**Перед заездом в санаторий просьба ознакомиться с основными правилами, действующими в санатории**

* **Обязательный перечень документов для приема в санаторий и прохождения лечения:**

- документ, удостоверяющий личность (паспорт)

- свидетельство о рождении (для детей в возрасте до 14 лет)

- санаторно-курортная карта для взрослого и ребенка (для прохождения комплексного лечения, срок действия – 1 месяц до даты заезда)

- справка педиатра об отсутствии контакта ребенка с инфекционными больными (срок действия – не более 5 дней до даты заезда)

- справка педиатра на посещение бассейна или отрицательный результат лабораторного обследования на энтеробиоз (для всех детей в возрасте до 11 лет включительно, срок действия справки/результатов анализа – 1 месяц до даты заезда).

- письменное согласие родителя на сопровождение ребенка иным лицом (в случаях, когда размещение ребенка осуществляется в отсутствии родителей и иного законного представителя)

# Указанный перечень документов составлен на основании Порядка организации санаторно-курортного лечения (утв. [приказом](https://base.garant.ru/71427710/) Министерства здравоохранения РФ от 5 мая 2016 г. № 279н) и Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (утв. Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853)

**При отсутствии данных документов гостю может быть отказано в размещении в санатории либо в предоставлении комплексного лечения ввиду отсутствия сведений о состоянии здоровья (включая наличие противопоказаний).**

* **Размещение и расчетный час, установленный в санатории:**

- Заселение с 12:00 час. дня заезда, выезд не позднее 10:00 час. дня отъезда.

- При выезде из санатория необходимо освободить комнаты в соответствии с расчетным часом.

- Ранний заезд и поздний выезд возможен при наличии свободных мест, является дополнительной услугой и оплачивается по установленному тарифу.

- При опоздании в санаторий путевка не продлевается, неиспользованные дни не переносятся и не компенсируются.

- Размещение в санатории гостей, прибывших в состоянии опьянения либо поведение которых является грубым, агрессивным и неадекватным, не производится. Таким лицам санаторий отказывает в заезде с проведением удержания стоимости одних суток путевки, оплаченной при бронировании.

* **Основания для отказа в приеме и размещении в санатории:**

Гость не подлежит приему и размещению в санатории:  
- при отсутствии документа, удостоверяющего личность,  
- при отсутствии справки об отсутствии контакта ребенка с инфекционными больными

- при отсутствии согласия законного представителя на сопровождение ребенка (если ребенок прибыл в сопровождении иных лиц)  
- при наличии признаков инфекционных, острых вирусных, иных контагиозных заболеваний, которые могут представлять угрозу здоровья другим лицам

- при наличии с собой любого вида оружия (в случае отказа сдать оружие охране на период пребывания в санатории)

- при наличии признаков опьянения либо грубого, агрессивного и неадекватного поведения

Гости, у которых в силу состояния здоровья, возраста или иных причин имеются объективные трудности с самообслуживанием, нарушения ориентации в пространстве, нарушения речи, зрения или слуха, препятствующие свободному перемещению или общению с окружающими, имеются трудности в коммуникации ввиду незнания русского языка, имеются склонности к проявлению паники, чувства страха и депрессивного состояния из-за присутствия в незнакомом месте, принимаются в санаторий только при наличии сопровождающих лиц. Гость, прибывший без сопровождения и у которого выявлены вышеуказанные трудности и нарушения, не подлежат размещению в санатории.

* **Правила досрочного выезда:**

- Об изменении сроков проживания гость должен письменно уведомить санаторий не позднее, чем за 2 суток до планируемой даты выезда. При отсутствии письменного уведомления санаторий имеет право удержать стоимость одних суток путевки, как фактически понесенные расходы по технологии организации услуг и компенсации упущенной выгоды.

- Возврат денежных средств в полном размере стоимости неиспользованных дней путевки осуществляется при досрочном выезде при наличии следующих объективных причин:

\* невозможность оказания услуг, предусмотренных путевкой, а также иные виновные в отношении действия и обстоятельства, ответственность за которые несет санаторий

\* ухудшение состояния здоровья (заболевание) гостя, подтвержденное врачом санатория

\* смерть или тяжелая болезнь близких родственников (при наличии письменного подтверждения)

\* стихийные бедствия и чрезвычайные ситуации, препятствующие нахождению в санатории.

- При досрочном выезде за сутки до окончания срока путевки перерасчет ее стоимости не производится независимо от причин выезда.

- В случае краткосрочного отъезда гостя по любым личным причинам из санатория на сутки и более с последующим возвратом компенсация неиспользованных дней путевки, неиспользованных услуг размещения, лечения, питания и продление срока путевки не производится.

* **Правила оказания лечения и предоставления платных медицинских услуг:**

- Комплекс назначаемых процедур определяется согласно выбранной при бронировании программы лечения, описание которых приводится в конце настоящей памятки.

- Выбранная программа лечения может быть изменена на другую программу из числа имеющихся, при условии компенсации разницы в ее стоимости.

- Комплексное лечение по программе, а также платные медицинские услуги назначаются только врачом при наличии санаторно-курортной карты. При отсутствии карты пребывание в санатории осуществляется гостем по программе оздоровительного отдыха на условиях такой программы.

- Замена процедур, входящих в состав выбранной при бронировании программы лечения, не производится, за исключением случаев выявления противопоказаний. При наличии противопоказаний замена процедур возможна по рекомендации лечащего врача.

- Прием лечебных процедур проводится строго в назначенное время по графику работы лечебного отделения: понедельник-пятница (8:30-15:00), суббота (8:30-12:00), воскресенье - выходной.

- Процедуры, пропущенные по вине отдыхающего, не компенсируются.

- В дни заезда и выезда лечебные процедуры не назначаются во избежание излишней нагрузки на организм в период адаптации к новым условиям после приезда в санаторий и выезда из него. Врачебный осмотр и назначение лечения проводиться в течение суток с даты прибытия в санаторий. Если заезд состоялся после 14:00 дня заезда либо в выходной или нерабочий праздничный день, врачебный осмотр проводится в ближайший рабочий день. В дни государственных праздников и в выходные дни процедуры, как правило, не предоставляются. Общий объем лечебных процедур распределяется по рабочим дням согласно листу назначений.

Медикаментозное лечение и лабораторная диагностика в стоимость путевки не входит.

- Для получения положительных результатов лечения необходимо придерживаться рекомендованного лечебного режима.

* **Обслуживание в номерах:**

- По умолчанию уборка номера проводится в отсутствие гостя, за исключением случаев, когда гость не собирается никуда уходить и просит убрать номер в его присутствии. По пожеланию уборка может проводиться исключительно при госте. Во избежание спорных ситуаций гостям надлежит убирать и не оставлять на видном месте в номере ценные вещи, драгоценности, денежные средства, в противном случае уборка номера не представляется возможной.

- Текущая уборка номеров проводится один раз в два дня, смена постельного белья – один раз в неделю, смена полотенец – один раз в три дня.

- Выдача и замена туалетных принадлежностей осуществляется согласно утвержденного в санатории норматива

- Возможно оказание услуги по стирке личных вещей на платной основе, услуги химчистки и ремонта вещей/обуви не предоставляются

- Выдача обогревателей, вентиляторов осуществляется на платной основе, обязательное их наличие в комнатах не предусмотрено

- Детские кроватки и раскладушки устанавливаются за плату, их размещение возможно только в номерах категории апартамент, студия, двухместный первой категории (исходя из наличия достаточного свободного места в номере)

- Бесплатная замена номера производится при наличии технических неполадок, загрязненности, в иных случаях услуга по замене номера является платной

- При отсутствии конкретных пожеланий гостя к номеру (этаж, вид из окна и прочее), согласованных и подтвержденных менеджером при бронировании, заселение осуществляется в любой номер, соответствующий указанной в заявке категории размещения и определенный санаторием исходя из загрузки и рационального использования номерного фонда.

* **Пребывание детей в санатории:**

- Заселение в санаторий детей осуществляется только в присутствии их законных представителей

- Заселение в санаторий детей, пребывающих без законных представителей (родители, опекуны, попечители) в сопровождении иных лиц (бабушки, дедушки, дяди, тети и т.п.), осуществляется при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) письменного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

- В согласии законного представителя должно быть отражено предоставление права на сопровождение ребенка, а также право на предоставление согласия на медицинское вмешательство в отношении ребенка.

- Согласие должно быть подписано законным представителем и доверенным лицом. К согласию прилагается копия паспорта законного представителя. Образец согласия можно скачать на сайте санатория в разделе «Отдыхающим» - «Памятка отдыхающим»

- Дети в возрасте до 4-х лет (3 полных года) размещаются в номере бесплатно без предоставления отдельного спального места. Такие дети могут быть размещены на основном месте в двухместном номере эконом класса, двухместном и трехместном номере первой категории при условии выкупа всего номера

- При пребывании детей в возрасте от 2-х лет уплачивается стоимость питания согласно установленного тарифа.

- Детям лечебные процедуры отпускаются с возраста 4-х лет, до указанного возраста действуют общие противопоказания к лечению. Отдельные лечебные процедуры могут быть назначены на платной основе после консультации с врачом.

* **Организация питания гостей в санатории:**

- Организация питания в санатории осуществляется по системам заказного меню и шведского стола в соответствии с утвержденным в столовой распорядком приема пищи. Рецептура приготовляемых блюд утверждается руководителем санатория и может отличаться от классической (традиционной) рецептуры. Выбор продуктов, входящих в рецептуру блюд, не предполагает учет каких-либо национальных предпочтений и религиозных традиций отдыхающих.

- Основной системой является «заказное меню», суть которого сводится к тому, что гостю предлагается меню с альтернативным перечнем блюд на следующие дни. Сервировка стола осуществляется официантами, подача блюд производиться порционно согласно сделанного выбора по меню. В день заезда гостю предлагается комплексный обед и ужин без возможности заказа блюд.

- Система питания по типу «шведский стол» применяется дополнительно к «заказному меню» и вводится в определенные периоды, как правило, высокого сезонного спроса: летний период и новогодние каникулы.

- В случае досрочного или временного выезда гостя из санатория компенсация неиспользованного питания путем выдачи «сухого пайка» не производится, за исключением случаев выезда гостей на длительные экскурсии, организованные санаторием, когда время их проведения совпадает со временем приема пищи в столовой.

- Ориентировочное время приема пищи в столовой: **завтрак с 8.00 до 9.00, обед с 12.00 до 13.00, ужин с 17.00 до 18.00**, указанное время может меняться в зависимости от сезона.

* **Соблюдение общественного порядка:**

- Во всех помещениях и на территории санатория необходимо соблюдать установленный порядок, чистоту, бережно обращаться с имуществом. В случае порчи имущества санатория отдыхающий обязан возместить ущерб в размере стоимости имущества.

- Соблюдение тишины в корпусе и на территории санатория после 23.00 часов обязательно.

- В целях обеспечения безопасности и соблюдения антитеррористической защищенности объекта входные двери в здание санатория закрываются: в 00:00 часа в летнее время, в 23:00 часа в осенний, зимний и весенний периоды, открытие входных дверей в 05:00 часов.

* **Запрет на курение и распитие спиртного в санатории:**

- Категорически запрещается распитие спиртных напитков и любые формы курения (табачные изделия, электронные курительные устройства, кальяны и прочее) внутри номеров (включая санузел и ванную комнату), на балконах номеров и общих балконах, в коридорах и на лестничных площадках, вблизи здания санатория и местах общего пользования.

- Для курения выделено специальное курительное помещение на первом этаже спального корпуса.

**-** При нарушении запрета на распитие спиртных напитков и курение гость может быть досрочно выселен из санатория.

- В случае курения в номере гость должен компенсировать санаторию затраты на дополнительную чистку и уборку номера, возмещение упущенной выгоды, вызванной простоем номера на период приведения его в состояние, пригодное для проживания после курения.

* **Хранение ценностей:**

- За сохранность ценных вещей, денежных средств и иных личных вещей гостей, оставленных в номерах, санаторий ответственности не несет. Гость обязан проявлять осмотрительность при хранении ценных вещей и не оставлять их в номере на видном месте.

- В случае пропажи личных вещей, ценностей и денежных средств гость должен уведомить об этом администрацию санатория и при необходимости самостоятельно заявить о пропаже в правоохранительные органы. В случае, если пропажа вещей и ценностей по-мнению гостя произошла в номере, санаторий придерживается принципа презумпции невиновности своих работников, бремя доказывания факта наличия ценных вещей и их последующей пропажи лежит полностью на госте.

- Особо ценные предметы рекомендуется сдавать на хранение в сейф администратору.

* **Размещение по типу подселения в номер:**

- Выкупленное одиночное место в номере двухместного размещения предоставляется на условиях подселения к другому гостю с соблюдением половой принадлежности. Одиночное размещение в двухместном номере возможно при условии выкупа всего номера. Размещение с подселением допускается только в двухместных номерах эконом класса.

- При выборе размещения по типу подселения в номере гость принимает на себя риски и все возможные неудобства, связанные с проживанием в номере с незнакомым человеком, в том числе из-за отличия в вероисповедании, политических и иных взглядов и убеждений, особенностей в поведении и физических недостатках (храп во сне, бессонница и т.п.), наличие которых не является основанием для удовлетворения санаторием требования гостя о замене номера.

* **Согласие гостя с условиями пребывания в санатории:**

- Бронирование, оплата стоимости путевки является свидетельством согласия гостя с условиями пребывания в санатории.

- Гость при заезде обязан оформить письменное согласие на обработку персональных данных, в противном случае прием и размещение в санатории является невозможным.

- Предоставление медицинских услуг возможно только при наличии письменного информированного согласия гостя на медицинское вмешательство.

- Все гости в период своего пребывания в санатории должны соблюдать действующие правила пребывания.

* **Заболевание гостя в период пребывания в санатории:**

- В случае выявления у гостя противопоказаний медицинского характера, лечащий врач вправе отменить или изменить курс санаторно-курортного лечения, а в исключительных случаях выписать гостя с составлением соответствующего акта о наличии противопоказаний к лечению для предъявления его в медицинское учреждение по месту проведения отбора и выдачи санаторно-курортной карты, и возвратом уплаченной денежной суммы за неиспользованные дни лечения и отдыха.

- В случае заболевания гостя в период пребывания в санатории острой вирусной инфекцией и наличии возможности его дальнейшего пребывания в санатории, лечащий врач отменяет гостю санаторно-курортное лечение по выбранной путевке и назначает лечение инфекционного заболевания (включая постановку капельниц, антибактериальную, противовирусную терапию). На период лечения инфекционного заболевания гостю устанавливается карантинный режим, который запрещает гостю покидать номер размещения, питание в данном случае осуществляется в номере путем доставки еды из столовой персоналом санатория (если гость прибыл один без сопровождения) либо иными лицами (членами семьи, иными сопровождающими). Назначенное на период инфекционного заболевания лечение заменяет стоимость санаторно-курортного лечения по путевке, в связи с этим перерасчет стоимости путевки не производится. Правило замены санаторно-курортного лечения на лечение инфекционного заболевания применяется только в случае пребывания гостя по лечебной путевке.

- Дальнейшее пребывание в санатории гостя, у которого выявлено инфекционное заболевание и который размещен по типу подселения в номер, допускается в случае возможности переселения гостя в аналогичный номер или согласия гостя на переселение в номер другой комфортности и перерасчетом стоимости путевки согласно тарифа проживания в таком номере.

* **Основания для принудительного выселения гостя:**

Санаторий вправе досрочно в одностороннем порядке расторгнуть с гостем договор на оказание санаторно-курортных услуг в случае систематического нарушения (более одного раза) гостем правил пребывания в санатории, а также в случае допущения грубого нарушения правил пребывания, а именно:

- агрессивное поведение по отношению к гостям и персоналу санатория, в том числе угроза применением насилия

- проявление грубого и неуважительного отношения к гостям и персоналу санатория, унижение их чести и достоинства, оскорбления

- учинение драки, погрома, дебоша, применения любых форм насилия к гостям и персоналу санатория, совершение иных хулиганских действий

- непристойное поведение, сопровождающееся публичной нецензурной бранью в общественных местах, оскорбительным приставанием к гостям и персоналу санатория,

- умышленное уничтожение или повреждение имущества санатория или других гостей

- проявление ненависти к гостям и персоналу санатория по признаку расовой, национальной, религиозной принадлежности

- нарушения требования противопожарной безопасности внутри здания санатория и на прилегающей территории,

- нарушения требований о запрете курения внутри санатория и общественных местах

- систематические появление (более одного раза) в состоянии опьянения в общественных местах санатория, оскорбляющем человеческое достоинство и общественную нравственность,

- систематическое (более двух раз) распитие спиртных напитков или потребление запрещенных препаратов в номере

- систематическое нарушение (более одного раза) режима ночной тишины и иные нарушения общественного порядка, причиняющие неудобства пребыванию других гостей санатория

- проявление потребительского экстремизма

* **Ответственность за нарушение правил пребывания в санатории:**

- За нарушение установленных в санатории правил пребывания гость несет материальную ответственность, предусматривающую полное возмещение причиненного санаторию ущерба. В исключительных случаях возможно выселение гостя досрочно.

- Ответственность за поведение детей несут их законные представители либо сопровождающие их лица.

* **Применения обеспечительных мер:**

- В случае выявления факта нарушения гостем любого из правил пребывания в санатории ему первоначально может быть вынесено предупреждение о недопустимости противоправного поведения и предъявлено требование о внесении обеспечительного платежа в сумме 5000 рублей, который будет являться гарантией добросовестного поведения и выполнения отдыхающим в дальнейшем своих обязательств по соблюдению правил пребывания в санатории при оказании ему услуг по организации санаторно-курортного лечения и оздоровительного отдыха.

- При повторном нарушении гостем правил пребывания в санатории обеспечительный платеж подлежит удержанию в полном размере. В случае отсутствия новых нарушений правил пребывания в санатории обеспечительный платеж подлежит полному возврату гостю.

- При отказе от внесения обеспечительного платежа гость подлежит принудительному выселению.

* **Что взять с собой в санаторий:**

- Рекомендуется взять с собой удобную одежду и обувь по сезону, сменную одежду и обувь (для лечебных процедур и посещения зала ЛФК)

- Если вы собираетесь посещать культурно-развлекательные программы, можно взять одежду на выход

- Для посещения бассейна необходимо взять купальные принадлежности: купальник, плавки, шапочку, сланцы.

- Веи первой необходимости, принимаемые на постоянной основе лекарства, предметы личной гигиены, косметические средства (шампунь, гель для душа, зубную пасту), к которым привыкли

**Правила пребывания гостей в АО «Санаторий «Чувашия»**

**Условия приема на санаторно-курортное лечение и отдых**

На отдых и лечение в Санатории принимаются взрослые с детьми любого возраста при наличии соответствующих медицинских показаний и отсутствии общих противопоказаний. Детям в возрасте до 4-х лет лечение в санатории не назначается.

Прием на санаторно-курортное лечение осуществляется на основании следующих документов, наличие которых является обязательным:

а) санаторно-курортная карта (учетная [форма № 072/у](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_295199/17a8ff4eaa16be00cbde78a3f42fde62edbbdc99/#dst101018)).

б) санаторно-курортная карта для детей (учетная [форма № 076/у](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_295199/e302bf36a0f1a9894c4a3abc904886f5656033e2/#dst101109))

в) [документ](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_149244/#dst0), удостоверяющий личность;

г) свидетельство о рождении (для детей в возрасте до 14 лет).

д) справка врача-педиатра или врача-эпидемиолога об отсутствии контакта с больными инфекционными заболеваниями (для детей).

е) медицинская справка на посещение бассейна или отрицательный результат лабораторного обследования на энтеробиоз (для детей в возрасте до 11 лет включительно, срок действия справки/результатов анализа - 2 месяца до даты заезда). При наличии санаторно-курортной карты указанные документы для посещения ребенком бассейна не требуются.

ж) письменное согласие законных представителей ребенка (родители, опекуны, попечители) на сопровождение детей, если ребенок прибыл в Санаторий в сопровождении иных лиц (бабушки, дедушки, дяди, тети и т.п.), с приложением копии паспорта одного из законных представителей ребенка

Указанный перечень документов составлен на основании Порядка организации санаторно-курортного лечения  
(утв. [приказом](https://base.garant.ru/71427710/) Министерства здравоохранения РФ от 5 мая 2016 г. № 279н) и Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (утв. Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853).

Перечень документов не является исчерпывающим. В случае установления уполномоченными органами власти, федеральными службами и иными надзорными ведомствами отдельных требований (при возникновении чрезвычайных ситуациях, объявлении режима повышенной готовности, проведении ограничительных мероприятий в период карантина и иных ситуациях) прием в Санаторий может осуществляться исключительно на основании дополнительных документов.

Перечень документов, является единым для прохождения любой лечебно-оздоровительной программы, действующей в Санатории. При этом заезд в Санаторий по программам оздоровительного отдыха (без комплексного лечения) допускается в отсутствии санаторно-курортной карты при условии предоставления гостем справки врача или иного медицинского документа (с датой выдачи не более 1 месяца до даты заезда), подтверждающего отсутствие инфекционных, острых вирусных, контагиозных кожных, венерических, грибковых и иных заболеваний, которые могут представлять угрозу здоровья другим лицам.

Для получения путевки, оплаченной другим лицом, гость должен представить следующие документы:

а) доверенность на получение путевки, если путевка в санаторий была оплачена юридическим лицом;

б) обменную путевку, ваучер, направление на санаторно-курортное лечение (в случае приобретения путевки через турфирмы), направление страховой организации или предприятия (если путевки (курсовки) оплачены за счет работодателя, сторонней организации или страховщиком).

При отсутствии документов, указанных в п. 6-7 настоящих Правил, гостю может быть отказано в размещении в санатории либо в предоставлении отдельных услуг или комплексного лечения ввиду отсутствия сведений о состоянии здоровья (включая наличие противопоказаний).

Гость не подлежит приему и размещению в санатории:

- при отсутствии документа, удостоверяющего личность

- при отсутствии справки об отсутствии контакта ребенка с больными инфекционными заболеваниями

- при наличии острых вирусных, инфекционных и иных контагиозных заболеваний, которые могут представлять угрозу здоровья другим лицам

- при наличии признаков опьянения либо грубого, агрессивного и неадекватного поведения

- при наличии объективных трудностей в самообслуживании, нарушений ориентации в пространстве, нарушений речи, зрения или слуха, препятствующих свободному перемещению или общению с окружающими, трудностей в коммуникации ввиду незнания русского языка (в случае намерения пребывать в санатории без сопровождающего лица).

Общие медицинские противопоказания для принятия на санаторно-курортное лечение:

* Заболевания в острой и подострой стадии, в том числе острые инфекционные заболевания до окончания периода изоляции.
* Заболевания, передающиеся половым путем.
* Хронические заболевания в стадии обострения.
* Бактерионосительство инфекционных заболеваний.
* Заразные болезни глаз и кожи.
* Паразитарные заболевания.
* Заболевания, сопровождающиеся стойким болевым синдромом, требующим постоянного приема наркотических средств и психотропных веществ, включенных в списки I и II Перечня наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, подлежащих контролю в Российской Федерации, зарегистрированных в качестве лекарственных препаратов.
* Туберкулез любой локализации в активной стадии.
* Новообразования неуточненного характера (при отсутствии письменного подтверждения в медицинской документации пациента о том, что пациент (законный представитель пациента) предупрежден о возможных рисках, связанных с осложнениями заболевания в связи с санаторно-курортным лечением).
* Злокачественные новообразования, требующие противоопухолевого лечения, в том числе проведения химиотерапии.
* Эпилепсия с текущими приступами, в том числе резистентная к проводимому лечению.
* Эпилепсия с ремиссией менее 6 месяцев.
* Психические расстройства и расстройства поведения в состоянии обострения или нестойкой ремиссии, в том числе представляющие опасность для пациента и окружающих.
* Психические расстройства и расстройства поведения, вызванные употреблением психоактивных веществ.
* Кахексия любого происхождения.
* Неизлечимые прогрессирующие заболевания и состояния, требующие оказания паллиативной медицинской помощи.
* Состояния после оперативных вмешательств (не ранее 6 месяцев после операции).
* Артериальная гипертензия, ст. III с прогностическим неблагоприятным нарушением сердечного ритма и проводимости
* Стабильная стенокардия напряжения ФК III с прогностическим неблагоприятным нарушением сердечного ритма и проводимости
* Нарушения сердечного ритма по типу фибрилляции предсердий или частых экстрасистол
* Кардиосклероз после перенесенного инфаркта миокарда: первичного или повторного крупноочагового (не ранее 12 месяцев после инфаркта) или мелкоочагового (не ранее 6 месяцев после инфаркта)
* Последствия острого нарушения мозгового кровообращения (инсульта) в виде парезов, параличей, эпилептических приступов, нарушений речевого контакта в отсутствие сопровождающих лиц (не ранее 12 месяцев после начала заболевания).

Перечень медицинских показаний и противопоказаний к санаторно-курортному лечению определяется Минздравом России.

Гости, имеющие медицинские противопоказания для санаторно-курортного лечения, могут приниматься Санаторием на оздоровительный отдых без назначения комплексного лечения при условии, что фактическое состояние здоровья гостя позволяет ему пребывать в Санатории, а также не представляет опасности для жизни и здоровья других лиц, пребывающих в Санатории.

Медицинские показания для санаторно-курортного лечения определяются в соответствии с перечнем, утверждаемым уполномоченным федеральным органом исполнительной власти в сфере здравоохранения.

Фактические медицинские показания и противопоказания для санаторно-курортного лечения уточняются во время врачебного осмотра в санатории. Поэтому фактическая возможность пребывания в санатории определяется с учетом фактического состояния здоровья гостя на момент прибытия в санаторий. При выявлении противопоказаний лечебная программа, выбранная гостем при бронировании может быть изменена в части отдельных процедур или полностью заменена на другую. При отказе гостя от изменения или замены лечебной программы Санаторий вправе отказаться от предоставления услуг гостю и требовать его досрочного выезда.

Гости, у которых в силу состояния здоровья, возраста или иных причин имеются объективные трудности с самообслуживанием, нарушения ориентации в пространстве, нарушения речи, зрения или слуха, препятствующие свободному перемещению или общению с окружающими, имеются трудности в коммуникации ввиду незнания русского языка, имеются склонности к проявлению паники, чувства страха и депрессивного состояния из-за присутствия в незнакомом месте, принимаются в санаторий только при наличии сопровождающих лиц. Гость, прибывший без сопровождения и у которого выявлены вышеуказанные трудности и нарушения, не может быть размещен в санатории и подлежит досрочному выселению с предварительного информирования об этом родственников гостя.

Гость, имеющий вышеуказанные трудности и нарушения, при приобретении путевки несет риск быть выселенным по требованию Санатория без права предъявления каких-либо претензий. За соблюдение указанного правила ответственность перед гостем несет лицо, осуществляющее бронирование в пользу гостя.

**Правила и порядок приема и размещения гостей**

Заезд гостя осуществляется в соответствии с согласованными и подтвержденными санаторием сроками. Размещение гостя, прибывшего досрочно, не гарантируется. Прием и размещение гостей без предварительной брони не осуществляется. Дни заезда и отъезда засчитываются как полный оплачиваемый день.

В случае краткосрочного отъезда гостя по любым личным причинам на сутки и более из Санатория с последующим возвратом компенсация неиспользованных дней путевки, неиспользованных услуг размещения, лечения, питания и продление срока путевки не производится.

Размещение гостей, прибывших в состоянии опьянения либо поведение которых является грубым, агрессивным и неадекватным, не осуществляется. Таким лицам Санаторий отказывает в заезде с проведением удержания стоимости одних суток путевки, оплаченной при бронировании.

Размещение гостей, выезд и заезд осуществляется согласно установленного расчетного часа, определяемого по московскому времени.

Заселение гостей в санаторий осуществляется **с 12:00 часов дня заезда**. С указанного времени начинается отсчет времени пребывания гостя в санатории независимо от времени фактического заселения.

Допускается ранее размещение гостя при условии наличия свободных и готовых к заселению номеров.

При заселении **с 10:00 до 12:00 часов** дня заезда дополнительная плата за ранее размещение не взимается.

При раннем размещении гостя **с 06:00 часов** дня заезда взимается почасовая дополнительная плата за ранее заселение в размере утвержденной стоимости, при этом плата начисляется вплоть до наступления расчетного часа заселения (до 12:00 часов). Начисление платы осуществляется из расчета полного часа (например, при заселении в 07:35 часов, почасовая плата начисляется за 5 полных часов из расчета с 07:00 до 12:00 часов). Почасовая дополнительная плата за ранее заселение взимается с каждого гостя в равном размере независимо от категории места (основное, дополнительное) в номере.

При раннем размещении гостя **с 00:00 до 06:00 часов** дня заезда взимается плата за половину стоимости одних суток путевки.

При раннем размещении гостя **до 00:00 часов** дня заезда взимается плата в размере полной стоимости одних суток путевки.

Завтрак дня заезда оплачивается по необходимости отдельно при условии возможности оказания услуг питания.

**32.** Выезд гостя из санатория осуществляется не позднее **10:00 часов** дня отъезда.

Поздний выезд возможен только по согласованию администрацией санатория при условии, если номер, занятый гостем, является свободным для последующего заселения в течение ближайших суток. Стоимость питания при продлении проживания оплачивается отдельно. При позднем выезде **с 10:00 до 12:00 часов** дня отъезда дополнительная плата не взимается.

При позднем выезде **с 12:00 до 18:00 часов** дня отъезда взимается почасовая дополнительная плата в размере утвержденной стоимости. Начисление платы осуществляется из расчета полного часа (например, при выезде в 17:20 часов, почасовая плата начисляется за 6 полных часов из расчета с 12:00 до 18:00 часов). Почасовая дополнительная плата за поздний выезд взимается с каждого гостя в равном размере независимо от категории места (основное, дополнительное) в номере.

При позднем выезде **с 18:00 до 23:59 часов** дня отъезда взимается плата за половину стоимости одних суток путевки.

При позднем выезде **после 00:00 часов дня**, следующего за днем отъезда, взимается плата в размере полной стоимости одних суток путевки.

Размещение гостя осуществляется в номере соответствующей комфортности исходя из категории размещения (основное или дополнительное место), указанной при бронировании.

Номера категории двухместные и трехместные предполагают наличие двух и трех основных мест соответственно. В качестве дополнительных мест в данных номерах гостям предлагаются раскладушки, за исключением двухместных номеров эконом класса и трехместных номеров, в которых площадь помещения не позволяет установку дополнительных спальных средств в целях обеспечения противопожарной безопасности. Одноместное размещение в двухместных и трехместных номерах, осуществляется только при условии выкупа всего номера (всех основных мест), за исключением случая размещения по типу подселения в номер.

Номера категории одноместные, студия, джуниор-сюит (полулюкс), апартамент по умолчанию предполагают одноместное размещение. В данных номерах допускается размещение гостей на дополнительных местах, в качестве которых предлагаются место на основной кровати, диван, кресло-раскладушка, раскладушка. При размещении в таких номерах одного гостя применяется тариф за основное место.

Размещение по типу подселения в номер допускается только в двухместном номере эконом класса в случае приобретения путевки на одно основное место в таком номере. Подселение осуществляется с соблюдением одинаковой половой принадлежности гостей, при наличии возможности при подселении также учитывается возраст гостей с разницей +/- 10 лет, что не является гарантированным. При выборе размещения по типу подселения в номере гость принимает на себя риски и все возможные неудобства, связанные с проживанием в номере с незнакомым человеком, в том числе из-за отличия в вероисповедании, политических и инымх взглядов и убеждений, особенностей в поведении и физических недостатках (храп во сне, бессонница и т.п.), наличие которых не является основанием для удовлетворения Санаторием требования гостя о замене номера.

Гости, размещаемые по типу подселения в номер, пользуются равными правами по пользованию имуществом Санатория в таком номере, не допускается какое-либо ущемление, ограничение или превосходство прав одного гостя над другим. В случае возникновения конфликтных ситуаций между гостями, виновное лицо, нарушающее правила нормального общежития и соседства в номере, подлежит досрочному выселению из Санатория.

Размещение гостей на дополнительном месте предполагает получение ими всех услуг по выбранной путевке наравне с гостем, размещенного на основном месте, за исключением некоторых особенности обслуживания в номере.

Размещение детей в возрасте до 4-х лет по умолчанию осуществляется бесплатно без предоставления отдельного спального места в номере. Предоставление для детей указанного возраста основного или дополнительного места в номере осуществляется по общему тарифу, установленному для размещения детей от 4 до 14 лет.

Замена номера одной категории на другую, равно как и замена одинаковых по категории номеров, производится по согласованию с Санаторием при наличии возможности такой замены.

За замену номера Санаторий взимает с гостя плату в счет компенсации дополнительной уборки в заменяемом номере. Замена номера одной категории на другую производится при условии возмещения гостем разницы в стоимости проживания в соответствующих номерах (дополнительно к плате за замену номера).

Бесплатная замена номера осуществляется только при наличии объективных причин, ответственность за которые несет Санаторий (номер не готов к заселению, не убран, не пригоден для проживания по техническим причинам и т.п.). Не подлежат безусловному удовлетворению требования по замене номера, основанные на неудовлетворенности гостя видом из окна, этажностью номера, расположенностью комнаты по отношению к лесу, солнцу и т.п. Удовлетворение подобного рода требования гостя о замене номера без наличия на то явных уважительных причин является правом, а не обязанностью Санатория и может быть осуществлено исключительно на платной основе при наличии возможности замены номера.

Демонстрационный показ гостю номеров с целью выбора наилучшего варианта для размещения является платной услугой, которая предоставляется только при наличии такой возможности. Плата взимается за каждый показанный номер. С описанием номеров гость может самостоятельно ознакомиться на официальном сайте Санатория.

В случае необходимости проведения в занятом номере срочного ремонта и экстренного устранения технических проблем, которые препятствуют нормальному проживанию иных гостей (например, затопление нижерасположенных номеров, задымление в номере и т.п.) гость обязан принять предложение Санатория по замене номера.

Заселение в санаторий несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, пребывающих без законных представителей (родители, опекуны, попечители) в сопровождении иных лиц (бабушки, дедушки, дяди, тети и т.п.), осуществляется при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них) на сопровождение ребенка иными лицами, а также предъявлении свидетельства о рождении несовершеннолетних.

В согласии законного представителя должно быть отражено предоставление права на сопровождение несовершеннолетнего лица, а также право на предоставление согласия на медицинское вмешательство в отношении несовершеннолетнего.

Согласие должно быть подписано законным представителем и доверенным лицом. К согласию прилагается копия паспорта законного представителя. Образец согласия размещен на официальном сайте Санатория.

В Санатории устанавливается следующий порядок приема и выписки гостей, прибывших на лечение и отдых:

а) гости, прибывшие на лечение в санаторий, предъявляют администратору отдела размещения документ, удостоверяющий личность, заполняют по установленным формам анкету, согласие на обработку персональных данных, бланк информированной ответственности родителей при пребывании в санатории с детьми;

б) перед началом врачебного осмотра, назначением и отпуска лечебных процедур гость подписывает бланк добровольного информированного согласия на медицинское обследование и лечение;

в) после осмотра врачом санатория гостю выдается санаторно-курортная книжка либо процедурный лист, в котором записываются назначенные процедуры и в ходе лечения делаются отметки об их отпуске;

г) после окончания срока лечения при выписке гостю выдается отрывной талон путевки, отрывной талон санаторно-курортной карты для предъявления в поликлинику, выдавшую карту, и выписной эпикриз с данными о проведенном обследовании, курсе лечения, его эффективности с рекомендациями по дальнейшему лечению, режиму труда и отдыха.

В случае отказа гостя от предоставления, заполнения и подписания документов, указанных в п/п «а», «б» настоящего пункта Правил, Санаторий вправе отказать гостю в размещении и оказании санаторно-курортных услуг.

В случае если путевка была приобретена через третье лицо, осуществляющее посреднические функции между Санаторием и гостем по реализации санаторно-курортных услуг (турагент), либо если путевка была оплачена организацией или страховой компанией, гость обязан при размещении предъявить обменную санаторно-курортную туристическую путевку или ваучер, выданный ему турагентом, либо направление страховой компании или организации, оплатившей путевку, либо иной документ, выданный третьим лицом, подтверждающим направление гостя в санаторий.

Указанное направление служит основанием для принятия и размещения гостя в санатории. Взамен направления, гостю оформляется санаторно-курортная путевка, форма которой утверждена Санаторием.

В течение первых 3-х часов пребыванияв номере гостю рекомендуется проверить работоспособность электроприборов (бытовая техника, светильники, розетки), сантехнического оборудования, состояние мебели на предмет поломок, состояние стен и пола на предмет наличия повреждений и пятен, состояние постельного белья, занавесок, посуды, комплектность выдаваемых принадлежностей (полотенец).

Номер считается принятым гостем в надлежащем виде, если в течение 3-х часов после получения ключей от номера, от него не поступило замечаний к состоянию номера и его комплектности. В случае если в период пребывания от гостя не поступили замечания и жалобы относительного его номера, в последующем при выезде он лишается права предъявлять претензии Санаторию относительно качества услуг размещения.

При наличии замечаний к состоянию номера, его оснащенности, уборке и комплектности принадлежностями гостю рекомендуется проинформировать об этом службу размещения.

Администратор службы размещения обязан принять меры по устранению замечаний. Время реагирования на замечания гостя по состоянию номера составляет не более трех часов, срок устранения замечаний не должен превышать 24 часов в обычные дни и 48 часов при наличии праздничных и выходных дней.

Гость должен своевременно освободить номер в день отъезда с учетом установленного в Санатории расчетного времени выезда.

Перед выездом гость должен сдать номер горничной. Приемка номера производится с целью обеспечения сохранности имущества Санатория. Гость обязан оплатить ущерб, вызванный некомплектностью (пропажей имущества) или порчей имущества, оплату произвести в соответствии с действующим прейскурантом на ущерб имущества.

Администратор службы размещения вправе напомнить гостю о необходимости сдачи номера горничной перед выездом и согласовать с ним удобное время приемки номера. Гость в день выезда должен проинформировать администратора службы размещения о готовности номера к выселению.

Сдача номера горничной производится путем заполнения соответствующих граф талона на проживание от путевки.

Номер сдается горничной в следующем порядке:

– горничная проверяет соответствие номера состоянию, в котором номер был на момент заезда в него гостя, комплектность имущества номера, а также комплектность выданных гостю постельных принадлежностей, полотенец и т.п. Если состояние номера и его комплектация соответствуют известному горничной состоянию на момент заезда, горничная делает запись о принятии номера в талоне на проживание и ставит свою подпись

– в случае обнаружения порчи имущества Санатория, пропажи/недостачи выданных гостю постельных принадлежностей, полотенец и иного имущества, горничная сообщает об этом администратору службы ресепшен для составления акта.

Гость должен предъявить администратору талон на проживание. Администратор проверяет в талоне отметку о сдаче номера. При отсутствии отметки, гостю предлагается вернуться и сдать номер горничной.

В случае если гость не проинформировал администратора службы размещения о готовности номера к выселению, при наступлении расчетного времени выезда представитель Санатория вправе войти в номер гостя без какого-либо согласования. В случае если гость отсутствует в номере, принимаются меры по осуществлению связи с ним по телефону.

Если с гостем не удается связаться, либо он находится за пределами Санатория, специальной комиссией с участием руководства Санатория принимаются меры по сбору личных вещей гостя с целью освобождения номера. В данном случае проводиться опись вещей гостя, которые в последующем принимаются на ответственное хранение Санаторием. Выдача личных вещей осуществляется гостю после компенсации услуг по их хранению.

В случае если гость покидает Санаторий без проведения приемки номера в его присутствии, гость принимает на себя риски получения претензии от Санатория относительно выявленных после его выезда повреждений имущества номера, стен, пола, постельных и иных принадлежностей, пропажи вещей, принадлежащих Санаторию.

Продление срока путевки осуществляется при наличии такой возможности по согласованию с Санаторием при условии соответствующего обращения гостя не позднее чем за 3 дня до первоначальной даты выезда. Продление срока пребывания осуществляется с учетом предельно возможной продолжительности программы лечения.

При продлении срока путевки расчет стоимости услуг Санатория производится по действующему на даты продления прейскуранту без применения скидок по акциям и спецпредложениям, за исключением случаев, когда дни продления путевки подпадают под действие таких скидок по объявленным условиям.

**Обслуживание отдыхающих в номерах**

Предоставляемый номер для проживания укомплектован необходимыми предметами быта, ежедневного обихода и инвентарем. Табель оснащения номера утверждается Санаторием, исходя из категории комфортности номера. Предметы, не вошедшие в табель оснащения, выдаются гостю по их заявлению на прокатной основе, за отдельную плату.

Санаторий устанавливает перечень и периодичность предоставления минимального ассортимента услуг, предоставляемых гостю на бесплатной основе. Все иные услуги оказываются на платной основе и включаются в дополнительные услуги.

При размещении в номере гостю предоставляется комплект полотенец и постельных принадлежностей по количеству фактически занимаемых спальных мест (включая теплые одеяла), комплект туалетных и иных принадлежностей, количество которых определена установленным в Санатории нормативом выдачи.

При этом предоставление комплекта полотенец, постельных и иных принадлежностей для детей в возрасте до 4-х осуществляется при условии приобретения спального места в номере.

Уборка в номерах осуществляется согласно установленных в Санатории стандартам и правил с учетом санитарно-эпидемических требований, предъявляемых к устройству, оборудованию и содержанию объектов размещения гостей.

Текущая уборка номеров проводится один раз в два дня либо ежедневно в будние дни (в зависимости от графика работы горничных), смена постельного белья – один раз в неделю, смена полотенец – один раз в три дня. При этом независимо от пожеланий гостя текущая уборка номеров производится не менее двух раз в неделю. На уборку одного номера отводится определенное количество времени по установленному в Санатории нормативу в зависимости о категории и площади номера.

Замена туалетных и иных принадлежностей осуществляется по мере использования согласно установленного в Санатории норматива, выдача принадлежностей сверх установленного норматива осуществляется за плату.

Услуги по стирке личных вещей предоставляются на платной основе при наличии такой возможности, услуги химчистки и ремонта вещей/обуви не оказываются.

Обязательное наличие в комнатах климатической техники (обогреватель, вентилятор) не предусмотрено. При необходимости такое оборудование предоставляется в прокат за плату. Санаторий вправе устанавливать повышенные тарифы на проживание в номерах, которые оснащены климатической техникой (сплит-системой).

Уборка номеров осуществляется в следующей очередности:

* первая очередь – готовятся номера, подлежащие заселению (в день заезда до начала расчетного часа)
* вторая очередь – уборка номеров, из которых выехали гости
* третья очередь – уборка заселенных номеров.

Если на двери номера с внешней стороны висит табличка «Просьба убрать», уборка такого номера проводится в первую очередь среди заселенных номеров, за исключением случаев, когда уборка в таком номере проводилась днем ранее. В случае если уборка такого номера проводилась в течение текущих суток, повторная уборка осуществляется за дополнительную плату.

В текущую уборку номера входят следующие процедуры:

* проветривание помещения номера.
* уборка в ванной комнате: замена полотенец (при наступлении срока замены), протирка зеркал, мебели, полочек и ручек в ванной, чистка и дезинфекция сантехники, смена мусорного пакета и вынос мусора, уборка пола, применение освежителя воздуха.
* уборка в комнате номера: смена постельного белья (при наступлении срока смены), протирка мебели, бытовой техники и предметов интерьера, мойка и полировка зеркал, удаление пыли с ковровых покрытий и мягкой мебели с применением пылесоса, сухая уборка пола. Влажная уборка пола проводится не более 2-х раз в неделю во избежание порчи ламината. Заправка кроватей, диванов, кресел не входит в текущую уборку и осуществляется гостем самостоятельно.

По просьбе гостя может осуществляться внеочередная (дополнительная) экспресс-уборка номера, смена белья и замена полотенец за отдельную плату.

Генеральная уборка номера проводится после выезда гостя и освобождения номера.

По умолчанию уборка номера проводиться в отсутствие гостя, за исключением случаев, когда гость не собирается никуда уходить и просит убрать номер в его присутствии. По пожеланию уборка может проводиться исключительно при госте.

Во избежание спорных ситуаций гостям надлежит убирать и не оставлять на видном месте в номере ценные вещи, драгоценности, денежные средства, в противном случае уборка номера не представляется возможной.

Гость вправе просить отложить уборку. Если на двери номера с внешней стороны вывешена табличка «Просьба не беспокоить», уборка такого номера производится только с согласия гостя. В любом случае в целях обеспечения санитарного режима в номерном фонде уборка номера должна быть проведена не реже 1 раза в 3 дня независимо от согласия гостя.

В случае, если табличка ««Просьба не беспокоить»» находится на двери подозрительно длительное время (более суток) и гость не подает признаков нахождения в комнате, администрация Санатория вправе войти в номер без согласования с гостем с целью убедиться в отсутствии проблем и иной внештатной ситуации.

Гость вправе пользоваться всеми видами услуг, оказываемых Санаторием в соответствии с настоящими Правилами. Услуги, не входящие в стоимость путевки, оказываются за дополнительную плату. Предоставление дополнительных платных услуг в принудительном порядке не допускаются.

Услуги проката спортивного и иного инвентаря (включая обогреватели, вентиляторы, детские кроватки) являются платными. Детские кроватки и раскладушки устанавливаются за плату, их размещение возможно только в номерах категории апартамент, студия, двухместный улучшенный (исходя из наличия достаточного свободного места в номере)

Санаторий без дополнительной оплаты обеспечивает гостям:

- вызов скорой помощи, врача и доставку лекарств заболевшему;

- пользование аптечкой и набором медикаментов первой необходимости;

- доставку в номер или вручение личной корреспонденции немедленно по ее получению;

- побудку к определенному времени.

Вызов такси является бесплатной услугой, однако в зависимости от условий оператора вызов такси может быть возможен на условиях внесения предоплаты за поездку, которую гость должен оплатить за свой счет.

Сохранность личных вещей, находящихся в номере, обеспечивается самим гостем при его должной осмотрительности и внимательности. Ценные вещи и денежные средства не должны находиться на видном месте.

Гость вправе оставлять администратору на стойке ресепшен ключ от номера в случае прогулки. За утерю ключа с брелоком гость обязан внести установленную плату.

Организация досуга и проведение культурно-массовых мероприятий осуществляется Санаторием согласно утвержденной программы. Санаторий вправе вносить изменения в программу без согласования в любой момент. Предложения по поводу содержания досуга и расширения разнообразия культурно-массовых мероприятий принимаются Санаторием к сведению по своему усмотрению. При отсутствии специалиста по организации конкретного вида досуга (включая платного) Санаторий вправе исключить такой вид досуга из программы мероприятий и приостановить его организацию.

Каждый номер оснащен телефонным аппаратом. Внутренние звонки по санаторию, а также звонки абонентам по г. Чебоксары или г. Новочебоксарск совершаются бесплатно. Услуги междугородней и международной связи не предоставляются.

Услуги беспроводного интернета с подключением по технологии публичного Wi-Fi предоставляются бесплатно. Точки подключения расположены на всех этажах, где расположены жилые комнаты. Подключение к сети интернет осуществляется по правилам оператора связи при условии авторизации пользователя по индивидуальному коду доступа, получаемого через SMS-сообщение. Скорость беспроводного интернета зависит от прибора (ноутбука, телефона), принимающего сигнал, и уровня сигнала выбранной точки подключения к Wi-Fi.

Услуги мобильной телефонной связи предоставляются оператором связи, к которому подключен гость согласно выбранного им тарифа. Санаторий не несет ответственности за качество услуг мобильной телефонной связи на своей территории и возможное отсутствие сигнала такой связи у гостя ввиду особенностей зоны покрытия сотового оператора, услугами которого пользуется гость.

Санаторий не несет ответственности за качество услуг мобильной телефонной связи на своей территории и возможное отсутствие сигнала такой связи у гостя ввиду особенностей зоны покрытия сотового оператора, услугами которого пользуется гость.

**Организация питания, правила поведения в столовой**

Организация питания в Санатории осуществляется по системам шведского стола и заказного меню в соответствии с утвержденным в столовой распорядком приема пищи. Рецептура приготовляемых блюд утверждается руководителем Санатория и может отличаться от классической (традиционной) рецептуры. Выбор продуктов, входящих в рецептуру блюд, не предполагает учет каких-либо национальных предпочтений и религиозных традиций.

Основной системой является «заказное меню», суть которого сводится к тому, что гостю предлагается меню с альтернативным перечнем блюд на следующие дни. Сервировка стола осуществляется официантами, подача блюд производиться порционно согласно сделанного выбора по меню. В день заезда гостю предлагается комплексный обед и ужин без возможности заказа блюд.

Система питания по типу «шведский стол» применяется дополнительно к «заказному меню» и предполагает самообслуживание гостями в зале со свободным выбором блюд, размер порции которых определяет сам гость. Санаторий вправе определять период функционирования «шведского стола», в т.ч. исключать его в период низкого сезона. В случае существенного снижения количества гостей, выбравших питание по типу «шведский стол», вследствие которого существенно возрастают расходы на организацию питания такого типа, Санаторий вправе отменить питание по типу «шведского стола» и предложить гостям «заказное меню» с возмещением разницы в стоимости питания.

Прием пищи осуществляется в строго отведенное время: **завтрак с 8.00 до 9.00, обед с 12.00 до 13.00, ужин с 17.00 до 18.00**, указанное время может меняться в зависимости от сезона и типа питания. В случае запаздывания гостя к обеду в день заезда, приготовленная для него пища может быть оставлена в зале на срок не более 1 часа с момента установленного времени завершения приема пищи при условии, что гость своевременно предупредил отдел размещения Санатория о своем опоздании.

В целях идентификации гостей, использующих систему питания по типу «шведский стол», используются специальные силиконовые браслеты, которые надеваются на руку гостя администратором или официантом зала при его первом посещении гостем. Гостья обязан в течение всего срока пребывания в Санатории носить указанный браслет и не снимать его. В случае отказа гостя от надевания и ношения браслета ему отказывается в посещении зала со «шведским столом», взамен гостю предлагается основная система питания «заказного меню», в противном случае Санаторий вправе отказать гостю в оказании услуг.

По умолчанию в путевку не включено питание детей в возрасте до 4-х лет, размещаемых бесплатно в санатории.

При приобретении путевки в ее стоимость по умолчанию включена система питания «Заказное меню», при функционировании дополнительной системы «Шведский стол» гость при желании может осуществить переход на нее при соответствующей доплате разницы в стоимости питания. Смена системы питания осуществляется на следующий день после подачи соответствующего заявления гостем. Гость должен проявлять уважение к персоналу столовой, сдержанно относится к действующим в столовой правилам поведения, не создавать конфликтные ситуации.

Гостю запрещено появляться в зале столовой в нетрезвом виде. При появлении в состоянии опьянения гостю может быть установлен запрет на вход в обеденный зал. При нарушении правил поведения на «шведском столе» гостю может быть заменена система питания на «заказное меню».

В случае досрочного или временного выезда гостя из санатория компенсация неиспользованного питания путем выдачи «сухого пайка» не производится, за исключением случаев выезда гостей на длительные экскурсии, организованные Санаторием, когда время их проведения совпадает со временем приема пищи в столовой.

Основные правила поведения в столовой при питании по типу «заказное меню»:

- рекомендуется подходить в столовую к установленному началу приема пищи (открытию зала), что позволит принять пищу в хорошо разогретом виде. В противном случае жалобы относительно не соблюдения температурного режима при раздаче блюд (горячие блюда (супы) при раздаче – не ниже 75°C, вторые блюда и гарниры — не ниже 65°C, холодные супы, напитки — не выше 14°C), не принимаются. При необходимости остывшее блюдо можно самостоятельно разогреть в СВЧ-печи, находящейся в зале, либо обратиться за помощью к официанту.

- размер порции определяется действующими нормами лечебного питания исходя из требований по обеспечению организма человека необходимыми суточным количеством белков, жиров, углеводов, калорий.

- рассадка гостей в зале осуществляется согласно закрепленной нумерации столов. Не допускается самовольное пересаживание за другой стол без предварительного уведомления администратора зала столовой.

- по санитарным соображениям запрещается вынос блюда, которое не было полностью употреблено в зале. В руках или ручной клади возможен вынос выдаваемых фруктов, бутилированной воды. По согласованию с администрацией Санатория допускается вынос блюд для гостей, которые по состоянию здоровья не могут подойти в зал для приема пищи

- заказ меню (выбор блюд) осуществляется заранее следующим образом:

* в понедельник делается заказ блюд на среду
* во вторник делается заказ блюд на четверг
* в среду делается заказ блюд на пятницу и субботу
* в четверг делается заказ на воскресенье и понедельник
* в воскресенье делается заказ на вторник
* в преддверии нерабочих праздничных дней заказ меню делается накануне в предпраздничный будний день

- в день заезда гостю предлагается дежурное комплексное меню, которое предполагает питание без выбора блюд. В случае если заезд приходится на пятницу, дежурное комплексное меню предлагается гостю в период со дня заезда по понедельник включительно, аналогичным образом предлагается меню при заезде в субботу, воскресенье или нерабочий праздничный день. Дежурное комплексное меню утверждается на каждый день с расчетом исключения повторения блюд по дням.

Основные правила поведения в столовой при питании по типу «шведский стол»:

- перед посещением зала необходимо обработать руки антисептиком.

- вход в зал осуществляется по гостевым талонам, где проставляется отметка о посещении зала

- запрещено входить в зал в верхней одежде и ручной кладью. Пакеты, сумки надлежит оставлять в с специально оборудованной зоне при входе в зал

- перед выбором блюд рекомендуется ознакомиться с предлагаемым ассортиментом блюд, что позволит выбрать еду по  вкусу и правильно рассчитать порции. Незнакомые блюда рекомендуется брать понемногу, т.к. они могут быть непривычны для Вашего организма. При возникновении вопросов или затруднений в выборе блюда следует обратиться к официанту или администратору зала.

- запрещается брать блюда руками. Набор блюд из лотков осуществляется приборами общего пользования (половники, щипцы для блюд и т.п.), при их использовании надлежит содержать руки в чистоте, запрещается класть приборы общего пользования на стол, оставлять их в лотке для блюд

- запрещается перебирать руками столовые приборы (ложки, вилки, ножи), тарелки, выносить их за пределы столовой, возвращать на стол «шведской линии» излишне взятые тарелки и приборы

- запрещается ставить/возвращать на стол «шведской линии» блюда, наполненные стаканы с напитками, хлебобулочные изделия, фрукты и т.п.

- запрещается забирать со «шведской линии» и ставить к себе на стол лотки с блюдами, тарелки с фруктами, кувшины с напитками и т.п., набор блюд и напитков осуществляется исключительно порционно в индивидуальную посуду.

- не рекомендуется накладывать еду в тарелку через край, гость может подойти к «шведской линии» не ограниченное количество раз.

- при наличии пустых или неполных лотков для блюд рекомендуется сохранять спокойствие и не устраивать конфликтные ситуации, в данном случае рекомендуется обратиться к официанту или администратору зала

- категорически запрещено осуществлять вынос еды за пределы зала столовой, за исключением фруктов и выпечки, количество которых умещается в ладони (не более 2-3 шт.)

- по согласованию с администрацией допускается вынос еды из зала в пищевом контейнере для гостей, которые по состоянию здоровья не могут подойти в зал для приема пищи, которым предписан особый режим приема пищи (например, при сахарном диабете), для малолетних детей. В данном случае набор блюд осуществляется порционно на человека в разумном пределе в присутствии официанта.

- наличие всего ассортимента блюд поддерживается по мере потребления пищи в течении работы «шведского стола» на завтрак, обед и ужин. При этом рекомендуется приходить в столовую минимум за 30 минут до окончания времени приема пищи, поскольку при посещении зала в более позднее время не гарантируется пополнение лотков для блюд.

- заполнение каждого лотков для блюд не осуществляется по принципу: количество порций блюда = количеству гостей. Количество порций каждого вида блюд рассчитывается по оборачиваемости мест в зале и среднего коэффициента потребления блюд (фактические средние данные о ежедневной реализации блюд).

**Медицинское обслуживание отдыхающих**

Медицинское обслуживание гостей включает в себя:

- санаторно-курортное лечение – медицинскую помощь, осуществляемую в профилактических, лечебных и реабилитационных целях на основе использования природных лечебных ресурсов,

- оказание платных медицинских услуг – лечебных процедур, не входящих в стоимость путевки.

Санаторий определяет характер и объем медицинского обслуживания гостя в соответствии с его медицинскими показаниями согласно утвержденным стандартам санаторно-курортной медицинской помощи в пределах установленного перечня услуг и стоимости каждой путевки. Количество лечебных процедур определяется в соответствии с нормативами отпуска лечебных процедур, предусмотренных для каждой из действующих лечебных программ. Дополнительные виды медицинских услуг, не входящие в стоимость путевки, могут быть оказаны гостю за дополнительную плату.

Санаторно-курортное лечение направлено на:

а) активацию защитно-приспособительных реакций организма в целях профилактики заболеваний, оздоровления;

б) восстановление и (или) компенсацию функций организма, нарушенных вследствие травм, операций и хронических заболеваний, уменьшение количества обострений, удлинение периода ремиссии, замедление развития заболеваний и предупреждение инвалидности в качестве одного из этапов медицинской реабилитации.

Санаторно-курортное лечение оказывается в рамках утвержденных программ лечения, отличающихся набором лечебных процедур, замена которых в программе не предусмотрена.

Длительность санаторно-курортного лечения определяется соответствующей программой, при этом полноценный длительный терапевтический эффект достигается при продолжительности комплексного лечении сроком не менее 21 дня.

Гости обладают равными правами на медицинское обслуживание независимо от категории номера проживания и продолжительности путевки.

Лечебные процедуры и приемы врачей проводятся согласно графика работы лечебного отделения Санатория: **понедельник-пятница (8:30-15:00), суббота (8:30-12:00), воскресенье и нерабочие праздничные дни - выходной.** Отпуск процедур осуществляется в назначенное врачом время, которое может быть изменено при наличии объективных причин (например, заболевание исполнителя медицинской услуги). В данном случае лечащий врач проводит корректировку времени всех назначенных процедур с обязательным условием того, что они должны быть оказаны в полном объеме согласно программы лечения.

Гость вправе по своему усмотрению не посещать назначенные ему лечебные процедуры. Компенсация неиспользованных в таких случаях лечебных процедур и приемов врачей, а также их перенос на другое время не производится.

Посещение процедур и сеансов лечебной физкультуры в зале и бассейне осуществляется в сменной одежде и обуви.

В дни заезда и выезда лечебные процедуры не назначаются во избежание излишней нагрузки на организм в период его адаптации к новым условиям после приезда в санаторий и выезда из него.

Врачебный осмотр и назначение лечения проводиться в течение суток с даты прибытия в санаторий. Если заезд состоялся после 14:00 дня заезда либо в выходной день (суббота и воскресенье) или нерабочий праздничный день, врачебный осмотр проводится в ближайший рабочий день, активное лечение начинается не ранее дня, следующего за датой заезда (кроме воскресенья и нерабочего праздничного дня). Общий объем лечебных процедур распределяется по рабочим дням согласно листу назначений.

В целях обеспечения исполнения в полном объеме программы лечения гостям не рекомендовано планировать заезд в субботу и воскресенье, а также в нерабочие праздничные дни. Санаторий также вправе установить запрет на заезд в указанные дни.

При поступлении на санаторно-курортное лечение в течение одного дня с даты прибытия лечащий врач:

* проводит осмотр гостя;
* проводит оценку функционального состояния организма гостя с целью выявления наличия (отсутствия) факторов риска и ограничений для выполнения отдельных медицинских вмешательств при санаторно-курортном лечении;
* оформляет медицинскую карту и проводит назначение процедур согласно выбранной гостем программы лечения.

Лечащий врач осуществляет постоянное наблюдение за гостем в период его нахождения в Санатории, контролирует изменения состояния здоровья и результаты воздействия оказываемых лечебных процедур, при необходимости корректирует назначения с соответствующей записью в медицинской документации.

В случае отказа гостя от посещения назначенных ему лечебных процедур Санаторий не гарантирует наступление улучшений состояния здоровья и достижения благоприятного оздоровительного эффекта от курса лечения.

Процедуры по лечебным программам назначаются в пределах лимита средств, предусмотренных для каждой программы лечения. При этом стоимость лечения распределена равномерно по всей продолжительности путевки, включая дни заезда, выезда, выпадающие выходные дни, когда процедуры не отпускаются. Медикаментозное лечение и лабораторная диагностика в стоимость путевки не входит.

Комплекс назначаемых процедур определяется согласно выбранной при бронировании программы лечения, которая в последующем может быть изменена на другую программу из числа имеющихся. Замена процедур, входящих в состав выбранной программы лечения, не производится, за исключением случаев выявления противопоказаний. При наличии противопоказаний замена процедур возможна по рекомендации лечащего врача.

Перерасчет стоимости неиспользованного лечения производится только в случае, если оно не было оказано по вине Санатория либо по причине выявленных у гостя противопоказаний, полностью препятствующих прохождению лечения

В случае краткосрочного отъезда гостя по любым причинам на сутки и более из Санатория с последующим возвратом компенсация неиспользованных процедур и продление дней лечения не производится.

В случае выявления у гостя противопоказаний медицинского характера, лечащий врач вправе отменить или изменить курс санаторно-курортного лечения, а в исключительных случаях выписать гостя с составлением соответствующего акта о наличии противопоказаний к лечению для предъявления его в медицинское учреждение по месту проведения отбора и выдачи санаторно-курортной карты, и возвратом уплаченной денежной суммы за неиспользованные дни лечения и отдыха.

В случае заболевания гостя в период пребывания в санатории острой вирусной инфекцией и наличии возможности его дальнейшего пребывания в санатории, лечащий врач отменяет гостю санаторно-курортное лечение по выбранной путевке и назначает лечение инфекционного заболевания (включая постановку капельниц, антибактериальную, противовирусную терапию). На период лечения инфекционного заболевания гостю устанавливается карантинный режим, который запрещает гостю покидать номер размещения, питание в данном случае осуществляется в номере путем доставки еды из столовой персоналом санатория (если гость прибыл один без сопровождения) либо иными лицами (членами семьи, иными сопровождающими). Назначенное на период инфекционного заболевания лечение заменяет стоимость санаторно-курортного лечения по путевке, в связи с этим перерасчет стоимости путевки не производится. Правило замены санаторно-курортного лечения на лечение инфекционного заболевания применяется только в случае пребывания гостя по лечебной путевке.

Дальнейшее пребывание в санатории гостя, у которого выявлено инфекционное заболевание и который размещен по типу подселения в номер, допускается в случае возможности переселения гостя в аналогичный номер или согласия гостя на переселение в номер другой комфортности и перерасчетом стоимости путевки согласно тарифа проживания в таком номере.

Оказание медицинских и иных услуг осуществляется Санаторием в соответствии с графиком и режимом работы соответствующих подразделений санатория. Платные медицинские услуги оказываются гостю по утвержденному прейскуранту.

Все лечебные процедуры, в т.ч. платные, отпускаются только по назначению и после консультации с врачом. Детям лечебные процедуры отпускаются, начиная с возраста 4-х лет при условии наличия у них необходимых медицинских справок и санаторно-курортной карты.

Комплексное санаторно-курортное лечение, а также платные медицинские услуги назначаются врачом при наличии у гостя санаторно-курортной карты. При отсутствии карты гостю назначается программа оздоровительного отдыха, предусматривающая минимальный набор процедур, не требующих углубленных данных о состоянии здоровья, а платные медицинские услуги могут назначаться только после обследования, пройденного гостем по рекомендации врача.

Санаторно-курортная карта должна быть оформлена в медицинском учреждении, оформление карты в Санатории не производится.

**Правила поведения и порядок использования общественных мест**

Гости не вправе вмешиваться в текущую деятельность санатория при оказании им услуг. Все жалобы и предложения подаются гостем в письменной форме администрации санатория.

Санаторий не устанавливает режим дня для гостей. Каждый гость вправе самостоятельно определять время подъема и отхода ко сну, дневного отдыха и прочее. При этом гость обязан соблюдать режим тишины в ночное время: с 23.00 до 7.00 (выходные и праздничные дни с 22.00 до 8.00), а также следовать пропускному режиму, установленному в Санатории.

Санаторий вправе осуществлять ремонтные работы в период пребывания гостей. Время проведения шумных ремонтно-строительных работ внутри здания санатория устанавливается с 9:00 до 19:00 в будние дни, при этом ремонт осуществляется в пределах общеустановленных норм и правил. Перерыв для проведения шумных строительных работ устанавливается с 13:00 до 15:00. Работы в выходные дни и ночное время запрещены, кроме случаев чрезвычайной ситуации, стихийных бедствий, возникновении аварии.

В целях обеспечения контроля за системой отопления, горячего и холодного водоснабжения, пожарной сигнализации запасные ключи от входных дверей номеров хранятся у службы размещения на ресепшен.

Администрация санатория оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, возникновения аварийной ситуации, а также в случае нарушения гостем правил проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

Места для отдыха и проживания гостей должны использоваться ими строго по назначению. Гости должны соблюдать порядок и требования, обеспечивающие сохранность жилого фонда и имущества Санатория.

Гостям запрещается:

- допускать оскорбление, унижение чести и достоинства работников и иных гостей Санатория, грубое, хамское  и неуважительное отношение к работникам Санатория, независимо от занимаемой ими должности;

- нарушать общественный порядок, в том числе допускать нецензурную брань в общественных местах, оскорбительное приставание к гражданам, появление в общественных местах в состоянии опьянения или непотребном виде, оскорбляющем человеческое достоинство и общественную нравственность, путем совершения любых иных действий, выражающих явное неуважение к обществу,

- злоупотреблять своим особым положением потребителя услуг Санатория;

- проводить массовые увеселительные мероприятия, нарушающие покой и отдых других гостей;

- нарушать режим тишины и покоя в ночное время;

- использовать в местах для отдыха и проживания и общественных местах внутри санатория пиротехнические средства (хлопушки, петарды, осветительные ракеты, бенгальские огни, фейерверки и т.д.)

- хранить и использовать взрывчатые, легковоспламеняющиеся и отравляющие вещества и средства;

- самостоятельно производить замену замков входных дверей номеров;

- парковать транспортные средства рядом со зданием санатория и в прилегающей к местам отдыха лесопарковой зоне, кроме случаев, разрешенных администрацией по заявлению гостя;

- разводить костры, устраивать зоны для пикников и увеселительных мероприятий вне специальных территорий и зон, определенных Санаторием;

- привозить с собой и хранить в номере любые виды огнестрельного, холодного, травматического и иного оружия,

- ложиться в постель в верхней одежде и обуви, иным образом пачкать и приводить в негодность постельное белье;

- использовать полотенца в целях, не связанных с личной гигиеной;

- засорять сливные трапы душевых кабин, унитазы и иную сантехнику;

- хранить скоропортящиеся продукты в номере;

- заносить в места для отдыха и проживания с улицы растения, грибы, ветки деревьев, камни и прочий мусор;

- держать в местах для отдыха и проживания животных, птиц, насекомых;

- принимать посторонних лиц в номере без согласования с администрацией санатория;

- рвать цветы на клумбах и цветниках, ходить по газону;

- нарушать правила пользования лифтом;

- использовать кипятильники;

- оставлять балконные двери и окна открытыми, не защищенными от сквозняков.

- курить в номерах, балконах, местах общего пользования, на территории санатория, за исключением специально отведенного места;

- мусорить в местах для отдыха и проживания и общественных местах, на территории санатория;

- самостоятельно устранять возникшие неполадки в электросети, электрооборудования, водопровода, канализации, сантехники и других предметов, составляющих хозяйство санатория;

- оставлять без присмотра несовершеннолетних детей, допускать их нахождение без взрослых в лифтах, на балконах, на лестничных площадках, на улице;

- оставлять ключи от номеров другим лицам;

- появляться в состоянии опьянения в здании и на территории санатория,

- распивать спиртные напитки в номере;

- менять интерьер комнат, переставлять мебель внутри номеров, в коридорах и холлах санатория

- проводить фото-видеосъемку работников и гостей санатория без их согласия

В общественных местах должны соблюдаться нормы, обеспечивающие:

а) равную доступность всех общественных мест в период их функционирования, за исключением специальных периодов, обусловленных спецификой их работы (санитарный день, санитарный час и т.д.);

б) общепринятые нормы и правила поведения и морали;

в) безопасность для здоровья и жизни окружающих, включая требования по соблюдению противоэпидемических мероприятий в период объявленного карантина и угрозы распространения инфекций;

г) меры противопожарной безопасности

Общественные места обустроены таким образом, чтобы не создавать ситуаций дискомфорта и помех для проведения лечения и отдыха. Общественные места укомплектованы стационарным инвентарем в соответствии с их специализацией и предназначением. Порядок посещения общественных мест определяются отдельными инструкциями и положениями.

В целях профилактики правонарушений и фиксации событий и действий, совершенных на территории и внутри здания Санатория, в местах общего пользования и большого скопления людей осуществляется круглосуточное видеонаблюдение. Материалы видеофиксации могут быть использованы в качестве доказательства виновных действий гостя. Видеонаблюдение мест общего пользования осуществляется без предоставления согласия гостей, предупреждением о факте видеонаблюдения являются соответствующие информационные таблички.

**Порядок пропускного режима и парковки автомашин на территории санатория**

Правила пропускного режима на территорию и в здание санатория устанавливает Санаторий с учетом требований по обеспечению безопасности гостей.

Посещение Санатория лицами, находящимися в состоянии опьянения, имеющими оружие, нарушающими общественный порядок, а также поведение которых является неадекватным, запрещено.

Гости обязаны соблюдать установленные в Санатории правила пропускного режима. Вход в здание санатория осуществляется исключительно через входные двери со стороны парадной. Все остальные уличные двери здания санатория образуют запасные эвакуационные выходы, которые открываются только при возникновении чрезвычайных ситуаций. Вход в здание санатория через указанные двери гостям запрещен.

В целях обеспечения безопасности и соблюдения антитеррористической защищенности объекта Санаторий вправе устанавливать время открытия и закрытия входных дверей парадного входа: закрытие дверей в 00:00 часа в летнее время, в 23:00 часа в осенний, зимний и весенний периоды, открытие входных дверей осуществляется в 05:00 часов. Указанное время может меняться в зависимости от продолжительности светового дня. Гости обязаны следовать требованиям и рекомендациям службы охраны Санатория

После прибытия в Санаторий и прохождения процедуры регистрации каждый гость получает санаторно-курортную книжку или процедурный лист, которые подтверждают его право на беспрепятственное нахождение на территории санатория. В случае, если гость прибыл в санаторий на личной автомашине, он вправе оставить транспортное средство на бесплатной охраняемой автостоянке.

Санаторий не несет ответственности за сохранность автотранспортных средств, припаркованных вне охраняемой автостоянки. Категорически запрещается парковка автотранспортных средств на люках пожарной канализации (гидрантах).

Вход на территорию и въезд на автомашине разрешается по санаторно-курортной книжке, подтверждении бронирования номера или именному пропуску на транспортное средство.

Непосредственный въезд на прилегающую к зданию санатория территорию и парковка возле здания санатория личного транспорта гостей запрещена, за исключением случаев погрузки или разгрузки багажа, после завершения которого гость должен вывезти свой личный транспорт за пределы прилегающей территории на автостоянку.

Передвижение гостей по территории санатория на личном автотранспорте запрещено, за исключением использования подъездных путей к зданию санатория в целях разгрузки и погрузки багажа. При движении автомобиля по территории санатория скорость движения не должна превышать 20 км/час.

Гости могут принимать посетителей только с предварительного уведомления (не менее чем за сутки) и разрешения администрации Санатория. Посторонние лица без разрешения администрации в номера и иные общественные помещения внутри санатория не допускаются. Нахождение посетителей допускается по отдельному пропуску (гостевой карте), который оформляется при наличии документов, удостоверяющих личность.

При наличии пропуска гости могут принимать посетителей у себя в номере в период **с 8:00 до 20:00**, посетители могут пользоваться услугами санатория за отдельную плату при наличии возможности их предоставления. При этом Санаторий не оказывает гостиничные услуги по размещению посетителей гостей.

Гость обязан проинформировать своих посетителей о правилах поведения в санатории. Действие настоящих Правил распространяется в полной мере на всех посетителей гостя в период их пребывания на территории санатория. Гость, принимающий посетителей, несет ответственность за их поведение.

При нарушении правил приема посетителей гость может быть досрочно выселен по требованию Санатория.

Санаторий вправе отказать гостю в приеме посетителей без объяснения причин. В любой момент Санаторий по своему усмотрению может установить постоянный или временный запрет на гостевое посещение, в том числе установить специальные правила или ограничения для присутствия в санатории посетителей гостей.

**Требования противопожарной безопасности**

Гости обязаны строго соблюдать правила пожарной безопасности. В случае возникновения пожара в месте отдыха и проживания, общественных местах по вине гостей, последние несут полную ответственность за его последствия.

Во избежание возникновения пожаров гостю запрещается:

а) разводить костры, бросать непогашенные окурки на всей территории санатория и окружающего лесного массива;

б) курить в номерах, местах для отдыха и общественных местах, на территории санатория, за исключением специального отведенного места;

в) хранить в местах отдыха и проживания легковоспламеняющиеся жидкости, горючие газы, взрывчатые вещества;

г) пользоваться электроприборами, имеющими признаки неисправности и с нарушением общеизвестных требований безопасности;

д) оставлять без присмотра включенные в сеть электроприборы в номере, в том числе зарядные устройства;

е) использовать на территории санатория пиротехнические средства;

ж) накрывать включенные осветительные и обогревательные приборы одеждой или иными предметами.

В случае выявления неисправностей в электросети или в работе электроприборов гость должен сообщить об этом горничной по этажу или администратору ресепшн.

Перед уходом из номера или отъездом из Санатория гость должен произвести осмотр комнаты на предмет пожарной безопасности, отключить от сети все электроприборы, закрыть окна и форточки, а входную дверь на замок.

В целях обеспечения противопожарной безопасности в части наличия свободного пространства на пути эвакуации из номера, дополнительные места (раскладушки, детские кроватки) разрешается устанавливать только в достаточно просторном для этих целей номерах.

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

а) известить о пожаре всех лиц, находящихся в месте отдыха и проживания, общественном месте;

б) немедленно сообщить об этом администратору или охране по телефону, при этом необходимо назвать свое местонахождение, место возникновения пожара, а также сообщить свою фамилию.

в) проследовать к путям эвакуации и действовать согласно инструкции персонала санатория

Категорически запрещаются любые формы курения (табачные изделия, электронные курительные устройства, кальяны и прочее) внутри номеров (включая санузел и ванную комнату), на балконах номеров, общих балконах, в коридорах и на лестничных площадках, вблизи здания санатория и местах скопления людей.

Для курения выделено специальное курительное помещение на первом этаже спального корпуса.

При нарушении запрета на курение гость может быть привлечен к административной ответственности и к нему могут быть применены меры обеспечительного характера, а также предъявлено требование о досрочном выселении из санатория.

За нарушение запрета на курение вне специально отведенного места в отношении гостя составляется акт о нарушении правил пребывания в санатории. Вне зависимости от степени тяжести совершенного проступка при нарушении запрета на курение (курение в жилой комнате, в общественном месте, на балконе и т.п.) и наступивших последствий (жалоб гостей на курение, «прокуренность» номера, прожженные элементы интерьера, создание угрозы пожара и т.п.) нарушение запрета на курение в санатории является грубым нарушением настоящих Правил, за совершение которого Санаторий вправе принять решение о немедленном выселении гостя из санатория.

В случае курения в номере виновный гость должен компенсировать Санаторию затраты на дополнительную чистку и уборку номера, возмещение упущенной выгоды, вызванной простоем номера на период приведения его в состояние, пригодное для проживания после курения. Размер минимальной компенсации зависит от категории номера и утверждается внутренним распоряжением руководителя Санатория.

Санаторий также вправе требовать с гостя возмещения ущерба за приведение комнаты либо иных помещений в непригодность для проживания и пребывания в результате задымления его табачным дымом (въевшийся запах), прожога предметов интерьера или иной порчи имущества Санатория продуктами горения табачных изделий. Размер ущерб определяется фактическими затратами Санатория на чистку номера от продуктов горения и запаха табачных изделий, химчистку мебели и текстильных предметов интерьера, ремонт и иных расходов, необходимых для приведения помещений санатория в состояние, пригодное для проживания и пребывание.

**Права, обязанности и ответственность**

**Гости имеют право:**

а) получать услуги в объеме, ассортименте и с надлежащим качеством в соответствии с условиями публичной оферты на оказание санаторно-курортных услуг и настоящими Правилами;

б) требовать от Санатория должного исполнения настоящих Правил;

в) получать от Санатория разъяснения в части действия норм настоящих Правил;

**Гости обязаны:**

а) неукоснительно исполнять настоящие Правила и условия публичной оферты Санатория по оказанию санаторно-курортных услуг,

б) следить за сохранностью имущества, находящегося в местах лечения, отдыха и проживания, общественных местах, предотвращать его порчу, кражу, неправомерное использование;

в) бережно относится к окружающей природной среде, обеспечивать правила социального общежития, проявлять взаимоуважение к другим гостям;

г) возмещать ущерб, причиненный имуществу санатория;

д) соблюдать меры личной безопасности, выполнять правила и предписания по технике безопасности;

е) соблюдать пропускной режим и режим безопасности на территории санатория;

ж) проявлять уважительное и вежливое отношение к персоналу санатория;

з) соблюдать чистоту и порядок в местах лечения, отдыха и проживания, общественных местах и на территории санатория;

и) перед тем, как покинуть номер, убедиться, что окна и двери тщательно закрыты, выключены электроприборы и электрический свет, перекрыты водопроводные краны

к) уважать права и законные интересы всех лиц, проживающих и пребывающих в санатории, не допускать их нарушений;

л) соблюдать рекомендованный лечебный режим и график посещения лечебных процедур и врачей.

м) соблюдать правопорядок и общепризнанные правила поведения в общественных местах (не допускается сквернословие, моральное и физическое оскорбление личности, разжигание национальной розни).

н) соблюдать установленный санитарный режим (ношение защитных масок, дезинфекция рук, иные требования обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия) – при установлении такого режима.

Гости несут ответственность за нарушение правопорядка и настоящих Правил в соответствии с действующим законодательством.

Гости, пребывающие в санатории с детьми, обязаны:

а) осуществлять контроль за местонахождением и поведением своих детей в местах лечения, отдыха и проживания, общественных местах и на территории санатория;

б) не оставлять детей без присмотра, не допускать их одиночное нахождение в лифтах, на балконах, на лестничных площадках, на улице;

в) во избежание травматизма самостоятельно провести с детьми инструктаж по технике безопасности, разъяснить установленные в санатории правила поведения, в том числе правила противопожарной безопасности, правила проведения купаний в бассейне, в открытом водоеме, правила поведения на пляже, во время экскурсий, автобусных поездок и т.д.;

г) изучить план эвакуации спального корпуса и разъяснить детям о незамедлительном информировании любого взрослого в случае обнаружения признаков возгорания;

д) самостоятельно провести с детьми инструктаж о соблюдении общих санитарно-гигиенических норм и правил личной гигиены во избежание возникновения простудных и кишечных заболеваний;

е) в случае ухудшения самочувствия ребенка не заниматься самолечением, а обратиться за консультацией и помощью к медицинскому персоналу санатория;

ж) разъяснить ребенку о необходимости бережного отношения к чужому имуществу.

з) разъяснить ребенку о необходимости соблюдения правил поведения в общественных местах (о недопустимости сквернословия, морального и физического оскорбления личности, разжигания национальной розни).

и) разъяснить ребенку о необходимости соблюдения чистоты, бережного отношения к окружающей природе и зеленым насаждениям на территории санатория.

Ответственность за поведение и вред, причиненный несовершеннолетними детьми, несут их законные представители (родители, опекуны, попечители).

Все споры, разногласия и конфликтные ситуации, возникающие между гостями на бытовом уровне, подлежат разрешению самими гостями цивилизованными и законными способами и средствами.

Санаторий вправе осуществить вмешательство в конфликтные ситуации между гостями в случае такой необходимости, при наличии угрозы возникновения нарушения правопорядка, прав и законных интересов других лиц и настоящих Правил.

Лица, виновные в возникновении беспорядков, нарушении прав и законных интересов проживающих, пребывающих и работающих в санатории лиц, нарушении настоящих Правил, подлежат выселению и привлечению к ответственности в соответствии с действующим законодательством и настоящими Правилами.

Гости несут ответственность в соответствии с действующим законодательством за вред, причиненный имуществу санатория и лиц, проживающих, пребывающих и работающих в санатории.

Санаторий не несет ответственности за жизнь и здоровье несовершеннолетних детей, оставленных без присмотра их законными представителями (родителями, опекунами, попечителями).

Санаторий отвечает за утрату, недостачу или повреждение личных вещей гостя, внесенных в Санаторий, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей. При этом внесенной в Санаторий считается вещь, вверенная гостем работникам Санатория либо вещь, помещенная гостем в номере. При пропаже гость должен подтвержить факт внесения пропавших вещей в Санаторий.

Санаторий освобождается от ответственности за несохранность вещей в том случае, если утрата, недостача или повреждение вещей гостя была следствием халатного, небрежного и неосмотрительного отношения к сохранности своих вещей самим гостем (оставление незапертыми входных дверей номеров, оставление ключей от номеров другим лицам или в различных местах вне номера, потеря ключей от номера и т.п.).

Санаторий несет ответственность за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей гостя при условии, если они были приняты санаторием на ответственное хранение либо были помещены гостем в индивидуальный сейф, находящийся в номере. Санаторий освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа при условии, что доступ кого-либо постороннего к сейфу без ведома гостя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления в течение одних суток с момента такого обнаружения заявить об этом администрации Санатория. В противном случае Санаторий освобождается от ответственности за несохранность вещей.

Санаторий и его работники обязуется хранить в тайне информацию о персональных данных гостей, в т.ч. о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе заболевания и иных сведений, полученные при обследовании и лечении.

При обработке персональных данных Санаторий обязан соблюдать требования, установленные законодательством к защите обрабатываемых персональных данных.

Передача сведений, составляющих врачебную тайну, другим лицам, указанным гостем или его законным представителем допускается с согласия гостя или его законного представителя. Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия гостя или его законного представителя допускается в случаях, установленных законодательством РФ об охране здоровья граждан.

Санаторий несет ответственность за разглашение конфиденциальной информации, в т.ч. персональных данных гостей, полученных в результате предоставления санаторно-курортных услуг – в пределах, установленных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.

**Порядок хранения забытых вещей, ответственное хранение ценных вещей**

Все вещи, обнаруженные в номерном фонде или на территории Санатория, подлежат регистрации и учету, за исключением продуктов питания. При обнаружении забытой вещи принимаются меры, чтобы незамедлительно найти владельца и вернуть ему вещи.

Сведения о найденных вещах заносятся в специальный журнал. После регистрации забытые вещи помещаются в пакеты, в который вкладывается лист с информацией о забытых вещах:

• Регистрационный номер;

• Дата и место, где и когда была найдена вещь;

• Наименование вещи;

• Имя человека, нашедшего вещь;

• Примечания

• Подпись руководителя или администратора.

Если известен предполагаемый владелец вещи, с ним связываются для решения вопроса по возврату. Пересылка вещи осуществляется при условии компенсации гостем почтовых и транспортных расходов.

 Забытые вещи хранятся в специальной комнате (ювелирные изделия, документы и деньги хранятся в сейфе).

Срок хранения забытых и найденных вещей:

- ценные вещи (ювелирные изделия, кредитные карты, деньги, документы), часы, телефоны, электрические и электронные изделия, крупные предметы одежды, обувь и иные вещи ориентировочной стоимостью 5000 рублей и выше хранятся 6 месяцев

- мелкие бытовые приборы, зарядные устройства, сувенирная продукция, очки для плавания и иные плавательные средства, солнцезащитные очки, средние предметы одежды, иные вещи ориентировочной стоимостью менее 5000 рублей хранятся 3 месяца

- малоценные вещи (ориентировочной стоимостью до 500 рублей): расчески, бритвенные станки, мелкие предметы одежды и белья, тапочки, резинки для волос, заколки и т.п. – хранятся 7 дней

Продукты питания, напитки не подлежат учету и хранению, их выбрасывают сразу.

Если по истечении сроков хранения владелец оставленного имущества так и не появился, Санаторий вправе распорядиться им по своему усмотрению.

Найденные в номере особо ценные вещи, денежные средства и документы передаются в полицию.

В целях обеспечения сохранности ценных вещей гость может сдать их на ответственное хранение администратору службы ресепшен на следующих условиях:

- наличие свободного места в сейфе для хранения

- ценные вещи соответствуют габаритам сейфа

- срок бесплатного хранения 24 часа, дальнейшее хранение осуществляется за плату

Не принимаются на ответственное хранение:

- продукты питания

- воспламеняющиеся и иные опасные предметы

- жидкости, оружие, деньги

- предметы заведомо известной высокой стоимости (свыше 100 тыс. рублей)

- очень хрупкие вещи

- любые предметы, завернутые в пакет, коробку без наличия возможности проверить фактическое содержимое

- денежные средства суммой свыше 30 тысяч рублей.

Перед сдачей на хранение в сейф денежных средств и драгоценностей они подлежат запечатыванию в конверт в присутствии гостя, на стыке оборотной стороны конверта и клеевого клапана гость и администратор санатория проставляют свои подписи с нанесением оттиска печати Санатория. При получении конверт должен быть вскрыт гостем в присутствии администратора санатория, продемонстрировать его содержимое и расписаться в возврате конверта из хранения.

**Основания для принудительного выселения и применения мер обеспечительного характера**

**121.** Санаторий вправе досрочно в одностороннем порядке выселить гостя в случае систематического нарушения (более одного раза) гостем правил пребывания в санатории, а также в случае допущения грубого нарушения правил пребывания, а именно:

а) агрессивное поведение по отношению к гостям и персоналу Санатория, в том числе угроза применением насилия

б) проявление грубого и неуважительного отношения к гостям и персоналу Санатория, унижение их чести и достоинства, оскорбления

в) учинение драки, погрома, дебоша, применения любых форм насилия к гостям и персоналу Санатория, совершение иных хулиганских действий

г) непристойное поведение, сопровождающееся публичной нецензурной бранью в общественных местах, оскорбительным приставанием к гостям и персоналу Санатория,

д) умышленное уничтожение или повреждение имущества Санатория или других гостей

е) проявление ненависти к гостям и персоналу Санатория по признаку расовой, национальной, религиозной принадлежности

ж) нарушения требования противопожарной безопасности внутри здания санатория и на прилегающей территории,

з) нарушения требований о запрете курения внутри санатория и общественных местах

и) систематические появление (более одного раза) в состоянии опьянения в общественных местах санатория, оскорбляющем человеческое достоинство и общественную нравственность,

к) систематическое (более двух раз) распитие спиртных напитков или потребление запрещенных препаратов в номере

л) систематическое нарушение (более одного раза) режима ночной тишины и иные нарушения общественного порядка и настоящих Правил, причиняющие неудобства пребыванию других гостей санатория

м) проявление потребительского экстремизма (см. пункт 135 настоящих Правил)

При грубом или систематическом нарушении гостем настоящих Правил в отношении него составляется акт о нарушении правил пребывания в санатории. Гость подлежит ознакомлению под роспись с составленным актом. Отказ гостя в подписании акта или ознакомлении с ним фиксируется должностным лицом Санатория.

В случае совершения гостем нарушений любого из правил пребывания в Санатории, администрация Санатория вправе вынести предупреждение о недопустимости противоправного поведения и потребовать от гостя внесения обеспечительного платежа, который будет являться гарантией добросовестного поведения и выполнения гостем в дальнейшем своих обязательств по соблюдению правил пребывания в санатории при оказании ему услуг по санаторно-курортному лечению и оздоровительному отдыху.

Обеспечительный платеж вносится в размере 5000 рублей наличными денежными средствами, его получение Санаторием подтверждается выдачей приходного кассового ордера. Обеспечительный платеж возвращается гостю в полном размере в конце срока пребывания в санатории при условии отсутствия претензий к гостю.

При повторном нарушении гостем правил пребывания в Санатории обеспечительный платеж подлежит удержанию Санаторием в полном размере.

При отказе гостя от внесения обеспечительного платежа Санаторий вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор оказания санаторно-курортных услуг и потребовать от гостя досрочного выезда из санатория. В случае если гость отказывается покинуть санаторий к нему применяются меры по принудительному выселению.

В случае совершения гостем грубого нарушения правил пребывания в Санатории, указанных в подпунктах «а» - «м» пункта 121 настоящих Правил, администрация Санатория вправе сразу принять меры по принудительному досрочному выселению гостя без предъявления требования по внесению обеспечительного платежа.

Выселение гостя в связи с нарушением им правил пребывания в Санатории осуществляется на основании письменного уведомления о расторжении договора на оказание услуг по санаторно-курортному лечению.

Выселение проводится на следующий день после предъявления данного уведомления согласно установленного расчетного часа выезда (до 10:00 МСК). Отказ гостя в принятии под роспись уведомления не препятствует выселению. В случае отказа гостя добровольно покинуть Санаторий выселение осуществляется с привлечением правоохранительных органов.

При досрочном выселении производится перерасчет стоимости путевки пропорционально дней пребывания в Санатории за вычетом удержания стоимости одних суток путевки в счет компенсации упущенной выгоды, простоя номера и понесенных расходов по организации санаторно-курортных услуг.

В случае если выселение связано с нарушением требований по запрету курения в номере при перерасчете стоимости путевки дополнительно производится удержание суммы компенсации расходов санатория за дополнительную уборку и чистку номера от следов и запаха курения.

В случае если выселение связано с умышленным причинением ущерба имуществу Санатория либо причинением морального вреда работнику Санатория возврат денежных средств за неиспользованные дни путевки осуществляется с учетом дополнительного удержания сумм в счет компенсации причиненного ущерба или морального вреда.

В случае грубого нарушения правил пребывания в санатории гость может быть внесен в список нежелательных гостей и признан нежелательной персоной, что лишает в дальнейшем гостя права пользоваться услугами санатория.

Санаторий вправе досрочно в одностороннем порядке расторгнуть с гостем договор на оказание санаторно-курортных услуг в случае выявления у гостя острых вирусных, инфекционных, контагиозных кожных, венерических, грибковых и иных заболеваний, которые могут представлять угрозу здоровья другим лицам, а также заболеваний и состояний, которые создают угрозу жизни самого гостя. В данном случае выселение гостя осуществляется на основании медицинского акта врачебного консилиума.

**Заключительные положения**

Обращения, претензии и жалобы по качеству обслуживания, питания, проживания и лечения принимаются администрацией в течение одного месяца со дня отъезда гостя. Претензии и жалобы направленные позднее указанного срока к рассмотрению санаторием не принимаются.

Текст настоящих Правил подлежит опубликованию официальном сайте санатория, а также размещению на бумажном носителе на соответствующих информационных стендах внутри санатория. Доступ к тесту настоящих Правил осуществляется любыми заинтересованными лицами без взимания платы.

Турагенты, осуществляющие реализацию путевок в санаторий, предприятия и страховые организации, направляющие своих работников и застрахованных лиц на лечение в санаторий, обязаны самостоятельно ознакомить гостей с настоящими Правилами.

Гость несет материальную ответственность за нарушение настоящих Правил, направленную на полное возмещение ущерба Санаторию. Ответственность за поведение детей несут их законные представители или иные сопровождающие их лица.

Санаторий вправе устанавливать отдельные правила поведения гостей в обособленных подразделениях, оказывающих услуги (лечебное отделение, столовая, прокат, бассейн и т.п.).

Расположение санатория в лесном массиве способствует появлению внутри номеров и иных помещений различных насекомых (мошки, жуки, пауки, комары и прочее), для которых лес является естественным ареалом (средой) обитания. Возведение преград в виде москитной сетки на окнах и применение иных предупредительных мер не является гарантией воспрепятствования проникновению данных насекомых в помещения санатория.

Санаторий оставляет за собой право отказать гостю в предоставлении информации относительно загрузки номерного фонда санатория, предоставлении доступа к документам, определяющим служебные функции персонала (инструкции, правила, внутренние стандарты и т.п.), предоставлении информации, которая может содержать коммерческую тайну либо персональные данные иных лиц.

Санаторий оставляет за собой право отказать гостю в предоставлении разъяснений относительно способа и порядка формирования тарифов на оказываемые услуги.

Не подлежат разъяснению гостю особенностей назначенного лечения другим лицам, в том числе проведенной замены процедур по схожей программе лечения, и предоставлению иной информации, содержащей врачебную тайну.