

**ПРАВИЛА  
ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА (ПРОЖИВАНИЯ)  
ЗАО «САНАТОРИЙ «НАДЕЖДА»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.1.** Правила проживания в Санатории разработаны на основе Закона РФ «Защиты прав потребителей», «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства РФ № 490 от 25 апреля 1997 года (с изм. и доп. от 2 октября 1999 г., 15 сентября 2000 г., 1 февраля 2005 г.); Федерального закон Российской Федерации от 18 июля 2006 г. N 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»

**1.2.** ЗАО «Санаторий «Надежда» предназначен для проживания лиц на период оказания им санаторно-курортных услуг. Принятые на санаторно-курортное лечение граждане (или лица без гражданства, иностранные граждане) размещаются в номерном фонде на условиях, предусмотренных заключенными с ними договорами и (или) приобретенными путевками. В рамках настоящих правил, лица, обратившиеся в санаторий для оказания им санаторно-курортного лечения, командированные лица, а так же прочие лица, проживающие в номерном фонде санатория, далее по тексту правил именуется проживающими.

**1.3.** При поселении проживающий обязан предъявить путевку (ваучер), подтверждение бронирования и документ, удостоверяющий личность (паспорт для определения гражданства), достоверно заполнить анкету гостя, получить ключи от номера у администратора или портье.

**1.4.** Поселение и выезд проживающих производится строго по датам, указанным в путевке (ваучере). Дни опозданий и досрочного отъезда не компенсируются, деньги за неиспользованные дни не возвращаются, сухие пайки не выдаются.

**1.5.** Проживающие, прибывшие раньше срока действия путевки, могут быть размещены в санатории при наличии свободных мест, оплатив проживание и питание по действующим ценам санатория.

**1.6.** Продление срока путевки возможно только при наличии свободных мест. Оплата производится по ценам/тарифам санатория на момент продления срока проживания.

**1.7.** Настоящие Правила обязательны к исполнению всеми лицами, проживающими в санатории «Надежда».

**2. ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ОБЕСПЕЧЕНИЯ СОХРАННОСТИ ИМУЩЕСТВА**

**2.1.** Санаторий отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей проживающего при условии, если они были приняты санаторием на хранение либо были помещены проживающим в предоставленный ему индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении.

**2.2.** Лицо, обнаружившее утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязано без промедления заявить об этом администрации санатория. В противном случае санаторий освобождается от ответственности за несохранность вещей.

**2.3.** За испорченное, поврежденное, утерянное имущество каждый проживающий в санатории несет материальную ответственность и возмещает причиненный материальный ущерб, согласно прейскуранту.

### **3. ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ В САНАТОРИИ**

**3.1.** Проживающие в санатории обязаны бережно относиться к имуществу и оборудованию санатория, соблюдать чистоту и порядок. В случае повреждения или утраты имущества санатория, проживающий возмещает стоимость нанесенного ущерба по рыночным, действующим на момент проживания ценам.

#### **3.2. Проживающим в санатории запрещается:**

**3.2.1.** Пользоваться электронагревательными приборами;

**3.2.2.** Оставлять в номере в свое отсутствие посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера;

**3.2.3.** Хранить в номере громоздкие вещи, оружие, легковоспламеняющиеся вещества и материалы;

**3.2.4.** Распивать спиртные напитки в номере и на территории санатория;

**3.2.5.** Ввозить на территорию и/или держать в номере животных и птиц;

**3.2.6.** Грубить обслуживающему персоналу;

**3.2.7.** Включать телевизор со слышимостью вне пределов комнаты;

**3.2.8.** Выбрасывать мусор в окна;

**3.2.9.** Без разрешения администрации - проводить в санаторий гостей;

**3.2.10.** Без разрешения администрации - оставлять гостей на ночь;

**3.2.11.** Курить в любых помещениях санатория и на его территории. За курение в номере следует немедленное выселение из санатория с взысканием компенсации за химчистку номера.

**3.2.12.** Передвигать крупногабаритную мебель в пределах номера;

**3.2.13.** Самовольно переселяться из одной комнаты в другую;

**3.2.14.** Выносить посуду и продукты питания из столовой (за исключением одноразовой посуды). За вынос продуктов питания за пределы обеденного зала «Шведский стол» проживающий в санатории оплачивает штраф - 1500 рублей за каждый факт выноса продуктов.

**3.2.15.** Расклеивать по стенам картины, плакаты, фотографии, памятки и др.;

**3.2.16.** В целях соблюдения взаимных интересов, запрещается нарушать тишину с 23 часов до 7 часов, а также посещать общественные места в купальных костюмах (за исключением пляжа);

#### **3.3. Проживающие в санатории обязаны:**

**3.3.1.** Соблюдать настоящие Правила внутреннего распорядка;

**3.3.2.** Подчиняться законным требованиям, предъявляемым сотрудниками санатория;

**3.3.3.** Соблюдать требования, предъявляемые к санитарному состоянию комнаты и этажа;

**3.3.4.** Бережно относиться к имуществу санатория;

**3.3.5.** Уважать человеческое достоинство, личную и имущественную неприкосновенность работников санатория и проживающих;

**3.3.6.** Возмещать причиненный материальный ущерб;

**3.3.7.** При уходе из номера закрыть водоразборные краны и окна, выключить свет, телевизор, закрыть номер;

**3.3.8.** Соблюдать правила противопожарной безопасности;

**3.3.9.** При выезде из санатория произвести полный расчет за предоставленные им услуги, а также сдать номер горничной, о чем делается отметка в карточке гостя, сдать администратору ключ.

**3.4.** К гражданам, проживающим в санатории, при нарушении настоящих Правил применяются санкции, предусмотренные разделом 4 настоящих правил.

#### **4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЛИЦ, ПРОЖИВАЮЩИХ В ЗАО САНАТОРИИ «НАДЕЖДА».**

**4.1.** К лицам, проживающим в санатории, за нарушение правил проживания могут применяться следующие виды санкций:

- устное замечание ответственного лица администрации, а также лиц, указанных в п.9. правил;
- письменное уведомление учреждения, выдавшего путевку, о нарушении настоящих правил;
- письменное предупреждение о возможном выселении;
- выселение;
- выселение с сообщением по месту выдачи путевки;
- сообщение по месту выдачи путевке о не возмещенном материальном ущербе;
- обращение в органы внутренних дел.

#### **5. ПЛАТА ЗА ПРОЖИВАНИЕ**

**5.1.** Плата за проживание в санатории взимается согласно прейскуранту, посуточно, в соответствии с установленной системой единого расчетного часа.

Право на предоставление услуг наступает в 14:00 с даты, указанной в путевке как день начала заезда. Лицам, прибывшим ранее указанного срока, при наличии возможности (свободных номеров), могут быть предоставлены гостиничные услуги.

Расчетный час выезда из номера - до 12-00 часов даты окончания заезда, указанной в путевке.

**5.2.** По просьбе проживающих может предоставляться дополнительное место с его оплатой в соответствии с прейскурантом.

**5.4.** По согласованию и с разрешения администрации проживающий в праве оставлять гостей на ночь, при соблюдении условий по оплате, регистрации и заполнении соответствующих документов.

#### **6. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПРОЖИВАЮЩИХ**

**6.1.** Администрация санатория предоставляет проживающим, по их просьбе дополнительные платные услуги, согласно утвержденному прейскуранту.

**6.2.** Проживающим в санатории предоставляются следующие бесплатные услуги:

- анимационный сервис;
- библиотека;
- пользование детской площадкой;
- предоставление кипятка, питьевой воды, иголок, ниток, одежной и сапожной щеток, другого инвентаря согласно утвержденным нормативам;

- побудка к определенному времени;
- пользование мед.постом и услугами медицинского сотрудника с набором медикаментов первой необходимости (круглосуточно);
- вызов скорой помощи, врача и доставка лекарств заболевшему;
- доставка еды в номер, при условии, что отдыхающий болен и не может самостоятельно посетить столовую;
- поздравление с юбилеем, днем рождения.
- пользование интернетом (Wi-Fi)
- доставка в номер адресованной Гостю корреспонденции, по ее получении.

**6.3.** Смена постельного белья в санатории производится после каждого выезда проживающего, а так же по мере необходимости, но не реже одного раза в 4 дня, полотенце - по желанию проживающего.

**6.4.** Администрация санатория должна обеспечивать проживающих справочной информацией о режиме работы столовой, питьевого бювета, медицинских кабинетов, спортивного зала, игровой комнаты и т.п.

**6.5.** Администрация санатория в случае обнаружения забытых вещей принимает меры по возврату их владельцу.

**6.6.** Для удобства проживающих санаторий имеет внутренние и внешние информационные указатели.

**6.7.** Персонал санатория, непосредственно обслуживающий проживающих имеет бейджи со сведениями о должности, фамилии, имени, отчестве.

**6.8.** Перечень дополнительных услуг, настоящие правила проживания и прочая информация, могут быть вывешены в холле санатория в доступном для ознакомления месте либо находится в информационной папке в каждом номере.

**6.9.** Книга отзывов и предложений хранится на службе размещения у администратора и выдается проживающим по их требованию.

## **7. ПОРЯДОК ОТПУСКА И ПОЛУЧЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ПРОЦЕДУР**

**7.1.** Медицинские процедуры отпускаются лицам, захватившим в санаторий по санаторно-курортной путевке. Амбулаторное лечение оказывается всем желающим лицам (не имеющим противопоказаний), предъявившим санаторно-курортную карту и паспорт. При отсутствии санаторно-курортной карты лицо, желающее воспользоваться медицинскими услугами, направляется на ее оформление на месте с оплатой в кассу санатория по действующему прейскуранту.

**7.2.** Правила приёма процедур:

- Рекомендуется для принятия лечебных процедур приходить без опозданий (за 5-10 минут до назначенного времени);
- После принятия лечебной процедуры следует отдохнуть в течение 5-10 минут;
- Интервал между процедурами не менее 30 минут;
- Принимая процедуру - не разговаривать, спокойно сидеть или лежать;

- При неприятных ощущениях, плохом самочувствии во время приема процедуры сообщить медсестре и показаться врачу.
- В день можно принимать 3-4 совместимых процедуры либо три процедуры одного вида, при коротких курсах - 7-10 дней.
- Не приносить на процедуры мобильные телефоны.
- Для посещения бассейна при себе иметь - шапочку, сланцы, мочалку, гель для душа или мыло.

## **8. ЗАЕЗД И ВЫЕЗД ИЗ САНАТОРИЯ**

**8.1.** Услуги предоставляются гостю с 14ч.:00 мин. от даты, указанной в путевке как «день начала заезда». Лица, прибывшие досрочно в санаторий до 14.00 часов в день, указанный в путевке (ваучере), как «день заезда», при наличии у санатория возможности (свободных номеров), могут быть размещены в санатории, оплатив проживание и питание по действующим на дату заселения ценам санатория, согласно той категории номера, которая указана в путевке (ваучере).

Расчетный час выезда гостя из номера – до 12ч.:00 мин. даты окончания заезда, указанной в путевке. Продление срока путевки возможно только при наличии свободных мест. Оплата производится по ценам/тарифам санатория на момент продления срока проживания.

**8.2.** При заселении в номер, проживающий должен проверить наличие в номере трех полотенец (большого, среднего и ножного), произвести визуальный осмотр мебели и мягкого инвентаря, на наличие каких-либо повреждений. В случае обнаружения неполного комплекта полотенец или повреждений мебели (мягкого инвентаря) незамедлительно сообщить горничной, заведующей гостиничным хозяйством или администратору.

**8.3.** При выезде, освобождении номера, проживающий сдает номер горничной, а в ее отсутствие дежурному администратору, о чем делается отметка во вкладыше для электронных ключей. Отдыхающий сдает ключи от номера администратору, получает на руки отрывной талон.

**8.4.** При досрочном отъезде проживающего из санатория, по неуважительным причинам, проживающий возмещает ущерб, причиненный санаторию досрочным расторжением договора, в размере прямых затрат, рассчитанных на 1 койко-день, в зависимости от категории номера, согласно калькуляции. Возмещение ущерба производится путем удержания денежных средств санаторием в свою пользу при окончательном расчете с отдыхающим.

**8.5.** При досрочном отъезде проживающего из санатория по уважительным причинам (болезнь/ смерть близкого родственника, наличие противопоказаний для дальнейшего лечения и пр.) санаторий обязуется возратить проживающему неиспользованные денежные средства в полном объеме, при условии, если основания для убытия подтверждены письменно (телеграмма, письмо, мед.заключение, справка и пр.), такие доказательства допустимы и не вызывают сомнений в своей подлинности.

**8.6.** В случае не предоставления документов, указанных в п.8.5., в письменном виде или, если такие доказательства недопустимы и/или вызывают сомнения в подлинности, применяются условия п. 8.4. настоящих правил.

**8.7.** Не является и не признается уважительной причиной требование отдыхающего о возврате денежных средств в полном объеме (без учета фактически понесенных расходов) при досрочном отъезде в виду выявленных противопоказаний к санаторно-курортному лечению,

если проживающий прибыл без санаторно-курортной карты и противопоказания были обнаружены в ходе первичного обследования в санатории.

**8.8.** В случае наступления объективных обстоятельств, при которых назначенное проживающему лечение становится противопоказанным (по заключению лечащего врача санатория), санаторий обязуется произвести возврат денежных средств, оплаченных за медицинские услуги, в полном объеме, только при условии, если проживающий не настаивает на досрочном расторжении договора по указанной причине, продолжая проживать и питаться в санатории. В другом случае применяются условия п.8.4. настоящего договора.

**8.9.** При досрочном отъезде проживающего из санатория, по неубажительным причинам в последние 2 (два) дня заезда денежные средства, за неиспользованные дни отдыхающему не возвращаются.

## **9. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ**

**9.1.** В стоимость санаторно-курортного продукта стоимость проезда не включается.

**9.2.** Комплекс медицинских процедур подбирается индивидуально, определяется лечащим врачом, исходя из диагноза, степени тяжести, стадии и фазы заболеваний, указанных в санаторно-курортной карте или выявленных при обследовании в санатории в соответствии с медико-экономическими стандартами лечения. При этом объем и стоимость стандартного набора процедур включается в стоимость путевки (ваучера). При наличии противопоказаний врач санатория имеет право отменить медицинские процедуры. Дополнительно назначенные процедуры по инициативе проживающего (увеличение количества или изменение вида) рассчитываются отдельно и оплачиваются дополнительно.

**9.5.** Для проживающего, приобретшего путевку сроком на 5-7 дней, медицинские процедуры подбираются лечащим врачом, индивидуально, согласно диагнозу и с учетом особенностей и индивидуального состояния организма. Условия по количеству процедур, предусмотренных стандартами санаторно-курортного лечения, в данном случае не применяются. Оплата процедур производится по факту их назначения.

**9.6.** 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 оплату предоставляются в соответствии с графиком работы соответствующих подразделений санатория, установленной очередностью и рекомендацией врача.

**9.7.** При курении в помещениях санаторного комплекса, вне отведенного специального места для курения, проживающий обязуется оплатить штраф в размере 10 000 (десять тысяч) рублей, путем внесения наличных денежных средств в кассу санатория. В случае отказа от оплаты администрация санатория вправе обратиться к участковому для фиксации административного правонарушения.

**9.8.** Родители (опекуны, попечители) прибывшие в санаторий с несовершеннолетними детьми принимают на себя обязанности по непосредственному надзору за детьми, в связи с чем несут ответственность за действия детей и, в силу ст. 1064,1073,1074 ГК РФ, несут ответственность за вред причиненный несовершеннолетними имуществу санатория и обязуются его возместить.

**9.9.** Проживающим предоставляются услуги комнаты временного пребывания детей без родителей (организация досуга детей). Указанная услуга является бесплатной. В комнату временного пребывания детей принимаются дети возрастом от 4 до 10 лет.

**9.10.** Санаторий не несет ответственности за обеспечение безопасности проживающего, находящегося за пределами территории санатория, а также при нахождении его в технических (хозяйственных) зонах (помещениях, территориях зданий/ сооружений и других объектах, выполняющих функции вспомогательных помещений и обслуживания санаторного комплекса.

**9.11.** Санаторий не несет ответственности перед проживающим за утрату, недостачу и повреждение денежных средств, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, если такие вещи и ценности не были переданы проживающим на хранение администрации санатория в общем порядке.