

## Правила пребывания

### 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила пребывания в ООО «Санаторий «Бирюза» разработаны в соответствии с нормами Гражданского кодекса РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853.

1.2. Об отдельных мерах по предупреждению, недопущению распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19) на период эпиднеблагополучия по прибытию в санаторий отдыхающий предъявляет справку или отметку в пакете документов об отсутствии контакта с больными COVID-19 в течении предшествующих 14-ти дней, выданную медицинской организацией не позднее, чем за 3 дня до заезда.

1.3. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах пребывания, означают:

ООО «Санаторий «Бирюза» – имущественный комплекс (здание, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления санаторно-курортных услуг;

Потребитель (далее по тексту «Гость») – гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

Санаторий – коммерческое лечебно-профилактическое учреждение, оказывающее санаторно-курортные услуги (проживание, питание, лечение, пользование пляжем, организация культурно-развлекательных мероприятий);

Цена места в номере – стоимость временного проживания и сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену;

расчетный час – время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя.

1.4. Круглогодичный бальнеологический санаторий «Бирюза» расположен по адресу: Краснодарский край, город Сочи, Лазаревский район, ул. Победы, дом 167 и предназначен для проживания граждан на период оказания им санаторно-курортных услуг.

1.5. Санаторий предоставляет гостям оздоровительные, медицинские, гостиничные, и иные услуги с оформлением договоров о возмездном оказании санаторно-курортных услуг, договоров о возмездном оказании медицинских услуг и т.д., заключаемыми с физическими и юридическими лицами.

1.6. Плата за оказание услуг (проживание, питание, лечение) в санатории осуществляется по свободным (договорным) ценам, которые доводятся до сведения потребителя в виде прейскуранта на определенный период.

1.7. Оплата за оказание услуг осуществляется в рублевом эквиваленте наличными денежными средствами, а также картами платежной системы Visa, MasterCard, МИР, банковскими переводами.

1.8. Территория санатория охраняется, вход осуществляется по пропускам.

## **2. Порядок оформления проживания и оплаты услуг**

2.1. Прием гостей в санаторий осуществляется на основании паспорта РФ, свидетельства о рождении для детей не старше 14 лет.

2.2. Прием иностранных граждан в санаторий осуществляется при наличии следующих документов: заграничный паспорт с действующей визой на территории РФ, миграционная карта. Для граждан государств СНГ, заграничный паспорт и виза не требуются, кроме случаев, предусмотренных законодательством РФ о миграционном учете.

2.3. При размещении в Санатории гость должен иметь на руках: санаторно-курортную путевку либо документы подтверждающие право на получение путевки (обменную путевку; ваучер или доверенность, выданные в соответствии с заключенными договорами; копии платежных поручений об оплате санаторно-курортных услуг с отметкой банка (при безналичном расчете), санаторно-курортную карту, полис ОМС (при наличии); для детей до 14 лет свидетельство о рождении, санаторно-курортную карту, справку о прививках, справку об эпидокружении, полис ОМС (при наличии).

2.4. В санатории установлены час заезда/выезда:

Час заезда - 9.00 часов по московскому времени дня начала срока путевки.

Час выезда - 7.00 часов по московскому времени суток, следующих за днем окончания срока путевки.

В случае задержки выезда гостя: с 7.00 час. до 15.00 час., при наличии свободных мест, взимается оплата в размере 1/3 стоимости суток; при задержке выезда гостя после 15.00 час., при наличии свободных мест, плата взимается за полные сутки согласно прейскуранта проживания.

При досрочном заселении гостя, при наличии свободных мест: при размещении до 24.00 час. предшествующих заселению суток, плата взимается за полные сутки согласно прейскуранта проживания; при размещении с 00.00 час. до 09.00 час. (ранний заезд) взимается плата в размере 1/3 стоимости суток согласно прейскуранта проживания.

При проживании менее суток оплата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

2.5. При предоставлении детям основного места оплата взимается по стоимости основного места согласно прейскуранта

2.6. По просьбе гостя в номере может быть предоставлено дополнительное место - оплата за это место взимается со скидкой, согласно цены, утвержденной прейскурантом.

2.7. Пребывание в номере без предварительной 100% оплаты не допускается, в том числе и при продлении проживания.

2.8. При размещении гостя в Санатории ему оформляется и выдается на руки пропуск, ключ от номера. Пропуск является документом, разрешающим вход на территорию санатория и бесплатной выдачи пляжного инвентаря.

2.9. При обнаружении неисправностей и дефектов оборудования, приборов, недостачи инвентаря и т.д., гостю необходимо обратиться к администратору регистрационной службы в течении одного часа с момента поселения.

2.10. При отъезде из санатория на сутки и более (экскурсии, к родственникам), гостю необходимо сообщить дежурному администратору об отсуствии.

## **3. Услуги санатория и обслуживание гостей**

3.1. В санатории предоставляются услуги, стоимость которых включена в стоимость санаторно-курортной путевки:

- проживание в номере выбранной категории;

- медицинские услуги по назначению врача согласно программы лечения;
- трехразовое питание (завтрак, обед, ужин) по системе «заказное меню» (первые два дня без заказа);
- ежедневная влажная уборка номеров;
- пользование гладильной доской и утюгом;
- оказание первичной неотложной помощи заболевшему;
- вызов скорой помощи заболевшему, других специальных служб;
- услуги круглосуточного медицинского кабинета;
- услуга «будильник»;
- вызов такси;
- предоставление ниток, иголок;
- пользование библиотекой;
- Wi-Fi интернет;
- просмотр TV-каналов;
- пользование пляжем, включая лежаки, зонты, аэрарий;
- прокат спортивного инвентаря;
- анимация для детей и взрослых;
- детская игровая комната, детская площадка;
- культурно-развлекательные мероприятия (музыкальные вечера, просмотр кинофильмов и т. д.);
- неохраняемая автостоянка (при наличии свободных мест).

3.2. Администрация санатория предоставляет гостям по их просьбе дополнительные платные услуги, согласно утвержденным прейскурантам: медицинские услуги, не входящие в стоимость санаторно-курортной путевки с учетом показаний и противопоказаний.

#### **4. Порядок проживания**

4.1. Гость обязан:

- соблюдать Правила пребывания в санатории;
- уважать права других гостей санатория;
- соблюдать морально-этические нормы;
- соблюдать правила противопожарной безопасности;
- бережно относиться к имуществу и оборудованию санатория;
- соблюдать общественный порядок и тишину в ночное время с 23.00 часов до 7.00 часов и в период тихого часа с 15.00 час. до 16.30 час.
- при уходе из номера выключать свет, сплит-систему (кондиционер), телевизор и другие электроприборы, закрывать водопроводные краны.

4.2. Гостям запрещено:

- портить имущество санатория;
- передавать ключ от номера, пропуск другому лицу;
- оставлять посторонних в номере в свое отсутствие;
- переселяться из одного номера в другой без согласования с администрацией;
- препятствовать доселению в номер при освобождении второго места, если Гостем не оформлено одноместное размещение, в противном случае он обязан произвести доплату за проживание второго человека в номере за весь период пребывания в санатории;
- использовать (принадлежащие Гостю): электротехнические и электронагревательные приборы (телевизоры, аудио- и видеомаягнитофоны, электрокипятильники, электрочайники, электрокофеварки, электроплиты и т.п., кроме зарядных устройств аккумуляторов). В целях обеспечения противопожарной безопасности администрация Санатория оставляет за собой

право изъятия указанных приборов на хранение до выезда Гостя из Санатория;

- передвигать самостоятельно мебель в номере или холле;
- выбрасывать из окон мусор, и другие предметы;
- запрещается проносить на территорию и хранить в номере любые виды оружия, взрывчатые, легковоспламеняющиеся, отравляющие, наркотические и токсические вещества;
- содержать в номере животных, птиц, рептилий;
- выносить посуду и фразе из столовой;
- выносить на пляж полотенца (кроме пляжных), покрывала, коврики;
- садиться на мягкую мебель в мокрой одежде;
- ходить по газонам, ломать деревья, выдергивать, выкапывать кустарные и цветочные культуры, пробовать на вкус ягоды, цветы, плоды – растущие на территории парковой зоны санатория;
- разводить на территории санатория огонь;
- во избежание пищевых отравлений вносить на территорию санатория продукты питания и спиртные напитки, приобретенные у частных лиц, не рекомендуется;
- посещать столовую, фитобар, кабинеты медперсонала и кабинеты отпуска медицинских процедур, кабинеты администрации санатория в пижамах, купальниках;
- грубое, неэтичное поведение в отношении других гостей и работников санатория;
- Гостю не разрешается вмешиваться в управление санатория, отдавать какие-то ни было распоряжения обслуживающему персоналу. Все жалобы и предложения подаются в письменной или устной форме администрации санатория.

4.3. Гости, прибывшие на отдых и лечение с детьми, обязаны соблюдать следующие правила:

при нахождении в Санатории осуществлять постоянный надзор за детьми, а также нести ответственность за действия несовершеннолетних в том числе и материальную;

детям до 12 лет запрещается без присмотра родителей посещение развлекательных мероприятий для взрослых после 20.00 ч.;

во время проведения развлекательных программ детям не разрешается находиться в зоне выступления артистов;

детям не разрешается бегать и играть в шумные игры на лестничных площадках, в коридорах и в холле санатория;

во избежание пищевых отравлений питание детей должно осуществляться только продуктами и блюдами из столового санатория;

детям до 10 лет запрещается самостоятельно пользоваться лифтами.

В случае невыполнения правил настоящего пункта и наступления негативных последствий, администрация санатория ответственности не несет.

4.4. Посторонние лица могут находиться в номерах по просьбам проживающих только с ведома Санатория.

4.5. Санаторий не несет ответственность за пропажу денег, ценных бумаг, ювелирных украшений и других ценностей;

4.6. В случае госпитализации гостя в медицинские учреждения оплата стационарного лечения производится за счет средств обязательного или добровольного медицинского страхования .

При отсутствии у гостя полиса обязательного или добровольного медицинского страхования, оплата таких медицинских услуг производится за счет средств самого гостя.

4.7. Санаторий вправе:

сотрудники санатория вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Гостем Правил пребывания;

в случае истечения срока проживания Гостя в санатории и его отсутствия в номере более двух часов без оплаты, самостоятельно освободить номер от вещей Гостя, создав комиссию и сделав опись имущества Гостя;

досрочно выселить Гостя, если последний злоупотребляет алкоголем и нарушает правила общественного порядка при этом денежные средства за неиспользованные дни возврату не подлежат;

потребовать полного материального возмещения, причиненного повреждением, утратой имущества санатория в размере его стоимости;

Санаторий оставляет за собой право ведения оперативной видеосъемки в местах общего пользования (вестибюль, холлы, коридоры) в целях обеспечения безопасности гостей и работников Санатория.

## **5. Порядок отпуска и получения медицинских процедур**

5.1. Медицинские процедуры отпускаются лицам, прибывшим в санаторий по санаторно-курортной путевке/курсовке и при наличии санаторно-курортной карты, выданной поликлиническим медицинским учреждением по месту проживания Гостя;

5.2. Медицинские процедуры без санаторно-курортной карты не назначаются.

5.3. Лица, желающие воспользоваться медицинскими услугами в отсутствие санаторно-курортной карты, выданной поликлиническим медицинским учреждением по месту проживания гостя, могут оформить ее в поликлиническом учреждении ГБУЗ города Сочи «Городская больница № 1», расположенном по адресу: г. Сочи, п. Лазаревское, ул. Победы, дом 138 за собственный счет.

5.4. Детям до четырех лет лечение не предоставляется.

5.5. Комплекс медицинских процедур подбирается индивидуально, определяется лечащим врачом, исходя из диагноза, степени тяжести, стадии и фазы заболевания, указанных в санаторно-курортной карте или выявленных при обследовании в санатории в соответствии с выбранной Гостем программой лечения.

5.6. Санаторий оказывает за дополнительную плату дополнительные платные медицинские услуги, не входящие в стоимость путевки. Все услуги, как входящие в стоимость путевки, так и оказываемые за дополнительную плату предоставляются в соответствии с графиком работы соответствующих подразделений санатория, установленной очередностью и рекомендацией врача.

5.7. Правила приема процедур:

рекомендуемый адаптационный период не менее трех дней;

на принятие лечебных процедур следует приходить без опозданий (за 5-10 минут до назначенного времени),

опоздание на процедуру влечет за собой отказ в ее предоставлении;

принимая процедуру не следует разговаривать, рекомендуется спокойно сидеть или лежать;

при плохом самочувствии до приема процедуры, во время ее приема либо после нее, а также при неприятных ощущениях при приеме процедуры, следует незамедлительно сообщить медицинской сестре и обратиться к лечащему врачу.

После приема процедуры рекомендуется посидеть 5 - 10 минут около кабинета.

## 6. Правила поведения на воде

6.1. Во время пребывания на пляже гости должны подчиняться командам и сигналам матросов-спасателей.

### 6.2. Правила поведения на воде:

- Не плавать в море слишком долго (не более 10-15 минут). Это может привести к ознобу, а также к мышечным судорогам. При судорогах помогает укалывание любым острым предметом (булавка, щепка, острый камень и др.).

- Осторожно плавать на надувных матрасах и надувных игрушках. Ветром или течением их может отнести далеко от берега, захлестнуть водой, из них может выйти воздух, что может привести к потере плавучести.

- После длительного пребывания на солнце входить в воду следует постепенно, чтобы тело привыкло к прохладной воде.

- После еды разрешается купаться не раньше, чем через полтора - два часа.

- Во время купания не делать лишних движений, не держать свои мышцы в постоянном напряжении, не нарушать ритма дыхания, не переутомлять себя.

- Запрещается купаться в море в состоянии алкогольного опьянения. Алкоголь блокирует нормальную деятельность головного мозга.

- Запрещается заплывать за буйки.

- Запрещается подплывать близко к идущим судам, катерам, лодкам, гидроциклам. Вблизи идущего судна возникает течение, которое может затянуть под винт.

- Запрещается подплывать под купающихся, «топить», подавать ложные сигналы помощи. Не допускаются грубые игры на воде.

- Запрещается оставлять возле воды детей. Они могут оступиться, упасть, захлебнуться водой.

### 6.3. Запрещается:

- Категорически запрещается купание в состоянии алкогольного опьянения, в ночное время, а также во время шторма.

- Приносить на пляж спиртные напитки. Посетители в нетрезвом виде на пляж не допускаются.

- Покупка с рук продуктов питания, спиртных напитков, табачных изделий, а также употребление принесенных продуктов питания не рекомендуется.

- Нарушать установленные законодательством требования пожарной безопасности. Приносить на пляж огнестрельное, газовое, пневматическое и холодное оружие, колющие и режущие предметы, а также взрывчатые и легковоспламеняющиеся вещества.

- Курение вне отведенных для этого мест.

- Нарушать санитарно-гигиенические правила и нормы.

- Бросать мусор.

- Нарушать правила поведения на воде.

6.4. Дети должны находиться под наблюдением взрослых. Дети до 12 лет посещают пляж только в сопровождении взрослых.

6.5. Необходимо пить достаточное количество воды. Недостаточное потребление жидкости может привести к обезвоживанию организма.

6.6. Необходимо контролировать время, проведенное на солнце, во избежание теплового удара. Обязательно наличие головного убора.

6.7. Санаторий не несет ответственности за сохранность личных вещей.

6.8. Санаторий оставляет за собой право отказать гостю в предоставлении услуг при нарушении правил пользования пляжем и/или общественного порядка.

### **7. Правила в столовой**

7.1. Для правильного оформления меню-заказа необходимо выбрать из каждого раздела одно блюдо, соответствующее желанию Гостя.

7.2. При отсутствии заказа подается дежурное блюдо. Вновь прибывшим подаются дежурные блюда в течение одного – двух дней.

7.3. Заказанное Гостем по меню блюдо заменять не разрешается.

7.4. Следует учитывать, что некоторые блюда подаются на столы для самостоятельной раздачи (супницы, чайники, фрукты и др.). Они рассчитаны на общее количество питающихся за столом.

7.5. Сухой паек в связи с отъездом на экскурсию выдается по письменному заявлению, поданному не менее чем за сутки до отъезда на экскурсию, при условии снятия с питания гостя на весь день.

7.6. При досрочном выезде из санатория сухой паек не выдается.