



ЗАТВЕРДЖЕНО

наказом директора ТОВ «ТЕРМАЛ-СТАР»

№ 30 від 20.08.2024

(Додаток 1 до Наказу)

**ПОЛОЖЕННЯ
ПРО ПОРЯДОК НАДАННЯ САНАТОРНИХ ПОСЛУГ
ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ТЕРМАЛ-СТАР»
САНАТОРІЙ «ТЕРМАЛ-СТАР»**

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ТЕРМАЛ-СТАР», САНАТОРІЙ «ТЕРМАЛ-СТАР», назване в подальшому «Санаторій», діюче на підставі Статуту та ліцензії на надання медичних послуг, визначає даним положенням порядок надання послуг по оздоровленню та проживанню для юридичної та фізичної осіб. Дане положення спрямоване на впорядкування діяльності по організації прийому і обслуговування відпочиваючих у відповідності до державних та міждержавних стандартів (далі стандартів) і міжнародних вимог, що діють на території України, захисту інтересів громадян, як споживачів санаторно-оздоровчих послуг і вивчає основні принципи, якими повинні керуватись у своїй діяльності санаторій та споживач.

При направленні на лікування та відпочинок в санаторій необхідно оформити за місцем проживання санаторно-курортну карту і взяти з собою паспорт та ідентифікаційний код, для дітей: свідоцтво про народження, санаторно-курортну карту (у разі необхідності профілактичного лікування), довідку про епідеміологічний стан.

2. ПРАВИЛА РОЗМІЩЕННЯ В САНАТОРІЇ

Першочергове право на розміщення в санаторії отримують особи з підтвердженням бронювання номера. Бронювання номера вважається підтвердженням після здійснення Клієнтом попередньої оплати в обсязі 100% вартості послуг. При негарантованому бронюванні санаторій залишає за собою право продажу послуг, які не оплачені до строку прибуття Клієнта. Всі заброньовані номери без гарантії подальшої оплати анулюються після спливу строку, визначеного в рахунку на оплату, та розміщення Клієнта в санаторії здійснюється в загальному порядку.

У випадку порушення строків заїзду в санаторій по замовленій броні, залік або перенесення днів запізнення, та/або повернення грошових коштів за час запізнь не здійснюються.

Для оформлення проживання Клієнт повинен надати адміністратору паспорт або інший документ, що засвідчує особу, заповнити анкету проживаючого, ознайомитися з даними правилами, правилами протипожежної безпеки.

При вільному розміщенні Клієнт з вільних місць обирає категорію номера, оплачує послуги, після чого отримує Гостьову картку та ключ від номеру. Гостьова картка є пропуском на територію санаторія. У випадку втрати Гостьової картки або ключа необхідно негайно повідомити про це адміністратора.

В санаторії оплата за санаторні послуги здійснюється по добам та діє єдиний розрахунковий час – 12:00 годин поточної доби за київським часом.

Час заїзду – 13:00 годин за київським часом;

Час виїзду – 12:00 годин за київським часом.

Оплата за санаторні послуги здійснюється згідно з діючим прейскурантом цін.

Дата заїзду та дата виїзду рахується як одна доба. Щодо отримання процедур та послуг, які входять у вартість проживання згідно прейскуранту надаються в день заїзду або виїзду.

Санаторій приймає дітей до 16 років виключно в супроводі батьків або законних представників. Розміщення дітей до п'ятирічного віку (без надання їм додаткового ліжка) здійснюється безкоштовно. За проживання дітей віком від 5 до 16 років, з наданням дитині додаткового ліжка в номері, оплата здійснюється відповідно до прейскуранту цін.

Санаторна путівка не передається іншій особі, не ділиться на двох та більше осіб шляхом скорочення терміну путівки.

Клієнт зобов'язаний дотримуватись правил протипожежної безпеки та користування електроприладами в номері.

Харчування здійснюється у відповідності до встановленого часу згідно графіку харчування. Харчування не у встановлений час суворо заборонено. Заміна харчування на сухі пайки або будь-яка інша форма компенсації за не отримане харчування в санаторії суворо заборонено.

Для збереження грошей та цінних речей використовуються міні-сейфи, що встановлені в номерах, інструкція по користуванню сейфа зображена на лицевій стороні сейфа. Клієнт та/або його гості самостійно несуть відповідальність за збереження особистих речей, матеріальних цінностей і ювелірних прикрас. У разі крадіжки або псування майна Клієнта, він зобов'язаний негайно повідомити про це Санаторій.

При від'їзді з готелю Клієнт повинен здати номер покоївці, гостьову картку та ключі від номеру – адміністратору.

У випадку дострокового від'їзду Клієнта, грошові кошти за невикористані дні не повертаються, за виключенням наявності поважної причини (стихійне лихо, важка хвороба або смерть близьких родичів), про що Клієнт письмово повідомляє Санаторій з документальним підтвердженням.

В цілях особистої безпеки, будь-які відвідувачі Клієнта реєструються у адміністратора. Перебування в номері відвідувачів Клієнта дозволене до 22.00 к.ч. Якщо відвідувач Клієнта залишається після 22.00 к.ч., необхідно здійснити відповідне оформлення поселення в службі прийому та розміщення та здійснити доплату за додаткове місце. Клієнт зобов'язаний інформувати свого Гостя про встановлені правила перебування в санаторії та несе відповідальність за їх порушення останнім.

В разі прибуття до санаторію на автомобільному транспорті Клієнт може зберігати автомобіль на спеціально виділеній стоянці санаторію. Оплата за послуги стоянки здійснюється згідно прейскуранту цін.

Швидкість руху автомобільного транспорту на території санаторію обмежена до 5 кілометрів на годину.

Клієнт зобов'язаний:

- неухильно дотримуватися встановленого санаторієм порядок проживання; дбайливо відноситися до майна і устаткування санаторію, дотримуватися чистоти і порядку;
- дотримуватися пропускнуго режиму, режиму безпеки і режимів роботи об'єктів на території санаторію;
- виконувати законні вимоги працівників санаторію;
- дотримуватися правила протипожежної безпеки;
- мати при собі карту Гостя і пред'являти на вимогу співробітників служби охорони;
- поважати людську гідність, особисту і майнову недоторканість працівників санаторію і інших осіб, що мешкають в санаторії;
- не турбувати інших осіб, що мешкають в санаторії, дотримуватися тиші і громадського порядку в номері і на території санаторію у визначені законодавством часи, проявляти взаємоповагу і терпимість до оточення;

- дотримуватися чистоти, санітарних норм в номері та на території санаторію;
- дбайливо відноситися до майна санаторію, запобігати його псуванню, крадіжці, неправомірному використанню;
- негайно повідомляти про поломку будь-якого обладнання, устаткування адміністратору;
- у разі втрати, ушкодження, псування майна санаторію відшкодовувати заподіяний матеріальний збиток;
- при працюючій системі опалювання і кондиціонування двері на балкон і вікно мають бути закриті;
- повідомляти адміністратора про свою відсутність на території санаторію більше 24 годин, здавати ключ від номера, залишаючи при собі карту Гостя.

В санаторії категорично заборонено:

- передавати стороннім особам ключі від номеру;
- залишати сторонніх осіб в номері під час своєї відсутності;
- виносити з ресторану посуд, столові прибори, продукти харчування та напої;
- брати на басейн, інші водойми простирадла, покривало, рушники та ін. належності санаторію;
- зберігати в номері громіздкі речі, легкозаймисті матеріали, зброю, хімічні, радіоактивні і вибухонебезпечні речовини, ртуть;
- відкрито носити будь-які види цивільної, службової, бойової зброї у тому числі при виконанні службових обов'язків, а також спеціальних засобів спорядження;
- гості, що мають за родом своєї діяльності право на носіння і зберігання зброї, зобов'язані на вимогу адміністрації санаторію надати документи, що засвідчують надане право;
- зберігати і використовувати піротехнічні вироби;
- переставляти меблі в номері, змінювати інтер'єр номера;
- куріння у приміщеннях санаторію суворо заборонено! Просимо курити у спеціально відведених для цього місцях;
- купання в озерах, розташованих на території санаторія, категорично заборонено;
- з'являтися в нетверезому стані;
- грубо поводитися з обслуговуючим персоналом санаторія або з будь-ким з осіб, що знаходяться на території санаторія;
- самостійне приготування їжі у номері з використанням додаткового обладнання. У випадку порушення цього правила, санаторій має право виселити Клієнта;
- користуватися в номерах електронагрівними приладами;
- ремонтувати своїми силами устаткування, обладнання, прилади, що вийшло з ладу;
- порушувати спокій інших гостей, створювати надмірний шум, голосно прослуховувати музику, програми телебачення, використовувати святкові феєрверки, тощо;
- викидати/розкидати сміття в номері, в інших приміщеннях та на території санаторія, з вікон, балкона;
- розвішувати на перилах балкона одяг, тощо;
- самовільно переселятися з одного номера в інший;
- розклеювати по стінах картини, плакати, фото та ін.;
- залишати дітей без нагляду;
- розпалювати вогнища, запускати повітряні ліхтарики, будь-які літаючі об'єкти на території комплексу;
- збирати на території санаторію лікарські рослини, трави, ягоди, гриби, вносити їх в номери, рвати квіти і ламати гілки дерев і кущів;

- перебувати в купальних костюмах в громадських місцях: їдальня, центральний хол;
- накривати каміни, конвектори, включені торшери і настільні лампи;
- використовувати рушники не за призначенням;
- мити взуття в душових кабінах;

У випадку втрати або пошкодження майна санаторію Клієнт зобов'язаний відшкодувати суму завданої шкоди в повному розмірі відповідно до законодавства України.

3. ПОСЛУГИ З САНАТОРНОГО ТА АМБУЛАТОРНОГО ЛІКУВАННЯ

Клієнти приймаються в санаторій по попередньо оплаченим путівкам. При заїзді у відпочиваючого повинні бути наступні документи: паспорт (свідоцтво про народження – для дітей), довідка про епідоточення (для дітей); копія платіжного доручення, доручення на отримання путівки(або обмінна путівка фірми, яка продала путівку).

Санаторій визначає характер та обсяг медичного обслуговування відпочиваючого відповідно до його медичних показань згідно з затвердженими стандартами санаторно-курортної допомоги в межах встановленого санаторієм переліком медичних послуг та вартості путівки або кожної окремої процедури, (для амбулаторного лікування). Кількість лікувальних процедур визначається у відповідності з нормативами відпуску лікувальних процедур по путівкам, затверджених головним лікарем санаторію та стандартів, методик санаторно –курортного лікування. Додаткові види медичних послуг, які не входять в вартість путівки, можуть бути надані відпочиваючому тільки за призначенням лікуючого лікаря з врахуванням можливостей санаторію за додаткову оплату згідно прейскуранту. Лікувальні процедури та прийом лікаря здійснюються в строго визначений час. У випадку невідвідування Клієнтом лікувальних процедур та прийомів (оглядів) лікаря, а також при порушенні санаторного режиму персонал не несе відповідальність за відсутність ефективності лікування (оздоровлення) або погіршення стану здоров'я пацієнта, при цьому компенсація невикористаних лікувальних процедур, а також їх заміна або перенесення на інший час не здійснюється.

Гості, які проходять амбулаторне лікування, отримують лікування відповідно до консультацій та призначень лікарів санаторію. Оплата за амбулаторне лікування здійснюється на умовах повної попередньої оплати, або попередньої щоденної оплати процедур. Відпуск неоплачених процедур заборонено. У випадку не прибуття на процедури без поважної причини (без документального підтвердження), та не повідомлення про це адміністратору до 9:00 к.ч. кошти зараховуються в оплату призначених на даний день процедур. Продовження лікування після перерви більш ніж один день здійснюється тільки після консультації з головним лікарем та обов'язковою повторною оплатою послуг.

Повернення коштів, сплачених попередньо за лікувальний процес здійснюється на підставі письмового звернення Клієнта за рішенням адміністрації при наявності поважних причин, які мають бути документально підтверджені. При цьому гроші за поточну добу поверненню не підлягають, незалежно від причин відмови Клієнта.

Надання послуг з амбулаторного лікування здійснюється при наявності квитанції про оплату даних послуг у відповідності з процедурним листком. Медичні працівники повинні здійснювати відмітку в процедурному листі -про факт та кількість наданих процедур та інших послуг. Оплата за надані послуги здійснюється через касу підприємства або в безготівковій формі.

Під час лікувальних процедур необхідно дотримуватись призначеного часу відпуску процедур. Запізнення більш ніж на 10 хвилин на процедуру є підставою для відмови в наданні процедури без відшкодування її вартості.

Санаторій рекомендує дотримуватися наступних правил прийому процедур:

- для прийняття лікувальних процедур рекомендується приходити без запізень (за 5-10 хв. до призначеного часу.). Звертаємо увагу: Запізнення більш ніж на 10 хвилин на процедуру є підставою для відмови в наданні процедури без відшкодування її вартості.
- після процедури рекомендується посидіти в холі 5-10 хв.;
- при прийнятті лікувальних процедур слід не розмовляти, спокійно сидіти або лежати;
- при виникненні неприємних відчуттів, поганого самопочуття під час процедури необхідно відразу повідомити медсестрі та/або звернутися до лікаря;
- в день можна приймати не більше 3 (трьох) лікувальних процедур;
- не рекомендується приносити на процедури мобільні телефони та/або інші цінні речі, великі суми грошей.

4. ДОЗВІЛЛЯ ТА ІНШІ ПОСЛУГИ

До послуг Клієнта санаторій пропонує наступне дозвілля: танцювальні вечори, вечори відпочинку, виступ запрошених артистів, тощо. Проведення культурно-масових заходів здійснюється згідно затвердженої санаторієм програми. Незадоволення Клієнта змістом дозвілля не є поважною причиною для дострокового від'їзду з санаторію та підставою для задоволення санаторієм вимог щодо повної або часткової компенсації невикористаних у зв'язку з достроковим від'їздом по зазначеній причині днів.

Санаторій надає наступні безоплатні послуги:

- виклик швидкої медичної допомоги;
- надання невідкладної першої домедичної допомоги;
- користування фітнес-центром та наявним спортивним інвентарем;
- Wi-Fi Інтернет.

Санаторій надає додаткові платні послуги згідно діючого прейскуранту цін:

- послуги косметолога;
- оренда конференц-залів та кімнат для проведення зборів та переговорів;
- послуги автостоянки;
- баня(сауна, чан)*

*замовлення здійснюється не раніше ніж за 3 години до бажаного часу з обов'язковою попередньою оплатою замовлених послуг. Замовлення пізніше ніж за 3 години приймається за можливості.

- інші послуги.

5. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

Дане Положення є обов'язковим для всіх без винятку Клієнтів, відвідувачів, які перебувають на території санаторія ТОВ «ТЕРМАЛ-СТАР». Незнання або недотримання вимог цього Порядку не звільняє від відповідальності за його порушення.

Клієнт несе відповідальність за порушення правопорядку, санаторного режиму, норм даного положення, норм етики, правил поведінки, протипожежних правил тощо. Всі спори та суперечки, які виникли між Клієнтами, підлягають вирішенню по-можливості самими Клієнтами цивілізованими та законними засобами. Адміністрація вправі втрутитися в конфліктну ситуацію між Клієнтами у випадку такої необхідності.

Клієнти, які систематично (два та більше разів) порушують правила санаторно-курортного режиму (грубість, неетична поведінка, куріння у призначених для куріння місцях, вжиття спиртних напоїв у невідведених місцях, порушення санітарних та про пожежних правил, завдання шкоди санаторію або іншим особам, тощо) підлягають достроковому виселенню без компенсації невикористаних днів.

При спричиненні санаторію матеріального збитку з вини або халатності Клієнта, гостя сума збитку підлягає негайному відшкодуванню, згідно із затвердженим прейскурантом в повному об'ємі особою, що завдала шкоди, включаючи компенсаційні

витрати (простій номера під час ремонту, заміни меблів у разі затоплення або підпалу і так далі) викликані неправомірними діями даної особи.

Клієнту, який порушив правила санаторно-курортного режиму, грубо та неетично поведився з персоналом, гостями санаторію, своїми діями завдав матеріальні збитки санаторію, здійснив інші протиправні дії, які призвели чи могли б призвести до будь-яких втрат, збитків та спорів, надання послуг в майбутньому здійснюється за окремим погодженням з адміністрацією закладу.

Батьки (опікуни, піклувальники, супроводжуючі особи), що прибувають в санаторії з дітьми, несуть повну відповідальність:

- за життя і здоров'я дітей;
- за поведінку дітей: дитина не повинна залишатися без нагляду батьків і турбувати гостей, що мешкають в санаторії, порушувати громадський порядок в номері, громадських місцях, на території санаторію.

Використання дитиною електроприладів, що знаходяться в номері та за його межами, категорично заборонено.

Санаторій не несе відповідальності за життя та здоров'я дітей, яких залишено без догляду їх батьками, піклувальниками та опікунами.

За схоронність поставлених на території Санаторія транспортних засобів відповідають власники таких транспортних засобів.

Санаторій не несе відповідальності за форс-мажорні обставини й тимчасові незручності, які виникли з вини третіх осіб, наприклад, тимчасовою відсутністю електроенергії, а також з незручностями, викликаними тимчасовими ремонтами, консервацією обладнання, тощо.

У разі надзвичайних обставин, незалежних від кожної зі сторін, природних катастроф, страйків, військових дій чи інших надзвичайних ситуацій, які не дають можливості надати послуги відповідно до домовленості, Санаторій не несе відповідальності за прийняті на себе зобов'язання.

Претензії та скарги по якості обслуговування, харчування, проживання та лікування приймаються санаторієм протягом 10 календарних днів з дня виїзду Клієнта. Претензії та скарги отримані після спливу зазначеного терміну розгляду не підлягають.

ПОГОДЖЕНО:

Головний лікар
Головний бухгалтер
Заступник директора

Вікторія КУДИК
Людмила ЗАЯЦЬ
Михайло АНДРУСЬ

