



ООО «Курортная Клиника»

ИНН 2628059183, ОГРН 1182651013874

357703, Ставропольский край, г. Кисловодск, ул. Кирова, д. 1

### Приказ

04 ноября 2022г.

№ 03

г. Кисловодск

*О введении в действие Правил оказания услуг, оказываемых в ООО «Курортная Клиника»*

На основании Гражданского кодекса РФ, Закона «О защите прав потребителей» №2300-1 от 7 февраля 1997г., Федерального закона от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» утвержденных Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012г. №1006, «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ» утвержденных Постановления Правительства РФ от 9 октября 2015г. №1085,

**приказываю:**

1. Утвердить Правила оказания услуг, оказываемых в ООО «Курортная Клиника».
2. Ввести правила в действие с 07.11.2022 года.
3. Управляющему службы приема и размещения Чипиль А.А. обеспечить размещение Правил на информационных стендах, стойках, а также менеджеру по маркетингу Плыгуновой Н.А. на официальном сайте клиники.
4. Общий контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Генеральный директор

Будрин А.С.

1. нормативным актом обязательным для исполнения во время пребывания в ООО «Курортная Клиника»
2. ООО «Курортная Клиника» предоставляет гостю пакеты услуг: перечень предоставления услуг в соответствии с разработанными клиникой программами на основании договора на оказание услуг, заключенных между Клиникой и Гостем.
3. Стоимость медицинских и гостиничных услуг, определяется на основании, утвержденных в Клиники прейскурантов цен, действующих на день заезда (день поселения). В случае изменения цены в момент пребывания, перерасчет стоимости услуг не производится, за исключением случая, указанного в п.18 настоящих Правил.

Стоимость услуг зависит от категории номера, программы лечения, срока пребывания.

С согласия Гостя Клиника вправе оказывать дополнительные услуги на платной основе.

Стоимость медицинских услуг и иных сервисных услуг, определяется на основании, утвержденных прейскурантов цен, действующих на день заключения договора.

4. Цены на все услуги, оказываемые ООО «Курортная клиника», подлежат опубликованию на официальном сайте, а также доводятся до сведения потребителей размещения на информационных стендах (стойках).
5. Проведение акций посредством введения специальных предложений о стоимости и объеме услуг, оформляется приказом руководителя. Условия и порядок проведения акций публикуется на официальном сайте Клиники **vertebra.clinic**
6. С 01.05.2018г. на территории Ставропольского края введен курортный сбор.

Взимание курортного сбора осуществляется при оплате стоимости проживания Гостем, но не позднее момента выезда плательщика из гостиницы. Стоимость курортного сбора составляет 100 рублей в сутки, за исключение дня заезда.

Оплата курортного сбора осуществляется наличными средствами с выдачей квитанции к приходному кассовому ордеру в соответствии с Письмом Федеральной налоговой службы от 19 апреля 2018г. №ЕД-4-20/7551 «О применении контрольно-кассовой техники при взимании курортного сбора».

Плательщиками курортного сбора являются физические лица, достигшие совершеннолетия, проживающие в объектах размещения более 24 часов.

Освобождение от уплаты курортного сбора осуществляется при предъявлении оригинала документа, подтверждающего право на освобождение от уплаты курортного сбора, либо его копии, заверенной в установленном порядке.

Порядок взимания курортного сбора и перечень лиц, освобожденных от его уплаты, размещены на информационных стендах.

7. Оформление в гостиницу осуществляется при предъявлении Гостем документа, удостоверяющего личность в том числе:

а) паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

в) свидетельство о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

д) паспорта иностранного гражданина либо иного документа установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

е) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

з) вида на жительство лица без гражданства.

Прием иностранных граждан в гостиницу осуществляется при наличии документа, удостоверяющего личность с действующей визой на территории РФ и миграционной карты.

Граждане государств СНГ предъявляют заграничный (национальный) паспорт (виза не требуется, кроме случаев, предусмотренных законодательством РФ о миграционном учете) и миграционную карту.

Регистрация несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

8. При размещении в гостиницу Гости помимо документов, указанных в п.7 настоящих Правил, должны иметь на руках:

**для взрослых:**

- Полис ОМС (обязательное медицинское страхование)
- СНИЛС (страховой номер индивидуального лицевого счета)
- Копии платежных поручений об оплате услуг с отметкой банка (при безналичном расчете)

**для детей до 14 лет:**

- Полис ОМС (обязательное медицинское страхование)

9. При регистрации Гостя оформляется регистрационная карта, содержащая следующую информацию:

- наименования гостиницы;
- Ф.И.О. Гостя;
- номер комнаты;
- дату заезда и выезда;
- адрес, контактные данные;
- дата рождения;
- паспортные данные;
- согласие на обработку персональных данных;
- подпись Гостя.

10. Оформление заезда и выезда Гостя осуществляется круглосуточно.

11. При предоставлении услуг действует единый расчетный час – 12:00 часов текущих суток по местному времени.

В случае задержки выезда Гостя плата за проживания взимается за сутки.

12. Бронирование мест в гостинице осуществляется по заявкам, поступившим на сайт гостиницы, по телефону, эл. Почтой. После чего служба бронирования формирует заказ и выставляет счет-подтверждение на оплату стоимости проживания.

13. Бронирование считается действительным с момента получения Гостем подтверждения, содержащие сведения о наименовании гостиницы, персональные данные Гостя (Ф.И.О.), о категории заказанного номера, о сроках проживания и о его цене, об условиях бронирования и оплаты.
14. Окончательный расчет осуществляется Гостем по прибытии в гостиницу не позднее первого дня срока оказания соответствующих услуг.
15. При предварительной оплате Гостем по счету в размере 100 (сто) процентов стоимости проживания, в случае изменения цены в сторону увеличения, перерасчет стоимости услуг не производится.
16. Действие брони прекращается, аннулируется в следующих случаях:
- отказ Гостя от бронирования;
  - не заезда или опоздания Гостя – после расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда.
- В зависимости от выбранного тарифа форма и сроки оплаты, период аннуляции, а также размер штрафа за несвоевременную отмену бронирования, могут быть различными.
17. Гостиница вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные места.
18. Поселение и выезд Гостей производится строго по датам, указанными в брони. В исключительных случаях, до заезда в гостиницу возможен перенос срока заезда Гостя на другой период, по взаимному согласию.
19. При нарушении сроков заезда по заявленной брони, гостиница не гарантирует размещение Гостя в указанной категории номеров, а размещает на свободные места при наличии последних по ценам, действующим в гостинице на день заезда.
20. Продление срока осуществляется путем заключения нового договора на оказание услуг и возможно только при наличии свободных мест. Оплата производится по ценам/тарифам гостиницы, действующим на день заключения договора.
21. Гость, находясь в гостинице, может осуществить бронирование места для отдыха только на период с утвержденными ценами.
22. При досрочном выезде Гостя гостиница обязуется вернуть Гостю неиспользованные денежные средства за минусом фактически понесенных гостиницей расходов.

23. Гостям, заключившим договор оказания услуг с фирмой-агентом, возврат средств, производится фирмой-агентом по письменному заявлению Гостя.
24. По просьбе проживающих в номере лиц может предоставляться дополнительное место с оплатой его в соответствии с прейскурантом.
25. После приобретения услуг, до заезда или в период нахождения в гостинице, Гость имеет право на улучшение условий своего проживания (замены его номера для проживания номером большей стоимости). Разница в стоимости оплачивается Гостем по прейскуранту цен, действующему на день переоформления.
26. В случае госпитализации Гостя в медицинские учреждения. На время нахождения в стационаре Гость может выписаться из гостиницы с выплатой ему стоимости услуг за время пребывания в стационаре при предоставлении Гостем справки лечебного учреждения.
27. ООО «Курортная Клиника» бесплатно предоставляет Гостю следующие виды услуг:
- вызов скорой помощи, других специальных служб;
  - пользование медицинской аптечкой;
  - предоставление кипятка, комплекта столовой посуды и столовых приборов.
28. Смена постельного белья в номерах гостиницы осуществляется не реже одного раза в 5 дней, полотенце – не реже одного раза в 3 дня, а по требованию Гостя – немедленно за дополнительную плату.
29. Администрация ООО «Курортная Клиника» должна обеспечивать Гостей справочной информацией о режиме работы медицинской клиники.
30. Книга отзывов и предложений находится в уголке потребителя и выдается Гостям по требованию.
31. Гость должен соблюдать правила противопожарной, антитеррористической и личной имущественной безопасности, соблюдать общественный порядок, не ухудшать условия пребывания других Гостей; уважать человеческое достоинство, личную и имущественную неприкосновенность Гостей и сотрудников, бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и порядок.
32. Гость обязан неукоснительно соблюдать санитарно-гигиенические и противоэпидемические требования, установленные с организации в условиях сохранения рисков распространения COVID-19, а также

требования Федерального закона РФ от 30.03.1999г. №52-ФЗ (ред. от 26.07.2019г.) «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», в соответствии с которым:

- граждане обязаны выполнять требования санитарного законодательства, а также постановлений, предписаний осуществляющих федеральный государственный санитарно-эпидемиологический надзор должностных лиц;
- больные инфекционными заболеваниями, лица с подозрением на такие заболевания и контактировавшие с больными инфекционными заболеваниями лица, а также лица, являющиеся носителями возбудителей инфекционных болезней, подлежат лабораторному обследованию и медицинскому наблюдению или лечению и в случае, если они предоставляют опасность для окружающих, обязательной госпитализации или изоляции в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

33. Гостям рекомендуется соблюдать следующие правила:

- уходя из номера выключать свет, телевизор и другие электроприборы;
- закрывать водопроводные краны;
- запирайте на ночь и на время отсутствия в номере дверь в номер и на балкон;
- незамедлительно информировать администратора в случае утери ключа или карты гостя.

34. Гостям не рекомендуется:

- передавать ключ от номера другому лицу;
- оставлять посторонних в номере в свое отсутствие.

35. Гостям запрещено:

- хранить в номере горючие и легковоспламеняющиеся материалы;
- применять в номере и помещениях открытый огонь, пиротехнические средства, средства от насекомых (нагревательные спирали);
- обертывать электролампы и светильники бумагой, тканью и другими горючими материалами;
- курить в номере, на балконе, в помещениях и на территории;
- оставлять при уходе из номера не обесточенными электрические и бытовые приборы, установленные в помещениях номера (комнате, санузле, прихожей);

- пользоваться розетками, электрическими приборами, установленными в номере, с повреждениями; эксплуатировать электропровода и кабели с видимыми нарушениями изоляции;
- содержать в номере животных и птиц;
- выносить из номера посуду, полотенца, постельное белье.

36. Гости, прибывшими на отдых и лечение с детьми во избежание несчастных случаев, родителям не разрешается оставлять детей без присмотра во время всего срока пребывания.

В случае невыполнения настоящих правил и наступления негативных последствий, администрация ответственности не несет.

37. Посетители Гостей, не проживающие в отеле, могут оставаться в номере до 24:00. В случае задержки посетителя, не проживающего в отеле, после 24:00 часов, необходимо произвести его оформление в службе приема и размещения.

38. При отъезде из отеля Гость должен уведомить администратора не позднее, чем за 30 минут до отъезда, сдать номер, произвести окончательный расчет за предоставленные услуги в службе приема и размещения, вернуть ключ/карту.

#### **ПОРЯДОК ОТПУСКА И ПОЛУЧЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

39. Правила настоящего раздела распространяются на Гостей, заключивших договор об оказании платных медицинских услуг.

40. Медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия пациента.

41. Программа лечения конкретного пациента подбирается индивидуально лечащим врачом, исходя из диагноза, степени тяжести, стадии и фазы заболеваний или выявленных при обследовании в клиники. При наличии противопоказаний врач имеет право отменить медицинские процедуры. С согласия Гостя отмененные процедуры подлежат замене на показанные ему по состоянию здоровья.

42. Гость имеет право приобрести за счет собственных средств медицинские услуги, а также медицинские услуги сверх программы лечения. В любом случае такие услуги должны быть назначены врачом.

43. Все медицинские услуги, оказываемые за дополнительную оплату, предоставляются в соответствии с графиком работы подразделений, установленной очередностью и рекомендацией врача.



44. Основаниями для приема врачей, отпуска лечебных процедур являются:

- лист назначения;
- в необходимых случаях, договор на оказание платных медицинских услуг и кассовый чек об оплате услуги.

45. Правила приема процедур:

- строго следовать назначениям врача;
- рекомендуется для принятия лечебных процедур приходиться без опозданий (за 5-10 минут до назначенного времени). При опоздании пациента, процедура отпускается в свободное время;
- после принятия лечебной процедуры следует отдохнуть в течении 5-10 минут;
- принимая процедуру – не разговаривать, спокойно сидеть или лежать;
- при неприятных ощущениях, плохом самочувствии во время приема процедуры сообщить медицинской сестре и показаться врачу;
- не приносить на процедуры мобильные телефоны;
- при посещении водных процедур при себе иметь шапочку и сланцы.

#### **ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ОБЕСПЕЧЕНИЯ СОХРАННОСТИ ИМУЩЕСТВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

46. ООО «Курортная Клиника» отвечает перед Гостем за утрату, недостачу или повреждение его вещей, внесенных на территорию организации, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

47. Лицо, обнаружившее утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязано без промедления заявить об этом администрации. В противном случае, организация освобождается от ответственности за сохранность вещей.

48. Забытые вещи хранятся в течение 1 (одного) года. По истечении установленного срока хранения, забытые Гостем считаются невостребованными и подлежат утилизации.

49. ООО «Курортная Клиника» в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Гостя вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный Гостю нарушением его потребительских прав.

50. В случае нанесения материального ущерба имуществу организации, Гость в соответствии с законодательством Российской Федерации обязан возместить ущерб организации в полном размере.

### **ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ И ПОРЯДОК ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОБЩЕСТВЕННЫХ МЕСТ**

51. В общественных местах Гости и администрация должны соблюдать нормы и принципы, обеспечивающие:

- равнодоступность всех общественных мест в период их функционирования, за исключением специальных периодов, обусловленных спецификацией их работы (санитарный день, санитарный час и т.д.);
- соблюдение норм социального общежития.

52. В общественных местах запрещается:

- проводить массовые увеселительные мероприятия, нарушающие покой и отдых окружающих;
- использовать звуковую аппаратуру со слышимостью вне пределов номера, нарушать тишину до 7 часов утра и после 23 часов вечера, а также в «тихий час» с 14:00 до 16:00 часов;
- использовать в местах отдыха и проживания шумовые и осветительные эффекты;
- использовать в местах для отдыха и проживания пиротехнические средства (хлопушки, петарды, осветительные ракеты и т.д.);
- пользоваться спортивным инвентарем, связанным с риском для жизни окружающих (луками, арбалетами, пневматическими ружьями, пистолетами и т.п.);
- привозить с собой и хранить любые виды холодного, огнестрельного, травматического и пневматического оружия;
- производить стрельбу из всех видов огнестрельного, травматического и пневматического оружия;
- парковка автотранспортных средств на люках, травяных газонах, а также на прилегающей к местам отдыха;
- разведение костров, мангалов, устройство зон для пикников и увеселительных мероприятий вне территории и помещений, определенных администрацией;
- расклеивать картины, плакаты, фотографии, памятки и т.п.;
- производить реализацию различной продукции;
- посещать общественные места в купальных костюмах.

53. Категорически запрещается на территории ООО «Курортная Клиника»:

- нахождение лиц, вооруженных любыми видами огнестрельного и холодного оружия;
- нахождение лиц в состоянии алкогольного и наркотического опьянения;
- распитие спиртных напитков;
- курение в номерах, на балконах, а также на всей территории.

54. Время проведения шумных ремонтно-строительных работ со слышимостью вне пределов ремонтируемого помещения на территории ООО «Курортная Клиника» устанавливается с 9 часов утра и до 19 часов вечера в рабочие дни. Работы в ночное время и во время «тихого часа» запрещены, кроме случаев чрезвычайной ситуации, стихийных бедствий, аварийных ситуаций.

55. ООО «Курортная Клиника» в праве отказаться от исполнения обязательств по договору об оказании услуг и Гости, нарушившие правила подлежат досрочному выселению за грубое нарушение правил, а именно:

- за нарушение правил пожарной, антитеррористической безопасности;
- за нарушение правил пребывания, связанного с злоупотреблением алкоголя и наркотических средств;
- за нарушение правил, связанных с курением;
- за нарушение прав и законных интересов всех лиц, провожающих, пребывающих и работающих в организации;
- за несоблюдение тишины и нарушение покоя другихGuestей;
- за нарушение иных установленных правил.

#### **ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

56. Настоящие Правила вступают в силу с 07.11.2022 года и действуют до замены их новыми правилами.

57. Настоящие Правила распространяются на все категорииGuestей.

58. Настоящие Правила подлежат опубликованию на официальном сайте [vertebra.clinic](http://vertebra.clinic) для неограниченного доступа.