



ООО «Санаторий «Самарский»

(А.А.Нижегородцева)

## 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила проживания в ООО «Санаторий Самарский» (далее - Правила Санаторий) разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, локальными актами Санатория.

1.2. В рамках настоящих Правил, лица, прибывающие в Санаторий для оказания им санаторно-курортных услуг, а также лица, проживающие в номерном фонде Санатория, именуются Гостями.

1.3. Правила разработаны для обеспечения безопасного и комфортного отдыха, укрепления здоровья, создания хорошего настроения, соблюдения интересов и сохранности имущества всехGuestов Санатория.

1.4. Правила проживания, а также полная информация о Санатории доступны для ознакомления всем желающим и доводятся до Guestов и всех заинтересованных лиц путем размещения на официальном интернет-сайте [www.samarskiy.ru](http://www.samarskiy.ru), информационных стендах санатория и в регистратуре Санатория.

1.5. С целью информирования Guestов о Санатории и предоставляемых им услугах (ст. ст. 8, 10 ФЗ № 2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей»), ценах на них, а так же иная необходимая для Guestов, как потребителей этих услуг, информация находится в свободном и доступном для Guestов месте - в уголке потребителя, расположенного у стойки регистрации Санатория, а так же в регистратуре Санатория. Гости могут получить эту информацию путем ее прочтения в указанных местах.

Не ознакомление Guestов по их воле с указанной информацией не может свидетельствовать о неполучении Guestом таковой.

Книга отзывов и предложений находится на стойке регистрации Санатория.

1.6. Приезд, размещение или нахождение лица в Санатории для получения любых видов услуг считается безусловным согласием лица и/или его представителей на выполнение настоящих Правил проживания в ООО «Санаторий Самарский».

## 2. Порядок приема и размещения Guestов

2.1. Гости, прибывшие на санаторно-курортное лечение, размещаются в Санатории на условиях, предусмотренных заключенными с ними договорами и приобретенными путевками, в соответствии с настоящими Правилами.

2.2. Прием и размещение Guestов в Санатории осуществляется круглосуточно 24 часа в сутки, ежедневно.

2.3. Для организации безопасности проживания установлен пропускной режим – вход на территорию Санатория осуществляется по картам гостя, пропускам установленного образца либо по предъявлению ключа.

2.4. Оформление проживания в Санатории производится при предъявлении Guestом:

- документа, удостоверяющего личность (паспорт гражданина РФ; паспорт, удостоверяющий личность гражданина РФ за ее пределами – для лиц, постоянно проживающих за пределами РФ; свидетельства о рождении для детей, не достигших 14 лет; удостоверение личности – для военнослужащих (офицеров, прапорщиков, мичманов); военного билета для военнослужащих срочной службы или проходящих военную службу по контракту; разрешения на временное проживание для лиц без гражданства, иностранных граждан при наличии национального паспорта, визы или вида на жительство, миграционной карты (кроме граждан Белоруссии); иного, выдаваемого органом внутренних дел, документа, удостоверяющего личность гражданина; паспорта моряка.

- санаторно-курортной путевки, обменной путевки или ваучера туристической компании,

- санаторно-курортную карты,

- доверенности от организации (в случае оплаты путевки предприятием),

- направления от страховой компании,

- копии платежного поручения с отметкой банка (в случае оплаты безналичным путем, банковским перечислением).

При оформлении детей требуется:

- справка об эпидокружении, выписка с прививками,

2.5. Порядок оформления Guestов

2.5.1. При оформлении Guestов заполняются:

- электронная карточка в базе Санатория,

- согласие на обработку персональных данных,

- история болезни.

При заезде в Санаторий Гости знакомятся под роспись с настоящими Правилами, правилами противопожарной безопасности.

2.5.2. Санаторий имеет право отказать в заселении следующим лицам:

- не имеющим документов, удостоверяющих личность, путевки, направления,

- не оплатившим стоимость путевки, лечения, услуг,

- несовершеннолетним без сопровождения их законными представителями (взрослых) родственников, опекунов,

- имеющим заболевания, подлежащие лечению в специализированных или стационарных лечебных учреждениях,

- имеющим противопоказания к лечению в Санатории по состоянию здоровья и возрасту,

- имеющим при себе животных (собак, кошек, птиц, насекомых, рептилий, земноводных и иных представителей фауны)

- находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения,

- проявляющим агрессию, выражающим неуважение в грубой форме, допускающим некорректное поведение или грубое высказывание в адрес работника Санатория и /или других Guestов Санатория,

- отказывающимся при назначении лечебных процедур предоставить врачу достоверную информацию или предоставившим ложную информацию о своем здоровье, перенесенных заболеваниях, методах лечения,

- лицам, при отсутствии у них документов, подтверждающих их законное нахождение на территории РФ в соответствии с Федеральным Законом РФ № 109-ФЗ от 18.07.2006 «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ».

- лицам, нарушающим данные Правила.

2.5.3. Дети до 3-х лет в Санаторий по путевке не принимаются.



2.5.4. Сопровождающие детей в возрасте до 14 лет лица обязаны находиться с ребенком в течение всего срока пребывания, осуществлять уход за ребенком, контролировать его поведение, общение с другими детьми и взрослыми, обеспечивать безопасность ребенка, сопровождать ребенка в лечебно-диагностические кабинеты, на прием к врачу и досуговые мероприятия.

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 них, несут ответственность за вред, причиненный несовершеннолетними имуществом Санатория, и обязуются его возместить.

2.5.5. В случае заболевания ребенка рекомендуется немедленно обратиться к дежурному персоналу. Сопровождающие ребенка лица несут полную ответственность за самостоятельное лечение ребенка.

2.5.6. Заселение в Санаторий производится с 08:00 часов, освобождение номера – до 16:00 часов. Первая услуга – завтрак в день заезда, последняя – обед в день выезда.

2.5.7. В случае заезда раньше срока, указанного в путевке, Гости размещаются при наличии свободных мест и оплата взимается по действующему тарифу проживания в Гостинице.

2.5.8. Продление проживания до и после расчетного часа производится при наличии свободных номеров.

2.5.9. При отсутствии Гостя по месту проживания в Санатории более двух часов (после расчетного часа) без оплаты или обнаружении забытых Гостем вещей, Санаторий, создав комиссию, производит опись имущества, находящегося в номере, которое в дальнейшем сдается в камеру хранения, с последующей оплатой Гостем за хранение имущества.

2.5.10. Все услуги в Санатории предоставляются при предъявлении карты гостя или индивидуального расписания процедур. Медицинские услуги оказываются только по назначению врача.

2.5.11. Все претензии по качеству услуг должны быть заявлены в письменном виде в ходе оказания услуг либо сразу после их оказания на имя руководителя Санатория.

2.5.12. В Санатории организовано четырехразовое питание (со 2 дня по заказному меню, заказ по меню на 2 день принимается до 12.00 в день заезда в Санаторий).

2.6. Учитывая эпидимическую ситуацию и механизмы передачи новой коронавирусной инфекции, Гость обязан соблюдать все необходимые профилактические меры на территории Санатория, а именно:

2.6.1. в закрытых помещениях в присутствии других людей для защиты органов дыхания должны использоваться маски (с учетом смены маски не реже 1 раз в 3 часа);

2.6.2. необходимо соблюдение принципа социального дистанцирования во всех помещениях и на пляже;

2.6.3. необходимо соблюдение гигиены рук, для чего во всех местах общего пользования установлены дозаторы с кожными антисептиками.

2.6.4. медицинские услуги оказываются в Санатории исключительно по предварительной записи, исключается любое групповое посещение процедур;

2.6.5. уборка номеров с использованием дезинфицирующих средств проводится не реже 1 раза в день в течение срока проживания отдыхающих, проветривание – не реже 1 раза в 2 часа;

2.6.6. термометрия в Санатории проводится при приеме отдыхающих в учреждение, а также не реже 1 раза в день; в случае выявления отдыхающих с повышенной температурой тела, а также с другими признаками ОРВИ – отдыхающий незамедлительно изолируется и об этом сообщается в лечебную сеть.

### 3. Основные правила сохранности имущества

3.1. Для обеспечения сохранности своего имущества Гость, выходя из номера, должен его закрыть на ключ, который обязан хранить при себе либо сдавать администратору на рецепцию.

3.2. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей обязан без промедления сообщить об этом администрации Санатория.

Санаторий принимает возможные меры к поиску утерянных вещей.

3.3. Гости Санатория обязаны бережно относиться к имуществу и оборудованию Санатория, имуществу иных лиц, к зеленым насаждениям, соблюдать чистоту и порядок.

3.4. В случае утраты Гостем или повреждения им имущества санатория, ущерб возмещается Санаторию Гостем в полном объеме в соответствии с актом оценки утерянного или поврежденного имущества.

### 4. Обязанность Гостей

4.1. Гости Санатория обязаны соблюдать следующие установленные правила:

- посещать столовую по расписанию в опрятном виде;

- соблюдать установленный в Санатории распорядок дня, соблюдать тишину в номерах и на этажах с 22-00 до 07-00 часов, а также в «тихий час» с 15-00 до 16-00;

- соблюдать правила противопожарной безопасности;

- пользоваться утюгами только в специально оборудованных помещениях;

- в случае возникновения неисправности имеющегося в номере оборудования, следует сообщить об этом дежурному администратору.

4.2. Гостям запрещается:

- по собственной инициативе переселяться из одного номера в другой;

- передавать ключ от номера и карту гостя третьим лицам;

- курить на всей территории Санатория (согласно Федеральному закону РФ от 23 февраля 2013 года №15-ФЗ);

- нарушать правила пользования лифтом,

- выносить белье, полотенца и инвентарь из номера;

- выносить из столовой продукты, напитки, посуду;

- изменять интерьер номера без разрешения администрации Санатория;

- загрязнять территорию Санатория (для сбора мусора предусмотрены урны);

- использовать шумовые, осветительные эффекты и пиротехнические средства;

- употреблять спиртные напитки;

- пользоваться спортивным инвентарем, связанным с риском причинения вреда здоровью и жизни отдыхающих в Санатории – луками, арбалетами, пневматическими ружьями, пистолетами и проч.,

- хранить в номере оружие, наркотики;



- содержать в номере животных, а также кормить животных на территории Санатория (нарушение требования о запрете проживания и пребывания на территории Санатория с животными дает основание Санаторию прекратить действие договора на оказание услуг немедленно, а также влечет за собой возмещение убытков, вызванных дополнительными затратами, связанными с уборкой номера в Санатории);

- пользоваться электронагревательными приборами, не входящими в оснащение номера;
- хранить в номере горючие, легковоспламеняющиеся, едкие и ядовитые вещества и материалы;
- разводить на территории Санатория костры, устраивать пикники и увеселительные мероприятия вне территорий и помещений, специально отведенных для этих целей;

- оставлять в номере в свое отсутствие третьих лиц;
- оставлять без присмотра в номерах включенные в электросеть приборы,
- вносить изменения в электросхемы в местах проживания, отдыха и получения медицинских услуг, устанавливать дополнительные розетки, светильники, использовать самодельные электронагревательные приборы,
- пользоваться неисправными электроприборами, электророзетками и другим электрооборудованием,
- расклеивать картины, плакаты, фотографии, памятки и проч.,
- самостоятельно устранять возникшие неполадки электросети, электрооборудования, водопровода, канализации, сантехники и других предметов Санатория,

- вмешиваться в управление Санаторием, отдавать распоряжения персоналу.

4.3. Во избежание проникновения посторонних лиц на территорию Санатория, пропуск на территорию осуществляется по предъявлению карты Гостя. Передача карты Гостя посторонним лицам не допускается.

4.4. Если Гостем планируется досрочный отъезд или отсутствие в Санатории более суток, необходимо сообщить об этом дежурному администратору;

4.5. При отсутствии Гостя в Санатории более суток (временный выезд из Санатория домой, к родственникам, знакомым, госпитализация в больницу и пр.) без предварительного уведомления, администрация Санатория вправе создать комиссию и войти в номер такого Гостя с целью составления описи имущества, находящегося в номере. Все указанные в такой описи материальные ценности и имущество Гостя принимаются на хранение Санаторием.

4.6. При возникновении чрезвычайной ситуации необходимо следовать указаниям персонала и плану эвакуации;

4.7. В случае утери карты Гостя или ключей от номера незамедлительно информировать дежурного администратора.

4.8. Гости обязаны соблюдать Инструкцию по пропускному и внутри объектовому режиму.

4.9. Пребывание приглашенных лиц с 22.00 допускается только с их регистрацией в установленном порядке и при условии дополнительной оплаты за них.

4.10. Администрация Санатория вправе расторгнуть договор на оказание санаторно-курортных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока пребывания в Санатории в случае нарушения Гостем порядка и правил проживания, причинения Гостем материального ущерба Санаторию.

4.11. В случае возникновения жалоб со стороны Гостя администрация Санатория принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные действующим законодательством.

## 5. ОтветственностьGuestов и Санатория

5.1. Санаторий не несет ответственности за противоправные действия Guestов, совершенные ими во время отдыха и лечения.

Guest обязан возместить нанесенные Санаторию и/или третьим лицам убытки в полном объеме.

5.2. В случае нарушения Guestами настоящих Правил Санаторий оставляет за собой право на:

- письменное уведомление учреждению, выдавшего путевку, о нарушении Guestом настоящих правил;

- устное или письменное предупреждение о возможном выселении;

- выселение с сообщением по месту выдачи путевки;

- сообщение по месту выдачи путевки о не возмещенном материальном ущербе;

- обращение в органы внутренних дел.

5.3. Администрация Санатория оставляет за собой право посещения номера без согласования с Guestами в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Guestом настоящих Правил, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами или при наличии обоснованных жалоб со стороны других отдыхающих.

5.4. Санаторий не несет ответственности за работу городских служб при возникновении аварийного отключения электрической и тепловой энергии, водоснабжения и иных коммунальных услуг.

5.5. В последний день отдыха не позднее, чем за 30 минут до отъезда, Guest обязан сдать номер горничной, вернуть ключ дежурному администратору.

5.6. При выезде из Санатория питание и сухие пайки в дорогу не выдаются.

5.7. При выезде, Guestу по его требованию (о чем Guest уведомляет отдел бронирования в день оплаты путевки) выдаются следующие документы:

- отрывной талон от путевки;

- договор на реализацию санаторно-курортных услуг;

- акт выполненных работ;

- копия лицензии;

- справка БГ-3 в ИФНС;

- договор об оказании платных медицинских услуг (в случае их приобретения). Для оформления требуется предъявление кассовых чеков.

5.8. В случае досрочного выезда, Guest обязан заранее (за три дня) предупредить об этом Отдел Бронирования. В противном случае Санаторий оставляет за собой право удержать стоимость одного дня.

5.9. При необходимости возврата денежных средств по путевкам, приобретенным по акциям, в случае наступления форс-мажорных обстоятельств, либо по желанию клиента - условия действия акции прекращаются - окончательный расчет производится от полной стоимости путевки по основному прайсу в связи с тем, что условием приобретения путевки по акции со скидкой является обязательное пребывание Guestа оговоренное в условиях акции количество дней.

5.10. Guest выражает согласие на обработку Санаторием предоставленной Guestом информации, включая содержащиеся в ней персональные данные, в том числе сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных и предоставляет Санаторию



право передавать данную информацию и подтверждающие документы органам государственной власти в случаях предусмотренных законодательством РФ. Санаторий обязуется выполнить предусмотренные законодательством требования о защите персональных данных.

- 5.11. Бесплатное место на охраняемой парковке Санатория предоставляется только иногородним Гостям.
- 5.12. Гость Санатория по путевке, по назначению врача, имеет право посещения бассейна, тренажерного зала и групповых программ по расписанию фитнес-клуба спортивно-оздоровительного комплекса (СОЗК) только за дополнительную плату в соответствии с прайсом на услуги спорт-комплекса для отдыхающих санатория. Запись производится при предъявлении расписания процедур (листа назначений).
- 5.13. Гость Санатория при посещении СОЗК, обязан соблюдать правила посещения, с которыми его знакомят на рецепции СОЗК.
- 5.14. Для посещения бассейна Гостю предварительно нужно записаться на рецепции спортивно-оздоровительного комплекса.
- 5.15. Гость Санатория по путевке имеет право посещения катка, пляжной зоны, в соответствии с расписанием работы, при этом сам гость полностью несет ответственность за свою жизнь и здоровье, а также жизнь и здоровье своих детей.
- 5.16. Дети в возрасте от 3-х до 14 лет, отдыхающие по путевке, имеют право посещения детской игровой комнаты не более 3-х часов в день. Пребывание ребенка в детской игровой комнате на время свыше 3-х часов оплачивается дополнительно в соответствии с прайсом для отдыхающих в кассу спорткомплекса.
- 5.17. В случае, если ребенок не достиг 3-х летнего возраста, его нахождение в детской комнате оплачивается в соответствии с прайсом спорт-комплекса на услуги Детского клуба.
- 5.18. Гостям санатория предоставляются следующие бесплатные услуги:
  - библиотека;
  - детская комната три часа в день;
  - предоставление утюга и помещения с оборудованием для глажения;
  - предоставление будильника;
  - wi-fi;
  - вызов такси;
  - оказание неотложной помощи и вызов бригады скорой помощи;
  - доставка в номер корреспонденции;
  - предоставление кипятка, иголок, ниток, дополнительного комплекта столовой посуды, приборов;
  - предоставление услуг связи (городской телефон).

#### 6. В стоимость санаторно-курортной путёвки входит:

- проживание (Гость заранее бронирует категорию номера и вид размещения на дату заезда);
  - питание по заказному меню;
  - лечение в соответствии с диагнозом, указанным в санаторно-курортной карте, а так же перечнем медицинских услуг, входящих в стоимость санаторно-курортной путевки и назначением врача. Комплекс процедур назначается лечащим врачом индивидуально с учетом показаний и противопоказаний, количество процедур так же зависит от продолжительности путевки.
- 6.1 Медицинские услуги, входящие в стоимость путевки, за исключением первичного приема врача, предоставляются со 1-го дня пребывания в санатории после того, как регистратура составит расписание лечения Клиента.
  - 6.2. На лечение принимаются лица, полностью ориентирующиеся во времени, пространстве и собственной личности, способные полностью себя обслуживать (полноценно общаться с персоналом и лечащим врачом, принимать пищу, посещать без посторонней помощи обеденные залы, места проведения медицинских манипуляций, залы ЛФК и т.д.), совершать без посторонней помощи все действия в порядке личной гигиены (мыть руки, принимать душ и т.д. безопасным для себя образом), опрятные, не имеющие нарушений функций тазовых органов и выраженных интеллектуально-мнестических нарушений.
  - 6.3. В отдельных случаях могут приниматься на лечение пациенты, нуждающиеся в посторонней помощи, при условии, что они обеспечены круглосуточным полноценным сопровождением и помощью.  
Организацию и/или оплату такого рода услуг осуществляет сам пациент или его близкие, опекуны и т.д.

#### 7. Оплата услуг Санатория

- 7.1. Оплата услуг Санатория производится в рублях путем наличного или безналичного расчетов по действующему прейскуранту, утвержденному администрацией Санатория.
- 7.2. В случае позднего прибытия в Санаторий по брони, зачет опозданий и возврат денежных средств за часы опозданий не производится.
- 8. Выезд из Санатория**
- 8.1. В день отъезда Гость получает у дежурного администратора отрывной талон от санаторно-курортной путевки (за исключением лиц, получивших медицинские услуги по направлениям страховых компаний).
- 8.2. Если Гость не покинул Санаторий в указанное в пропуске время, администратор предлагает оплатить пребывание в Санатории (при наличии свободных мест) или принимает меры к выселению Гостя из Санатория.
- 8.3. При досрочном отъезде из Санатория Гость заполняет заявление, в котором указывает причину отъезда.
- 8.4. При досрочном выезде из Санатория лиц, прибывших по санаторно-курортной путевке или направлению от организаций, туристических компаний порядок и размеры возмещения денежных средств оговариваются в рамках заключенных договоров, согласно законодательства Российской Федерации.
- 8.5. Стоимость неиспользованных дней путевки, медицинских и иных услуг Санатория, приобретенных за наличный расчет, возвращаются по письменному заявлению с учетом фактически понесенных санаторием расходов, связанных с оказанием услуг.

С правилами пребывания в ООО «Санаторий Самарский» ознакомлен(а), согласен(на):

ФИО \_\_\_\_\_

подпись