УТВЕРЖДЕНЫ

Приказом Санатория Тесна

№ « » от « » 201 г.

**ПРАВИЛА**

**пребывания и предоставления санаторно-курортных услуг в санатории**

**1.Прием, пребывание и отъезд Клиентов.**

1. Прием и санаторно-курортное обслуживание в санатории осуществляется только на основании приобретенных санаторно-курортных путевок различных категорий.

2. Санаторно-курортная путевка гарантирует прием только лица, указанного в путевке. Путевка не может быть поделена (на других членов семьи) или передана другому лицу без согласования с администрацией санатория.

3. В стоимость путевок, в зависимости от категорий, включается проживание, питание, лечение (по назначению врача) или только проживание и питание, согласно указанному в путевке.

4. По прибытии в санаторий путевка сдается администратору санатория с предъявлением паспорта (для детей - свидетельства о рождении и медицинских справок).

5. Лица, которым по характеру заболевания пребывание в санатории противопоказано, на лечение не принимаются.

6. Путевка действительна только на указанный в ней срок. Прибытие с опозданием без уважительной причины не дает права на продление путевки. День заезда и день отъезда засчитываются как полные оплачиваемые дни, при прибытии позже расчетного часа или выбытии ранее расчетного часа.

7. Переход в другой номер осуществляется по согласованию с администрацией санатория; переход в номер другой категории - с разрешения администрации, после перерасчетов.

8. При опоздании без уважительной причины более, чем на одни сутки и отсутствии извещения об этом, путевка отпускается в свободную продажу, а неиспользованная путевка подлежит переносу на более поздний срок только по согласованию с администрацией санатория и только при наличии свободных мест, с перерасчетом цен.

9. За неиспользованные дни, по не зависящим от санатория причинам, в связи с опозданием или досрочным выездом, стоимость услуг (проживание, питание, лечение), которыми Клиент не сумел воспользоваться, подлежит возврату в соответствии с правилами санатория, утвержденными генеральным директором (по уважительной документально подтвержденной причине производится возврат либо перенос срока путевки; неприбытие либо выбытие без уважительной причины не дает права на возврат денежных средств).

10. В санатории установлен единый расчетный час и часы заезда (выезда). Не менее, чем за 1 (одни) сутки до истечения времени пребывания в санатории Клиент информирует службу размещения о дате и времени предполагаемого выезда. В назначенное время к Клиенту подойдет горничная либо дежурный администратор и примет номер, после чего в талоне на проживание поставит отметку. При выходе (выезде) из санатория талон на проживание сдается в службу обеспечения внутреннего распорядка (охрана). В день окончания проживания Клиент обязан освободить номер к расчетному часу или доплатить за дальнейшее пребывание в нем, при наступившей брони другого лица освободить номер (при наличии свободных мест перейти в другой номер, предложенный администрацией санатория).

11. Отсутствие билетов на обратную дорогу не является основанием для продления сроков путевки, при невозможности санатория предоставить места для проживания.

12. После окончания срока путевки (срока заезда) или досрочного отъезда Клиент обязан сдать номер ответственному лицу санатория. Клиент также обязан сдать ключи от номера администратору санатория. При отъезде Клиенту выдается обратный талон, оформленный в установленном законодательством РФ порядке.

13. Клиент обязан в полном объеме до выезда оплатить платные услуги санатория, не входящие в стоимость путевки, в т.ч. услуги телефонной связи, а при нанесении материального ущерба санаторию компенсировать его.

14. В дни государственных праздников процедуры, как правило, не отпускаются.

**2.Ответственность за нарушение санаторно-курортного режима и условий пребывания в санатории**

1. Находясь на лечении либо отдыхе в санатории, Клиент обязан соблюдать правила общежития, уважать правила санатория и права отдыхающих, соблюдать санаторно-курортный режим. За неоднократные грубые нарушения санаторно-курортного режима и правил поведения, установленных в санатории (в том числе Клиент может быть досрочно выписан из санатория без компенсации стоимости неиспользованных дней, а также подвергнут ответственности в виде выплаты реально понесенных убытков санаторию, вызванных указанными нарушениями.

2. В санатории запрещено проживание Клиентов в номерах санаториев с животными. В случае прибытия Клиента в санаторий с животным (ыми) ему будет отказано в размещении, а в случае обнаружения факта проживания Клиента в номере санатория с животным(ыми), санаторий имеет право досрочно выписать Клиента из санатория без компенсации ему стоимости неиспользованных дней по путевке.

3. Пользование электрокипятильниками в номере, курение на территории санатория (включая все помещения и прилегающую территорию) запрещены (за исключением специально отведенных для этого мест и помещений), исходя из требований пожарной безопасности. Не допускается злоупотребление спиртными напитками. После неоднократных (двух и более раз) предупреждений о недопустимости злоупотребления спиртными напитками, санаторий оставляет за собой право досрочно выписать Клиента без компенсации стоимости неиспользованных дней. Уходя из номера, Клиент обязан не оставлять открытыми двери, окна, водопроводные краны, выключать свет и телевизор. Клиент несет материальную ответственность при наступлении событий, вызванных несоблюдением этих требований.

4. 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, при этом сумма расходов санатория составляет 1 500 рублей.

5. При отдыхе с детьми родители несут гражданско-правовую, а также любую другую предусмотренную законодательством ответственность за несовершеннолетних детей. Они обязаны сопровождать детей до 12 лет на лечебные процедуры, в столовую, на культурно-развлекательные мероприятия, следить за детьми при играх на детских площадках.

6. Клиент 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.

7. Санаторий оставляет за собой право сообщить по месту работы отдыхающего, прибывшего в санаторий по путевке предприятия, о нарушении им требований п.п. 1, 4 ч.2 настоящих Правил.

**3. Прочие условия.**

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

2. Санаторий не несет материальной ответственности за имущество Клиента, за исключением имущества, сданного ему на хранение.

3. В случае направления в санаторий Клиентов юридическим лицом, 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, доверенности и т.д.).

**ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН 23 февраля 2013 года N 15-ФЗ**

**«ОБ ОХРАНЕ ЗДОРОВЬЯ ГРАЖДАН ОТ ВОЗДЕЙСТВИЯ ОКРУЖАЮЩЕГО ТАБАЧНОГО ДЫМА И ПОСЛЕДСТВИЙ ПОТРЕБЛЕНИЯ ТАБАКА»**

Статья 12. Запрет курения табака на отдельных территориях, в помещениях и на объектах

1. Для предотвращения воздействия окружающего табачного дыма на здоровье человека запрещается курение табака:

1) на территориях и в помещениях, предназначенных для оказания образовательных услуг, услуг учреждениями культуры и учреждениями органов по делам молодежи, услуг в области физической культуры и спорта;

2) на территориях и в помещениях, предназначенных для оказания медицинских, реабилитационных и санаторно-курортных услуг;

**Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях**

**(в редакции Федерального закона № 274-фз от 21.10.2013 г.)**

Статья 6.24. Нарушение установленного федеральным законом запрета курения табака на отдельных территориях, в помещениях и на объектах.

1. Нарушение установленного федеральным законом запрета курения табака на отдельных территориях, в помещениях и на объектах, за исключением случаев, предусмотренных частью 2 настоящей статьи, -

влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от пятисот до одной тысячи пятисот рублей.

2. Нарушение установленного федеральным законом запрета курения табака на детских площадках -

влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от двух тысяч до трех тысяч рублей.

**Просим соблюдать правила пожарной безопасности.**

- Не пользуйтесь в номере электронагревательными приборами (кофейниками, утюгами, кипятильниками), если это не предусмотрено перечнем услуг санатория.

- Уходя из номера, не забывайте выключить электроприборы: телевизор, кондиционер, лампы освещения.

- Напоминаем Вам, что опасно накрывать включенные торшеры и настольные лампы предметами из горючих материалов.

- Надеемся, что Вы не будете курить, лежа в постели, и оставлять непогашенные сигареты. Это крайне опасно.

- Отдыхающим запрещается курить в помещениях и на территории санатория, согласно ФЗ №15 от 23.02.2013 г.

- Недопустимо приносить и хранить в номере пожароопасные вещества и материалы.

В случае пожара в Вашем номере:

- Немедленно сообщите о случившемся в службу обеспечения внутреннего распорядка (охрана) (внутренний номер телефона 4440, либо городской 01 (пожарная часть)) или любому представителю администрации.

- Если ликвидировать очаг горения своими силами не представляется возможным, выйдите из номера и закройте дверь, не запирая ее на замок.

- Покиньте опасную зону и действуйте по указанию администрации или пожарной охраны.

В случае пожара вне номера:

- Немедленно сообщите о случившемся в службу обеспечения внутреннего распорядка (охрана) (внутренний номер телефона 4440, либо городской 01 (пожарная часть)) или любому представителю администрации.

- Покиньте Ваш номер после того, как закроете окна и двери, выйдите из здания.

- Если коридоры и лестничные клетки сильно задымлены и покинуть помещение не представляется возможным, оставайтесь в Вашем номере, открыв настежь окна. Закрытая и хорошо уплотненная дверь может надолго защитить Вас от опасной температуры. Чтобы избежать отравления дымом, закройте щели и вентиляционные отверстия полотенцами или постельными принадлежностями, смоченными водой.

- Постарайтесь сообщить любым возможным способом администрации о своем местонахождении.

- С прибытием к месту происшествия пожарных, подойдите к окну и подайте знак об оказании Вам помощи. Переждать пожар можно на балконе, при этом необходимо закрыть за собой балконную дверь.

**ИНСТРУКЦИЯ ПО БЕЗОПАСНОСТИ (АНТИТЕРРОР)**

Уважаемые отдыхающие! Ваша безопасность зависит от Вашей бдительности!

- При обнаружении посторонних предметов (пакетов, свертков, коробок, сумок), поинтересуйтесь, чьи они.

- Ни в коем случае не трогайте посторонние предметы.

- Если предметы «бесхозные», зафиксируйте время их обнаружения и сообщите любому сотруднику санатория.

- При обнаружении «бесхозных» предметов в транспорте, перевозящем Вас, не трогайте предметы руками, а сообщите водителю.

С настоящими правилами (содержащимися на 2(двух) листах) ознакомлен(а)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_