

# Правила пребывания и предоставления услуг в санатории «Озеро Медвежье»

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила устанавливают порядок пребывания на территории санатория «Озеро Медвежье» (далее – Санаторий), регулируют отношения по предоставлению услуг проживания. Питания и лечения отдыхающим (далее – Гости).

1.2. Настоящие правила разработаны в соответствии с действующим законодательством и обязательны для исполнения всеми Гостями.

1.3. Санаторий оказывает услуги по:

- диагностике, лечению и оздоровлениюGuestов в рамках путевок по санаторно-курортному лечению и оздоровительному лечению;
- проживанию и питанию;
- организации досугаGuestов.

## 2. ЗАЕЗД И ВЫЕЗД ГОСТЕЙ

2.1. Вход на территорию Санатория осуществляется через Контрольно-пропускной пункт.

2.2. РегистрацияGuestа производится в Службе приема, размещения и управления номерным фондом (далее – Служба приема и размещения).

2.3. При регистрацииGuest предъявляет сотруднику Службы приема и размещения следующие документы:

2.3.1. Для взрослых – граждан Российской Федерации:

- паспорт;
- путевка либо направление страховой компании, либо доверенность, либо ваучер туристической компании;
- справка об отсутствии контакта с вероятным больным COVID-19 в срок не менее 14 дней до отъезда в санаторий (берется у терапевта не позднее, чем за 3 дня до заезда в санаторий);
- санаторно-курортная карта если планируется лечение (действительна 30 дней);
- страховой медицинский полис.

2.3.2. Для взрослых – иностранных граждан:

- паспорт;
- справка об отсутствии контакта с вероятным больным COVID-19 в срок не менее 14 дней до отъезда в санаторий (берется у терапевта не позднее, чем за 3 дня до заезда в санаторий);
- санаторно-курортная карта если планируется лечение (действительна 30 дней);
- миграционная карта.

2.3.3. Для детей:

- свидетельство о рождении;
- путевка либо направление страховой компании, либо доверенность, либо ваучер туристической компании;
- справка об отсутствии контакта с вероятным больным COVID-19 в срок не менее 14 дней до отъезда в санаторий (берется у педиатра не позднее, чем за 3 дня до заезда в санаторий);
- санаторно-курортная карта если планируется лечение (действительна 30 дней);
- страховой медицинский полис;
- доверенность на сопровождение несовершеннолетнего;
- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство.

2.4. После регистрации в СанаторииGuest заселяется в номер оплаченной категории.

2.5. При заселении Гость обязан осмотреть номер и сообщить сотруднику Службы приема и размещения об обнаруженных поломках и недостатках в течение 3-х часов с момента заселения. По истечении этого времени номер считается принятым Гостем.

2.6. Замена номера допускается при наличии свободных мест. При замене номера на номер более высокой категории производится доплата.

2.7. Путевка гарантирует прием только того лица, который указан в путевке. Путевка не может быть разделена (на других членов семьи) или передана другому лицу.

2.8. Размещение Гостя производится строго по датам, указанным в путевке или в подтверждении бронирования.

2.9. В Санатории установлен расчетный час: заезд 12:00, выезд – 10:00.

2.10. Путевка действительна только на указанный в ней срок. Прибытие с опозданием не даёт права на продление путевки. День заезда засчитывается как полный оплачиваемый день.

2.11. При опоздании Гостя более чем на 2-е суток и отсутствии уведомления об этом, забронированное место может быть реализовано для другого гостя. Неиспользованная путевка подлежит переносу на более поздний срок только по согласованию со Службой приема и размещения при наличии свободных мест. Неиспользованные дни при опоздании не компенсируются (кроме случаев опоздания по уважительной причине).

2.12. При досрочном выезде Гостя неиспользованные дни не компенсируются (кроме случаев выезда по уважительной причине).

2.13. Уважительными причинами при опоздании или досрочном выезде являются: госпитализация близких родственников, смерть близких родственников, подтвержденные соответствующими документами; острое заболевание или обострение хронического заболевания Гостя, потребовавшее лечения в специализированных клиниках.

2.14. Отсутствие билетов не является уважительной причиной при опоздании или досрочном выезде.

2.15. После окончания срока путевки или в случае досрочного выезда Гость обязан сдать номер и ключи от номера сотруднику Службы приема и размещения. В случае причинения ущерба имуществу Санатория Гость при выезде возмещает стоимость утраченного и/или поврежденного имущества в соответствии с прейскурантом цен на возмещение ущерба.

2.16. Гости, прибывшие в Санаторий на один день раньше даты заезда, оплачивают услугу «Ранний заезд» в соответствии с действующим прейскурантом.

2.17. Гости, желающие задержаться в Санатории после срока выезда, оплачивают услугу «Поздний выезд» в соответствии с действующим прейскурантом.

### **3. ПРОЖИВАНИЕ ГОСТЕЙ**

3.1. Гости обязаны:

- соблюдать настоящие Правила, правила пожарной безопасности и иные правила, установленные на территории Санатория;
- бережно относиться к имуществу и оборудованию Санатория;
- соблюдать чистоту и порядок;
- подчиняться законным требованиям, предъявляемым сотрудниками Санатория;
- соблюдать требования, предъявляемые к санитарному состоянию комнаты и этажа;
- уважать человеческое достоинство, личную и имущественную неприкосновенность работников Санатория и другихGuests;
- возмещать причиненный материальный ущерб;
- при уходе из номера закрывать водоразборные краны и окна, выключать свет, телевизор, закрывать номер и сдавать ключи от номера дежурному администратору.

3.2. Гостям запрещается:

- пользоваться электронагревательными приборами в номерах (чайниками, утюгами, кипятильниками), открытым огнем, взрыво- и пожароопасными средствами;
- накрывать включенные торшеры, настольные лампы предметами из горючего материала, накидками, простынями и т.п.;

- хранить в номере громоздкие вещи, спортивное снаряжение, оружие, легко-воспламеняющиеся и взрывчатые вещества и материалы;
- распивать спиртные напитки в номере;
- ввозить на территорию и/или держать в номере животных (птиц и/или рыб);
- грубить обслуживающему персоналу;
- включать телевизор со слышимостью вне пределов комнаты;
- выбрасывать мусор из окон и с балконов;
- проводить в Санаторий посторонних лиц, оставлять их в номере, передавать ключи от номера;
- курить в любых помещениях Санатория и на прилегающей к нему территории. Для отдыхающих, не способных преодолеть табачную зависимость, организованы специальные места для курения на улице;
- передвигать крупногабаритную мебель в пределах номера;
- самовольно переселяться из одного номера в другой;
- расклеивать по стенам картины, плакаты, фотографии, памятки и др., раскладывать рекламную продукцию;
- нарушать тишину с 23 часов до 7 часов и с 14 до 15 часов;
- посещать общественные места в купальных костюмах;
- собирать на территории санатория лекарственные растения, травы, ягоды, грибы; приносить их в номера;
- кататься на роликах, скейт-бордах, самокатах и т. п. в корпусах Санатория (в случае получения травм Санаторий ответственности не несет);
- совершать иные действия, которые могут причинить вред имуществу Санатория и/или Гостям.

#### **4. ПРЕБЫВАНИЕ ДЕТЕЙ**

4.1. Дети до 2-х лет принимаются в Санаторий без предоставления койко-места и питания с доплатой 300 руб. в сутки. При необходимости родитель может приобрести для ребенка питание и размещение на отдельном койке-месте.

4.2. Родители либо их законные представители обязаны сопровождать детей на лечение, питание и оказание иных услуг. Нахождение на территории Санатория детей без сопровождения взрослых не допускается.

4.3. Родители обязаны следить за поведением детей в Санатории, не допускать самостоятельного перемещения детей около раздаточных столов, на пляже и по территории. Родитель несет полную ответственность за жизнь и здоровье своего ребенка во время пребывания на территории Санатория.

#### **5. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

5.1. Медицинские услуги предоставляются Гостям, прибывшим в Санаторий по санаторно-курортной путевке при наличии санаторно-курортной карты.

5.2. Гости старше 75 лет, не способные самостоятельно обслуживать себя в санатории, принимаются на лечение только с сопровождающим лицом. Сопровождающие лица оплачивают услуги проживания, питания и др. по действующему прейскуранту.

5.3. На лечение принимаются дети, начиная с 4-х летнего возраста. Санаторий не вправе предоставлять медицинские услуги и лечение детям в возрасте до 4-х лет (согласно действующей лицензии № ЛО41-01141-45/00327860 от 14.02.2017 г. на осуществление медицинской деятельности). Исключение составляют случаи оказания экстренной и неотложной медицинской помощи. После оказания экстренной и/или неотложной медицинской помощи ребенок должен покинуть Санаторий и быть незамедлительно направлен на лечение в профильное стационарное лечебное учреждение или поликлинику по месту жительства.

5.4. Медицинские услуги назначаются согласно Перечню медицинских услуг, включённых в стоимость путёвки (согласно базовому набору). Конкретный перечень медицинских услуг назначает лечащий врач после осмотра Гостя и изучения предоставленных им медицинских

документов (санаторно-курортная карта, история болезни, результаты анализов, выписки, справки и т.п.). При наличии противопоказаний отдельные процедуры не назначаются. В этом случае стоимость лечебных процедур, включённых в базовый набор лечения, возврату не подлежит. Возможна замена процедур лечащим врачом в пределах стоимости услуг, входящих в базовый набор.

5.5. На первичном медицинском приеме Гостю выдается санаторно-курортная книжка с графиком процедур, где указаны названия процедур, время их начала, номера кабинетов, где будут предоставлены данные медицинские услуги.

5.6. Базовый набор медицинских услуг гарантирован в полном объеме при условии своевременного заезда и выезда Гостя. Количество процедур на одного Гостя рассчитано с учетом рабочих дней (без выходных), и за исключением первого дня заезда, в день выезда не более 2-х процедур.

5.7. Платные медицинские услуги оказываются только после их оплаты и предъявления чека.

5.8. Гость имеет право на:

- получение консультаций врачей-специалистов Санатория в соответствии со стандартом лечения по основному заболеванию;
- получение неотложной помощи;
- получение информации о состоянии своего здоровья, включая сведения о диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанных с ними рисками, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного санаторного лечения;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- получение лечебного питания;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну Гостя, а также персональных данных Гостя;
- отказ от медицинского вмешательства;
- ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультаций у других специалистов вне санатория;
- получение медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов.

5.9. Гостям запрещается:

- оставлять на хранение медицинским сестрам мобильные телефоны и другие предметы на время прохождения процедур;
- выносить полотенца, салфетки и пеленки из лечебного корпуса;
- находиться в лечебном корпусе с детскими колясками, в верхней одежде, без сменной обуви.

5.10. Гость обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения;
- проявлять уважение в общении с медицинскими работниками;
- своевременно являться на прием к врачу и на медицинские процедуры (желательно за 5-10 мин. до их начала) и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- во время процедуры вести себя спокойно;
- при неприятных ощущениях, плохом самочувствии во время процедуры или после неё, Гостю следует немедленно обратиться к медицинской сестре и лечащему врачу;
- сообщать лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представлять иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;

- подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- посещать подразделения Санатория и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- отключать мобильный телефон во время прохождения медицинских процедур, проведения диагностических манипуляций, консультаций специалистов;
- переобуваться в сменную обувь при посещении медицинских процедур.

## **6. ПИТАНИЕ**

6.1. Питание гостей, проживающих в номерах категории «Без категории» и «Эконом», осуществляется по системе «Стандартное меню».

Питание гостей, проживающих в номерах категории «Стандарт», осуществляется по системе «Заказное меню».

6.2. Для правильного питания необходимо выбирать блюда, соответствующие диете, назначенной лечащим врачом.

6.3. Запрещается выносить из столовой санатория посуду, столовые приборы, продукты и готовые блюда.

6.4. Во избежание пищевых отравлений запрещается вносить на территорию Санатория продукты питания и спиртные напитки.

6.5. Стоимость пропущенных приемов пищи (завтраков, обедов или ужинов) без уважительной причины не компенсируется.

6.6. Отзывы об организации питания можно записать в книге отзывов и предложений, которая находится у администратора столовой, или в Службе приема и размещения.

## **7. ТЕРРИТОРИЯ САНАТОРИЯ И ПЛЯЖ**

7.1. При посещении пляжа и территории Санатория Гости обязаны соблюдать и поддерживать чистоту, порядок и этические нормы.

7.2. При посещении пляжа и территории Санатория запрещается:

- приносить и распивать алкогольную и спиртосодержащую продукцию;
- курить в окружении отдыхающих;
- употреблять нецензурные слова и выражения;
- загрязнять и засорять водные объекты и прилегающие к ним территории;
- играть в мяч и спортивные игры в не предусмотренных для этих целей местах;
- находиться на территории Санатория и пляжа без одежды (купального костюма);
- включать аудиосистемы, мешая отдыху окружающих;
- разводить костры;
- приводить с собой животных.

7.3. При купании в водоеме запрещается:

- купаться в местах, где выставлены щиты (аншлаги) с предупреждениями и запрещающими значками и подписями;
- заплывать за буйки, обозначающие границы плавания;
- оставлять детей без присмотра взрослых;
- купаться в нетрезвом состоянии;
- прыгать в воду с лодок и других непригодных для этих целей сооружений;
- совершать действия в воде, связанные с нырянием и захватом купающихся;
- подавать крики ложной тревоги;
- купать животных.

## **8. ОХРАНЯЕМАЯ АВТОСТОЯНКА**

8.1. По прибытии в Санаторий Гость может воспользоваться парковочным местом на охраняемой автостоянке. Право использования парковочного места у Гостя возникает после его оплаты.

8.2. Стоимость предоставления парковочных мест на охраняемой автостоянке определяется на основании действующего на момент оказания услуги прейскуранта.

8.3. За все время нахождения автомобиля на стоянке работники Санатория следят за указанным автомобилем с целью недопущения его угона, гибели, разукomплектования автомобиля. В иных случаях Санаторий не несет ответственность за состояние автомобиля (внешние повреждения, дефекты автомобиля, вещи, находящиеся в салоне автомобиля, за воздействие внешних, в том числе природных факторов и т.д.).

## **9. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

9.1. В случае прибытия в Санаторий иностранного гражданина в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации Санаторий в течение 1-го рабочего дня, следующего за днем его прибытия, уведомляет территориальный орган Федеральной миграционной службы о прибытии иностранного гражданина в Санаторий.

9.2. Санаторий не несет ответственности за материальный и моральный ущерб, причиненный Гостю по не зависящим от Санатория причинам, либо из-за субъективного мнения Гостя.

9.3. Санаторий не отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя.

9.4. В случае выявления недостатков в предоставлении услуг при нахождении Гостя в Санатории, Гость должен незамедлительно уведомить об этом Службу приема и размещения.

9.5. При отдыхе с детьми родители (опекуны, попечители) несут гражданско-правовую ответственность за несовершеннолетних детей.

9.6. В Санатории для совершеннолетнихGuestов организован доступ к сети «Интернет» посредством Wi-Fi.

9.7. Согласно требованиям Постановления Правительства № 758 от 31.07.2014 г. доступ к сети Интернет осуществляется после обязательной идентификации.

9.7.1. Зоны бесплатного Wi-Fi в санатории расположены в холлах 1 и 2 этажа во 2 корпусе и в коттеджах (сеть Wi-Fi – zaigalkurort, подключение без пароля).

9.8. Санаторий не несет ответственности за полное или частичное невыполнение своих обязательств перед Гостем в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы.

9.9. Санаторий оставляет за собой право досрочно расторгнуть договор с Гостем без компенсации стоимости неиспользованных дней за нарушение настоящих Правил и/или при однократном совершении административных правонарушений, посягающих на общественный порядок и безопасность, предусмотренных Кодексом об административных правонарушениях РФ.

---