

Публичный договор
об оказании услуг на условиях санаторно-курортного
лечения АО «Санаторий Крутушка»

Акционерное общество «Санаторий Крутушка» (АО «Санаторий Крутушка»), именуемое Исполнитель, в лице Генерального директора Баранова А.Г., действующего на основании Устава, Постановления Правительства РФ от 13 января 1996г. № 27 «Об утверждении Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями», Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 03.07.2016), Постановления Правительства РФ от 25 апреля 1997г. № 490 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», Лицензии на осуществление медицинской деятельности ЛО-16-01-004437 от «04» сентября 2015 г., с одной стороны, и физическое лицо, пользующееся услугами АО «Санаторий Крутушка», именуемое в дальнейшем Гость, с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. Термины и определения (гlossарий).

- 1.1. **Гость** – физическое лицо, желающее принять платные медицинские услуги, согласно Курсу санаторно-курортного лечения, а также иные медицинские услуги, не включенные в Курс санаторно-курортного лечения, но предусмотренные Прейскурантом. По медицинским показаниям и / или с согласия Гостя ему могут быть оказаны и иные услуги, стоимость которых согласовывается Исполнителем с Гостем дополнительно.
- 1.2. **Исполнитель** – администрация и работники санаторно-курортного комплекса АО «Санаторий Крутушка» (Санаторий), имеющие соответствующее образование и опыт работы по специальности.
- 1.3. **Курс санаторно-курортного лечения** – комплексная оздоровительная программа медицинских процедур, разработанная Исполнителем и разрешенная к использованию Лицензией Министерства здравоохранения ЛО-16-01-004437 от «04» сентября 2015 г. Курс санаторно-курортного лечения включает в себя:
- Проживание в комфортабельных одно или двухместных номерах в жилом здании на территории санаторно-курортного комплекса;
 - Питание в соответствии с рекомендациями работников Исполнителя, в соответствии с приобретенной путевкой;
 - Прохождение комплекса медицинских процедур, включенных в санаторно-курортную программу;
 - Консультации и периодический контроль медицинскими работниками Исполнителя за физическим состоянием Гостя и его самочувствием.
- 1.4. **Прейскурант**– перечень услуг включенных в Курс санаторно-курортного лечения с указанием их наименования, продолжительности лечения и стоимости, а также иные услуги, не включенные в Курс санаторно-курортного лечения, но оказываемые Исполнителем за плату. Прейскурант утверждается Генеральным директором АО «Санаторий Крутушка».
- 1.5. **Правила бронирования санаторно-курортных услуг в АО «Санаторий Крутушка» (Приложение № 1)** – разработанный и утвержденный Исполнителем комплекс правил по бронированию Курса санаторно-курортного лечения и иных медицинских услуг.
- 1.6. **Правила оказания медицинских услуг в АО «Санаторий Крутушка» (Приложение № 2)** – разработанный и утвержденный Исполнителем комплекс правил действий работников Исполнителя при оказании медицинских услуг и формы взаимодействия (взаимоотношений) между работниками Исполнителя и Гостем
- 1.7. **Правила пребывания и внутреннего распорядка в АО «Санаторий Крутушка» (Приложение № 3)** – разработанный и утвержденный Исполнителем комплекс правил нахождения Гостя на территории санаторно-курортного комплекса АО «Санаторий Крутушка», а также регламентированные формы взаимодействия (взаимоотношений) между Гостем и работниками Исполнителя.
- 1.8. Все **Приложения** к настоящему Договору являются его неотъемлемой частью, содержат сведения и правила, касающиеся взаимоотношений Сторон в рамках настоящего Договора. Все **Приложения** опубликованы на официальном сайте Исполнителя в глобальной сети Интернет www.krutushka-kazan.ru
- 1.9. В случае отсутствия у Гостя технической либо иной возможности для ознакомления с **Приложениями** к настоящему Договору опубликованными в сети Интернет, Гость может ознакомиться с указанными **Приложениями** непосредственно у Исполнителя в отделе маркетинга и продаж, в приёмной генерального директора.
- 1.10. Получая услуги Санатория, Гость подтверждает, что он ознакомлен со всеми условиями настоящего Договора, включая **Приложения**, и согласен со всеми положениями, изложенными в настоящем договоре и всех **Приложениях** к нему.

2. Предмет договора.

2.1. Санаторий Крутушка предназначен для проживания лиц на период оказания им санаторно-курортных услуг. Принятые Гости на санаторно-курортное лечение, оздоровительные, реабилитационные, медицинские, гостиничные и иные услуги с оформлением договора об оказании санаторно-курортных услуг, размещаются в Санатории на условиях, предусмотренных заключенными с ними договорами и (или) приобретенными (предоставленными государственными органами) путёвками.

2.2. После заключения настоящего Договора Исполнитель производит оформление и выдачу Гостю санаторно-курортной путевки, которая является основанием для пребывания Гостя в номере жилого здания санаторно-курортного комплекса Исполнителя и оказания последнему услуг, согласно Прейскуранту и Курсу санаторно-курортного лечения.

2.3. Местом исполнения настоящего Договора является место оказания платных услуг – собственный санаторно-курортный комплекс Исполнителя и прилегающая территория, расположенные по адресу: **Республика Татарстан, город Казань, пос. Санаторий «Крутушка».**

3. Бронирование услуг.

3.1. Бронирование Курса санаторно-курортного лечения, а также иных медицинских услуг, не включенные в Курс санаторно-курортного лечения, но оказываемые Исполнителем за плату, осуществляется на условиях и в порядке, определенных **Приложениями** к настоящему Договору.

4. Стоимость услуг и порядок расчетов.

4.1. Стоимость выбранного Гостем Курса санаторно-курортного лечения либо иных услуг определяется Прейскурантами, действующими на момент бронирования или оплаты услуг.

4.2. Плата за проживание в Санатории взимается согласно действующему прейскуранту в соответствии с установленной системой единого расчётного часа. Расчётный час – 12 ч. Для гостей, приобретающих путёвку за наличный, либо безналичный расчёт время заезда устанавливается: 11:00 часов дня по местному времени и своевременно до 11:00 часов дня следующего за датой окончания срока путевки. Для гостей, которым путёвка предоставлена государственными органами по государственному контракту единый расчётный час устанавливается: в 08.00 часов дня по местному времени и своевременно до 19.00 часов дня окончания путёвки, после чего гость освобождает номер или доплачивает за пребывание в случае задержки выезда.

4.3. По просьбе Гостя в одно- и двухместных номерах может предоставляться одно дополнительное место с оплатой его в соответствии с Прейскурантом.

4.4. По согласованию с администрацией Гость может оставлять гостей на ночь, при соблюдении условий по оплате, регистрации и заполнении соответствующих документов.

4.5. Оплата медицинских услуг, оказываемых Исполнителем, производится на условиях и в порядке, определенных **Правилами оказания медицинских услуг в АО «Санаторий Крутушка»**, Приложение № 2 к настоящему Договору.

4.6. В случае бронирования Исполнителем услуг Заказчик вносит предоплату в размере не менее 10 % (десяти) процентов от общей суммы, указанной в счете на оплату в течение семи рабочих дней с момента направления счета, оставшуюся сумму Заказчик оплачивает до начала оказания услуг. Все расчеты, осуществляемые Заказчиком (третьим лицом) по настоящему договору, в назначении платежа должны иметь ссылку на счет. Датой платежа считается дата поступления денежных средств на расчетный счет или в кассу Исполнителя. С данного момента бронирование становится гарантированным. Несвоевременная оплата ведет к аннулированию счета и брони на место.

4.7. На основании статьи 149 Налогового Кодекса РФ и Постановления Правительства РФ от 20.02.2001г. № 132 «Об утверждении перечня медицинских услуг по диагностике, профилактике и лечению, оказываемых населению, реализацию которых независимо от формы и источника их оплаты не подлежит обложению налогом на добавленную стоимость» медицинские услуги, оказываемые Исполнителем, НДС не облагаются.

5. Права и обязанности сторон.

5.1. Гость вправе:

5.1.1. Требовать квалифицированного, качественного, безопасного оказания медицинских услуг на условиях санаторно-курортного лечения, согласно условиям настоящего Договора.

5.1.2. Требовать внимательного, этичного и уважительного отношения работников Исполнителя при оказании медицинских услуг.

5.1.3. Получать достоверную и своевременную информацию о состоянии своего здоровья, включая сведения о методах оздоровления и лечения, о результатах проведенного оздоровления и лечения, связанном с ними риске, а также получать рекомендации от специалистов Исполнителя по правильному питанию и образу жизни после проведенного Курса санаторно-курортного лечения.

5.1.4. По согласованию со специалистами Исполнителя, отказаться от каких-либо процедур, включенных в программу санаторно-курортного курса без возврата Исполнителем их стоимости, но с возможностью, при наличии согласия Исполнителя, замены другими процедурами.

5.1.5. Приобретать дополнительные платные услуги, оказываемые Исполнителем и включенные в Прейскурант, если это не препятствует прохождению выбранного Гостем курса санаторно-курортного лечения, и не противоречит рекомендациям работников Исполнителя и состоянию здоровья Гостя.

5.1.6. Отказаться от прохождения санаторно-курортного курса, предупредив об этом Исполнителя не менее чем за 10 дней до даты начала прохождения санаторно-курортного курса. В этом случае Исполнитель обязан возратить Заказчику уплаченные им деньги в полном объеме.

5.1.7. Отказаться от прохождения санаторно-курортного курса, предупредив об этом Исполнителя менее чем за 7 дней до даты начала прохождения санаторно-курортного курса. В этом случае Исполнитель обязан возратить Заказчику уплаченные им деньги за вычетом платы за фактический простой номера (места в номере) в размере стоимости проживания за одни сутки согласно действующему прейскуранту. Пользоваться иными правами, предусмотренными настоящим Договором и действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. Гость обязан:

5.2.1. Исполнять условия настоящего Договора и всех Приложений.

5.2.2. Своевременно, до момента оказания медицинских услуг, проинформировать работников Исполнителя об имеющихся у него хронических, обостренных или возникших заболеваниях, которые могут оказать влияние или вызвать осложнения при оказании медицинских услуг.

5.2.3. Произвести оплату Курса санаторно-курортного лечения и оказанных услуг, не включенных в Курс санаторно-курортного лечения, выбранного Гостем, но предусмотренных Прейскурантом.

5.2.4. Внимательно, этично, уважительно относиться к работникам Исполнителя, не допускать нарушения условий настоящего Договора, Правил проживания, Правил оказания медицинских услуг и иных положений.

5.2.5. Надлежащим образом исполнять предписания и требования работников Исполнителя, а, именно:

- рекомендации работников Исполнителя в отношении режима питания в рамках определенного Курса санаторно-курортного лечения;
- требования о времени, порядке и последовательности прохождения медицинских мероприятий и процедур, определенных Курсом санаторно-курортного лечения;
- требования о недопустимости приема алкогольных напитков, наркотических и психотропных средств во время прохождения Курса санаторно-курортного лечения;
- требования о предоставлении информации о состоянии здоровья, наличии заболеваний, образе жизни, режиме питания до начала и во время прохождения Курса санаторно-курортного лечения.

5.2.6. Не производить самостоятельно, без согласования с работниками Исполнителя включения или исключения санаторных, курортных, оздоровительных и / или иных медицинских процедур, изменять диету, режим питания, назначенные работниками Исполнителя.

5.2.7. Информировать Исполнителя обо всех обстоятельствах, препятствующих исполнению условий настоящего Договора и оказанию медицинских процедур, включенных в Курс санаторно-курортного лечения, в течение 1 (одного) рабочего дня с момента их возникновения.

5.2.8. Хранить личные ценные вещи (деньги, сотовый телефон, драгоценности, иные ценные вещи), а, равно, вещи, не имеющие материальной оценки, но являющиеся ценными для самого Гостя – самостоятельно обеспечивая сохранность личных ценных вещей.

5.2.9. Соблюдать правила санитарии и противопожарной безопасности. Не пользоваться в жилом номере санаторно-курортного комплекса переносными нагревательными / отопительными приборами.

5.2.10. Возместить Исполнителю причиненные убытки в размере прямого действительного ущерба.

5.3. Исполнитель вправе:

5.3.1. Требовать от Гостя своевременного, до момента оказания услуг, информирования работников Исполнителя об имеющихся у Гостя хронических, обостренных или возникших заболеваниях, которые могут оказать влияние или вызвать осложнения при оказании медицинских услуг.

5.3.2. Требовать своевременной и полной оплаты за оказанные услуги согласно Прейскуранту.

5.3.3. Требовать соблюдения Гостем требований и предписаний работников Исполнителя, условий настоящего Договора, Правил пребывания, Правил оказания медицинских услуг и иных положений.

5.3.4. В случае наличия медицинских показаний и противопоказаний, самостоятельно включать или исключать в рамках программы санаторно-курортного курса санаторные, курортные, оздоровительные, медицинские процедуры, изменять диету, режим питания, назначенные специалистами Исполнителя без изменения стоимости Услуг по настоящему Договору.

5.3.5. Требовать уважительного, этичного отношения Гостя к своим работникам.

5.3.6. Оказывать дополнительные платные услуги, не включенные в Курс санаторно-курортного лечения, но предусмотренных Прейскурантом, в случае, если это не препятствует прохождению выбранного Курса санаторно-курортного лечения и не противоречит рекомендациям работников Исполнителя.

5.3.7. Отказать Гостю в предоставлении медицинских услуг в случае наличия медицинских противопоказаний по состоянию здоровья с заменой процедур.

5.3.8. Уведомить правоохранительные органы, при обнаружении несоответствия между фактическим состоянием здоровья Гостя (в том числе несовершеннолетнего, ответственность за которого возложена на его представителя) и данными медицинских и иных документов.

5.4. Включить Гостя в список «Persona non grata» (нежелательный гость) в порядке и на основании, предусмотренными Правилами пребывания.

5.4.1. Требовать возмещения причиненных убытков, в том числе компенсации морального вреда.

5.4.2. Пользоваться иными правами, предусмотренными настоящим Договором и действующим законодательством Российской Федерации.

5.4.3. Производить видеонаблюдение в местах общественного пребывания Гостя.

5.4.4. Эвакуировать автотранспорт Гостя за пределы территории Санатория, в случае угрозы автотранспорта жизни и здоровью других Гостей и граждан в целом.

5.5. Обязанности Исполнителя:

5.5.1. Не разглашать без разрешения Гостя или его близких родственников сведения о состоянии здоровья Гостя.

5.5.2. Обеспечить Гостя в установленном порядке информацией, необходимой для надлежащего оказания медицинских услуг, в том числе: сведения о разрешениях (лицензии), о месте оказания услуг, о режиме работы Исполнителя, Правилах пребывания, Правилах оказания медицинских услуг и иных положениях.

5.5.3. Оказывать квалифицированные, качественные, безопасные услуги на условиях санаторно-курортного лечения, согласно условиям настоящего Договора.

5.5.4. Осуществлять периодический контроль за состоянием здоровья Гостя во время его нахождения на территории санаторно-курортного комплекса.

5.5.5. Внимательно, этично, уважительно относиться к Гостю.

5.5.6. Предоставлять достоверную и своевременную информацию о состоянии здоровья Гостя, включая сведения о методах оздоровления и лечения, о результатах проведенного оздоровления и лечения, а также давать рекомендации по правильному питанию и образу жизни после проведенного Курса санаторно-курортного лечения.

5.5.7. Отказать Гостю в предоставлении медицинских услуг в случае наличия медицинских противопоказаний по состоянию здоровья либо приостановить их исполнение.

5.5.8. Предоставить Гостю без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- в случае неотложной помощи, пользование медицинской аптечкой;
- вызов такси для отъезда Гостя;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

5.5.9. В случае обнаружения забытых вещей Исполнитель обязан немедленно уведомить об этом владельца вещей. Если неизвестно место пребывания лица, имеющего право потребовать забытую вещь, Исполнитель обязан заявить о находке в полицию. Исполнитель хранит потерянную вещь в течение 6 месяцев после отправления уведомления Гостя. Если по истечении указанного срока Гость не забирает забытую вещь, данная вещь уничтожается специально созданной комиссией.

5.5.10. Обеспечивать возможность Гостя пользования парковкой на территории Санатория. В соответствии с Федеральным законом от 24.11.1995г., № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в РФ» (с изм. от 07.03.2017 г.), Гостям с ограниченными возможностями, освобождаются от уплаты за парковочное место при наличии специального знака на лобовом стекле автомобиля и предъявлении соответствующих документов.

5.5.11. Соблюдать действующее законодательство Российской Федерации, Правила оказания медицинских услуг, Правила пребывания и иных положений.

5.5.12. Нести иные обязанности, предусмотренные настоящим Договором и его приложениями и действующим законодательством Российской Федерации.

6. Порядок разрешения споров

6.1. Все спорные ситуации, связанные с исполнением условий настоящего Договора любой из сторон, разрешаются в претензионном (досудебном) порядке – путем переговоров, обмена корреспонденцией. Срок ответа стороной на претензию составляет 15 (пятнадцать) рабочих дней с момента ее получения.

6.2. В случае если в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента возникновения спорной ситуации стороны не смогут прийти к взаимоприемлемому, удовлетворяющему обе стороны решению, то спор передается на рассмотрение в суд по месту исполнения условий настоящего Договора в порядке, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации.

7. Ответственность сторон. Основания освобождения от ответственности

7.1. Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7.2. Исполнитель несет ответственность в случае виновного причинения вреда здоровью и жизни Гостя в соответствии с законодательством РФ.

7.3. Исполнитель несет ответственность в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения условий настоящего Договора в размере реального ущерба, но не упущенной выгоды.

- 7.4. Исполнитель обязан вернуть Гостю стоимость не предоставленных по вине Исполнителя Услуг, либо предоставить Гостю услуги, сопоставимые по стоимости по договоренности сторон.
- 7.5. Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего Договора, причиной которого стало нарушение Гостем условий настоящего Договора, несоблюдение выбранного им Курса санаторно-курортного лечения, обязательных рекомендаций работников Исполнителя, а также по иным основаниям, предусмотренным настоящим договором и действующим законодательством Российской Федерации.
- 7.6. Исполнитель не несет ответственности за ненадлежащее качество оказанных Услуг, если это вызвано неисполнением Гостем требований Исполнителя.
- 7.7. В случае нарушения Гостем внутреннего режима Исполнителя, Правил внутреннего распорядка, норм добрососедства, совершения аморальных поступков и правонарушений, нахождения в состоянии алкогольного и наркотического опьянения Исполнитель имеет право досрочно прекратить оказание услуг.
- 7.8. При аннулировании оплаченной брони и при отказе от оплаченной путевки по любым причинам не менее чем за 10 дней до заезда, производится полный возврат Гостю денежных средств.
- 7.9. При несвоевременном (менее чем за 10 дней до заезда) аннулировании оплаченной брони и отказе от оплаченной путевки, а также при незаезде по оплаченной брони, Исполнитель вправе удержать с Гостя плату за фактический простой номера (места в номере) в размере стоимости проживания за одни сутки.
- 7.10. При подтверждении уважительных причин аннулирования брони и отказа от путевки, удержание не производится.
- 7.11. При прерывании пребывания Гостя в санатории по любым причинам, производится перерасчет и полный возврат денежных средств за неоказанные услуги.
- 7.12. При нарушении Гостем правил внутреннего распорядка и лечебно-охранительного режима, Исполнитель вправе отказаться от дальнейшего исполнения договора и выселить Гостя из Санатория с удержанием стоимости фактически оказанных услуг и фактически понесенных расходов, и возвратом стоимости неоказанных услуг.
- 7.13. Возврат денежных средств во всех перечисленных случаях производится в срок до 10 рабочих дней согласованным с Гостем способом.
- 7.14. Гость несет ответственность за несоответствие между фактическим состоянием своего здоровья (здоровья своего ребенка) и данными медицинских документов.
- 7.15. В случае нарушения Гостем условий «расчетного часа» при освобождении (выезде) из жилого номера санаторно-курортного комплекса на срок более чем на 30 минут, то время освобождения жилого номера округляется до 1 (одного часа). При этом Гость обязан уплатить Исполнителю стоимость своего времени пребывания, либо нахождения в жилом номере вещей Гостя. В случае отказа освобождения номера и выселения из Санатория, Исполнитель вправе обратиться в правоохранительные органы.
- 7.16. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых на себя обязательств, если данное неисполнение или ненадлежащее исполнение явилось следствием возникших обстоятельств непреодолимой силы. В случае, если указанные обстоятельства будут длиться на протяжении более 30 (тридцати) календарных дней, то стороны вправе расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке, с последующим уведомлением о расторжении другой стороны.

8. Срок действия настоящего Договора

- 8.1. Настоящий договор вступает в силу с момента его подписания и действует в течение периода выбранного Гостем курса санаторно-курортного лечения до момента его окончания, а в части исполнения взаиморасчетов – до полного их исполнения.
- 8.2. Датой вступления настоящего договора в силу считается дата, указанная в верхнем правом углу первой страницы.

9. Расторжение Договора

- 9.1. Стороны вправе расторгнуть настоящий Договор:
- по взаимному соглашению сторон;
 - по основаниям и в порядке, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации.
- 9.2. До момента расторжения настоящего Договора, стороны должны произвести взаимные расчеты и погасить финансовые обязательства.

10. Прочие условия

- 10.1. Стороны пришли к соглашению, что вся корреспонденция, переданная в рамках настоящего Договора посредством факсимильной связи, либо электронной почтой, имеет юридическую силу, до представления оригинала документа. При этом оригинал переданного факсимильной связью документа подлежит направлению стороной-отправителем стороне-адресату не позднее 10 (десяти) календарных дней не считая дня его направления факсимильной связью / электронной почтой.

10.2. Все изменения и дополнения настоящего Договора имеют юридическую силу, если они оформлены в форме дополнительного соглашения, составленного в письменном виде и подписанного сторонами настоящего Договора или их уполномоченными представителями.

10.3. Права и обязанности сторон, вытекающие из настоящего Договора, не могут быть переданы третьим лицам без письменного согласия.

10.4. Во всех случаях обстоятельства, являющиеся основанием для ответственности сторон в рамках настоящего Договора, подлежат актированию. Данный акт совместно составляется Исполнителем и Гостем. В случае, если обстоятельства, изложенные в акте не принимаются Гостем (не подписывается акт), то данный акт принимается в одностороннем порядке, имеет юридическую силу и подлежит оценке наравне с иными доказательствами.

10.5. Во всех случаях применимым правом является право Российской Федерации и Республики Татарстан.

10.6. Во всем, что не предусмотрено настоящим Договором, стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации и Республики Татарстан.

11. Адреса и реквизиты Исполнителя:

ИСПОЛНИТЕЛЬ: АО «Санаторий Крутушка», Адрес: 420130, РТ, г. Казань, п. г. т. Санаторий Крутушка, ИНН/КПП 1661035220/166101001, ОКПО 27811264, ОГРН 113169005864, Р/счет 40702810514640009389 в Филиал № 6318 ВТБ 24 (ПАО), К/счет 30101810700000000955 БИК 043602955

Правила бронирования санаторно-курортных услуг в АО «Санаторий Крутушка»

1. Предоставление **санаторно-курортных** услуг Гостю осуществляется на условиях предварительного бронирования с обязательным предоставлением финансовых и / или юридических гарантий, либо без предоставления таковых.
2. Бронирование санаторно-курортных услуг с предоставлением финансовых и / или юридических гарантий:
 - 2.1. Гость бронирует выбранный им Курс санаторно-курортного лечения путём осуществления предварительной оплаты в размере 10 % (десяти процентов) от выбранного Курса санаторно-курортного лечения.
 - 2.2. При бронировании Гость направляет Исполнителю посредством факсимильной или электронной связи Заявку.
 - 2.3. Внесение Гостем денежных средств в качестве предоплаты в размере не менее 10% (десяти процентов) от полной стоимости выбранного им Курса санаторно-курортного лечения является основанием для сохранения за Гостем выбранного им Курса лечения в течение 24 (двадцати четырёх) часов, начиная с расчетного часа дня прибытия и заселения в номер жилого здания санаторно-курортного комплекса.
3. В случае, если Гость, произведя бронирование, впоследствии не прибыл для вселения в течение 24 (двадцати четырех) часов, начиная с расчетного часа дня вселения и / или не проинформировал Исполнителя любым доступным способом о дате своего прибытия, то бронирование выбранного им Курса санаторно-курортного лечения аннулируется в одностороннем порядке, а внесенные Гостем денежные средства в качестве предоплаты за фактический простой номера (места в номере) в размере стоимости проживания за одни сутки.
4. Бронирование санаторно-курортных услуг без предоставления финансовых и / или юридических гарантий:
 - 4.1. Гость бронирует выбранный им Курс санаторно-курортного лечения путем направления Исполнителю посредством почтовой, факсимильной, электронной заявки на сайте или телефонной связи Заявку, позволяющую впоследствии достоверно идентифицировать заявителя как Гостя.
 - 4.2. При данном виде бронирования выбранный Курс санаторно-курортного лечения резервируется за Гостем в течение 72 (семидесяти двух) часов с момента получения Заявки Исполнителем.
 - 4.3. В случае если Гость в течение времени, указанного в п. 3.2. настоящих Правил, не осуществит перечисление денежных средств в размере не менее 10% (десяти процентов) стоимости выбранного и зарезервированного для него Исполнителем Курса санаторно-курортного лечения и не предоставит Исполнителю документ, подтверждающий предоплату, то бронирование аннулируется в одностороннем порядке, а выбранный Гостем Курс санаторно-курортного лечения поступает в свободное перераспределение.
5. В случае отказа Гостя от прохождения санаторно-курортного курса или его переноса на другой срок менее чем за 7 дней до даты начала прохождения санаторно-курортного курса, Гость оплачивает сумму согласно действующему прейскуранту за фактический простой номера (места в номере) в размере стоимости проживания за одни сутки.
6. В случае отказа Гостя от прохождения санаторно-курортного курса в день начала прохождения санаторно-курортного курса и позже Гость оплачивает Исполнителю за фактический простой номера (места в номере) в размере стоимости проживания за одни сутки.
 - 6.1. Возврат денежных средств осуществляется Потребителю при предоставлении следующих документов:
 - заявление на возврат денежных средств по образцу Исполнителя; - талоны на лечение, питание, проживание (квитанция об оплате услуг);
 - санаторно-курортная книжка;
 - при безналичном расчете возврата - реквизиты банковской карты или копия первой страницы сберегательной книжки (действующие; с правом перечисления со стороны третьих лиц, открытые на территории РФ, лицом, зарегистрированным на территории РФ), в которых указаны: ФИО, номер счета, номер расчетного счета, либо наличный расчет возврата в кассе Исполнителя.
 - 6.2. Денежные средства за не оказанные услуги возвращаются Потребителю в течение трех рабочих дней с момента предоставления полного комплекта документов согласно ст. 31 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" через кассу Исполнителя наличным расчётом, либо путем перечисления денежных средств на указанный в заявлении потребителя банковский (расчетный) счет.
 - 6.3. Денежные средства, перечисленные в безналичном порядке, возвращаются на расчетный счет (банковскую карту), с которого была произведена оплата услуг. Денежные средства возвращаются в течение 3 банковских дней с момента получения Исполнителем заявления Потребителя на возврат денежных средств на основании

ст.25 Закона "О защите прав потребителей". Время между операцией возврата и реальным зачислением денег на счет Заказчика зависит от внутренних банковских процедур.

6.4. При осуществлении расчетов между сторонами в рамках настоящего договора допускается оплата услуг Исполнителя со счетов третьих лиц. В этом случае в платежном документе должно быть указано, за кого произведена оплата.

Правила оказания медицинских услуг в АО «санаторий Крутушка»

1. Стоимость платных медицинских услуг определяется Прейскурантом, действующим на момент приобретения услуг.
2. На основании статьи 149 Налогового Кодекса РФ и Постановления Правительства РФ от 20.02.2001г. № 132 «Об утверждении перечня медицинских услуг по диагностике, профилактике и лечению, оказываемых населению, реализацию которых независимо от формы и источника их оплаты не подлежит обложению налогом на добавленную стоимость» медицинские услуги, оказываемые Исполнителем, НДС не облагаются.
3. При осуществлении расчетов между сторонами в рамках настоящего договора допускается оплата услуг Исполнителя со счетов третьих лиц. В этом случае в платежном документе должно быть указано, за кого произведена оплата.
4. Все медицинские услуги, в том числе дополнительно оплачиваемые, назначаются Гостю врачом Исполнителя в соответствии с медицинскими показаниями и противопоказаниями.
5. Услуги (процедуры), включенные в стоимость путевки, при наличии противопоказаний, подлежат замене на услуги, схожие по стоимости.
6. В случае, если Гость пожелает отменить услугу, или перенести её на другое время или на другой день, он должен проинформировать об этом диспетчерскую службу санатория и лечащего врача не менее, чем за 24 часа до начала процедуры. В противном случае, Исполнитель оставляет за собой право потребовать оплаты заказа в полном объеме.
7. Основанием для получения Гостем платной медицинской услуги является талон или квитанция, которые выдаются Гостю кассиром либо диспетчером после оплаты услуги. В талоне указываются все значимые параметры услуги, в том числе время и место проведения услуги.
8. Время оказания медицинских услуг – время работы персонала Исполнителя – с 08 часов 00 минут до 15 часов 00 минут. Неотложная помощь Гостю оказывается круглосуточно.
9. При оказании услуг Гость не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического, токсического или иного опьянения.
10. Гость должен заблаговременно, в соответствии с выданным Исполнителем расписанием (план-график) процедур медицинских услуг, не менее чем за 5 (пять) минут, до времени начала медицинской процедуры появиться у соответствующего кабинета Исполнителя, к которому ему необходимо прибыть для прохождения медицинских процедур.
11. В случае опоздания Гостя более чем на 05 (пять) минут по отношению к назначенному времени получения медицинской процедуры, Исполнитель оставляет за собой право на сокращение времени оказания процедуры или полную отмену услуги, без возврата либо пересчета денежных средств, потраченных на ее оплату.
12. В процессе оказания медицинских услуг Гость должен вести себя корректно с сотрудником Исполнителя, который оказывает ему конкретный вид медицинских услуг.
13. При оказании медицинских услуг Исполнитель использует методы профилактики, диагностики, лечения, медицинские технологии, лекарственные средства, иммунобиологические препараты и дезинфекционные средства, разрешенные к применению в установленном законом порядке.
14. Гость вправе в доступной для него форме получить имеющуюся информацию о состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения.
15. **Исполнитель вправе, а в ряде случаев обязан, в одностороннем порядке приостановить оказание медицинских процедур при наличии:**
 - жалоб на здоровье и / или медицинских противопоказаний по состоянию здоровья Гостя, подтвержденных предписанием медицинского работника Исполнителя. В этом случае, по согласованию с Гостем, ему может быть перенесено время оказания медицинских процедур либо произведен возврат денежных средств, либо замена процедуры пропорционально стоимости неоконченной процедуры Курса санаторно-курортного лечения;
 - систематического (два и более раза подряд за время прохождения Курса санаторно-курортного лечения) нарушения программы Курса санаторно-курортного лечения, невыполнения Гостем обязательных предписаний и рекомендаций работников Исполнителя. При этом стоимость и сроки Курса санаторно-курортного лечения изменению и пересмотру не подлежат;
 - появлении на медицинских процедурах, составляющих программу Курса санаторно-курортного лечения в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения либо появление в таком же состоянии на территории санаторно-курортного комплекса. При этом стоимость и сроки Курса санаторно-курортного лечения изменению и пересмотру не подлежат;

➤ наступления обстоятельств непреодолимой силы. В этом случае, по согласованию с Гостем, ему может быть перенесено время оказания медицинских процедур либо произведен возврат денежных средств пропорционально стоимости неоказанной процедуры Курса санаторно-курортного лечения.

16. Гость вправе в одностороннем порядке приостановить прием медицинских процедур в случае:

➤ наличия жалоб на здоровье и / или плохое самочувствие Гостя, подтвержденное заключением медицинского персонала Исполнителя. В этом случае, по согласованию с Гостем, ему может быть перенесено время оказания медицинских процедур либо произведен возврат денежных средств пропорционально стоимости неоказанной процедуры Курса санаторно-курортного лечения.

Правила пребывания и внутреннего распорядка в АО «Санаторий Крутушка»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила пребывания и внутреннего распорядка в АО «Санаторий Крутушка» (далее по тексту -Правила) (далее по тексту - Санаторий), разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» в редакции Федерального закона №122-ФЗ от 22.08.2004 г. и «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» утвержденных Постановлением Правительства РФ № 490 от 25.04.1997 года (в редакции Постановлений Правительства РФ от 02.10.1999г. № 1104, от 15.09.2000 г. № 693, от 01.02.2005 г. № 49).

1.2. Основанием для пребывания на территории и проживания в жилом номере Санатория является договор оказания санаторно-курортных услуг и выданная Гостю санаторно-курортная путевка, по форме, утвержденной Приказом Минфина РФ от 10.12.1999г. № 90н.

1.3. Гость обязуется прибыть на выбранный им Курс санаторно-курортного лечения к расчетному часу. Учетным временем является местное время.

1.4. Расчетным часом заезда (прибытие) Гостя для прохождения выбранного им Курса санаторно-курортного лечения считается:

- Для гостей приобретаемых путёвку за наличный, либо безналичный расчет – с 11:00;
- Для гостей, которым путёвка предоставлена государственными органами по государственному контракту – 08 часов 00 минут.

1.5. Расчетным часом выезда (выбытие) Гостя после прохождения Курса санаторно-курортного лечения (освобождение жилого номера) считается:

- Для гостей приобретаемых путёвку за наличный, либо безналичный расчет – с 11:00;
- Для гостей, которым путёвка предоставлена государственными органами по государственному контракту – 19 часов 00 минут.

1.6. К расчетному часу Гость обязан прибыть в Санаторий к сотруднику отдела размещения, который осуществляет встречу Гостя, оформляет соответствующие документы и производит его размещение в номерах Санатория.

1.7. При заселении Гость Санатория обязан предъявить путёвку и документ, удостоверяющий личность (паспорт), достоверно заполнить анкету гостя, получить ключи от номера у дежурного администратора. Приём иностранных граждан в Санаторий осуществляется при наличии следующих документов: заграничный паспорт с действующей визой на территории РФ, миграционная карта. Для граждан государств СНГ, заграничный паспорт и виза не требуются, кроме случаев, предусмотренных законодательством РФ о миграционном учёте. При размещении в Санаторий Гость должен иметь на руках: паспорт, санаторно-курортную карту, документы подтверждающие право на получение путёвки (обменную путёвку, ваучер), копии платёжных поручений об оплате санаторно-курортных услуг с отметкой банка (при безналичном расчёте, предоставляемые негосударственными органами, организациями); для детей до 14 лет свидетельство о рождении, санаторно-курортную карту, справку о прививках, полис ОМС, справка об отсутствии инфекционного заболевания.

1.8. Заселение и выезд Гостя производится строго по датам, указанным в путёвке. Дни опозданий и досрочного отъезда не компенсируются, деньги за неиспользованные дни не возвращаются.

В случае досрочного отъезда Гостя **по уважительной причине**, производится **возврат денег** за неиспользованный курс санаторно-курортного лечения, при условии **оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов**. Возврат денег производится на основании личного заявления на имя главного бухгалтера Санатория. В случае досрочного отъезда из-за прекращения пребывания **по причине нарушения** установленных правил проживания в Санатории, производится **возврат денег** за неиспользованные дни санаторно-курортного лечения. Сухие пайки не выдаются.

1.9. Гость, прибывший раньше срока действия путёвки, может быть размещен в Санаторий при наличии свободных мест, оплатив проживание и питание по действующим ценам Санатория (по прейскуранту).

1.10. В случаях, когда день отъезда не совпадает с расписанием движения авто, ж/д транспорта или иных обстоятельств, продление путёвки производится при наличии свободных мест, оплатив проживание и питание по действующим ценам Санатория (по прейскуранту).

1.11. Гость, находящийся в Санатории обязан соблюдать общественный порядок, не ухудшать условия пребывания других отдыхающих. В случае нарушения Гостем Правил пребывания в АО «Санаторий Крутушка», а также нанесения Санаторию материального вреда, Санаторий оставляет за собой право досрочно выселить отдыхающего, даже за однократное нарушение настоящих Правил с возвратом денежных средств за неиспользованные дни не производится.

- 1.12.** Гость должен парковать автомобиль только на территории парковки около поста охраны. Водители автотранспорта обязаны соблюдать на территории Санатория скоростной режим: не более 10 км/час. Передвижение на автотранспорте по территории может осуществляться только с разрешения администрации.
- 1.13.** Гость обязан ознакомиться с правилами противопожарной безопасности и неукоснительно их соблюдать во время пребывания в Санатории.
- 1.14.** Настоящие Правила обязательны к исполнению всеми Гостями Санатория, а также гостями Гостя.
- 1.15.** В случае нарушения настоящих Правил и, как следствие этого, неподчинение законным требованиям сотрудников санатория и охранников ЧОП, администрация санатория вправе вызвать сотрудников полиции.

2. ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ В САНАТОРИИ

- 2.1.** Гость Санатория должен бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту, тишину и порядок. Гость несет материальную ответственность за порчу имущества (оборудования, оснащения, интерьера) являющихся собственностью Исполнителя, или третьих лиц, произошедшую по вине или неосторожности Гостя. В случае наступления ответственности по настоящему пункту Договора, Гость оплачивает нанесенный ущерб, в соответствии с законодательством РФ
- 2.2.** Столовая Санатория принимает Гостей по талонам, по следующему расписанию:
Завтрак – с 8 ч.00 мин. до 10 ч. 00 мин.
Обед – с 13 ч. 00 мин. до 14 ч. 00 мин.
Ужин – с 18 ч. 00 мин. до 19 ч. 00 мин.
- 2.3.** Исполнитель осуществляет ведение базы данных как положительно, так и отрицательно зарекомендовавших себя Гостей.
- 2.4.** Гостю Санатория в период его пребывания на территории Санатория запрещается:
- 2.4.1. Пользоваться электронагревательными приборами, кипятильниками;
- 2.4.2. Оставлять в номере в своё отсутствие посторонних лиц, а также передавать им ключ от своего номера;
- 2.4.3. Носить и хранить, оружие, взрывчатые и легковоспламеняющиеся, едкие, ядовитые и наркотические вещества. Отдыхающие, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны представить документы, удостоверяющие данное право по требованию администрации Санатория. Под оружием следует понимать средства, указанные в законе Российской Федерации от 13.12.1996 N 150-ФЗ (принят ГД ФС РФ 13.11.1996), (с изменениями от 13.04.2014).
- 2.4.4. Распивать спиртные напитки, находится на территории Санатория в алкогольном, наркотическом опьянении;
- 2.4.5. Ввозить на территорию и/или держать в номере животных и птиц;
- 2.4.6. Пользоваться повреждёнными розетками, неисправными выключателями и светильниками, самостоятельно проводить ремонт существующей проводки и электроприборов;
- 2.4.7. Разжигать костры в непредусмотренных для этого местах;
- 2.4.8. Грубить обслуживающему персоналу, провоцировать подкуп должностных лиц при исполнении ими служебных обязанностей для получения дополнительных услуг в обход правил их получения;
- 2.4.9. Включать телевизор, музыку со слышимостью вне пределов комнаты;
- 2.4.10. Выкидывать мусор из окон, с балконов, на балкон;
- 2.4.11. Без разрешения администрации проводить в Санаторий гостей и оставлять гостей на ночь без оплаты согласно Прейскуранту;
- 2.4.12. Курить в комнатах, на балконах, и в иных не предназначенных для курения местах;
- 2.4.13. Передвигать мебель в номере;
- 2.4.14. Самовольно переселяться из одной комнаты в другую;
- 2.4.15. Применять пиротехнические изделия и другие огневые эффекты;
- 2.4.16. Выносить посуду из помещений (столовой, медицинского корпуса, спальных корпусов);
- 2.4.17. Расклеивать по стенам картины, плакаты и прочее;
- 2.4.18. В целях соблюдения взаимных интересов, запрещается нарушать тишину с 22.00 ч. до 6.00 ч., нарушать покой совместно проживающих лиц и лиц, проживающих в соседних номерах
- 2.4.19. Сбирать на территории Санатория лекарственные растения, травы, ягоды, грибы, вносить их в номера. Наносить вред зданиям, постройкам, цветикам, кустарникам, деревьям на территории Санатория.
- 2.4.20. Производить ремонт автотранспортного средства, производить замену технических жидкостей в нем, а также осуществлять мойку автомобиля.
- 2.5.** Гость Санатория обязан:
- 2.5.1. Соблюдать настоящие Правила;
- 2.5.2. Подчиняться законным требованиям, предъявляемым сотрудниками Санатория;
- 2.5.3. Соблюдать требования, предъявляемые к санитарному состоянию номера и этажа;
- 2.5.4. Бережно относиться к имуществу Санатория;
- 2.5.5. Уважать человеческое достоинство, личную и имущественную неприкосновенность работников Санатория и отдыхающих;
- 2.5.6. Возмещать причинённый материальный ущерб;
- 2.5.7. При уходе из номера закрывать водоразборные краны и окна, выключать свет, телевизор, закрыть номер и сдавать ключи от номера дежурному администратору;

- 2.5.8. Соблюдать правила пожарной безопасности;
- 2.5.9. Производить полный расчёт за предоставленные услуги, а также сдать дежурному администратору занимаемый номер или место.
- 2.6. В случае, если Гость имеет ранее неисполненные денежно-финансовые обязательства перед Исполнителем, а также во время предыдущего пребывания в Санатории причинил материальный ущерб имуществу Исполнителя, который отказался компенсировать, или причинил ущерб имуществу третьих лиц, Исполнитель вправе поместить данные о Госте в собственную клиентскую базу отрицательно зарекомендовавших себя гостей с присвоением данному гостю категории: «Persona non grata». Внесение данных Гостя в базу «Persona non grata» дает Исполнителю право, в случае последующего обращения Гостя для оказания платных услуг, отказать в оформлении договорных отношений по прохождению Курса санаторно-курортного лечения.
- 2.7. В случае преждевременного отъезда, Гость обязан поставить в известность врача и сдать номер горничной или дежурному администратору.

3. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТЯ

- 3.1. В случае нарушения порядка, установленного настоящими Правилами к лицам, проживающим в Санатории, могут применяться следующие виды санкций, на усмотрение Генерального директора:
- 3.1.1. Устное замечание;
- 3.1.2. Письменное уведомление учреждению, выдавшему путёвку, о нарушении настоящих правил;
- 3.1.3. Письменное предупреждение отдыхающего о возможном выселении из Санатория;
- 3.1.4. Выселение, за однократное нарушение настоящих Правил;
- 3.1.5. Выселение с сообщением по месту выдачи путёвки;
- 3.1.6. Сообщение по месту выдачи путёвки о не возмещённом материальном ущербе;
- 3.1.7. За курение в номере стоимость уборки номера составит 2000 (две тысячи) руб.
- 3.2. Хранить личные ценные вещи (деньги, сотовый телефон, драгоценности, иные ценные вещи), а, равно, вещи, не имеющие материальной оценки, но являющиеся ценными для самого Гостя – самостоятельно обеспечивая сохранность личных ценных вещей.

4. ОБСЛУЖИВАНИЕ ГОСТЯ

- 4.1. Смена постельного белья в Санатории производится после каждого выезда отдыхающего. Периодическая смена белья производится в следующем порядке:
- Для гостей, приобретающих путёвку за наличный, либо безналичный расчет смена постельного белья 1 раз в 3 дня, смена полотенец 1 раз каждый день.
 - Для гостей, которым путёвка предоставлена государственными органами по государственному контракту смена постельного белья 1 раз в 7 дней, смена полотенец 1 раз в 5 дней.
- 4.2. Администрация Санатория должна обеспечить Гостя справочной информацией о режиме работы столовой, связи, бытового обслуживания и т.п., находящихся в Санатории.
- 4.3. Для удобства Гостей, Санаторий имеет внутреннюю и внешнюю навигацию.
- 4.4. Персонал Санатория непосредственно обслуживающий отдыхающих имеют бейджи со сведениями о должности, фамилии, имени, отчества.
- 4.5. Книга отзывов и предложений хранится у дежурного администратора корпуса, у администратора зала столовой и в диспетчерской и выдаётся отдыхающим по их требованию.

5. ПРАВИЛА ДЛЯ ГОСТЕЙ С ДЕТЬМИ

- 5.1. Гость, прибывший, на отдых и лечение с детьми обязан соблюдать следующие правила:
- 5.1.1. При нахождении в Санатории Гость обязан осуществлять самостоятельный контроль за своими детьми;
- 5.1.2. Детям до 14 лет запрещается без присмотра родителей (законного представителя, бабушек, дедушек, взрослого) посещать развлекательные мероприятия для взрослых после 21.00 часов;
- 5.1.3. Во время проведения развлекательных программ детям не разрешается находиться в зоне выступления артистов;
- 5.1.4. Детям не разрешается бегать и играть на лестничных площадках, в коридорах и в холлах помещений Санатория;
- 5.1.5. Во избежание пищевых отравлений питание детей должно осуществляться только продуктами и блюдами из столовой Санатория;
- 5.1.6. Гость, прибывший в Санаторий с детьми, несёт полную ответственность за их безопасность. Во избежание несчастных случаев не допускается нахождение детей без присмотра родителей, самостоятельное посещение ими столовой, медицинских кабинетов и процедур, пользование лифтом, использование титанов для нагрева питьевой воды.
- 5.1.7. За ущерб, причинённый имуществу Санатория детьми, ответственность за их действия несут их законные представители. В случае если санаторно-курортное пребывание в Санатории детей в сопровождении взрослого, ответственность несёт данное лицо.
- 5.1.8. Запрещается оставлять детей без присмотра взрослого, отвечающего за него лица.
- 5.1.9. В случае невыполнения Правил и наступления негативных последствий, администрация Санатория ответственности не несёт.

