



Инновационная клиника «Академия Здоровья»

Общество с Ограниченнной Ответственностью «Здравницы Забайкалья»

ИНН 7524188553 КПП 752401001 ОГРН 1197536006326
672525, Забайкальский край, Читинский район, с. Кука, ул. Курортная, д. 36.
Тел. 8 (3022) 40-19-40, Факс 8(3022) 40-19-40

ПРИКАЗ

12 мая 2023 года

г. Чита

№57

«Об утверждении Правил предоставления санаторно-курортных услуг и пребывания в ООО «Здравницы Забайкалья» (Экокурорт «Кука»)»

В целях обеспечения порядка и комфортного пребывания гостей
экокурорта «Кука»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемые Правила предоставления санаторно-курортных услуг и пребывания в ООО «Здравницы Забайкалья» (Экокурорт «Кука»);
2. Назначить ответственным за внедрение и реализацию утвержденных правил исполнительного директора Л.А.Шипицина;
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор



С.О. Давыдов

Исп.: Ж.О.Вихарева

Утверждено
Приказом ООО «Здравницы
Забайкалья»
от «11 05 2023 г. № 57

ПРАВИЛА
предоставления санаторно-курортных услуг и пребывания
в ООО «Здравницы Забайкалья»
(экокурорт «Кука»)

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны на основании Конституции Российской Федерации, Гражданского кодекса Российской Федерации, Федерального закона Российской Федерации от 18.07.2006 № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ», Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085, Федерального закона от 21.11.2011 года №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и иных нормативно-правовых документов регламентирующих вопросы деятельности лечебно-оздоровительных учреждений, с учетом состояния материально-технической базы ООО «Здравницы Забайкалья» (далее также – экокурорт «Кука», экокурорт).

1.2. Настоящие Правила и иные правила, действующие в экокурорте, обязательны для исполнения всеми отдыхающими (далее – Гостями), проживающими в экокурорте. Гость при заезде (заселении) в экокурорт обязан ознакомиться со всеми, действующими на территории экокурорта Правилами, ознакомить с ними своего ребенка (в случае проживания в экокурорте с детьми в возрасте от 04 до 14 лет) и проживания в экокурорте с соблюдением их. Действующие правила находятся в свободном доступе на официальном сайте экокурорта www.eco-kuka.ru и на стойке Службы приема и размещения в Шале № 6 Монте - Роза (Reception).

1.3. Основной деятельностью экокурорта является организация и осуществление профилактики заболеваний, лечение и реабилитация Гостей, прибывших в экокурорт.

2. Бронирование номеров

2.1. Гость самостоятельно формирует заявку на бронирование санаторно-курортных или гостиничных услуг и направляет ее в адрес Экокурорта одним из следующих способов:

- путем заполнения электронной формы «Online-бронирование» на официальном сайте Экокурорта www.eco-kuka.ru;
- по телефону: 8(3022)210-911;
- через мессенджеры: Whatsapp, Телеграмм 8-924-811-99-11;

2.2. Для бронирования Гостю необходимо предоставить первичную информацию: ФИО, дата рождения и номер телефона.

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

2.4. Экокурорт подтверждает бронирование номера путем выставления счета на оплату. После того как бухгалтерия подтвердит поступление денежных средств на счет организации, Гостю направляется документ об подтверждении бронирования. Оплачивая счет, Гость подтверждает свои намерения и соглашается с условиями бронирования, размещению в конкретных номерах могут учитываться при бронировании. Право выбора корпуса, этажа, номера комнаты, наличие кроватей в номере (две односпальные или одна двуспальная) предоставляется гостю, остается за экокурортом. Заселение Гостя в конкретный номер осуществляется при наличии такой возможности.

2.5. Авансовый платеж при бронировании номера вносится Гостем в сроки, указанные в выставленном экокурортом счете на оплату, а именно: если бронирование за неделю до заезда - оплата в течение суток, бронирование за две недели - оплата за неделю до заезда, бронирование за месяц – оплата за две недели до заезда, если бронирование больше, чем за месяц до заезда - оплата 50% в течение недели, а оставшаяся сумма вносится за две недели до заезда. А также в соответствии с условиями действующих специальных предложений, информация о которых размещается на сайте экокурорта.

2.6. В случае, если Гостем не внесен авансовый платеж в установленный срок, бронирование автоматически аннулируется, а просроченный к оплате счет утрачивает свою силу.

2.7. При бронировании номера Гостем, являющимся юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем, условия, размер, сроки внесения авансового платежа, а также иные условия бронирования, могут отличаться от указанных в настоящих Правилах и определяются договором с заказчиком.

2.8. При отказе от брони по личным причинам, не зависящим от экокурорта:

- необходимо предоставить информацию не менее чем за сутки до даты заезда, для 100% возврата денежных средств. Если гость предупреждает об отказе в день заезда, экокурорт вправе удержать сумму суточного прибывания в курорте с одного человека.

- возврат денежных средств осуществляется тем же способом, что и производилась оплата (наличным или безналичным расчетом по расчетному счету).

- для возврата денежных средств необходимо написать заявление в санатории по адресу: с. Кука, ул. Курортная, 36, или в представительстве экокурорта по адресу: г. Чита, ул. Коханского, 13, строение 3. В заявлении указывается сумма возврата, способ и причина.

3. Порядок регистрации, заселения и выезда

3.1. При заселении на экокурорт необходимо при себе иметь документ, удостоверяющий личность (паспорт), детям до 14 лет – свидетельство о рождении, санаторно-курортную карту форма 072/у (если Гость едет с лечением), справку или отметку в пакете документов об отсутствии контакта с больным COVID-19 в течении предшествующих 14 дней, выданную медицинской организацией не позднее, чем за 3 дня до отъезда (справка об эпидокружении). При заселении с Гостем заключается соответствующий договор. Экокурорт вправе отказать в размещении Гостям при отсутствии у них документов, удостоверяющих личность.

3.2. Прием иностранных граждан на экокурорт осуществляется при наличии следующих документов: заграничный паспорт, миграционная карта, виза для стран, в которых требуется оформления визы, оформленная в соответствии с действующим законодательством РФ, документ о регистрации по месту пребывания (в случае, если иностранный гражданин пребывает на территории РФ длительное время), вид на жительство лица без гражданства, документ временно удостоверяющей личность, разрешение на временное проживание лица без гражданства. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в санатории и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации». Экокурорт вправе отказать в размещении Гостям при отсутствии у них документов, подтверждающих их законное нахождение на территории РФ, в соответствии с Федеральным законом от 18.07.2006 № 109-ФЗ.

3.3. Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания на экокурорте осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденным

Постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. № 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 прибывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации».

3.4. Предоставляя документы, Гость дает свое согласие экокурорту на сбор, хранение, обработку и уничтожение своих персональных данных по истечении 2-х лет (в целях, установленных законодательством РФ).

3.5. При предоставлении услуг на экокурорте действует единый расчетный час – 14:00 часов текущих суток по местному времени; заезд после 14 часов, выезд в 12 часов. Обед, в день заезда, за дополнительную оплату, если заселение по вине Гостя после указанного расчетного часа. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

3.6. Заселение на экокурорт производится после внесения Гостем оплаты за весь предполагаемый период пребывания, если иное не оговорено в договоре.

3.7. После оформления Гость получает у администратора службы приема и размещения электронный ключ-карту (действует с момента заселения до 12:00 дня выезда), являющийся пропуском на территорию экокурорта, в номер, в корпус, в зал реабилитации, логин и пароль для регистрации в сети Wi-fi (который действует до момента выезда), карту экокурорта, талоны на питание.

3.8. В случае позднего прибытия Гостя, в дни, следующие за датой заезда на экокурорт, не гарантирует размещение Гостя в указанной при бронировании категории номеров. Перенос сроков заезда Гостя возможен только при наличии такой возможности.

3.9. В отдельных случаях при наличии у Гостя абсолютных медицинских противопоказаний к санаторно-курортному лечению, возможен перевод на оказание оздоровительных услуг по решению врачебной комиссии экокурорта, с последующим перерасчетом стоимости услуг.

3.10. При выезде из экокурорта, Гостю необходимо уведомить Службу приема и размещения не позднее, чем за 30 (тридцать) минут до отъезда, освободить номер, произвести окончательный расчет за предоставленные услуги в службе приема и размещения, вернуть ключ-карту.

3.11. Приемка номера осуществляется в процессе выезда гостя.

3.12. Гости, прибывшие в экокурорт с детьми, должны соблюдать настоящие Правила пребывания в экокурорте.

3.13. Дети до 18-ти лет размещаются на экокурорте согласно утвержденным тарифам в зависимости от возраста ребенка.

4. Порядок проживания на экокурорте

4.1. Отдыхающие на экокурорте должны бережно относиться к имуществу и оборудованию экокурорта, соблюдать чистоту, порядок и тишину.

4.2 Отдыхающим на экокурорте запрещается:

- пользоваться электронагревательными приборами (кипятильниками, утюгами и т.п.), не разрешенными к использованию администрацией и не предусмотренными комплектацией номера;
- оставлять без присмотра несовершеннолетних детей, допускать их нахождение без взрослых на лестничных площадках, на улице, а также оставлять в номере в своё отсутствие посторонних лиц, передавать им ключ от номера;
- хранить в номере горючие легковоспламеняющиеся вещества и материалы, оружие, вещества и предметы, запрещенные Федеральным законом;
- распивать спиртные напитки, употреблять наркотические, токсические вещества в номере, тем самым нарушая покой совместно проживающих лиц и лиц, проживающих в соседних номерах, появляясь в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения в коридорах, на лестничных площадках, в кабинетах врачей, на лечебных процедурах, в кафе экокурорта, на территории экокурорта в целом;
- содержать в номере животных или птиц;
- покидать территорию экокурорта без предупреждения администрации экокурорта;
- оскорблять и грубо обращаться к обслуживающему персоналу и работникам экокурорта;
- включать телевизор со слышимостью вне пределов номера;
- выбрасывать мусор из окон и балконов;
- приглашать на экокурорт гостей без согласования с руководством экокурорта;
- принимать и оставлять гостей на ночь;
- курить в номере, помещениях и иных не установленных местах, согласно Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;
- передвигать мебель в номере без согласования с администрацией экокурорта;
- выносить посуду из кафе «Сальвия»;
- нарушать тишину с 22:00 часов до 06:00 часов;

- собирать на территории экокурорта растения, травы, ягоды, грибы, вносить их в номера. Заламывать отростки комнатных и уличных растений, деревьев, кустарников.
- проводить видео и аудиосъемки в служебных и медицинских помещениях учреждения (кабинеты медицинского назначения для проведения процедур).
- прикармливать животных, зашедших на территорию экокурорта.
- самостоятельно устранять возникшие неполадки в использовании электросети, электрооборудования, водопровода, канализации, сантехники и других предметов, составляющих хозяйство экокурорта;
- пользоваться второй кроватью в двухместном номере, пред назначенной для подселения Гостей, за исключением полного выкупа номера.

4.3. Отдыхающие в санатории обязаны:

- соблюдать настоящие Правила внутреннего распорядка, лечебно-охранительный режим экокурорта;
- выполнять законные требования, предъявляемые сотрудниками экокурорта;
- соблюдать требования, предъявляемые к санитарному состоянию номера;
- бережно относиться к имуществу экокурорта;
- уважать человеческое достоинство, личную и имущественную неприкосновенность работников экокурорта и проживающих;
- возмещать причиненный материальный ущерб;
- покидая номер, выключить краны холодного и горячего водоснабжения, освещение, телевизор, закрыть окна и номер;
- соблюдать правила противопожарной безопасности;
- при выезде из Санатория сдать администратору занимаемый номер или место, вернуть ключ.
- за нарушение правил пребывания и утвержденных положений на экокурорте, проживающий может быть досрочно выписан из санатория; а также подвергнут ответственности в виде выплаты реально понесенных убытков ООО «Здравницы Забайкалья».

4.4 Территория экокурорта, входы, внутренние лестницы и холлы контролируются видеокамерами. Вся информация регистрируется, записывается на цифровые носители и хранится с соблюдением необходимых требований. Видеонаблюдение осуществляется в целях безопасности Гостей, их имущества и имущества экокурорта. Заселяясь на экокурорт, гость соглашается с использованием в помещениях экокурорта систем видеонаблюдения.

4.5 Уборка в номерах осуществляется ежедневно, смена постельного белья осуществляется один раз в пять дней. Полотенца меняются по мере необходимости. Если Гость желает, чтобы его не беспокоили, он может повесить на наружную ручку двери табличку с надписью «Не беспокоить!», которая входит в оснащение номера.

4.6 Уполномоченные сотрудники экокурорта вправе заходить в

помещение номера, во время отсутствия Гостя, в случае производственной необходимости.

4.7 Книга отзывов и предложений находится на ресепшен и предоставляется по первому требованию Гостя. Отзывы и предложения, оставленные Гостем, рассматриваются не позднее одного месяца со дня составления соответствующей записи.

5. Предоставляемые услуги

5.1. Экокурорт предоставляет санаторно-курортные, медицинские, оздоровительные услуги в соответствии с разработанными программами, услуги питания, культурно-развлекательные и иные услуги.

5.2. Оказание платных медицинских услуг осуществляется в соответствии с Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утв. Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. № 1006) и договорам на их оказание.

5.3. С информацией о дополнительных услугах экокурорта, режиме и порядке работы кафе, графиком работы врачей, медицинских кабинетов, порядке и времени оказания иных услуг Гости могут ознакомиться на информационных стендах, официальном сайте экокурорта в сети Интернет www.eco-kuka.ru, а также у администраторов корпуса.

5.4. Режим работы экокурорта:

5.4.1. График работы врачей:

Понедельник - воскресенье 09.00 – 18.00, обед с 13-14:00

5.4.2. График работы поликлиники:

ежедневно с 09-00 до 18-00, обед с 13-14:00

5.4.3. График работы СПА-центра: ежедневно с 09-00 до 17-30,

обед 13.00-14.00

Общие правила приема процедур:

- Приходить на процедуры без опозданий за 5-10 минут до назначенного времени.
- При приеме процедур рекомендуется – не разговаривать, не пользоваться мобильными средствами связи.
- При неприятных ощущениях, плохом самочувствии во время процедуры, сообщить медсестре или врачу.
- После процедуры рекомендуется отдохнуть не менее 10-15 минут.
- В случае опоздания процедура не отпускается, либо переносится на другое время при наличии свободных мест.

5.4.4. График работы кафе «Сальвия»

8-00 до 09-00 - завтрак

13-00 до 14-00 обед

Для прибывающих в этот день обед до 15-00

15-30 до 16-00 полдник

18-00 до 19-00 ужин

Питание в санатории диетическое, 4-разовое. В течение всего периода пребывания питание в столовой отпускается только в установленное время.

5.4.5. График работы службы приема и размещения-круглосуточно.

5.4.6. График работы администрации:

Понедельник-пятница с 9-00 до 18-00;

Выходной — суббота, воскресенье и праздничные дни.

5.4.7. Экокурорт может оказывать Гостям иные дополнительные услуги по его желанию за плату в соответствии с утвержденным перечнем и прейскурантом.

5.4.8. При посещении занятий по лечебной физкультуре – кинезитерапии, (групповых/индивидуальных), выполнять упражнения в соответствии с указаниями инструктора, проводящего занятия, не допускать отклонений при выполнении упражнений, быть внимательным, проявлять должную меру осторожности и осмотрительности при занятиях по ЛФК; быть вежливым, не мешать заниматься другим отдыхающим на групповых занятиях в зале кинезитерапии. В случае возникновения трудностей при выполнении упражнений на тренажерах, прекратить выполнение упражнения (упражнений), либо отказаться от выполнения упражнения на начальной стадии.

5.4.9. Экокурорт предоставляет Гостю без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- пользование сетью Wi-Fi;

- пользование гладильными принадлежностями;

- круглосуточный пост медицинской сестры;

- пользование аптечкой с набором медикаментов первой необходимости;

- предоставление минеральной воды (бювет находится в СПА-центре), кулер с питьевой водой в 6 шале на каждом этаже, в 5 шале (1 этаж), в СПА-центре, в 8 шале.

- услуги детской комнаты, детская кроватка, стульчик для кормления в зале питания кафе «Сальвия»;

- культурно – досуговые и спортивные мероприятия.

6. Обеспечение сохранности имущества

6.1. Экокурорт не несет ответственность за сохранность ценных вещей Гостя, если они не были приняты экокурортом на хранение.

6.2. В случае обнаружения забытых вещей экокурорт принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, экокурорт оставляет вещи на ответственное хранение (период хранения 3 месяца).

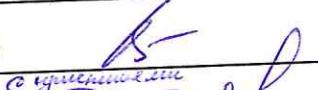
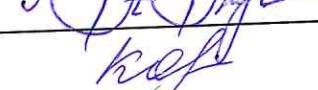
6.3. Администрация экокурорта оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае долгого отсутствие Гостя, шума из номера, задымления, затопления, наличия неисправного сантехнического оборудования, для выполнения срочные ремонтных работ, а так же в случае нарушения Гостем настоящих Правил пребывания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

6.4. Экокурорт не несет ответственности за противоправные действия третьих лиц; за несчастные случаи и травмы, произошедшие по вине отдыхающего во время его пребывания в экокурорте, в том числе с сопровождающими его лицами, за любые медицинские расходы, возникшие в результате несчастных и других страховых случаев; за безопасность отдыхающего, находящегося за пределами территории экокурорта.

6.5. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, экокурорт и Гость руководствуются действующим законодательством РФ.

Лист согласования к приказу «Об утверждении Правил предоставления санаторно-курортных услуг и пребывания в ООО «Здравницы Забайкалья» (Экокурорт «Кука»)»

«СОГЛАСОВАНО»

Фамилия, инициалы	Дата	Подпись	Должность
Ж.О.Вихарева	10.05.23		Рук. по администрат. шт. ир. отд. ОВ
А.И.Морицан	10.05.2023		Засл. по шер. гаеву
Е.Д.Козачек	14.04.23		Засл. по шер. гаеву
Л.А.Шипицын	14.04.23		Испол. нач. директор

Буранов А.А 18.04.2023  и.о. ОДВ.Р