

# Правила пребывания в ООО «Санаторий «Бирюза»

## 1. Общие положения

1. Настоящие Правила пребывания в санатории ООО «Санаторий «Бирюза» разработаны в соответствии с нормами Гражданского кодекса РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г. № 1085.

2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах пребывания, означают:

- «**Санаторий**» - коммерческое лечебно-профилактическое учреждение, оказывающее санаторно-курортные услуги (проживание, питание, лечение, пользование пляжем, организация культурно-развлекательных мероприятий);
- «**Потребитель**» - гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

3. Санаторий «Бирюза» расположен по адресу:

Краснодарский край, город Сочи, Лазаревский район, ул. Победы, дом 167 .

4. Санаторий предоставляет потребителям оздоровительные, медицинские, гостиничные, и иные услуги с оформлением договоров о возмездном оказании санаторно-курортных услуг, договоров о возмездном оказании медицинских услуг и т.д., заключаемыми с физическими и юридическими лицами.

5. Плата за оказание услуг (проживание, питание, лечение) в санатории осуществляется по свободным (договорным) ценам, которые доводятся до сведения потребителя в виде прейскуранта на определенный период.

## 2. Порядок оформления проживания и оплаты услуг

1. Прием потребителя в санаторий осуществляется на основании паспорта РФ, свидетельства о рождении для детей не старше 14 лет.

2. Прием иностранных граждан в санаторий осуществляется при наличии 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 учете.

3. При размещении в Санатории потребители должны иметь на руках: санаторно-курортную путевку либо документы подтверждающие право на получение путевки (обменную путевку; ваучер или доверенность, выданные в соответствии с заключенными договорами; копии платежных поручений об оплате санаторно-курортных услуг с отметкой банка (при безналичном расчете), санаторно-курортную карту (флюорограмму, заключение гинеколога); полис ОМС; для детей до 14 лет свидетельство о рождении, санаторно-курортную карту, справку о прививках, справку об эпидокружении, полис ОМС.

4. **В санатории установлен расчетный час заезда/выезда:**

- Час заезда в санаторий — 9.00 часов по московскому времени дня начала путевки.
- Час выезда из санатория — 7.00 часов по московскому времени суток, следующих за днем окончания срока путевки.

В случае задержки выезда потребителя после установленного расчетного часа, при наличии свободных мест, плата за проживание производится потребителем в следующем порядке: с 7.00 час. до 15.00 час. оплата производится в размере 1/3 стоимости суток согласно прейскуранту проживания; при задержке выезда потребителя дольше 15.00 час., при наличии свободных мест, плата взимается за полные сутки согласно прейскуранту проживания.

При досрочном заселении потребителя при наличии свободных мест: при размещении до 24.00 час. предшествующих заселению суток, плата взимается за полные сутки согласно прейскуранта проживания; при размещении с 00.00 час. до 09.00 час. суток заселения (ранний заезд) оплата производится в размере 1/3 стоимости суток по прейскуранту проживания.

При проживании менее суток (24 часа) оплата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

5. При предоставлении детям основного места оплата взимается по стоимости основного места согласно прейскуранта.

6. По просьбе потребителя в номере может быть предоставлено дополнительное место - оплата за это место взимается со скидкой, согласно цены, утвержденной прейскурантом .

7. Пребывание в номере без предварительной 100% оплаты не допускается, в том числе и при

продлении проживания.

8. Оплата за оказание услуг осуществляется в рублевом эквиваленте наличными денежными средствами, дебетовыми картами платежной системы Visa, MasterCard, по безналичному расчету банковским переводом.

9. Территория санатория охраняется, вход осуществляется по пропускам.

10. Режим работы Санатория — круглосуточный. Санаторий гарантирует круглосуточное оформление потребителей, прибывающих в Санаторий и убывающих из него.

11. При размещении потребителя в Санатории ему оформляется и выдается на руки пропуск, ключ от номера и талон на питание. Пропуск является документом, разрешающим вход на территорию санатория и бесплатной выдачи пляжного инвентаря. Талон на питание предъявляется в столовой.

12. При обнаружении неисправностей оборудования, дефектов, необходимо обратиться в службу эксплуатации санатория (холл 3-го этажа корпуса Бирюза) либо к дежурному администратору регистрационной службы в течении одного часа с момента поселения.

13. При отъезде из санатория на сутки и более (экскурсии, к родственникам), необходимо сообщить об этом дежурному администратору.

14. Билеты на самолет и ЖД потребитель приобретает самостоятельно. Никаких ссуд, пособий на обратный проезд санаторий не выдает.

15. В день выезда из санатория необходимо сообщить администратору регистрационной службы время выезда, сдать номер горничным (холл 3-го этажа корпуса № 1 «Бирюза», комната горничных 2-ой этаж корпуса № 2 «Черноморский»), ключ и пропуск — администратору регистрационной службы.

### **3. Услуги санатория и обслуживание потребителей**

1. В санатории предоставляются услуги, стоимость которых включена в стоимость санаторно-курортной путевки:

- проживание в номере выбранной категории;
- медицинские услуги по назначению врача согласно программы лечения;
- трехразовое питание (завтрак, обед, ужин) по системе «заказное меню» (первые два дня без заказа);
- ежедневная влажная уборка номеров;
- смена белья и выдача полотенец по графику, в зависимости от категории номера.
- пользование гладильной доской и утюгом;
- услуги круглосуточного медицинского кабинета;
- вызов скорой помощи заболевшему, других специальных служб;
- услуга «будильник»;
- вызов такси;
- предоставление ниток и иголок;
- пользование библиотекой;
- Wi-Fi интернет в местах общего пользования;
- просмотр TV-каналов;
- пользование пляжем, включая шезлонги, зонты и азарий (с 15 мая по 15 октября);
- посещение тренажерного зала;
- прокат спортивного инвентаря;
- анимация для детей и взрослых;
- детская игровая комната, детская площадка;
- культурно-развлекательные мероприятия (музыкальные вечера, просмотр кинофильмов и т. д.);
- неохраемая автостоянка (при наличии свободных мест).

2. Администрация санатория предоставляет потребителям по их просьбе дополнительные платные услуги, согласно утвержденным прейскурантам:

- медицинские услуги, не входящие в стоимость санаторно-курортной путевки с учетом показаний и противопоказаний;
- туристические и экскурсионные услуги;

3. Для удобства потребителей санаторий имеет внутренние и внешние информационные указатели, а также справочную информацию о режиме работы служб санатория и кабинетов.

### **4. Порядок проживания**

1. Потребители обязаны:

- уважать права других потребителей санатория;

- соблюдать морально-этические нормы;
- соблюдать правила противопожарной безопасности;
- бережно относиться к имуществу и оборудованию санатория;
- соблюдать общественный порядок и тишину в ночное время с 23.00 часов до 7.00 часов и в период тихого часа с 15.00 час. до 16.30 час.;
- при уходе из номера выключать свет, кондиционер, телевизор и другие электроприборы, закрывать водопроводные краны.

## 2. Потребителям запрещено:

- портить имущество санатория;
- передавать ключ от номера, пропуск или санаторно-курортную книжку другому лицу;
- оставлять посторонних в номере в свое отсутствие;
- переселяться из одного номера в другой без согласования с администрацией;
- препятствовать доселению в номер при освобождении второго места, если потребителем не оформлено одноместное размещение, в противном случае он обязан произвести доплату за проживание второго человека в номере за весь период пребывания в санатории;
- курить в номерах, коридорах, холлах, на балконах и на территории Санатория, употреблять спиртные напитки и наркотические средства;
- использовать (принадлежащие потребителю): электронагревательные приборы (электрокипятильники, электрочайники, электрокофеварки, электроплиты и т.п.) кроме зарядных устройств аккумуляторов). В целях обеспечения противопожарной безопасности администрация санатория оставляет за собой право изъятия указанных приборов на хранение до выезда потребителя из санатория;
- передвигать самостоятельно мебель в номере или холле ;
- выбрасывать из окон мусор, окурки и другие предметы;
- проносить на территорию и хранить в номере любые виды оружия, взрывчатые, легковоспламеняющиеся, отравляющие, наркотические и токсические вещества;
- содержать в номере животных, птиц, рептилий;
- выносить на пляж полотенца (кроме пляжных), покрывала, коврики;
- садиться на мягкую мебель в мокрой одежде;
- ходить по газонам, ломать деревья, выдергивать, выкапывать кустарные и цветочные культуры, пробовать на вкус ягоды, цветы, плоды – растущие на территории парковой зоны санатория;
- разводить на территории санатория огонь;
- проезжать на территорию санатория на личном транспорте;
- посещать столовую, фитобар, кабинеты медперсонала и кабинеты отпуска медицинских процедур, кабинеты администрации санатория в пижамах и купальниках;
- грубое, неэтичное поведение в отношении других потребителей и работников санатория;
- вмешиваться в управление санатория, отдавать какие то ни было распоряжения обслуживающему персоналу. Все жалобы и предложения подаются в письменной или устной форме администрации санатория.

## 3. Потребители, прибывшие на отдых и лечение с детьми обязаны соблюдать следующие правила:

- при нахождении в Санатории осуществлять постоянный надзор за детьми, а также несут ответственность за действия несовершеннолетних в том числе и материальную;
- детям до 12 лет запрещается без присмотра родителей посещение развлекательных мероприятий для взрослых после 20.00 ч.;
- детям не разрешается бегать и играть в шумные игры на лестничных площадках, в коридорах и в холле санатория;
- во избежание пищевых отравлений питание детей должно осуществляться только продуктами и блюдами из столовой санатория;
- детям до 7 лет запрещается самостоятельно пользоваться лифтами.

В случае невыполнения правил настоящего пункта и наступления негативных последствий, администрация санатория ответственности не несет.

4. В целях обеспечения безопасности проживающих в санатории регламентирован пропуск гостей. По просьбе потребителя работником службы контроля гость регистрируется в Журнале гостей на основании документа, удостоверяющего личность.

5. Посторонние лица могут находиться в номерах по просьбам проживающих только с ведома Санатория в период времени, указанного в пропуске.

6. Санаторий не несет ответственность за пропажу денег, ценных бумаг, ювелирных украшений и других ценностей;

7. В случае госпитализации потребителя в медицинские учреждения оплата стационарного лечения производится за счет средств обязательного или добровольного медицинского страхования. При отсутствии у потребителя полиса обязательного или добровольного медицинского страхования, оплата таких медицинских услуг производится за счет средств самого потребителя.

8. Отзывы об организации размещения, питания, медицинских услуг, обслуживания в номерах потребитель может записать в книге жалоб и предложений или в анкетах, которые обычно заполняются каждым потребителем при убытии из санатория. Книга отзывов и предложений находится у администратора в службе размещения и выдается по первой просьбе потребителя (кроме лиц, находящихся в нетрезвом состоянии).

9. Санаторий вправе:

- сотрудники санатория вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения потребителем Правил пребывания;
- в случае истечения срока проживания потребителя в санатории и его отсутствия в номере более двух часов без оплаты, самостоятельно освободить номер от вещей потребителя, создав комиссию и сделав опись имущества потребителя;
- досрочно выселить потребителя, если последний злоупотребляет алкоголем и нарушает правила общественного порядка при этом денежные средства за неиспользованные дни возврату не подлежат;
- потребовать полного материально возмещения, причиненного повреждением, утратой имущества санатория в размере его стоимости;
- Санаторий оставляет за собой право ведения оперативной видеосъемки в местах общего пользования (вестибюль, холлы, коридоры) в целях обеспечения безопасности гостей и работников Санатория.

## **5. Порядок отпуска и получения медицинских процедур**

1. Медицинские процедуры отпускаются лицам, прибывшим в санаторий по санаторно-курортной путевке/курсовке и при наличии санаторно-курортной карты, выданной поликлиническим медицинским учреждением по месту проживания потребителя;

2. Медицинские процедуры без санаторно-курортной карты не назначаются.

3. Лица, желающие воспользоваться медицинскими услугами в отсутствие санаторно-курортной карты, выданной поликлиническим медицинским учреждением по месту проживания потребителя, могут оформить ее в поликлиническом учреждении МБУЗ города Сочи «Городская больница № 1», расположенном по адресу: г. Сочи, п. Лазаревское, ул. Победы, дом 138.

4. Детям до четырех лет лечение не назначается.

5. Комплекс медицинских процедур подбирается индивидуально, определяется лечащим врачом, исходя из диагноза, степени тяжести, стадии и фазы заболевания, указанных в санаторно-курортной карте или выявленных при обследовании в санатории в соответствии с медико-экономическими стандартами лечения.

6. Санаторий оказывает за дополнительную плату дополнительные платные медицинские услуги, не входящие в стоимость путевки. Все услуги, как входящие в стоимость путевки, так и оказываемые за дополнительную плату предоставляются в соответствии с графиком работы соответствующих подразделений санатория, установленной очередностью и рекомендацией врача.

7. Правила приема процедур:

- рекомендуемый адаптационный период не менее трех дней;
- на принятие лечебных процедур следует приходить без опозданий (за 5-10 минут до назначенного времени), опоздание на процедуру влечет за собой отказ в ее предоставлении;
- принимая процедуру не следует разговаривать, спокойно сидеть или лежать;

- при плохом самочувствии до приема процедуры, во время ее приема либо после нее, а также при неприятных ощущениях при приеме процедуры, следует незамедлительно сообщить медицинской сестре и обратиться к лечащему врачу.
- в день можно принимать по 2 - 3 совместимых процедуры;
- после приема процедуры рекомендуется посидеть 5 - 10 минут около кабинета;

## **6. Правила поведения на пляже**

**1.** Во время пребывания на пляже отдыхающие должны подчиняться командам и сигналам матросов-спасателей.

### **2. Правила поведения на воде:**

- Не плавайте в море слишком долго (не более 10-15 минут). Это может привести к ознобу, а также к мышечным судорогам, которые помешают вам держаться на плаву. При судорогах помогает укалывание любым острым предметом (булавка, щепка, острый камень и др.).
- Осторожно плавайте на надувных матрасах и надувных игрушках. Ветром или течением их может отнести далеко от берега, захлестнуть водой, из них может выйти воздух, что может привести к потере плавучести.
- После длительного пребывания на солнце входить в воду следует постепенно, чтобы тело привыкло к прохладной воде.
- После еды разрешается купаться не раньше чем через полтора – два часа.
- Во время купания не делайте лишних движений, не держите свои мышцы в постоянном напряжении, не нарушайте ритма дыхания, не переутомляйте себя.

### **3. Запрещается:**

- Категорически запрещается купание в состоянии алкогольного опьянения, в ночное время, а также во время шторма.
- Приносить на пляж спиртные напитки. Посетители в нетрезвом виде на пляж не допускаются.
- Покупка с рук продуктов питания, спиртных напитков, табачные изделия, а также употребление принесенных продуктов питания не рекомендуется.
- Приходить на пляж с животными, птицами, рептилиями, насекомыми и т.п.
- Нарушать установленные законодательством требования пожарной безопасности. Приносить на пляж огнестрельное, газовое, пневматическое и холодное оружие, колющие и режущие предметы, а также взрывчатые и легковоспламеняющиеся вещества.
- Курение вне отведенных для этого мест.
- Нарушать санитарно-гигиенические правила и нормы.
- Бросать мусор.
- Заплывать за буйки, подплывать близко к идущим судам, катерам, лодкам, гидроциклам. Вблизи идущего судна возникает течение, которое может затянуть под винт.
- Подплывать под купающихся, «топить», подавать ложные сигналы помощи. Не допускаются грубые игры на воде.
- Оставлять детей без присмотра возле воды.
- Нарушать правила поведения на воде.

**4.** Дети должны находиться под наблюдением взрослых. Дети до 12 лет посещают пляж только в сопровождении взрослых.

**5.** Необходимо пить достаточное количество воды. Недостаточное потребление жидкости может привести к обезвоживанию организма.

**6.** Необходимо контролировать время, проведенное на солнце, во избежание теплового удара. Обязательно наличие головного убора.

**7.** Санаторий не несет ответственности за сохранность личных вещей.

**8.** Санаторий оставляет за собой право отказать потребителю в предоставлении услуг при нарушении правил пользования пляжем и/или общественного порядка.

## **7. Правила в столовой.**

1. Для правильного оформления меню-заказа потребитель должен выбрать из каждого раздела одно блюдо, соответствующее желанию потребителя.

2. При отсутствии заказа подается дежурное блюдо. Вновь прибывшим подаются дежурные блюда в течение одного - двух дней.

3. Заказанное по меню блюдо заменять не разрешается.

4. Некоторые блюда подаются на столы для самостоятельной раздачи (супницы, чайники, салаты и др.). Они рассчитаны на общее количество питающихся за столом.

5. Сухой паек в связи с отъездом на экскурсию выдается по письменному заявлению, поданному не менее чем за сутки до отъезда на экскурсию, при условии снятия с питания потребителя на весь день.

6. При досрочном выезде из санатория сухой паек не выдается.

7. Запрещено выносить посуду и фразе из столовой.