



ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ в санатории AZIMUT Здоровье «Зеленый Гай»

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила проживания (внутреннего распорядка) в санатории «Зеленый Гай» (далее – санаторий) определяют:

- общие положения;
- термины;
- порядок регистрации заезда и выезда из санатория;
- правила поведения в общественных местах, на территории (спортивных площадках и местах проведения культурно-массовых мероприятий);
- правила пользования номером для проживания;
- правила поведения в столовой и местах общественного питания;
- правила поведения в бассейне, при купании в море, спуске и нахождении на пляже;
- правила пользования бесплатным парковочным местом;
- порядок отпуска и получения медицинских услуг;
- правила пожарной безопасности и действий при чрезвычайных ситуациях;
- порядок оказания услуг и обслуживания отдыхающих;
- ответственность лиц, проживающих в санатории;
- обязанности администрации санатория и отдыхающих;
- заключительные положения.

1.2. Правила регламентируют основные требования, предъявляемые администрацией санатория.

Соблюдение отдыхающими настоящих Правил обязательно.

Ознакомление отдыхающих с настоящими правилами производится в день заезда в санаторий. Факт ознакомления удостоверяется подписью Гостя в регистрационной карте.

1.3. Режим работы санатория - круглосуточный.

2. В настоящих правилах используются следующие термины

Санаторий – санаторно-курортная организация, осуществляющая лечебный процесс, имеющая статус лечебно-профилактической организации и функционирует на основании предоставленной в соответствии с законодательством Российской Федерации лицензии на осуществление медицинской деятельности. Оказывающая услуги по проживанию, питанию и иные виды деятельности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Гость – лицо, которому оказываются услуги в санатории «Зеленый Гай» - филиале АО «РЖД-ЗДОРОВЬЕ».

Администрация – должностные лица санатория, осуществляющие свои должностные обязанности в соответствии со своими функциональными и должностными обязанностями.

Общественные места – места питания, лечения, отдыха и проживания.

Места для лечения – лечебно-оздоровительные комплексы на территории санатория, предназначенные для оказания медицинских и оздоровительных услуг.

Лечащий врач санатория – врач, который осуществляет прием, наблюдение и контроль, за состоянием здоровья Гостя в течение всего срока предоставления комплекса медицинских услуг в санатории.

Медицинская услуга – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику, лечение и реабилитацию.

Места для отдыха и проживания – помещения предоставляемые в соответствии с путевкой (договором) на определенный срок, в том числе: номера для проживания; места для приема пищи; специально отведенные помещения и территории, предназначенные для активного отдыха и оказания соответствующих платных и бесплатных услуг; места паркового отдыха; лесопарковая зона; места общественного питания и торговли; кинозал, конференц-залы и танцзал; общие холлы в корпусах; бильярдная; библиотека; пункт проката спортивного инвентаря; игровые комнаты для детей и детские площадки открытого типа.

3. Условия бронирования, порядок регистрации заезда и выезда

3.1. БРОНИРОВАНИЕ — предварительный, не менее чем за 1 сутки, заказ Гостем номера с указанием даты и времени заезда с оплатой стоимости проживания (гарантированное бронирование) или без оплаты стоимости проживания (негарантированное бронирование). Предварительный заказ номера с указанием даты и времени заезда осуществляемый туристическим либо корпоративным партнером санатория так же считается гарантированным бронированием.

Бронирование номера в санатории осуществляется в соответствии с условиями оферты на заключение договора оказания санаторно-курортных услуг в АО «РЖД - ЗДОРОВЬЕ», или путем направления заявки в санаторий бронирования посредством почтовой, телефонной и иной связи. Тел. 89184180020; e-mail: reservations.zelenyi.gai@azimuthhotels.com.

Условия оплаты физических лиц санаторно-курортных услуг, 100% предоплата за путевки.

Оплата осуществляется Заказчиком на основании счета санатория не позднее 3 (трех) банковских дней с момента подтверждения бронирования.

Физическое лицо оплачивает 30 % на основании выставленного счета по ценам действующим на соответствующий период пребывания (70 % по заезду в санатории).

Юридические лица оплачивают услуги в соответствии с условиями действующего договора.

При оформлении заезда «поселение от стойки» производится 100% предоплата за весь срок проживания.

Изменения в существующей заявке на бронирование производятся в соответствии с Регламентами АО «РЖД - ЗДОРОВЬЕ».

Аннуляция (отмена бронирования) в случае аннулирования заявки до 10 (десяти) календарных дней до дня заезда санаторий удерживает от Заказчика стоимость первых суток проживания оплаченных санаторно-курортных услуг.

В случае не заезда стоимость санаторно-курортных услуг не возвращается.

В случае досрочного отъезда гостя из санатория денежные средства не возвращаются.

В случае досрочного отъезда гостя по уважительной причине (болезнь гостя, или смерть близкого родственника, событие или действие третьих лиц, результатом которых является острая необходимость выезда из санатория), гость имеет право на возврат денежных средств в части не оказанных услуг, начиная со следующего после вынужденного отъезда дня, при этом должны быть представлены подтверждающие документы и заявления в письменном виде.

При негарантированном (без предварительной оплаты) бронировании, если Гостем не указано точное время приезда, бронь аннулируется в 18:00 даты заезда по местному времени.

3.1.1. Услуги предоставляются исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме.

Договор, заключаемый с потребителем или с заказчиком - физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором.

3.2. Санаторий расположен по адресу - 352815, КРАСНОДАРСКИЙ КРАЙ, Р-Н ТУАПСИНСКИЙ, С. ДЕДЕРКОЙ.

Режим работы санатория — круглосуточный.

Время заселения в санаторий — с 14:00. **Санаторий оставляет за собой право в соответствии с Постановлением РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», самостоятельно устанавливать время заезда гостей с учетом местных особенностей и специфики деятельности. При этом разница между выездом и заездом гостя не должна превышать 3-х часов.** Заселение Гостя до указанного времени производится при наличии свободных номеров за дополнительную оплату в соответствии с действующим прейскурантом.

Заселение в санатории производится в порядке общей очереди. Внеочередное заселение регулируется настоящими Правилами.

При заселении Гость вносит 100% оплату за весь период проживания в санатории. Заселение Гостя осуществляется при условии предъявления Гостем оригинала документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства.

Заселение в санатории несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

3.2.2. Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в санатории осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской

Федерации от 17 июля 1995 г. № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации».

Постановка Гостей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в санатории и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

3.2.3. Гости, прибывающие в санаторий должны предъявить путевку установленного образца, ваучеры и паспорт удостоверяющий личность гражданина.

3.2.4. Гости, прибывшие на санаторно-курортное лечение, при заселении должны иметь:

- санаторно-курортную карту установленной формы давностью не более двух месяцев (форма 072/у-04);
- полис обязательного медицинского страхования;
- для беременных обязательно наличие обменной карты.

3.3. Дети в санаторий принимаются с любого возраста с предоставлением оригинала свидетельства о рождении до 14 лет и с предоставлением оригинала паспорта с 14 лет до 18 лет. Без сопровождения взрослых, дети не должны находиться в общественных местах:

- до 7 лет – круглосуточно;
- с 7 до 14 лет - с 21:00 до 06:00;
- с 14 лет по достижению совершеннолетнего возраста - с 22:00 до 06:00.

Родители несут полную ответственность за жизнь и здоровье детей, прибывших в санаторий.

3.4. Лечение детям назначается с 4-х летнего возраста. Детям до 4-х лет санаторно-курортное лечение не проводится, но для проживания вместе с родителями и нахождения на территории санатория необходимы все ниже перечисленные документы, за исключением санаторно-курортной карты.

Дети от 4 до 18 лет, заехавшие для санаторно-курортного лечения, должны иметь:

- санаторно-курортную карту установленной формы (если планируете лечение ребенка) давностью не более двух месяцев (форма 076/у-04);
- свидетельство о рождении (паспорт для лиц старше 14 лет);
- полис обязательного медицинского страхования;
- анализ на энтеробиоз;
- заключение врача-дерматолога об отсутствии заразных заболеваний кожи;
- справка от участкового врача-педиатра или врача-эпидемиолога по месту жительства об отсутствии контакта ребенка с инфекционными больными по месту жительства, в детском саду или школе за последние 21 день (срок действия справки о контактах 3 дня с момента выдачи).

3.4.1. Дети от 0 до 4 лет размещаются и питаются бесплатно, без предоставления дополнительного места, при условии, что сопровождающий ребенка приобретает одноместное проживание в номере выбранной категории.

Дети с 4 до 17 лет размещаются вместе с родителями согласно утверждённым тарифам на основном или дополнительных местах с оплатой по действующему прейскуранту.

При наличии возможности, санаторий может предложить дополнительное место за дополнительную плату в соответствии с действующим прейскурантом на момент обращения.

Санаторий по просьбе Гостя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

- вызов бригады скорой помощи;

- оказание неотложной помощи;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка;

При проживании Гостя в санатории более 2 суток, во всех категориях номеров смена постельного белья производится на пятые сутки с даты заезда. По просьбе Гостя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенца.

При выезде из санатория Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги, в том числе городские, междугородние и международные телефонные переговоры, за исключением звонков внутри санатория и сдает ключ от номера сотруднику службы приема и размещения. В случае если Гость внес депозит и не воспользовался дополнительными услугами или воспользовался ими частично, Гость получает полный или частичный возврат депозита.

3.5. При заезде групп отдыхающих необходимо присутствие от организации ответственного лица за размещение и соблюдение отдыхающими настоящих Правил. Все возникающие вопросы решаются ответственными лицами с представителями администрации санатория.

3.6. Регистрация и выдача ключей от номера при заезде производится сотрудниками службы приема и размещения санатория на основании санаторно-курортной путевки и выше указанных документов.

3.7. После прибытия в санаторий и установленной регистрации каждый Гость, заехавший на санаторно-курортное лечение, получает «карту гостя» с указанием имени и места проживания.

3.8. В соответствии с условиями путевки или ваучера Гостю предоставляется место для отдыха и проживания, укомплектованное необходимыми предметами быта, входящими в оснащение номера.

3.9. Заселение и выезд Гостей производится строго по датам, указанным в путевке или ваучере. Поселение лиц, не указанных в санаторно-курортной путевке или в ваучере, производится только при наличии свободных мест и при условии предварительной оплаты в полном размере в кассу санатория.

3.10. Плата за проживание в санатории взимается согласно действующего прейскуранта за койко-день в соответствии с установленным расчетным часом. Право на предоставление услуг наступает в 14-00 часов даты, указанной в путевке или ваучере, как день начала заезда и распространяется до 12-00 даты окончания заезда, указанной в путевке или ваучере. Лицам, прибывшим ранее указанного срока при наличии свободных номеров, может быть предложено проживание до момента наступления расчетного часа с дополнительной оплатой в соответствии с действующим прейскурантом.

Дни опозданий и досрочного отъезда не компенсируются, деньги за неиспользованные дни не возвращаются.

При наличии свободных мест и в случае задержки выезда Гостя после времени выезда (расчетного часа) (поздний выезд) плата за проживание взимается с Гостя в порядке, установленном санаторием, соответствии с действующим прейскурантом.

3.10.1. При заселении Гостя до установленного времени заезда (ранний заезд) и последующим проживанием в санатории плата за номер (место в номере) за период от времени заселения до времени заезда взимается в размере, не превышающем плату за половину суток, за исключением случая, предусмотренного абзацем третьим настоящего пункта и при наличии свободных номеров.

Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается с Гостя за полные сутки в порядке, установленном санаторием соответствии с действующим прейскурантом, при наличии свободных номеров.

3.11. Продление срока путевки возможно только при наличии свободных мест при согласовании с администрацией санатория и оплаты. Оплата производится по ценам/тарифам санатория на момент продления срока проживания.

3.12. При выезде, освобождении номера ключи от номера проживания необходимо сдать сотруднику на стойке регистрации и произвести оплату всех счетов за дополнительные услуги не входящие в стоимость путевки.

3.13. Посещение Гостей посетителями, не проживающими в санатории разрешено с 08:00 до 22:00 часов, за дополнительную плату по действующему прейскуранту. Для приглашения посетителя отдыхающий должен обратиться в администрацию санатория для заказа разового пропуска, который оформляется на основании документа, удостоверяющего личность Гостя. В случае посещения, Гость обязан проинформировать посетителей о правилах проживания и поведения в санатории. Нахождение посетителей после 22:00 часов в номере и на территории санатория без согласования с администрацией санатория и оплаты запрещено.

Проживание посетителей может быть оформлено в службе приема и размещения при наличии свободных мест и оплаты по утвержденным ценам, действующим на момент обращения.

3.14. Малоподвижные Гости, а также Гости у которых отсутствует возможность самостоятельного самообслуживания, в том числе в силу пожилого возраста или состояния здоровья, принимаются в санаторий только с сопровождением/сопровождающим, который несет ответственность за обеспечение безопасного нахождения Гостя на территории санатория.

4. Правила поведения в общественных местах, на территории (спортивных площадках и местах проведения культурно-массовых мероприятий)

4.1. Гости санатория обязаны соблюдать настоящие Правила, бережно относиться к имуществу санатория, соблюдать чистоту и порядок в местах лечения, отдыха и проживания. Места для лечения, отдыха и проживания должны использоваться строго по назначению.

4.2. В общественных местах Гости санатория должны соблюдать нормы и принципы, обеспечивающие:

- соблюдение норм социального общежития;
- морально-этических норм поведения;
- безопасности для здоровья и жизни окружающих;
- меры предосторожности и внимательности при занятиях в тренажерном зале, на спортивной площадке и уличных тренажерах. Заниматься только в спортивной обуви с жесткой фиксацией ноги;
- меры противопожарной безопасности.

4.3. На территории санатория, в номерах и общественных местах запрещается:

- курить любые препараты (вещества) и распивать спиртные напитки (исключение специально отведенные для этого места, курение разрешено в специально отведенных площадках, распитие спиртных напитков разрешено в баре санатория), находиться в нетрезвом состоянии или под воздействием наркотических веществ;
- посещать общественные места в купальных костюмах;
- нецензурно выражаться;
- проводить массовые увеселительные мероприятия, нарушающие покой и отдых окружающих; нарушать тишину с 22:00 ночи и до 07:00 утра, а также во время дневного отдыха (тихий час) с 14:00 до 16:30 часов;
- использовать в местах для отдыха и проживания шумовые, задымляющие, осветительные эффекты, пиротехнические средства (хлопушки, петарды, осветительные ракеты и т.д.);
- пользоваться спортивным инвентарем, связанным с риском для жизни окружающих (луками, арбалетами, пневматическими ружьями, пистолетами и т.п.);
- привозить с собой и хранить любые виды холодного, огнестрельного, травматического и пневматического оружия, наркотические и токсические вещества;
- хранить взрывчатые, легковоспламеняющиеся и отравляющие вещества и средства;
- разводить костры;
- кормить диких животных, в том числе: кошек, собак и енотов. Помните, что дикие животные не привиты и опасны для здоровья;

- самовольно переселяться в другой номер;
- расклеивать картины, плакаты, фотографии, памятки и т.п.;
- производить реализацию различной продукции.

5. Правила пользования номером для проживания

Если в течение часа после заселения Гость не предъявил в администрацию санатория письменной претензии к комплектации и целостности оборудования номера, он несет полную материальную ответственность за сохранность имущества.

По вопросам содержания, оснащения и уборки номера, работы электробытовых и сантехнических приборов необходимо обращаться к службе приема и размещения санатория.

Горничными осуществляется:

- смена белья один раз в пять дней;
- смена полотенец один раз в три дня;
- ежедневная уборка номеров (вынос мусора, дополнение бренд косметики).

Во время пользования туалетной комнатой и балконом проявлять осторожность, может быть скользкий пол.

Перед уходом из номера необходимо выключить из сети электроприборы, телевизор и освещение, закрыть балконную дверь и окна, чтобы исключить свободное проникновение посторонних лиц.

Ключ от номера необходимо сдавать дежурному сотруднику на стойке размещения, отвечающему за их хранение.

При появлении на балконе Вашего номера или возле окон подозрительных личностей, немедленно поставить об этом в известность администрацию, обслуживающий персонал или сотрудников охраны.

В случае обнаружения отдыхающим признаков возгорания (запах гари, задымление, повышение температуры и др.) необходимо срочно сообщить службе приема и размещения телефон 11-014 и немедленно покинуть здание.

В номерах категорически запрещено:

- курение любых препаратов (веществ). Курение разрешается только в специально отведенных местах;
- оставлять в номере в свое отсутствие посторонних лиц (посетителей), а также передавать им ключи от номера;
- выбрасывать мусор из окна;
- производить самостоятельно ремонт электроприборов и оборудования;
- хранить скоропортящиеся продукты, легковоспламеняющиеся, взрывоопасные и отравляющие предметы и вещества.

6. Правила поведения в столовой и местах общественного питания

В местах общественного питания необходимо соблюдать следующие правила поведения:

- соблюдать режим питания, приходить в столовую в установленное время;
- не шуметь;
- не спешить (избегать столкновений);
- проявлять осторожность и внимательность (может быть скользкий пол);
- не допускать детей к линии раздачи горячего питания;
- не оставлять детей без присмотра. Родители несут полную ответственность за своих детей в местах общественного питания санатория;

В столовой санатория, а также в местах общественного питания **запрещено:**

- курение любых препаратов (веществ);
- находиться в состоянии алкогольного опьянения;

- уносить за пределы зала продукты питания, посуду;
- посещать столовую и иные места общественного питания в купальных костюмах;

7. Правила поведения в бассейне, в море, спуске и нахождении на пляже

Внимание! Бассейн – объект повышенной опасности! Проявляйте меры предосторожности и внимательности!

- перед пользованием бассейном, посетитель обязан вымыться с мылом под душем;
- не допускается втирать в кожу различные кремы и мази перед пользованием бассейном;
- для спуска в чашу бассейна необходимо пользоваться лестницей, опускаться нужно не спеша, держась за перила;
- не допускается попадание в чашу бассейна посторонних предметов - это может вывести из строя оборудование бассейна;
- для оказания экстренной медицинской помощи необходимо обращаться к дежурному медицинскому работнику бассейна.

Запрещается:

- передвигаться в бассейне санатория быстрым шагом;
- передвигаться по бассейну без специальной обуви – **скользящий пол**;
- пользоваться бассейном находясь в алкогольном и ином опьянении, а также при недомогании, повышенной температуре, при проявлении признаков инфекционных, грибковых и кожных заболеваний;
- детям купаться без сопровождения взрослых;
- прыгать с не приспособленных для этих целей сооружений в воду;
- загрязнять и засорять воду и помещения бассейна;
- приносить и употреблять продукты питания и напитки;
- приводить собак и других животных;
- играть с мячом и в спортивные игры в не отведенных для этих целей местах; допускать в чаше бассейна шалости, связанные с нырянием и захватом купающихся; подавать крики ложной тревоги;
- плавать на досках, лежаках и других предметах, не предназначенных для плавания;
- курить.

На пляже

Во время пребывания на пляже отдыхающие должны подчиняться командам и сигналам матросов — спасателей.

По вопросам проката лодок, катамаранов и других плавсредств необходимо обращаться к матросам-спасателям.

Купаться можно только в разрешенных местах. Детям разрешено купаться только в специально установленных местах и в сопровождении взрослых. Родители, сопровождающие детей на пляже и в воде, несут за них полную ответственность.

Для оказания экстренной медицинской помощи необходимо обращаться к дежурному медицинскому работнику пляжа.

Категорически запрещается:

- купаться в местах, где выставлены щиты с предупреждающими и запрещающими надписями;
- купаться в штормовую погоду и в ночное время;
- купаться в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения, при недомогании, повышенной температуре;
- нырять в не предназначенных для этого местах, с катеров, лодок, причалов;
- заплывать за буйки, обозначающие границы участка акватории водного объекта, отведенного для купания;
- отплывать далеко от берега на надувных плавсредствах;
- цепляться за лодки, буйки;

- подплывать к проходящим судам;
- оставлять мусор на берегу и в кабинах для переодевания; загрязнять и засорять водоемы;
- плавать на средствах не предназначенных для этого;
- приводить с собой собак и других животных;
- играть с мячом и в спортивные игры в не отведенных для этих целей местах; допускать в воде шалости, связанные с нырянием и захватом купающихся; подавать крики ложной тревоги;
- плавать на досках, бревнах, лежаках, автомобильных камерах, надувных матрацах и других предметах, не предназначенных для плавания;
- курить. Курение разрешено только в специально для этого отведенных местах.

Внимание! Спуск к морю — лестница и терренкур! Объекты повышенной опасности!

Не рекомендуется спускаться по лестнице инвалидам, людям с ограниченными возможностями в отсутствии сопровождения.

Рекомендуем пользоваться площадками отдыха и перилами, проявлять осторожность и внимательность, использовать спортивную обувь с жесткой фиксацией стопы.

Будьте осторожны и внимательны!

8. Правила пользования бесплатным парковочным местом

Отдыхающие, приехавшие в санаторий на личном транспорте, пользуются правом въезда на территорию санатория и бесплатным парковочным местом. Въезд и выезд осуществляется по пропускам для личного транспорта установленного образца, или картам гостя.

Проезд отдыхающих по территории на личном транспорте к корпусам санатория для разгрузки и погрузки личных вещей, разрешается администрацией санатория в исключительных случаях в индивидуальном порядке. Стоянка у корпусов не более 30 минут. Движение транспортных средств по территории осуществляется со скоростью 5 км/час.

На стоянке запрещается:

- курить любые препараты (вещества);
- загромождать проезд и выезд;
- пользоваться открытыми источниками огня;
- заправлять и сливать топливо, масло и иные легко воспламеняющиеся вещества;
- мыть автомобили и производить ремонтные работы.

9. Получение медицинских процедур

9.1. Медицинские услуги Гостям отпускаются только по назначению лечащего врача.

9.2. Перечень и количество медицинских услуг назначается лечащим врачом согласно медицинским программам, исходя из индивидуальной клинической ситуации (характера и стадии заболевания). При наличии противопоказаний врач санатория в интересах здоровья пациента должен отменить или заменить медицинские услуги.

9.3. Медицинские услуги, не входящие в медицинские программы, могут приобретаться только на условиях дополнительной оплаты с заключением договора на оказание медицинских услуг.

9.4. Первичный прием пациентов, прибывших на санаторно-курортное лечение и оздоровление осуществляется лечащим врачом.

На первичном приеме Гость должен известить лечащего врача о наличии любых видов аллергии либо непереносимости лекарственных препаратов, хронических заболеваний и иных индивидуальных особенностях организма.

При несвоевременном сообщении вышеуказанных важных фактов особенностей организма ответственность за последствия возлагается на пациента.

Если Гость регулярно принимает какие-либо лекарственные средства, необходимо взять их с собой в санаторий в достаточном количестве и известить лечащего врача о приеме данных лекарственных средств.

9.5. При ухудшении состояния здоровья или обострения заболевания необходимо обязательно обратиться к лечащему врачу, а в вечернее время и выходные дни к дежурной медсестре.

9.6. Обязательным условием успешного лечения является строгое соблюдение врачебных назначений, в том числе программы лечения, диеты и режима двигательной активности.

9.7. Гостям необходимо соблюдать правила отпуска медицинских услуг:

- время посещения процедур строго обязательно. В случае пропуска назначенного времени без уважительных причин в том числе в связи с отъездом на экскурсии или участием в иных мероприятиях процедуры не восполняются;
- приходить в процедурные кабинеты без опозданий (за 5 минут до назначенного времени) это позволит избежать возникновения очередей в кабинеты;
- сообщить медицинской сестре (врачу) кабинета о прибытии и предоставить санаторно-курортную книжку с назначениями врача;
- во время приема процедур, отключить Ваш мобильный телефон и постараться не разговаривать, спокойно сидеть (лежать);
- при возникновении неприятных ощущений или ухудшении самочувствия во время приема процедуры или после нее незамедлительно сообщить об этом медсестре или лечащему врачу;
- в рамках одного дня лечения рекомендуется принять не более рекомендованного лечащим врачом объема процедур для исключения побочных эффектов и осложнений. Помнить – принцип «чем больше – тем лучше» в санаторно-курортном лечении не работает и даже опасен для Вашего здоровья!
- для посещения водных и грязевых процедур необходимо иметь при себе купальные принадлежности, сланцы, шапочку (для бассейна). Проявлять меры предосторожности и внимательности (скользящий пол).

9.8. Помнить, что продолжительность сна должна составлять не менее 8 часов, а отход ко сну должен начинаться не позднее 22:00 часов вечера.

10. Правила пожарной безопасности и действий при чрезвычайных ситуациях

10.1. **Во избежание возникновения пожаров запрещается:**

- разводить костры в неустановленных местах, курить и бросать непогашенные окурки на территории санатория и природоохранной зоны, а также за пределами территории санатория (спуск к морю);
- хранить в местах отдыха и проживания легковоспламеняющиеся жидкости, горючие газы, взрывчатые вещества;
- пользоваться электроутюгами, электроплитками, электрочайниками и другими электронагревательными приборами, не входящими в оснащение номера;
- оставлять без присмотра включенные в сеть электрические приборы;
- вносить изменения в электрическую схему в местах проживания и отдыха, устанавливать дополнительные розетки и светильники, использовать самодельные электронагревательные приборы и электропроводки-временки;
- включать несколько электропотребителей в одну электророзетку;
- пользоваться неисправными электроприборами, поврежденными электророзетками;
- использовать на территории санатория петарды, световые ракеты и другие пиротехнические средства.

10.2. **При обнаружении пожара или признаков горения (задымление, запах гари, повышение температуры и т.п.) необходимо:**

- немедленно вызвать пожарную охрану по местному телефону 11-014, с мобильного тел. 112, сообщить свою фамилию;
- оповестить о пожаре всех находящихся в здании людей при помощи кнопки оповещения (находится на каждом выходе);

- сообщить дежурному персоналу санатория (находится в административном корпусе санатория на первом этаже) о месте возникновения пожара;
- принять меры по эвакуации людей и тушению пожара согласно поэтажному Плану эвакуации.

10.3. В случае возникновения пожара в месте отдыха и проживания, общественных местах по вине отдыхающих, последние несут полную ответственность за его последствия в соответствии с законодательством РФ.

10.4. Помните, что в качестве камуфляжа для взрывных устройств могут использоваться обычные сумки, пакеты, свертки, коробки, игрушки и т.п.

При обнаружении подозрительного или бесхозного предмета (вещи), а также при получении информации об угрозе взрыва или совершения террористического акта, следует немедленно:

- принять меры по недопущению людей (особенно детей) к указанному предмету или месту происшествия;
- сообщить полную и достоверную информацию в службу приема и размещения санатория и в правоохранительные органы города;
- до прибытия сотрудников правоохранительных органов принять меры по эвакуации людей из опасной зоны.

Категорически запрещается:

- трогать, передвигать и переносить подозрительный (бесхозный) предмет, не позволять делать это другим;
- накрывать его материалом, засыпать грунтом или заливать жидкостями;
- пользоваться электро-радио аппаратурой, средствами мобильной связи вблизи данного предмета;
- принимать меры по самостоятельному обезвреживанию обнаруженного предмета.

10.5. **В случае обнаружения подозрительных лиц:**

- необходимо запомнить их визуально (рост, возраст, особые приметы, одежду);
- определить направление их движения (в случае использования автотранспорта запомнить номер, марку и цвет автомобиля);
- немедленно сообщить об указанных лицах сотрудникам администрации санатория;
- дожидаться на месте сотрудников правоохранительных органов.

10.6. **В случае получения сообщения о возможном взрыве:**

- не впадать в панику, по возможности принять меры по предотвращению панических действий окружающих лиц;
- определить направление к ближайшему выходу для возможной эвакуации (при этом учесть направление движения основной массы людей);
- четко выполнять команды и распоряжения сотрудников правоохранительных органов и сотрудников санатория;
- оказать помощь детям и пожилым людям в эвакуации;
- соблюдать меры предосторожности, покинуть опасную зону.

Будьте бдительными и помните, что совместные усилия граждан и правоохранительных органов позволят обеспечить вашу личную безопасность в нашем санатории. Гарантией успеха раскрытия совершённого преступления является оперативность обращения в полицию, наиболее полное и точное описание примет преступника.

11. Порядок оказания услуг и обслуживание отдыхающих

11.1. Санаторий предоставляет отдыхающим, по их просьбе, дополнительные платные услуги, согласно утвержденному прейскуранту. Перечень бесплатных и платных услуг и их тарифы (за исключением услуг, предоставляемых арендаторами) определяются администрацией.

11.2. Отдыхающим предоставляются услуги комнаты временного пребывания детей (детская комната).

11.3. С информацией о режиме и порядке работы столовой, медицинских кабинетов, порядке и времени оказания иных услуг можно ознакомиться в «Книге гостя», на информационных стендах, у сотрудников службы приема и размещения.

11.4. Информационные стенды со справочной информацией располагаются в общедоступных местах и в службе приема и размещения санатория.

11.5. Книга отзывов и предложений хранится в службе приема и размещения.

11.6. Для повышения качества предоставляемых санаторием услуг и сервиса, санаторием проводится анкетирование на официальном сайте.

12. Ответственность лиц, проживающих в санатории

12.1. К Гостям, проживающим в санатории, за нарушение правил проживания могут применяться следующие виды санкций:

- досрочное прекращение оказания санаторно-курортных, гостиничных и других услуг, предусмотренных договором;
- выселение с сообщением по месту выдачи путевки;
- сообщение по месту выдачи путевки о не возмещенном материальном ущербе;
- обращение в органы внутренних дел.

Внимание!

12.2. За испорченное, поврежденное, утерянное имущество санатория Гость несёт материальную ответственность и возмещает причиненный материальный ущерб в размере, в соответствии с утвержденным прейскурантом и составленным актом. За испорченное имущество детьми ответственность несут сопровождающие взрослые, заехавшие вместе с ребенком.

12.3. Санаторий не несет ответственности за противоправные действия другихGuestов и третьих лиц; за несчастные случаи и травмы, произошедшие по вине отдыхающего во время его пребывания в санатории, в том числе с сопровождающими его лицами, за любые медицинские расходы, возникшие в результате несчастных и других страховых случаев; за безопасность Гостя, находящегося за пределами территории санатория, а так же при нахождении его в технических (хозяйственных) зонах, помещениях, территориях, зданий/сооружений и других объектах, выполняющих функции вспомогательных помещений и обслуживания санаторного комплекса.

12.4. Санаторий не несет ответственности за сохранность личных вещей и материальных ценностей Гостя если они не сданы на хранение в сейфовые ячейки санатория.

12.5. При несоблюдении настоящих Правил проживания и рекомендаций, а также в случае нахождения Гостя во время происшествия в алкогольном или ином опьянении, отказе от освидетельствования Гость несет полную ответственность за последствия.

13. Обязанности администрации санатория

13.1. Обязанности санатория:

- предоставлять услуги Гостю в соответствии с условиями путевок, ваучеров (договоров), надлежащего качества и ассортимента, с соблюдением всех правил и норм, предусмотренных действующим законодательством и ведомственными нормативными правовыми актами;
- обеспечивать условия для соблюдения Гостем - с одной стороны, и администрацией - с другой, выполнения настоящих Правил, действующего законодательства, ведомственных нормативных правовых актов, регламентирующих вопросы предоставления санаторно-курортных услуг;
- содержать места лечения, отдыха и проживания, общественные места в должном состоянии, технически исправными, укомплектованными по действующим нормам и правилам;
- контролировать соблюдение норм и правил пожарной безопасности, антитеррористической защищенности объекта и технической безопасности;

- информировать Гостя по всем вопросам предоставления услуг, внимательно и профессионально относиться к запросам и заявкам, разъяснять действия администрации по выполнению настоящих Правил;
- довести настоящие Правила до сведения Гостя, в том числе путем размещения их в общедоступных и специально отведенных для этих целей местах, а также посредством сети интернет на официальном сайте санатория;
- предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых санаторием, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Книге гостя», либо в службе приёма и размещения» санатория;
- предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в службе приёма и размещения» санатория;
- незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей.

13.2. Администрация несет ответственность за соблюдение настоящих Правил в соответствии с действующим законодательством.

13.3. **Обязанности отдыхающих:**

- неукоснительно исполнять настоящие Правила;
- бережно относиться к имуществу, находящемуся в местах лечения, отдыха и проживания, общественных местах, предотвращать его порчу, кражу, неправомерное использование;
- бережно относиться к окружающей природной среде, разумно обустраивать свой отдых в лесопарковой зоне, обеспечивать правила социального общежития, проявлять взаимоуважение и терпимость к окружающим;
- возмещать в установленном порядке причиненный материальный ущерб, нести компенсационные затраты, вызванные собственными неправомерными действиями;
- соблюдать режим и распорядок дня, установленный администрацией санатория;
- соблюдать меры личной безопасности, выполнять правила и предписания по технике безопасности;
- соблюдать пропускной режим и режим безопасности на территории санатория. По просьбе администрации или службы безопасности санатория предоставлять карту гостя. При отсутствии карты гостя или иных документов, удостоверяющих личность, указать ФИО, корпус и номер комнаты, в котором проживает на данный момент отдыхающий;
- хранить материальные ценности в сейфах номера или сдать в сейфовую ячейку администрации санатория. За ценные вещи: деньги, часы, телефоны, драгоценные украшения и документы, не сданные на хранение в сейфовые ячейки санатория администрация ответственности не несет;
- родители (опекуны, попечители), прибывшие в санаторий с несовершеннолетними детьми, принимают на себя обязанности по непосредственному надзору за детьми, в связи с чем, несут ответственность за действия, жизнь и здоровье детей, и в силу статей 1064, 1073, 1074 Гражданского кодекса РФ, несут ответственность за вред, причиненный несовершеннолетними имуществу санатория и обязуются его возместить;
- соблюдать чистоту и порядок;
- покидая номер, закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет и другие электроприборы;
- по истечении оплаченного срока проживания — освободить номер.

14. Заключительные положения

14.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации», федеральным законом от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей в Российской Федерации», Федеральным закон от 23.02.1995 № 26-ФЗ (ред. от 26.05.2021) «О природных лечебных ресурсах, лечебно-оздоровительных местностях и курортах», Постановлением Правительства РФ от 17.07.1995 № 713 (ред. от 11.10.2021) «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской

Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 15.01.2007 № 9 (ред. от 26.05.2021) «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 (ред. от 01.04.2021) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и действующими локальными актами санатория.

14.2. Во всем остальном, что не урегулировано настоящими Правилами, Гости и администрация, являясь сторонами по Договору, руководствуются действующим законодательством РФ.

14.3. Правила обязательны к исполнению всеми лицами, проживающими в санатории и посетителямGuests.

14.4. В случае нарушения настоящих Правил и, как следствие этого, неподчинение законным требованиям сотрудников санатория, сотрудников охранный предприятия, представители санатория имеют право на вызов сотрудников органов внутренних дел.

14.5. Контроль за выполнением настоящих Правил осуществляют: директор филиала, советник директора (по безопасности), главный врач, руководитель службы продаж и бронирования, руководитель службы гостиничного хозяйства, администраторы и другие уполномоченные лица санатория.