

ПРАВИЛА ПРЕБЫВАНИЯ В ЛЕЧЕБНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНОМ ЦЕНТРЕ «RIBERA.MEDICAL&SPA»

1. Общие положения

1.1 В Лечебно-оздоровительном центре (сокращенно – ЛОЦ) предусмотрено круглосуточное оформление прибывающих и убывающих Отдыхающих. Действует единый расчетный час – 12:00 часов текущих суток по местному времени. Заезд в 14:00 часов

1.2 Лечебно-оздоровительный центр предназначен для временного проживания российских и иностранных граждан на срок, согласованный с администрацией ЛОЦ в объеме санаторно-курортных услуг, забронированных и оплаченных Отдыхающим в полном объеме. По истечении согласованного срока Отдыхающий обязан освободить номер. При желании продлить срок пребывания необходимо сообщить об этом администратору ЛОЦ не менее чем за 3-е суток до окончания срока действия путёвки. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц. О сокращении сроков пребывания необходимо уведомить не позднее, чем за 48 часов до планируемого выезда в письменном виде. При отсутствии уведомления ЛОЦ имеет право удержать сумму равную стоимости суток санаторно-курортных услуг в ЛОЦ.

1.3. Предоставление гостю мест (номеров) в ЛОЦ осуществляется на основании предъявления: обменной путёвки на бланке установленной Заказчиком формы или доверенность на получение санаторно-курортной путёвки; паспорта; санаторно-курортной карты давностью не более 2-х месяцев; страхового медицинского полиса; при заселении детей до 14 лет – свидетельства о рождении и справки об эпидемиологическом окружении давностью не более 10-и дней; других документы медицинского и иного характера, необходимых для качественного прохождения санаторно-курортного лечения и отдыха.

В случае отсутствия санаторно-курортной карты ЛОЦ вправе отказать в предоставлении санаторно-курортных услуг до проведения обследований (клинические анализы, ЭКГ) непосредственно в ЛОЦ за счёт Отдыхающего или Заказчика.

1.4. Дети принимаются в ЛОЦ на санаторно-курортное лечение с 4-х лет в сопровождении родителей.

1.5 При заселении Гость заполняет анкету, чем подтверждает достоверность сведений о себе и согласие с Правилами пребывания в ЛОЦ, получает ключ от номера и карту Гостя, которая служит пропуском в ЛОЦ.

1.6 Администрация ЛОЦ по объективным причинам имеет право заменить номер, указанный в направлении гостя на другой аналогичный или более высокой категории.

1.7. В случае заезда Отдыхающего ранее даты, указанной в путёвке, и/или выезда позже такой даты, стоимость дополнительных услуг подлежит оплате согласно Прейскуранта ЛОЦ.

1.8. Опоздание в ЛОЦ не даёт права на продление срока путёвки.

1.9. Заселение и выезд производятся в сроки, указанные в путевке. Перенос сроков путевки без согласования с ЛОЦ не допускается.

1.10. Заселение с животными категорически запрещено.

1.11. Администрация не несёт ответственности: за травмы, полученные Отдыхающими во время пребывания в ЛОЦ, за любые медицинские расходы, возникшие в результате несчастных случаев и других страховых случаев.

1.12. Администрация ЛОЦ вправе отказать в обслуживании Отдыхающему, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

1.13. Администрация ЛОЦ оставляет за собой право отказать Отдыхающему в оказании услуг и выселить Отдыхающего в следующих случаях:

случае.

1.14. В оказании санаторно-курортных услуг Отдыхающим может быть отказано в следующих случаях:

- грубого нарушения Отдыхающим настоящих Правил пребывания в Лечебно-оздоровительном центре;
- отсутствия полной оплаты санаторно-курортных услуг;
- наличие у Отдыхающего противопоказаний к санаторно-курортному лечению.

В соответствии с Приказом Минздрава РФ №99/227 от 22.12.1999г. «Медицинские показания и противопоказания для санаторно-курортного лечения взрослых и подростков» в санаторий на отдых и лечение не принимаются лица: с заболеваниями в острой стадии, с хроническими

заболеваниями в стадии обострения и осложненными острогнойными процессами; с острыми инфекционными заболеваниями до окончания срока изоляции; с венерическими заболеваниями в острой и заразной формах; с болезнями крови в острой стадии и стадии обострения; со злокачественными новообразованиями; с кахексией любого происхождения; с часто повторяющимися и обильными кровотечениями; с любыми формами туберкулеза в активной стадии; беременные, начиная с 26 недель.

2. Порядок проживания

2.1. Во время пребывания в Лечебно-оздоровительном центре отдыхающие должны придерживаться установленного внутреннего распорядка, режима дня, расписания работы лечебного центра, бассейнов, тренажерного зала, банного комплекса, ресторана, лобби-бара, иных точек питания и мест массового пребывания гостей ЛОЦ.

2.2 Отдыхающий обязан:

- соблюдать установленные в ЛОЦ правила проживания;
- соблюдать тишину, чистоту и общественный порядок в номере и на ЛОЦ;
- в период отдыха соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться, в местах массового отдыха гостей ЛОЦ, от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений, не появляться в домашних халатах (пеньюарах), купальных костюмах (за исключением пляжа и зон бассейнов), в одном нижнем белье, с обнаженным торсом. Не проявлять агрессию или действия, угрожающие безопасности здоровью или имуществу других лиц. Уважать право других гостей/отдыхающих на отдых, не оскорблять своими действиями и словами обслуживающий персонал;
- соблюдать правила пожарной безопасности:
 - курение в номерах, коридорах, туалетах, холлах, на балконах, иных не установленных и не обозначенных местах категорически запрещено. Разрешенные места для курения уточняйте у администратора;
 - не пользуйтесь в номерах электронагревательными приборами (утюги, кипятильники, кофейники);
 - уходя из номера, не забывайте выключать телевизор, кондиционер, электроосвещение;
 - не накрывайте включенные торшеры и настольные лампы предметами, способными загореться от соприкосновения;
 - не допустимо, приносить и хранить в номерах пожароопасные материалы и вещества;
 - запрещается разведение костров на территории;
 - если Вы прибыли на отдых в первый раз, постарайтесь запомнить расположение запасных выходов и лестниц, место нахождения гидрантов, схему эвакуации при пожаре.
- возместить ущерб, в случае утраты, повреждения или порчи имущества ЛОЦ. Оценка нанесенного ущерба рассчитывается администрацией ЛОЦ по рыночной стоимости имущества;
- при выходе из номера закрывать водоразборные краны, окна, балконную дверь, выключать свет, телевизор, закрывать номер;
- приобретать и распивать прохладительные спиртные напитки только в специально отведенных для этого и обозначенных местах (бар), при этом необходимо помнить об ответственности за своё поведение;
- не готовить пищу в номерах ЛОЦ;
- не посещать кабинеты медицинских и СПА процедур, ресторан, тренажерный зал, бассейны, банный комплекс, культурно-массовые мероприятия в состоянии опьянения;
- не допускать детей до 14 лет без присмотра к купанию в плавательном бассейне и море, нахождению в банном комплексе, посещению тренажерного зала;
- родители (законные представители) несут полную ответственность за оставление несовершеннолетних детей без присмотра;
- ресторан, лобби-бар и иные точки питания ЛОЦ посещать строго по расписанию в опрятном виде, не выносить продукты питания, посуду и столовые приборы;
- посещать лечебные процедуры строго по времени, установленному персоналом. За разрешением вопросов необходимо обращаться к лечащему врачу или дежурному персоналу, а в необходимых случаях – к администрации ЛОЦ.
- при любом ухудшении самочувствия необходимо обратиться к работникам ЛОЦ (медицинскому персоналу, администраторам, горничным).

2.3. В целях безопасности проживания, в ЛОЦ не разрешается:

- оставлять в номере посторонних лиц или передавать им ключи от номера;
- передавать иным лицам свою карту гостя;
- хранить легковоспламеняющиеся материалы, оружие;
- держать в номере животных и птиц

2.4 Администрация гарантирует Отдыхающим ЛОЦ, при условии соблюдения ими настоящих Правил пребывания, сохранность личных вещей, находящихся в номере. Для обеспечения сохранности ценных вещей Отдыхающим ЛОЦ предоставляет право пользования сейф-ячейкой, расположенной в каждом номере. При несоблюдении Отдыхающими правил хранения ценных вещей Администрация ЛОЦ ответственности за их сохранность не несет

2.5 При отсутствии Отдыхающего по месту временного проживания в ЛОЦ без оплаты по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа или обнаружении забытых вещей Отдыхающего, администрация ЛОЦ создает комиссию, производит опись имущества, находящегося в его номере и (или) сейфе, и помещает на хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение с возложением на Отдыхающего всех расходов по их содержанию и возврату (по адресу проживания/регистрации, указанному Отдыхающим при заселении). Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией ЛОЦ в присутствии сотрудников службы охраны. Отдыхающий ставится в известность о предстоящем мероприятии при условии, что Администрация ЛОЦ располагает информацией о месте его нахождения.

2.6. В случае обнаружения забытых Отдыхающими вещей ЛОЦ принимает все меры по возврату их владельцу, согласно установленному порядку и действующим стандартам.

2.7. По просьбе Отдыхающего и по согласованию с администрацией ЛОЦ прибывшие к Отдыхающим посетители могут находиться в номере с 08.00 до 23.00 при наличии документов подтверждающих их личность и регистрации посетителей у дежурного администратора (выдается карта «временного» Гостя), но не более двух посещений за 14 дней. Если посетители остаются в номере после 23.00, то им необходимо оплатить проживание, согласно расценкам на стоимость основного или дополнительного места. О приходе посетителей Отдыхающие ЛОЦ обязаны поставить в известность дежурного администратора.

2.8. При выезде из ЛОЦ Отдыхающему необходимо сдать номер горничной, произвести полный расчет за предоставленные услуги и сдать ключ от номера дежурному администратору на стойку ресепшен.

2.9. Отдыхающие и гости ЛОЦ принимают к сведению и не возражают против факта использования в помещениях ЛОЦ (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

2.10 Книга отзывов и предложений находится у дежурного администратора и выдается по просьбе Отдыхающего (кроме лиц, находящихся в нетрезвом состоянии и/или под воздействием наркотических/психотропных средств). Требования и жалобы рассматриваются администрацией незамедлительно.

2.11. Администрация ЛОЦ оставляет за собой право посещения номера без согласования с Отдыхающим в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Отдыхающим настоящих Правил пребывания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

2.12. В случае возникновения жалоб со стороны Отдыхающего администрация принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством.

2.13. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, администрация и Отдыхающий руководствуются действующим законодательством РФ.

**Правила пребывания в Лечебно-оздоровительном центре разработаны на основе Закона РФ «О защите прав потребителей» и «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства РФ № 490 от 25 апреля 1997 года, (с изменениями и дополнениями)*