направляется в санаторий (основного и сопутствующих заболеваний);

– результаты обязательного перечня диагностических исследований и консультаций специалистов, а также необходимых дополнительных исследований с указанием даты их проведения.

В перечень указываемых в санаторно-курортной карте обязательных диагностических исследований и консультаций специалистов, а также необходимых дополнительных исследований входят:

- клинический анализ крови и анализ мочи;
- электрокардиографическое обследование;
- рентгенологическое исследование органов грудной клетки (флюорография);
- при заболеваниях органов пищеварения – их рентгеноскопическое исследование (если с момента последнего рентгенологического обследования прошло более 6 месяцев) либо ультразвуковое исследование, эндоскопия;
- в необходимых случаях проводятся дополнительные исследования (определение глюкозы, остаточного азота крови, исследование глазного дна, желудочного сока, печёночные, аллергологические пробы и др.);
- при направлении в санаторий женщин по поводу любого заболевания обязательно заключение врача акушера-гинеколога, а для беременных – дополнительно обменная карта;
- справка-заключение психоневрологического диспансера при наличии в анамнезе больного нервно-психических расстройств;
- при основном или сопутствующих заболеваниях (урологических, кожи, крови, глаз и т.д.) – заключение соответствующих специалистов.

Необходимые документы для детей в возрасте до 14 лет:

- свидетельство о рождении;

- санаторно-курортная карта формы №076/у-04;
- справка о эпидблагополучии на день предшествующий заезду (не позднее 5 дней);
- анализ кала на яйца глист и энтеробиоз давностью не более 1 месяца;
- отметка в санаторной карте на педикулез и чесотку.

4.5. Сроки оказания услуг по путёвкам

Срок пребывания Гостя в санатории и оказания ему оздоровительных услуг указан в путёвке.

В случае прибытия Гостя в санаторий позднее установленного срока заезда срок действия путевки не продлевается. Количество гарантированных услуг (в том числе процедур) опоздавшим клиентам может быть уменьшено по организационно-техническим причинам.

4.6. Заселение клиентов в санаторий, выезд из санатория

Документы, необходимые для заселения Гостей в номерной фонд санатория оформляются в день заезда с 8 часов утра по местному времени в порядке очереди.

Заселение Гостей в номерной фонд производится после оформления документов в день заезда с 12 часов местного времени (при наличии подготовленного номерного фонда Гость может быть заселен в номер раньше).

Исчисление койко-дней нахождения Гостя в санатории осуществляется посуточно. В первый день оказания услуг санаторно-курортного лечения входит обед и ужин, в последний день – завтрак.

Заселение, проживание и выезд из номерного фонда санатория осуществляется в соответствии с правилами проживания в номерном фонде санатория, включая условия приёмки и сдачи номера при заселении и выезде клиента.

При временном выезде из санатория на срок больше суток клиент обязан письменно уведомить исполнителя.

Гостю при оказании оздоровительных услуг (в том числе по курсовке) выдаётся карта Гостя, которая является пропуском в санаторий строго на указанный в ней период времени.

4.7. Документы Гостя

При первичном осмотре лечащим врачом санатория оформляется история болезни (медицинская карта), в которую вносятся сведения о проведённом

лечении, процедурах, другая необходимая информация, а также подшивается санаторно-курортная карта.

В случае отсутствия у Гостя санаторно-курортной карты лечащий врач санатория вправе отложить назначение клиенту лечения, в том числе медицинских процедур, до предоставления клиентом санаторно-курортной карты.

После первичного осмотра лечащим врачом санатория Гостю выдаётся карта назначений утверждённой формы, в которой записываются диагноз и назначенные процедуры. Гость предъявляет карту назначений при прохождении лечебных (оздоровительных) процедур.

В историю болезни подшивается подписанное Гостем или его законным представителем в присутствии лечащего врача письменное информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство по установленной форме, а также другие необходимые документы.

При отказе Гостя от дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство медицинские услуги не оказываются.

По завершению оказания оздоровительных услуг Гостю выдаётся обратный талон санаторно-курортной карты и (или) выписка из истории болезни для предъявления в лечебно-профилактическое учреждение, выдавшее санаторно-курортную карту, с данными о проведенном обследовании и лечении, его эффективности, рекомендациями по дальнейшему лечению, а также режиму работы, питания и отдыха. Обратный талон санаторно-курортной карты (или выписка из истории болезни) заверяется подписями лечащего врача санатория и печатью исполнителя.

На руках у Гостя остаётся лист назначений, в котором указаны сведения о проведенном в санатории лечении. По заявлению Гостя ему также выдаётся справка установленной формы об оплате медицинских услуг для представления в налоговые органы Российской Федерации, а также копии иных документов.

Гость должен заблаговременно (не менее 3-х рабочих дней) уведомить лечащего врача о времени выезда из санатория для подготовки необходимых медицинских документов.

4.8. Распорядок дня клиента и оказание услуг

При оказании оздоровительных услуг Гостям санатория рекомендуется соблюдать следующий режим дня:

С 23.00 часов до 07.00 часов вход и выход из санатория ограничен.

По производственно-техническим причинам режим оказания лечебных процедур может быть скорректирован по инициативе исполнителя.

Для эффективного лечения отдыхающим необходимо своевременно являться на врачебные осмотры и выполнять все назначения лечащего врача санатория. Лечащий врач санатория в рамках оказания оздоровительных услуг назначает курс лечения по основному заболеванию, и, как правило, по одному из сопутствующих заболеваний, с учётом совместимости процедур.

Гости с хроническими заболеваниями, требующими регулярной медикаментозной поддержки, должны иметь у себя все необходимые для регулярного применения препараты.

Процедуры отпускаются отдыхающим только по назначению лечащего врача санатория в установленное время работы соответствующих медицинских кабинетов строго по времени, указанном в карте назначений. При опоздании на процедуру более чем на 5 минут или пропуске её в установленный день, отпуск этой процедуры не гарантируется. Перенос времени или дня отпуска медицинских процедур возможен только по согласованию с медицинским персоналом санатория, с учётом безопасности для здоровья Гостя при отпуске этой процедуры вкупе с другими оказываемыми клиенту услугами, а также с учётом наличия необходимых для этого организационно-технических возможностей.

При систематическом нарушении Гостем рекомендованного режима дня, пропуске медицинских процедур или невыполнении иных назначений лечащего врача, а также при возникновении риска наступления неблагоприятных последствий или нецелесообразности дальнейшего оказания медицинских услуг для достижения ожидаемого от них результата, назначения лечащего врача могут быть им отменены или скорректированы.

Гостю запрещается вмешиваться в управление медицинского процесса и отдавать какие-либо распоряжения медицинскому персоналу.

По текущим вопросам, связанных с оказанием медицинских услуг, клиентам следует обращаться к заместителю директора санатория по лечебной части, лечащему врачу или к главной медицинской сестре.

В случае нарушения настоящих Правил оказания услуг санатория работниками ОАО «РЖД» исполнитель вправе уведомить работодателя клиента.

Для оказания неотложной медицинской помощи при отсутствии лечащего врача необходимо обращаться в службу скорой медицинской помощи.

Для решения текущих вопросов, связанных с проживанием отдыхающих в санатории, Гостям следует обращаться к дежурному администратору санатория.

Директор санатория, его заместители ведут приём Гостей и других граждан в соответствии с установленным графиком.

4.9. Организация питания клиентов в санатории

Питание отпускается Гостям санатория по графику, указанному в карте питания, выдаваемой клиентам исполнителем. В карте питания также производятся отметки об отпуске питания. Питание не отпускается при отсутствии на руках у клиента карты питания.

Питание Гостей (приём пищи) осуществляется в зале сбалансированного питания ресторана «Свой манер» санатория строго в установленное время, указанное в карте питания:

Меню питания Гостей разрабатывается исполнителем самостоятельно, с учётом требований к организации диетического и (или) лечебного питания, показаний врача.

Предусмотренные меню блюда готовятся в необходимом количестве с учётом всех выданных Гостям карт питания. Приготовленные блюда, не полученные Гостями в установленное для приёма пищи время, отдыхающим не выдаются, и подлежат утилизации, в связи с ограниченным сроком их годности.

Гости не должны выносить из зала ресторана продукты питания, посуду и столовые приборы исполнителя.

При раннем заезде и позднем выезде питание оплачивается отдельно согласно меню ресторана. При досрочном выезде сухой паек взамен питания не выдается и в денежном эквиваленте не возмещается.

Раздел 5. Правила оказания медицинских услуг

5.1. Термины и определения

Термины и понятия, используемые в настоящем разделе:

– «медицинский блок» – часть санатория, в которой расположены медицинские кабинеты, оборудованные для приёма Гостей медицинским персоналом, оказания медицинских услуг, вспомогательные помещения.

5.2. Общие положения

Платные медицинские услуги предоставляются санаторием на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности.

5.3. Общий порядок оказания платных медицинских услуг

В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг исполнитель обязан предупредить об этом Гостя (заказчика). Без согласия Гостя (заказчика) исполнитель не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.

В случае если при предоставлении платных медицинских услуг потребуется предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни отдыхающего при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Отдыхающий (заказчик) обязан оплатить предоставленную исполнителем медицинскую услугу. Клиенту (заказчику) в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной бланк строгой отчетности (документ установленного образца)).

По желанию Гостя исполнителем медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

В случае если федеральным законом, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации предусмотрены обязательные требования к качеству медицинских услуг, качество предоставляемых платных медицинских услуг должно соответствовать этим требованиям.

Платные медицинские услуги предоставляются только при наличии письменного информированного добровольного согласия Гостя (законного представителя) на медицинское вмешательство и проведение физиотерапевтических процедур в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

Исполнитель предоставляет Гостю (законному представителю клиента) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

- о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;

- об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

Исполнитель обязан при оказании платных медицинских услуг соблюдать установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации и учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

5.4. Порядок оказания медицинских услуг в санатории

Медицинские услуги предоставляются Гостям в медицинском блоке санатория в соответствии с расписанием работы медицинских кабинетов и приёма медицинского персонала.

Вход отдыхающих в медицинский блок санатория в верхней одежде и без сменной обуви (или без обутых бахил), а также в грязной одежде не допускается. Гости, находясь в медицинском блоке, должны соблюдать чистоту.

В помещениях медицинского блока запрещается приём пищи, курение, употребление алкогольных напитков, приём наркотиков. Медицинские услуги не оказываются Гостям, находящимся в состоянии алкогольного или иного вида опьянения, с неадекватной реакцией, с другими признаками, не позволяющими гарантировать безопасность оказываемых услуг.

Медицинские услуги оказываются Гостям при отсутствии у них противопоказаний. Об известных отдыхающим противопоказаниях или возможных аллергических реакциях они должны уведомить медицинский персонал санатория до начала оказания медицинских услуг.

Для проведения медицинских процедур Гости должны явиться за 5-10 минут до их начала, иметь при себе, в необходимых случаях, простынь, полотенце, другие принадлежности. В целях безопасности отдыхающие при нахождении в процедурном кабинете должны выключить имеющиеся у них мобильные телефоны и другие устройства, являющиеся источником электромагнитного или иного вида излучения.

При приёме процедур Гости должны спокойно сидеть или лежать, не разговаривая без необходимости.

После принятия лечебной процедуры рекомендуется отдохнуть 5-10 минут от любых нагрузок. Необходимо также соблюдать установленный интервал между приёмом процедур. С целью профилактики обезвоживания и истощения организма рекомендовано соблюдать питьевой режим 2-2,5 литра воды в сутки и своевременный приём пищи.

При плохом самочувствии, а также при появлении во время приёма процедуры чувства дискомфорта, неприятных ощущений и т.п. Гостю следует незамедлительно сообщить об этом медицинскому работнику.