

# **ПРАВИЛА ПРЕБЫВАНИЯ В СТРУКТУРНОМ ПОДРАЗДЕЛЕНИИ «САНАТОРИЙ «ВОРОНОВО»**

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие Правила пребывания (далее – Правила) в структурном подразделении «Санаторий «Вороново» (далее по тексту – Санаторий) определяют:

- порядок заезда и выезда из Санатория;
- правила и порядок использования общественных мест;
- порядок оказания услуг и обслуживания отдыхающих;
- порядок пропускного режима и парковки автотранспорта на территории Санатория;
- требования, предъявляемые к пожарной безопасности;
- ответственность администрации и отдыхающих Санатория за соблюдение настоящих правил.

1.2. Санаторий предоставляет отдыхающим услуги: оздоровительные, медицинские и иные услуги в соответствии в разработанными Санаторием программами на основании заключения договора (договоры о возмездном оказании санаторно-курортных услуг, договоры о возмездном оказании медицинских услуг или иные договоры, не противоречащие законодательству Российской Федерации) на оказание услуг между Санаторием и отдыхающими или юридическим лицом, представляющим интересы отдыхающих.

1.3. Подписание физическим лицом регистрационной Карты гостя является согласием выполнять данные Правила и свидетельствует о заключении договора между ним и Санаторием.

1.4. Правила являются неотъемлемой частью договора на оказание услуг в Санатории с организацией или физическим лицом.

Юридическое лицо (туристическая компания и т.д.), являющееся агентом или иным уполномоченным лицом Санатория, при реализации путевок обязаны ознакомить отдыхающих с Правилами пребывания в Санатории.

1.5. Санаторий не оказывает услуги и/или может отказать в оказании услуг в следующих случаях:

1.5.1. наличие у гражданина медицинских и иных противопоказаний для нахождения в Санатории, включая наличие различных инфекционных заболеваний;

1.5.2. установление в отношении гражданина любых ограничений и запретов (обязательность нахождения гражданина на карантине, самоизоляции или любое иное ограничение свободы передвижения) в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации или города Москвы;

1.5.3. если гражданин не способен в силу возраста и/или состояния здоровья (по медицинским и иным показаниям) самостоятельно без помощи третьих лиц обслуживать себя, включая передвижение, питание и обеспечение иных потребностей.

1.6. Договор на оказание услуг Санаторием подлежит расторжению Санаторием в одностороннем порядке, и Санаторий прекращает оказание соответствующих услуг в случаях:

1.6.1. если после продажи путевки и/или заключения соответствующего договора, в том числе в период нахождения в Санатории, будут установлены обстоятельства, указанные в пунктах 1.5.1. – 1.5.3. настоящих Правил;

1.6.2. если отдыхающий нарушает правила нахождения на территории Санатория, правила оказания услуг и/или иные правила, действующие в Санатории, в том числе, если отдыхающий нарушает права других отдыхающих (режим тишины и пр.) или нанес ущерб имуществу Санатория;

1.6.3. если отдыхающий нарушает (в том числе однократно) правила нахождения на территории и помещениях Санатория как медицинской организации, установленные законодательством Российской Федерации, в том числе распивает алкогольные напитки,

курит или принимает сильнодействующие или наркотические вещества (кроме случаев приема таких веществ по медицинским показаниям по назначению врача);

1.6.4. в иных случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации или города Москвы, а также если нахождение отдыхающего в Санатории в соответствии с положениями актов Российской Федерации или решениями (предписаниями, постановлениями или пр.) государственных органов власти или органов местного самоуправления недопустимо или представляет опасность для жизни или здоровья других отдыхающих или работников Санатория.

1.7. При принятии Санаторием решения об одностороннем отказе от исполнения обязательств и прекращении оказания услуг отдыхающий обязан покинуть помещения и территорию Санатория незамедлительно с момента уведомления о принятом решении.

Соответствующее уведомление может быть письменным или устным. Требование о выселении может быть предъявлено медицинскими работниками или работниками отдела размещения Санатория.

1.8. Санаторий не оказывает услуги несовершеннолетним гражданам без сопровождения родителей или иных законных представителей, опекунов.

Нахождение несовершеннолетних детей на территории и в помещениях Санатория допускается только в присутствии родителей или иных законных представителей, опекунов.

1.9. В настоящих Правилах используются следующие термины и определения:

**Отдыхающие** – граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства, приезжающие в Санаторий для оздоровительного отдыха, обследования и/или лечения или медицинскую реабилитацию (пациенты).

**Администрация** – должностные лица Санатория, осуществляющие свои должностные обязанности в соответствии с Уставом ФБУЗ «Лечебно-реабилитационный центр Минэкономразвития России», своими функциональными и должностными обязанностями.

**Общественные места** – места отдыха и проживания.

**Места для отдыха и проживания** – помещения для отдыха, предоставляемые в соответствии с путевкой (договором) на определенный срок, в том числе: номера для проживания; места для приема пищи (пищеблоки); 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; парковка для автомобилей.

## 2. РЕАЛИЗАЦИЯ ПУТЕВОК И БРОНИРОВАНИЕ

2.1. Размещение отдыхающих в Санатории производится на основании приобретенных путевок.

Путевка действительна только на указанный в ней срок, не может быть передана другому лицу или разделена между несколькими лицами.

Путевка с исправленными данными должна быть заверена печатью организации (агента), продавшей путевку.

2.2. Реализация путевок осуществляется уполномоченными работниками Санатория, а также агентами, с которыми заключены соответствующие договоры.

2.3. При реализации путевок через агентов отдыхающий (потребитель) имеет право требовать от агента подтверждения его полномочий по продаже путевок.

2.4. Реализация путевок может осуществляться по принципу предварительного бронирования.

Бронирование может быть гарантированным и не гарантированным.

2.5. Гарантированное бронирование – это бронирование номера, при котором вносится полная предоплата за путевку.

Оплата при гарантированном бронировании производится только после получения от Санатория подтверждения наличия свободных мест соответствующей категории на весь период бронирования.

Гарантированное бронирование признается действительным с момента бронирования и до соответствующего календарного дня и часа заезда, а также сохраняется в течение 12 часов после расчетного часа.

Прибытие с опозданием не дает права на продление периода пребывания в Санатории.

При опоздании более чем на 12 часов и отсутствии своевременного уведомления Санатория об уважительности причин опоздания, указанных в настоящих Правилах и/или признанных таковыми Санаторием, бронь аннулируется.

Платеж при гарантированном бронировании считается произведенным с момента поступления денежных средств на счет Санатория.

2.6. Если на момент заезда бронь не оплачена, то данное бронирование считается негарантированным.

Негарантированное бронирование признается действительным с момента бронирования и до соответствующего календарного дня и времени заезда, а также сохраняется в течение 3-х часов после расчетного часа заезда календарного дня бронирования.

По истечении 3-х часов после расчетного часа заезда календарного дня негарантированного бронирования размещение в Санатории осуществляется в общем порядке на основании нового бронирования и при наличии свободных номеров.

2.7. При бронировании отдыхающий выбирает только категорию номера.

Конкретный номер для проживания определяются Санаторием при заезде исходя из имеющегося свободного номерного фонда.

2.8. Бронирование путевки осуществляется путем подачи заявки с помощью почтовой, и электронной связи, путем непосредственного обращения в отдел реализации, а также через систему онлайн заказа на официальном сайте Санатория.

Заявки на бронирование принимаются от юридических и физических лиц в письменной форме.

Заявка может быть признана подтвержденной только после присвоения ей уникального идентификационного номера брони в информационной системе Санатория, за исключением случаев, указанных в договоре или ином соглашении, заключенном Санаторием.

2.9. Об отказе от забронированных мест и номеров юридические и физические лица обязаны письменно сообщить Санаторию в сроки, оговоренные в договорах и соглашениях, а также путем переписки.

2.10. В случае позднего прибытия, возврат денежных средств за часы опоздания не производится.

Прибытие с опозданием не дает права на продление пребывания в Санатории.

При опоздании более чем на одни сутки и отсутствии извещения об этом, бронь снимается.

2.11. Увеличение срока пребывания в Санатории допускается при наличии свободных мест, по согласованию с администрацией Санатория, оплата производится согласно действующим тарифам.

2.12. При отказе отдыхающего от обслуживания в Санатории по уважительной причине (болезнь, смерть близких родственников, официальный отзыв из отпуска), при наличии подтверждающих документов установленного образца, Санаторий обязуется вернуть отдыхающему оставшуюся неиспользованной сумму оплаченной путевки (пакета услуг) после удержания фактически понесенных Учреждением расходов (приобретение продуктов питания, оплата вознаграждения агентам и пр.).

2.13. В случае досрочного отъезда отдыхающего по собственной инициативе, возврат денежных средств за неиспользованные услуги осуществляется на основании личного заявления и в соответствии с условиями договора на оказание услуг.

В случае если покупателем путевки (услуг) выступало юридическое лицо (предприятие, туристическая компания и т.д.), все финансовые и иные вопросы решаются между Санаторием и данным юридическим лицом в соответствии с условиями заключенного договора.

### **3. ПОРЯДОК ЗАЕЗДА, РАЗМЕЩЕНИЯ И ВЫЕЗДА ИЗ САНАТОРИЯ**

3.1. Заезд в Санаторий осуществляется в день, указанный в путевке, не ранее наступления расчетного часа заезда.

Расчетным часом заезда признается 12.00 часов текущих суток по московскому времени.

При заезде отдыхающих на выходные дни (праздничные дни) размещение отдыхающих (оформление) может производиться либо по установленному выше расчетному часу, либо с 18.00 часов пятницы до 16.00 часов воскресенья.

В случае раннего заезда отдыхающего, но не более чем за 12 часов до расчетного часа, взимается почасовая оплата по тарифам Санатория, но не более стоимости половины суток, исходя из категории номера.

3.2. Отдыхающие, прибывающие в Санаторий, должны предъявить при оформлении заезда:

- путевку утвержденного образца или иной документ, подтверждающий факт приобретения услуг Санатория;

- паспорт или иной заменяющий его документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, иностранного гражданина, лиц без гражданства;

- иные документы (справки, медицинские заключения) в соответствии с действующими на дату заезда требованиями законодательства Российской Федерации, в том числе требованиями и/или рекомендациями Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, в том числе предусматривающими предоставление подтверждения отсутствия у отдыхающего заболеваний, представляющих опасность для других граждан;

- пациенты, пребывающие для прохождения медицинской реабилитации – направление из медицинской организации на медицинскую реабилитацию;

- отдыхающие, пребывающие на санаторно-курортное лечение, должны также иметь с собой санаторно-курортную карту.

Отдыхающим также рекомендуется иметь при себе на отдыхе полис ОМС.

3.3. При размещении детей и подростков в возрасте до 18 лет предъявляются:

- свидетельство о рождении или паспорт;

- медицинская справка установленного образца об отсутствии контакта с инфекционными больными по месту жительства, в детском саду/школе (не более пятидневной давности), анализ на энтеробиоз, заключение врача-дерматолога об отсутствии кожных заболеваний.

Дети принимаются на отдых в Санаторий в сопровождении родителей или других доверенных лиц на основании подтверждающих документов.

3.4. Прием иностранных граждан в Санаторий осуществляется при наличии следующих документов:

- заграничный паспорт с действующей визой на территории Российской Федерации;

- миграционная карта или иной документ в соответствии с законодательством Российской Федерации о миграционном учете;

- иные документы (справки) в соответствии с действующими на дату заезда требованиями законодательства Российской Федерации, в том числе требованиями и/или рекомендациями Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, в том числе предусматривающими предоставление подтверждения отсутствия у отдыхающего заболеваний, представляющих опасность для других граждан.

Для граждан государств СНГ, заграничный паспорт и виза не требуются, кроме случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации о миграционном учете.

Если на момент заезда в Санаторий иностранный гражданин не имеет регистрации по месту нахождения или проживания в Российской Федерации, он должен иметь при себе документы, подтверждающие его обращение по данному факту в уполномоченные органы миграционного или иного учета, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.5. Выдача ключей от номера при заезде производится администраторами корпусов на основании путевки и паспорта или иного заменяющего его документа, удостоверяющего личность и после заполнения Карты гостя (анкеты).

3.6. Лицам, прибывшим и прошедшим регистрацию в установленный срок, с момента заезда представляется услуга питания, в соответствии с режимом работы соответствующего подразделения Санатория.

3.7. Размещение или переход в другой номер возможен по согласованию с администрацией Санатория и оформляется в отделе размещения.

Размещение в номере другой категории производится с перерасчетом стоимости размещения.

Администрация Санатория имеет право переводить отдыхающих в другие номера (срочный ремонт помещения или оборудования, аварийные ситуации и т.д.), соответствующие классу комфортности и стоимости.

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

3.9. Если отдыхающий прибыл в Санаторий на личной автомашине, ему выдается временный пропуск на время пребывания в Санатории, транспортное средство должно находиться на парковке, определенной администрацией Санатория, при наличии свободных мест.

При отсутствии свободных мест на парковке отдыхающий обязан оставить транспортное средство за пределами территории Санатория.

3.10. Размещение в номерах и выезд отдыхающих производится строго по датам, указанным в путевке.

Размещение в номерах лиц, не указанных в путевке, не производится.

3.11. Выезд из Санатория осуществляется в день окончания заезда, согласно путевке, или в последний день, оплаченный за проживание, расчетным часом выезда в будние дни признается 10.00, а в выходные 16.00 часов по московскому времени, до момента выезда представляется услуга питания, в соответствии с режимом работы соответствующего подразделения Санатория.

В случае задержки выезда отдыхающих позже расчетного часа, но не более чем на 6 часов, взимается почасовая оплата в утвержденном порядке. При выезде позже расчетного часа более чем на 6 часов взимается оплата за полные сутки.

При отъезде отдыхающему выдается обратный талон и медицинская документация после прохождения санаторно-курортного лечения, оформленная в установленном законодательстве Российской Федерации порядке.

3.12. При выезде из Санатория отдыхающий обязан:

- уведомить дежурную горничную или администратора спального корпуса не позднее, чем за 1 час до отъезда;
- сдать номер;
- произвести окончательный расчет за предоставленные Санаторием услуги в отделе размещения;
- вернуть ключ от номера проживания администратору на стойке регистрации, а также сдать оборудование или инвентарь, полученный им в прокат/временное пользование.

3.13. Продление срока путевки возможно при наличии свободных мест. Оплата производится по ценам/тарифам Санатория на момент продления срока проживания. В случае,

если номер забронирован, отдыхающий обязан освободить номер и перейти в другой, предложенный администрацией Санатория.

3.14. Возврат денежных средств за неиспользованные по путевке дни осуществляется по заявлению в соответствии с условиями договора.

#### **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ САНАТОРИЯ И ОТДЫХАЮЩИХ. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ**

4.1. Администрация Санатория имеет право:

- требовать от отдыхающих соблюдения настоящих Правил;
- в любое время отказаться от исполнения Договора оказания услуг (досрочно прекратить срок действия путевки) в случаях, указанных в настоящих Правилах;
- в случае нанесения отдыхающим материального ущерба Санаторию требовать возмещения причиненного материального ущерба в полном объеме, в соответствии с действующим законодательством, нормами и правилами;
- в случае, когда действия (поступки, проступки) отдыхающего повлекли за собой последствия, предусмотренные действующим уголовным и административным законодательством, обращаться в соответствующие органы правопорядка и следствия для возбуждения соответствующего производства по установленным фактам содеянного;
- направлять информацию по месту службы (работы) отдыхающего о фактах нарушения отдыхающим норм и правил социального общежития;
- устанавливать режим деятельности структурных подразделений в соответствии с производственной необходимостью и целесообразностью, определять режим и распорядок для Санатория;
- устанавливать пропускной режим и режим безопасности на территории Санатория.

4.2. Администрация Санатория обязана:

- соблюдать настоящие Правила;
- предоставлять услуги отдыхающим в соответствии с условиями путевок (договоров), надлежащего качества и ассортимента, с соблюдением всех правил и норм, предусмотренных действующим законодательством и ведомственными нормативными правовыми актами;
- обеспечивать условия для соблюдения отдыхающими выполнения настоящих Правил, действующего законодательства, нормативных правовых актов, регламентирующих вопросы оказания медицинской помощи;
- содержать места отдыха и проживания, общественные места в должном состоянии, технически исправными, укомплектованными по действующим нормам и правилам;
- следить за соблюдением техники безопасности и пожарной безопасности;
- информировать отдыхающих по всем вопросам предоставления услуг, внимательно и профессионально относиться к запросам и заявкам отдыхающих, разъяснять действия администрации по выполнению настоящих Правил;
- довести настоящие Правила до сведения отдыхающих, в том числе путем размещения их в общедоступных и специально отведенных для этих целей местах, а также посредством сети интернет на официальном сайте Санатория.

4.3. Санаторий не несет ответственности за противоправные действия других отдыхающих и третьих лиц; за несчастные случаи и травмы, произошедшие с отдыхающим во время его пребывания в Санатории, при отсутствии вины Санатория, в том числе с сопровождающими его лицами, за любые медицинские расходы, возникшие в результате несчастных и других страховых случаев; за безопасность отдыхающего, находящегося за пределами территории Санатория, а также при нахождении его в технических (хозяйственных) зонах, помещениях, территориях, зданиях/сооружениях и других объектах, выполняющих функции вспомогательных помещений и обслуживания санаторного комплекса.

4.4. Санаторий не несет ответственности за сохранность личных вещей и материальных ценностей отдыхающего.

#### 4.5. Отдыхающие имеют право:

- получать услуги в объеме, ассортименте и надлежащего качества в соответствии с путевкой, санаторно-курортной картой или договором на оказание платных медицинских или немедицинских услуг;
- требовать от администрации надлежащего исполнения настоящих Правил;
- получать от администрации разъяснения в части действия норм настоящих Правил.

4.6. Приобретая путевки и/или заключая с Санаторием договор на оказание услуг, отдыхающие принимают на себя обязательства:

##### 4.6.1. выполнять следующие обязанности:

- соблюдать настоящие Правила;
  - бережно относиться к имуществу Санатория;
  - бережно относиться к окружающей природной среде, разумно обустраивать свой отдых в лесопарковой зоне;
  - проявлять взаимоуважение и терпимость к окружающим;
  - 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;
  - соблюдать чистоту и гигиену в номерах и местах общего пользования, в том числе местах лечения, отдыха и проживания;
  - использовать места отдыха и проживания строго по назначению;
  - соблюдать общественный порядок;
  - незамедлительно сообщать работникам отдела размещения Санатория обо всех неисправностях и не укомплектованности номера в течение часа после заселения;
  - соблюдать правила пожарной безопасности в помещениях и на территории Санатория;
  - бережно относиться к лесопарковой зоне Санатория;
  - не разжигать костры и мангалы в необустроенных местах на территории Санатория;
  - соблюдать правила пользования электробытовыми приборами;
  - не перемещаться по территории Санатория на автотранспорте (кроме въезда на парковку);
  - соблюдать нормы и принципы, обеспечивающие равнодоступность всех общественных мест в период их функционирования, за исключением специальных периодов, обусловленных спецификой их работы (санитарный день, санитарный час и т.д.);
  - соблюдать нормы социального общежития;
  - незамедлительно информировать медицинских работников и работников службы размещения Санатория об обстоятельствах, указанных в пунктах 1.5.1. – 1.5.3. настоящих Правил, в том числе об изменении или ухудшении состояния своего здоровья или выявление заболевания, в том числе инфекционного заболевания, которые могут представлять опасность для других отдыхающих или работников Санатория;
  - незамедлительно принять меры по самоизоляции и исключить любые контакты с третьими лицами (кроме медицинских работников) в случае выявления у отдыхающего заболевания, в том числе инфекционного заболевания, которое может представлять опасность для других отдыхающих или работников Санатория;
  - нести материальную ответственность за порчу имущества Санатория в размере его стоимости, определенной на дату возмещения ущерба.
- ##### 4.6.2. соблюдать следующие ограничения и запреты:
- а) в помещениях и на территории Санатория запрещается курение табака;
  - б) не допускается употребление в помещениях и на территории Санатория алкогольных напитков, если иное не установлено нормативными правовыми актами Российской Федерации или города Москвы и/или не предусмотрено соответствующей лицензией Санатория;

в) запрещается вынос посуды и столовых приборов из обеденного зала, вынос из номеров постельных принадлежностей;

г) не допускается хранение в жилых комнатах скоропортящихся продуктов;

д) запрещается выезд за пределы санатория без уведомления об этом лечащего врача или дежурного медперсонала;

е) запрещается посещать обеденный зал и иные общественные места в пижамах, халатах, тренировочных или купальных костюмах;

ж) не допускается заселение в Санаторий с животными, если иное не предусмотрено соглашением с Санаторием или условиями проживания;

з) также на территории и в помещениях Санатория запрещается:

- проводить массовые увеселительные мероприятия без согласования с администрацией Санатория, нарушающие покой и отдых окружающих;

- использовать без согласования с администрацией Санатория звуковую аппаратуру со слышимостью вне пределов номера, нарушать тишину до 7.00 часов утра и после 23.00 часов вечера, а также в «тихий час» с 15.30 до 16.30 часов;

- использовать без согласования с администрацией Санатория в местах отдыха и проживания шумовые и осветительные эффекты, а также 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;

- производить стрельбу из всех видов огнестрельного, травматического и пневматического оружия;

- хранить взрывчатые, легковоспламеняющиеся и отравляющие вещества и средства;

- пользоваться собственными электронагревательными приборами, за исключением приборов, входящих в оснащение номера;

- самовольно переселяться в другой номер;

- расклеивать картины, плакаты, фотографии, памятки и т.п.;

- производить реализацию различной продукции;

- оставлять в номере в свое отсутствие посторонних лиц, а также передавать им ключи от номера;

- нахождение лиц, вооруженных любыми видами огнестрельного и холодного оружия;

- нахождение лиц в состоянии алкогольного и наркотического опьянения.

4.7. Родители (опекуны, попечители), прибывшие в Санаторий с несовершеннолетними детьми, принимают на себя обязанности по непосредственному надзору за детьми и несут ответственность за вред, причиненный несовершеннолетними имуществу Санатория, в соответствии с положениями 1064, 1073, 1074 Гражданского кодекса Российской Федерации.

4.8. Посещение отдыхающих гостями допускается по согласованию с администрацией Санатория.

Нахождение гостей после 22.00 часов в номерах Санатория запрещено. В случае посещения гостями, отдыхающий обязан проинформировать гостей о правилах проживания и поведения.

4.9. Пребывание гостей на территории Санатория свыше установленного времени регулируется администрацией непосредственно с гостями и отдыхающими, принимающими гостей. Проживание гостей может быть оформлено в отделе продаж или у администратора корпуса за отдельную плату и при наличии свободных мест.

## **5. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И ОБСЛУЖИВАНИЕ ОТДЫХАЮЩИХ**

5.1. Санаторий предоставляет отдыхающим по их просьбе дополнительные платные услуги, согласно утвержденному прейскуранту. Перечень включенных в путевку и платных

услуг и их тарифы (за исключением услуг, предоставляемых арендаторами), определяются администрацией Санатория.

5.2. Информация о режиме и порядке работы столовых, график работы врачей, медицинских кабинетов, порядок и время оказания иных услуг размещается на информационных стендах, официальном сайте Санатория, а также у сотрудников отдела продаж, администраторов корпусов, в регистратуре Медицинского центра.

5.3. Книга отзывов и предложений хранится у администратора на стойке регистрации и предоставляется отдыхающим по первому требованию.

Жалобы и заявления граждан рассматриваются администрацией Санатория в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.4. Уборка номеров осуществляется ежедневно.

Смена постельного белья производится не реже одного раза в 5 дней, полотенце – 1 раз в 3 дня, если иной график не определен администрацией Санатория.

5.5. Время проведения шумных ремонтно-строительных работ, со слышимостью вне пределов ремонтируемого помещения на территории Санатория, устанавливается с 9.00 часов утра до 19.00 часов вечера в рабочие дни. Работы в ночное время и во время «тихого часа» запрещены, кроме случаев чрезвычайной ситуации, стихийных бедствий, аварийных ситуаций.

5.6. В Санатории установлен следующий распорядок дня:

7.30 – 8.00 - подъем

9.00 – 10.00 - завтрак

14.00 – 15.00 - обед

15.00 – 22.00 - досуговые мероприятия в соответствии с расписанием

15.30 – 16.30 - отдых «тихий час»

19.00 – 20.00 - ужин

23.00 – 7.30 - ночной сон.

5.7. При посещении бассейна, а также пляжа в летний сезон с 1 июня по 1 сентября, на территории Санатория отдыхающему по предъявлению Санаторной книжки или иного документа, подтверждающего факт проживания в Санатории, выдается одно банное полотенце, которое подлежит сдачи уполномоченному работнику Санатория в день выдачи до 20.00 часов.

Работниками Санатория, уполномоченными на выдачу и приемку полотенец в Санатории, являются администратор (бассейна) и администратор (спортбазы), если иное не установлено локальными актами Санатория.

Посетителям Санатория, которые не являются отдыхающими и/или не проживают в Санатории, в случаях, указанных в абзаце 1 настоящего подпункта, полотенца предоставляются на возмездной основе, в соответствии с тарифами Санатория.

В случае невозврата, повреждения или иной порчи полотенце, их стоимость возмещается отдыхающим.

## **6. ПОРЯДОК ПРОПУСКНОГО РЕЖИМА И ПАРКОВКИ АВТОРАНСПОРТА НА ТЕРРИТОРИИ САНАТОРИЯ**

6.1. Правила пропускного режима на территорию Санатория устанавливаются администрацией Санатория.

6.2. Вход на территорию Санатория разрешен при наличии санаторно-курортной книжки, въезд на автомашине разрешается по временному пропуску на транспортное средство. Для получения пропуска отдыхающему необходимо обратиться на пост охраны, расположенный в корпусе Санатория.

6.3. Основанием для получения пропуска являются: путевка в Санаторий или иной документ, подтверждающий договорные отношения с Санаторием, свидетельство о регистрации автомашины, водительское удостоверение.

6.4. Пропуск необходимо хранить на лобовом стекле. На территории Санатория необходимо строго соблюдать скоростной режим и требования дорожных знаков, установленных на территории Санатория. Сотрудники охраны имеют право осуществить досмотр автотранспортных средств, с целью предотвращения террористических актов.

6.5. При движении автомобиля к месту стоянки скорость движения по территории Санатория не должна превышать 20 км/час.

6.6. Администрация Санатория не несет ответственности за сохранность автотранспортных средств (при падении деревьев, повреждениях, угоне, проникновении в автотранспортное средство посторонних лиц и т.д.).

6.7. Категорически запрещается парковка автотранспортных средств на люках, газонах, а также на прилегающей к местам отдыха лесопарковой зоне, перегораживать круговой проезд пожарным машинам вокруг зданий, передвижение на личном автомобиле без пропуска.

## **7. ТРЕБОВАНИЯ ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ**

7.1. Отдыхающие в помещениях и на территории Санатория обязаны соблюдать правила и требования пожарной безопасности.

Во избежание возникновения пожаров запрещается:

- разводить костры в неустановленных местах, бросать непогашенные окурки на всей территории Санатория и территории природоохранной зоны, за пределами территории Санатория;

- использовать чердаки и другие подсобные помещения для отдыха и проживания, для хранения посторонних и горючих предметов;

- 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, рубильниками, другими электроустановочными изделиями;

- использовать на территории Санатория петарды, световые ракеты и другие пиротехнические средства.

7.2. Для устранения технических неисправностей отдыхающий должен обратиться к дежурному администратору и вызвать специалиста.

7.3. Перед уходом из мест отдыха и проживания или отъездом из Санатория, на период свыше одного дня, произвести осмотр всех помещений на предмет пожарной безопасности, отключить от сети все электроприборы.

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

- немедленно вызвать пожарную охрану по местному телефону 9-01, с мобильного тел. 112, сообщить свою фамилию и имя, адрес санатория, корпус № \_\_\_\_, запомнить фамилию принявшего вызов;

- оповестить о пожаре всех находящихся в здании людей при помощи кнопки оповещения (находится на каждом выходе);

- сообщить дежурному персоналу Санатория (находится в каждом корпусе санатория на первом этаже) о месте возникновения пожара;

- принять меры по эвакуации людей и тушению пожара согласно поэтажному Плану эвакуации.

7.5. 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 Российской Федерации.

## **8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

8.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с федеральным законом от 24.11.1996г. № 132-ФЗ «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации», федеральным законом от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей в Российской Федерации», действующими локальными актами Санатория.

8.2. Во всем остальном, что не урегулировано настоящими Правилами, отдыхающие и администрация, являясь сторонами по Договору, руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

# СТРУКТУРНОЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ «САНАТОРИЙ «ВОРОНОВО»

## КАРТА ГОСТЯ (АНКЕТА)

1. Фамилия \_\_\_\_\_
2. Имя \_\_\_\_\_
3. Отчество \_\_\_\_\_
4. Дата рождения « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ г.
5. Место рождения \_\_\_\_\_
6. Паспорт серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ Когда и кем выдан \_\_\_\_ . \_\_\_\_ . \_\_\_\_ г.

7. Адрес регистрации по месту жительства, месту временного нахождения: \_\_\_\_\_

8. Дата заезда « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

9. Дата выезда « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

10. Номер комнаты \_\_\_\_\_

11. Номер телефона: +7 ( \_\_\_\_ ) \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_

12. Ограничение по питанию \_\_\_\_\_

### 13. Подписывая настоящую анкету,

#### 13.1. подтверждаю, что:

– с правилами пожарной безопасности, а также действующими Правилами пребывания в структурном подразделении «Санаторий «Вороново», в том числе порядком размещения и проживания в санатории «Вороново» ознакомлен(а);

– Договор на оказание гостиничных услуг считается заключенным, при этом предмет договора: предоставление услуг проживания в номерах санатория «Вороново», предоставление дополнительных услуг;

– со стоимостью услуг проживания, дополнительных услуг, сроком оказания услуг, порядком их оплаты ознакомлен(а);

– администрация санатория оставляет за собой право заселения либо переселения гостя в номер сравнительной или более высокой категории;

– за оставленные без внимания ценные вещи, документы, бумаги, драгоценные металлы администрация санатория ответственности не несет;

– у меня отсутствуют инфекционные заболевания, представляющие опасность для окружающих и исключающие возможность нахождения в санатории, и я предупрежден об ответственности за нарушение санитарно-эпидемиологических правил, в том числе установленных статьями 6.3 (нарушение законодательства в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения) и 20.6.1 (невыполнение правил поведения при чрезвычайной ситуации или угрозе ее возникновения) КоАП РФ, а также статьей 236 (Нарушение санитарно-эпидемиологических правил) УК РФ.

#### 13.2. обязуюсь:

– в случае нарушения Правил пребывания в структурном подразделении «Санаторий «Вороново» освободить номер по первому требованию администрации санатория;

– в случае обнаружения, в момент заселения в номер, каких-либо дефектов или неисправностей, немедленно поставить в известность администрацию санатория;

– в случае выявления у меня инфекционного заболевания, представляющего опасность для окружающих и исключающего возможность нахождения в санатории, незамедлительно сообщить об этом администрации санатория и по первому требованию покинуть помещения и территорию санатория;

– в случае причинения ущерба санаторию возместить его в полном объеме и в кратчайших срок.

Подпись Клиента \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

*Настоящим я даю согласие санаторию «Вороново» на обработку, хранение и передачу моих персональных данных, содержащихся в вышеприведенной анкете, в целях информационно-справочного обслуживания, предоставления услуг проживания в санатории, получение уведомлений о новых акциях и предложениях ФБУЗ «Лечебно-реабилитационный центр Минэкономразвития России» и других сопутствующих услуг.*

*Согласие действует бессрочно и может быть отозвано на основании моего письменного заявления, направленного почтой или электронным письмом не менее чем за 3 (три) дня до момента отзыва согласия, после чего все сведения обо мне из базы санатория удаляются.*

Подпись Клиента \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /