ПОЛОЖЕНИЕ
о предоставлении санаторно-курортных услуг, порядок пребывания и проживания в санатории, выезда из санатория

1. Общие положения

1. Круглогодичный санаторий "Ласточка" расположен в живописном месте сосново–березовом лесу вдоль реки Пышма на исторически памятном месте. Климат здесь умеренно-континентальный: мягкая, сияющая снегом зима и умеренно-влажное лето, ослепительная осень и ранняя солнечная весна.

Юридический адрес и фактическое местонахождение: 28 км Ялуторовского тракта, Тюменский район, Тюменская область, 625530 Почтовый адрес: а/я 131, поселок Боровский, Тюменский район, Тюменская область, 625504

2. Путь следования: Автобусом, автотранспортом – от Автовокзала г. Тюмени до п. Винзили № 102. Самолетом - до аэропорта в г. Тюмень, затем автобусом или такси до автовокзала г. Тюмени, далее автобусом № 102 до п. Винзили.

От Ж/Д вокзала г. Тюмени до санатория можно добраться:
а) санаторным автобусом в 10-00 по заявкам встреча больших групп примерное время в пути 25 минут)

б) автобусом или такси до автовокзала г.Тюмени, далее автобусом № 104 до п. с 6-00 согласно расписания (примерный интервал следования автобуса через 30 минут, примерное время в пути 30 минут)
в) такси от автостанции пос. Винзили до санатория 15-20 минут ходьбы пешком. Около санатория имеется автостоянка.

**Генеральный директор ООО "Санатория "ЛАСТОЧКА"** ***Шульга Дмитрий Владимирович.***

Приобретение путевок:

**Отдел реализации работает** с 8-00 до 17-00 с понедельника по пятницу, обед с 13-00 до 14-00, выходной суббота, воскресенье

Тел. 8(3452)587-060, 727-242, 727-955.

**Администратор работает** круглосуточно, без выходных Тел. 8(3452)727-071.

3. Настоящие правила разработаны с целью определения порядка, сроков и правил предоставления услуг по путевкам ООО «Санаторий «Ласточка» (далее – «Санаторий») и доведение до сведения клиентов основных требований к поведению по приезду и дальнейшему проживанию в Санатории.

Правила применяются в отношении всех контрагентов при заключении с ООО «Санаторий «Ласточка» договоров купли-продажи путевок, договоров оказания санаторно-курортных услуг, агентских договоров и являются неотъемлемой частью вышеперечисленных договоров. В случае разногласий по пунктам настоящих правил, возникшие вопросы разрешаются в индивидуальном порядке.

4. Режим работы санатория: круглогодичный, заезд круглосуточный. Санаторий "Ласточка" это единый комплекс состоящий из 2х корпусов (корпус 1, корпус 2)

**Первый корпус** Трехэтажное здание, последняя реконструкция проведена в 2008 году. В корпусе расположены:

- в цокольном этаже расположены помещения хозяйственной части.
- на первом этаже –приемная зона гостей, комната отдыха, детская комната, бар, столовая: кухня и 2 обеденных зала, процедурные кабинеты, сауна.
- на втором этаже - кабинеты врачей, процедурные кабинеты, номера различной степени комфортности.
- на третьем этаже - спортивный зал с тренажерами, конференц-зал (2 зала), библиотека, бильярд, номера различной степени комфортности.

Гости размещаются в одно- и двухместных стандартных номерах, номерах семейного типа (трех-четырехместные), номерах «люкс» со всеми коммунальными услугами и лоджиями. Комнаты для проживания расположены на 2-ом - 3-ом этажах первого корпуса.

**Второй корпус** - Отдельно стоящее двухэтажное здание, расположенное в 80 метрах от основного корпуса №1. Полная реконструкция здания проведена в 2006 году. Ремонт блока V сделан в 2014 году. В тихом, уютном корпусе № 2 расположены 10 номеров **эконом-класса** и 13 номеров **стандарт в блоке V**, лечебно-оздоровительный бассейн, административная часть, приемная зона гостей,.

Лечебно-диетическое питание (диеты №1, № 5, №9, № 10, № 15. и диета для беременные женщин) является тоже лечебной процедурой. В первом корпусе находится столовая, с обеденными залами, размещение и обслуживание, в которых производится по диетам и заказным меню.

- 10 дневное меню – заказное
- 4-х – разовое диетическое питание в одну смену: завтрак, обед, ужин, второй ужин (кефир, молоко, сок)
- Больным сахарным диабетом шестиразовое (дробное) питание: завтрак, второй завтрак, обед, полдник, ужин, второй ужин (кефир, молоко, сок)
- Детям – пятиразовое питание: завтрак, обед, полдник, ужин, второй ужин (кефир, молоко, сок)

В конференц-зале расположены - танцевальный и лекционный залы, ежедневно работает дискотека, проводятся вечера отдыха , концерты, вечера встреч и поэзии, работает игровая зона «Клуб по интересам». Имеется библиотека с читальным залом. Для удобства отдыхающих на территории санатория:

- по приглашению работают парикмахерская, маникюрный и педикюрный зал, косметический салон;
- сувенирные киоски,
- пункт проката, бильярдный зал, теннис
- банкомат,
- агенты экскурсионного обслуживания.

Основным направлением деятельности санатория является проведение комплекса лечебно-оздоровительных мероприятий по лечению и профилактике различных заболеваний, включающих в себя:

- **Заболевания сердечно-сосудистой системы**
- **Заболевания органов дыхания**
- **Заболевания желудочно-кишечного тракта**
- **Заболевания костно – мышечной системы**
- **Заболевания эндокринной системы**
- **Урология**
- **Гинекологический профиль**
- **Расстройство нервной системы**
- **Онкологический профиль**
- **Профессиональные заболевания**

Основные методы лечения:

- **Климатотерапия**

Климат местности позволяет проводить климатолечение в течении всего года Открытые спортивные площадки на улице для утренней гимнастики на свежем воздухе, терренкур способствуют повышению общего тонуса организма и иммунитета, снятию усталости и головной боли.

- **Бальнеотерапия**

Широкий спектр водных процедур: панто-магниевые, бишофитные, жемчужные, аэромассажные ванны, гидромассажные, аэрогидромассажные ванны с солями пихты, йодобромные, аэрохромные, общие вихревые, различные души(циркулярный, восходящий, веерный, душ Шарко, подводный душ массаж), современный бассейн.

- **Физиотерапия**

Электролечение, светолечение, магнитолечение, лечение воздушной средой, лазеротерапия, внутривенное лазерное облучение крови(ВЛОК), теплолечение, сауна.

- **Лечебная гимнастика**
- Проводится в виде групповых занятий с учетом нозологических форм: заболевания органов дыхания, опорно-двигательного аппарата, сердечно-сосудистой системы и индивидуальные занятия. В главном корпусе современный прекрасно оборудованный спортивный зал с тренажерами. Занятия проводит опытный инструктор.

- **Массаж**

Медицинский классический и механотерапевтический, бесконтактный гидромассаж(Акварелакс), аппаратное вытяжение позвоночника(ОРМЕД) с одновременным роликовым массажем

- **Диетотерапия**

Диетические столы №1, № 5, , №9, № 10, № 15. и беременные женщины.

- **Питьевое лечение:** лечение минеральной водой, озонирование воды. Методики разработаны с учетом стадий и фазы заболеваний,

функционального состояния желудочно-кишечного тракта, наличия сопутствующей патологии.

- **Клиническая диагностика**: все виды лабораторных исследований(гематология, общие клинические, биохимические исследования, генетика)
- **Озонотерапия:** озонирование физиологического раствора для внутривенного введения, озонирование масла для массажа и втирания, обкалывание озоном частей тела

2. Прием, пребывание и отъезд Клиентов.

1. Прием и санаторно-курортное обслуживание в санатории осуществляется на основании приобретенных путевок. Путевка гарантирует прием только, лица, указанного в путевке.

2. В стоимость санаторно-курортных путевок включается:

2.1. В стоимость **санаторно-курортных путевок** в зависимости от категорий номера, включается проживание, 4х-6-ти разовое лечебно-диетическое питание, лечение согласно основного профиля заболевания (по назначению врача), культурно-досуговое обслуживание. Минимальный срок санаторно-курортных путевок с лечение составляет – от 5-ти дней. Стоимость путевки определяется Прейскурантом цен.

1. В стоимость **санаторно-курортных путевок по лечебным программам** в зависимости от категорий номера, включается проживание, 4х-5ти разовое лечебно-диетическое питание, лечение согласно основного профиля заболевания с включением курса дополнительных процедур (по назначению врача), культурно-досуговое обслуживание. Минимальный срок санаторно-курортных путевок с лечение составляет – от 10 дней. Стоимость путевки определяется Прейскурантом цен.

2. В стоимость **санаторно-курортных путевок «Отдых»** в зависимости от категорий номера, включается проживание, 4х-6ти разовое лечебно-диетическое питание, прием врача, прием минеральной воды, одна физиопроцедура и кислородный коктейль. Минимальный срок санаторно-курортных путевок с лечение составляет – от 2х дней. Стоимость путевки определяется Прейскурантом цен.

3. В стоимость **санаторно-курортных курсовок** включается 4х-6ти разовое лечебно-диетическое питание, лечение согласно основного профиля заболевания (по назначению врача). Минимальный срок санаторно-курортных курсовок составляет – от 5-ти дней. Стоимость путевки определяется Прейскурантом цен.

4. При наличии свободных мест возможно приобретение **отдельно питания, проживания** с отпуском лечебных процедур или без них. Оплата этих услуг производится по прейскурантам на эти услуги. Цена на питание указана на полный рационо-день: завтрак, обед, ужин. Цена на проживание установлена на место в номере согласно комфортности. Плата за дополнительное место, предоставляемое в одно-двухместных номерах по просьбе граждан, взимается по цене основного места в номере.

5. В санатории возможно приобретение **отдельно лечебных процедур**. Оплата этих услуг производиться, согласно прейскуранта цен на медицинские услуги, после назначения процедуры лечащим врачом санатория.

3. Путевка рассчитана в койко-днях, который начинается **в 08-00 часов и заканчивается в 07-00 означенной даты текущих суток по местному времени даты заезда (выезда)**. Клиент обязан освободить номер к расчетному часу. Пребывание сверх означенной даты оплачивается дополнительно, согласно прейскуранта цен. Ранний заезд и поздний выезд возможны только при наличии свободных мест и по согласованию с администрацией.

4. Прием отдыхающих осуществляется круглосуточно. Отдел реализации работает с 8-00 до 17-00 (тел. 8(3452) 727-727, 727-955, 50-70-60)) с понедельника по пятницу, суббота, воскресенье - выходной. Администратор первого корпуса круглосуточно (тел. 8(3452) 727-071),, второго корпуса работает с 8-00 до 20-00 (тел. 8(3452) 727-242,), без выходных.

5. Во время пребывания в санатории граждане обязаны соблюдать режим работы санатория: своевременное (время, указанное в санаторной книжке) посещение лечебных кабинетов, столовой (завтрак $8^{30}$ – $9^{00}$, обед $12^{30}$ - $13^{00}$, ужин $18^{00}$ - $18^{30}$, кефир - $21^{00}$), тихий час с $14^{00}$ до $16^{00}$, входные двери закрываются в $24^{00}$ часа и вход в санаторий осуществляется только по предъявлению санаторной книжки.

6. Клиенты при заселении предъявляют:

- Паспорт, (дети до 14 лет - свидетельство о рождении)
- Санаторно-курортную карту
- Медицинские документы о состоянии здоровья – санаторно-курортную карту по форме 072/у-04 (в соответствии с Приказом Минздравсоцразвития РФ №256 от 22.11.2004 «О порядке медицинского отбора и направления больных на санаторно-курортное лечение»); для детей дополнительно сведения об отсутствии контактов их с инфекционными заболеваниями (справка об эпидемиологическом окружении)
- Полис обязательного медицинского страхования (ОМС)
- При приобретении путевки через организации, кроме вышеуказанных документов: бланк путевки или доверенность на ее получение, копию платежного поручения. (Все графы путевки должны быть заполнены). Путевка без указанного профиля, срока пребывания, стоимости, подписи ответственного лица и печати организации, выдавшей путевку, недействительна. Анализы и обследования, дополнительно необходимые для выявления противопоказаний, проводятся в санатории за дополнительную оплату.

7. На лечение дети принимаются от 3х лет до 13 лет включительно. Пребывание детей до 3х лет совместно с родителями, оплачивается согласно действующего прейскуранта цен. Дети в возрасте до 18 лет без родителей в санаторий не принимаются.

8. Путевка действительна только на указанный в ней срок. Пребывание с опозданием не дает право на продление путевки. Восстановление продолжительности лечения, указанного в путевке производится в исключительных случаях:

- Болезнь во время нахождения в пути следования на курорт с предоставлением листа нетрудоспособности;
- В случае задержки транспортного средства по метеоусловиям или другим непредвиденным обстоятельствам с предоставлением билета с отметкой времени задержки ли другого документа, подтверждающего причину опоздания;
- В случае признания администрацией санатория причины опоздания уважительной.

Не использованные оплаченные дни лечения (отдыха), по независящим от санатория причинам, в связи с опозданием или досрочным выездом, которыми клиент не сумел воспользоваться, возврату не подлежат. День заезда и день отъезда засчитывается как полные оплачиваемые дни. Продление путевки возможно исключительно при наличии свободных мест оплатой на месте. При опоздании более, чем на одни сутки и отсутствии извещения об этом, путевка подлежит свободной продаже, а неиспользованная путевка подлежит переносу на более поздний срок только по согласованию с администрацией Санатория и только при наличии свободных мест.

9. Клиенты по путевкам Фондов Социального Страхования, Министерств Социального развития, Управлений здравоохранения, государственных структур и предприятий (учреждений) обслуживаются, согласно Государственного контракта или Договоров.

10. Клиенты, получающие реабилитационно-восстановительное лечение в рамках программ Добровольного Медицинского Страхования, проходят лечение в соответствии с условиями договоров заключенных со страховыми компаниями.

11. В соответствии с требованиями ФЗ РФ от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», в целях обследования и лечения отдыхающих, а также на передачу персональных данных в организации: полиции, предприятие, ФСС, Министерство социальной защиты населения и т.д. (согласно запросов и требований), отдыхающий, прибывший на санаторно-курортное лечение, дает согласие на обработку Санаторием его персональных данных.

12. В воскресенье и праздничные дни процедуры не отпускаются.

13. Объем, время, дата и порядок прохождения пациентом процедур определяет лечащий врач и медицинский персонал лечебных кабинетов в соответствии с медицинскими показаниями и внутренним распорядком санатория.

14. После окончания срока путевки (срока заезда, отъезда) или досрочного отъезда: Клиент должен уведомить администратора не позднее, чем за 60 минут до отъезда и сдать номер. При отъезде Клиенту выдается

отрывной талон путевки, оформленный в установленном законодательством РФ порядке. В случае утери отрывного талона по письменному запросу, администрация Санатория выдает справку о фактическом пребывании Клиента в санатории.

15. В Санатории запрещено проживание Клиентов в номерах санатория с животными. В случае прибытия Клиента в санаторий с животным (ыми) ему будет отказано в размещении, а в случае обнаружения факта проживания Клиента в номере санатория с животным (ыми), Санаторий имеет право досрочно выписать Клиента без выплаты компенсации стоимости неиспользованных дней по путевке.

16. Любые действия с оплаченной путевкой (перенос даты заезда и выезда, перерасчет стоимости путевки на путевку другой категории, деления срока заезда) производятся только по письменному ходатайству плательщика.

17. В номера санатория нельзя проносить крупногабаритные вещи: лыжи, коляски, велосипеды, санки и т.д..

## 3. Возврат платежей

1. Оплаченная сумма стоимости путевки возвращается из расчета разницы полной стоимости невостребованных услуг и фактической оплатой в случае:

- острое заболевание Клиента (подтверждается документально справкой от лечащего врача),
- обнаружение у Клиента противопоказаний к санаторно-курортному лечению (подтверждается документально справкой от лечащего врача),
- экстренные семейные обстоятельства, связанные со смертью родственников Клиента(подтверждается документально)

2. В случае отказа Клиента от выкупленной путевки или досрочного выбытия Клиента из санатория без уважительной причины

3. В случае нарушения Клиентом правил пребывания в санатории и грубого нарушения внутреннего распорядка Клиент досрочно выписывается из санатория по приказу и Клиенту оплаченная сумма не возвращается.

4. В случае досрочного выбытия Клиента из санатория два дня до выезда оплаченная сумма не возвращается, в качестве возмещения понесенных расходов и упущенной выгоды.

5. Денежные средства возвращаются в семидневный срок, с момента подачи письменного заявления, на следующих условиях:

6. - При отказе более чем за 14 суток до срока заезда: удерживается 10% от стоимости путёвки;

7. - При отказе менее, чем за 14 суток до срока заезда :удерживается 20% от стоимости путёвки;

8. - При отказе менее чем за 5 суток до срока заезда: удерживается 30% от стоимости путёвки.

9. - При возврате путевки без уважительной причины в день заезда удерживается сумма в размере 35% от стоимости путевки без учета стоимости оказанных услуг.

## 4.Ответственность за нарушение санаторно-курортного режима и условий пребывания в ООО «Санаторий «ЛАСТОЧКА»

4.1 За неоднократные грубые нарушения санаторно-курортного режима и правил поведения, установленных в Санатории, позволяющих получить наиболее эффективный результат от пребывания в Санатории.

4.2 Клиент может быть досрочно выписан из санатория без компенсации стоимости неиспользованных койко-дней, а также подвергнут ответственности в виде выплаты реально понесенных убытков Санаторием, вызванных указанными нарушениями.

Генеральный директор Д.В. Шульга