

## Правила пребывания в ФГБУ «Санаторий «Заря»

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Конституцией Российской Федерации; Гражданским кодексом Российской Федерации; Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»; Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1; Приказом Минздрава РФ от 05.05.2016 № 279н «Об утверждении Порядка организации санаторно-курортного лечения»; Приказом Минздрава РФ от 9 декабря 1999 г. № 438 «Об организации деятельности дневных стационаров в лечебно-профилактических учреждениях»; Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»; *Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»*; Федеральным законом от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных»; Уставом ФГБУ «Санаторий «Заря» (далее по тексту – «Санаторий»), а также иными положениями действующего законодательства Российской Федерации и регулируют отношения по предоставлению санаторно-курортных и иных дополнительных услуг в Санатории.

Настоящие Правила обязательны к исполнению всеми отдыхающими (далее по тексту – «Пациент») и гостями Санатория. Доведение настоящих Правил до сведения Пациентов производится путем размещения в открытом доступе на стенде службы приема и размещения (ресепшен) и на официальном сайте Санатория: [www.sanzarya.ru](http://www.sanzarya.ru).

Санаторий, руководствуясь настоящими Правилами, предоставляет Пациентам санаторно-курортное, оздоровительное обслуживание, медицинскую помощь и гостиничные услуги, услуги питания в соответствии с разработанными и утвержденными Санаторием программами.

Фирменное наименование, место нахождения и режим работы Санатория размещается на информационной вывеске у главного входа в Санаторий.

### 1. Общие положения

1. Временем (единым расчетным часом), установленным в Санатории для заезда Пациента, является 00<sup>01</sup> часов текущих суток по местному времени (так же применимо московское время).

Временем (расчетным часом), установленным для выезда Пациента, является 23<sup>00</sup> часов по местному времени.

Досрочное прибытие Пациента предварительно согласовывается с договорным отделом и службой размещения (необходимо заранее сообщить день и час заезда). В случае досрочного прибытия в период с 00<sup>00</sup> часов до 15<sup>00</sup> часов плата взимается за полные сутки, после 15<sup>00</sup> часов - производится почасовая оплата согласно категории номера.

В случае опоздания Пациента в «Санаторий» в сроки заезда без предъявления документов, выданных компетентными органами, объясняющих причину опоздания, возврат денежных средств и восстановление пропущенных дней не производится. Восстановление пропущенных дней путёвки по уважительной причине производится при наличии свободных мест (изменение в расписании движения транспорта уважительной причиной не является).

В случае досрочного отъезда Пациента без предъявления документов, подтверждающих уважительную причину (медицинские противопоказания, экстренная госпитализация, тяжелая болезнь, смерть близких родственников, отзыв с места работы по служебной необходимости — для государственных служащих, стихийные бедствия и катастрофы) возврат денежных средств за неиспользованные дни путёвки производится, с удержанием оплаты фактически понесенных «Исполнителем» расходов (в размере не менее стоимости одного койко-дня)

В случае полного или частичного отказа Пациента от ранее забронированных мест с Пациента производится удержание в виде фактически понесенных расходов, установленных в размере стоимости одного койко-дня.

В случае позднего выезда Пациента после расчетного часа (00<sup>00</sup> часов) при наличии свободных мест производится почасовая оплата согласно категории номера.

При досрочном выезде Пациента ранее оплаченного срока, Пациенту на основании письменного заявления производится возврат денежных средств с удержанием оплаты фактически понесенных Санаторием расходов и оказанных дополнительных платных услуг.

При необходимости продления срока проживания Пациент обязан сообщить об этом не позднее расчетного часа выезда, дня в который Пациент должен выехать из Санатория, и Санаторий, при наличии

свободных номеров, продлевает срок проживания.

Продление проживания после расчетного часа производится при наличии свободных номеров при согласовании с договорным отделом и службой приема и размещения, а так же после полной оплаты за категорию номера по тарифу, действующему на данную дату.

Пациент, прибывший в Санаторий на личном автомобиле, должен в службе приема и размещения (ресепшен), произвести оплату за услуги использования стоянки на весь срок пребывания в Санатории по действующему прейскуранту, получить соответствующие квитанции для въезда и парковки автомобиля на территории Санатория. Личный автотранспорт допускается к центральному входу на время выгрузки (погрузки) личных вещей при заезде (отъезде). В случае необходимости, только на посадку и высадку пассажиров.

2. Прием и размещение на отдых, и лечение лиц осуществляется при условии наличия и предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации:

2.1. паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

2.2. паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

2.3. свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

2.4. паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

2.5. временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации; паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

2.6. документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

2.7. разрешения на временное проживание лица без гражданства;

2.8. вида на жительство лица без гражданства.

2. Прием и размещение на отдых, и лечение лиц осуществляется при наличии следующих документов: паспорт (для иностранных граждан необходимо наличие заграничного паспорта с действующей визой на территории РФ, миграционная карта), санаторно-курортная карта, полис медицинского страхования.

Регистрация лиц, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Санаторий осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 года №713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации».

Регистрация (постановка) на учет иностранных граждан и лиц без гражданства и снятие их с учета осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 года № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

3. Санаторий принимает детей с 5 лет. Дети от 5 до 18-ти лет принимаются в Санаторий только в сопровождении взрослых.

Дети от 5 до 18-ти лет при заселении должны иметь: санаторно-курортную карту по форме № 076/у (утверж. Приказом Минздрава России от 15.12.2014 № 834н); справку врача-педиатра или врача-эпидемиолога об отсутствии контакта с больными инфекционными заболеваниями; прививочный сертификат; анализ на энтеробиоз; заключение врача – дерматолога об отсутствии заразных заболеваний кожи; соскоб на энтеробиоз, анализ кала на яйца глистов.

Регистрация в санатории несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств

о рождении этих несовершеннолетних.

Регистрация в санатории несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).

Лица, сопровождающие детей и не являющиеся их законными представителями, обязаны иметь надлежащим образом заверенную Доверенность (Согласие) на сопровождение ребёнка в санаторий и пребывание в нём с правом подписания от имени законного представителя информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства в отношении несовершеннолетнего. Лица, сопровождающие несовершеннолетних лиц, и не являющиеся их родителями (усыновителями, опекунами, попечителями), несут ответственность за их безопасное пребывание в санатории.

Детей в возрасте до 12 лет включительно запрещено оставлять вне детской комнаты без присмотра родителей, либо попечителей, либо опекунов.

*На путевку для ребенка в возрасте от 5 до 12 лет (включительно) предоставляется скидка в размере 30% от стоимости путевки для взрослого в случае, если ребенок размещен в номере с родителями на дополнительном, а не на основном месте.*

4. Инвалиды, с учетом особых потребностей, и другие группы населения с ограниченными возможностями здоровья принимаются на отдых и лечение с сопровождающим лицом.

5. При заселении в Санаторий Пациенту выдается санаторно-курортная книжка, электронный ключ (электронная карта). Электронный ключ (электронная карта) являются собственностью Санатория и подлежат возврату Пациентом по окончании срока пребывания.

Питание в Санатории осуществляется в установленном распорядком время.

Пропущенные Пациентом завтрак, обед, ужин или лечебные процедуры не компенсируются.

При отъезде из Санатория необходимо оплатить имеющуюся задолженность за оказанные платные медицинские услуги и телефонные переговоры, пригласить младшую медсестру для приемки номера и сдать электронный ключ (электронная карта) дежурному администратору.

6. В соответствии с условиями путевки (договора) на оказание санаторно-курортных услуг) Пациенту предоставляются санаторно-курортные услуги, включающие проживание, лечение и питание. Перечень услуг, входящих в стоимость койко-дня, определяется категорией номера и утверждается прейскурантом.

7. Путевка не может быть передана другому лицу или разделена между несколькими лицами. Продление, разделение или иное изменение сроков путевок не допускается.

8. Оплата курортного сбора осуществляется Гостем (плательщиком курортного сбора) при оплате стоимости проживания или при заезде/регистрации в Санаторий, но не позднее момента выезда Гостя из Санатория в соответствии с Законом Ставропольского края от 8 декабря 2017 г. № 130-кз "О некоторых вопросах проведения эксперимента по развитию курортной инфраструктуры в Ставропольском крае".

## 2. Права и ответственность Пациента и Санатория

Пациент имеет право:

- получать услуги в полном объеме, и с надлежащим качеством в соответствии с условиями путевки (договора);

- получать дополнительные услуги на платной основе и в исключительных случаях на бесплатной основе, в соответствии с условиями путевки (договора).

Пациент обязан:

- в случае наличия при себе оружия, боеприпасов и (или) специальных средств, немедленно, по прибытии на отдых, проинформировать об этом дежурного администратора и сдать их ей для дальнейшей передачи на временное ответственное хранение начальнику отдела охраны и режима;

- соблюдать режим и распорядок, установленный Санаторием;

- в течение всего времени нахождения в Санатории иметь при себе санаторно-курортную книжку, электронный ключ (электронную карту) и предъявлять их по первому запросу сотрудникам Санатория, в целях подтверждения своего статуса и прохождения медицинских процедур;

- своевременно и в полном объеме оплатить оказываемые Санаторием услуги;

- сообщать дежурному администратору или горничной обо всех неисправностях, либо укомплектованности номера в течение часа после заселения;

- немедленно информировать дежурного администратора в случае утери Карты Гостя;

- запирает на ночь дверь в номер и на балкон;

- уходя из номера, не оставлять открытыми двери, окна, водопроводные краны, выключать свет и телевизор;

- соблюдать требования, предъявляемые к санитарному состоянию номера и этажа;

- бережно относиться к имуществу Санатория и его лесопарковой зоне;

- сообщать время выезда дежурному администратору не позднее, чем за сутки до отъезда;
- возмещать в установленном порядке причиненный материальный ущерб, нести компенсационные затраты, вызванные собственными неправомерными действиями;
- соблюдать пропускной и внутриобъектовый режим на территории Санатория;
- выполнять указания лечащего врача, предоставлять полную информацию о состоянии своего здоровья;
- соблюдать правила пожарной безопасности;
- возмещать в установленном порядке причиненный материальный ущерб, согласно утвержденному прейскуранту в полном объеме лицом, причинившим вред, включая компенсационные затраты (простой номера во время ремонта, замены мебели в случае затопления или поджога и т.д.) вызванные собственными неправомерными действиями Пациента. При причинении ущерба лицом, не достигшим 18 лет, плата взимается с родителей/законных представителей.

Пациенту запрещено:

- передавать ключ от номера и карту Пациента другому лицу;
- оставлять посторонних в номере в свое отсутствие;
- без разрешения администрации Санатория проводить гостей;
- содержать в номере животных;
- самовольное переселение из одного номера в другой;
- передвижение и разуконплектование мебели в номере;
- нарушать тишину с 23.00 до 07.00 часов по местному времени.
- курить в помещениях и на всей территории Санатория согласно Федеральному закону от 23.02.2013 №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».

Нарушение запрета курения табака влечет административный штраф согласно статье 6.24 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

При установлении работниками Санатория факта нарушения Пациентом запрета курения (непосредственное обнаружение лица в процессе курения в номере, на балконе, на территории санатория, обнаружение в номере пепла или окурков, подтверждение факта третьими лицами), составляется акт о курении Пациентом, который направляется в уполномоченный орган для решения вопроса о привлечении виновного лица к административной ответственности.

Кроме того курение в номере или на балконе влечет за собой дополнительные затраты по восстановлению испорченного (утраченного) имущества Санатория и Пациент обязан возместить материальный ущерб, направленный на устранение последствий курения в номере, уборку и химическую чистку номера. До момента отъезда Пациент обязан возместить материальный ущерб в полном размере на основании акта о нанесенных убытках согласно утвержденного прейскуранта цен на основании выставленного счета. При отказе Пациента возместить ущерб, разногласия решаются в судебном порядке.

Санаторий имеет право:

- в случае отсутствия санаторно-курортной карты отказать в размещении;
- в случае причинения Пациентом материального ущерба требовать возмещения ущерба в полном объеме, в соответствии с действующим законодательством, нормами и правилами, прейскурантом на ущерб;
- в случае, когда действия Пациента повлекли за собой последствия, предусмотренные действующим уголовным и административным законодательством, обращаться в соответствующие органы охраны и правопорядка;
- требовать от Пациента соблюдения Правил пребывания, в случае если Пациент нарушает настоящие Правила, Санаторий имеет право расторгнуть договор и его выселить. В этом случае Санаторий оставляет за собой право не производить возврат денежных средств за неиспользованные дни;
- Санаторий оставляет за собой право посещения номера без согласования с Пациентом при подозрении возникновения угрозы жизни и здоровья Пациента, в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Пациентом настоящих Правил, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

Санаторий обязан:

- строго соблюдать настоящие Правила;
- предоставлять Пациенту услуги в соответствии с условиями путевок (договоров);
- содержать места лечения, отдыха, проживания и общественные места в должном состоянии, укомплектованными по действующим нормам и правилам;
- соблюдать технику безопасности и правила противопожарного режима;
- информировать Пациента по всем вопросам предоставления услуг, в том числе дополнительно оплачиваемых;
- приемку номера осуществлять в процессе выезда Пациента.

### 3. Требования пожарной безопасности

Во избежание возникновения пожаров Пациенту запрещается:

- разводить костры, бросать непогашенные окурки, устраивать зоны для пикников и увеселительных мероприятий на всей территории Санатория;
- использовать в местах отдыха и проживания пиротехнические средства (хлопушки, петарды, осветительные ракеты и пр.);
- хранить взрывчатые, легковоспламеняющиеся и отравляющие вещества и средства;
- пользоваться электронагревательными приборами (кофейниками, утюгами, кипятильниками), не предусмотренными в оборудовании номера;
- оставлять без присмотра включенные в сеть телевизор, кондиционер, лампы освещения и электронагревательные приборы;
- накрывать включенные торшеры, бра, настольные лампы предметами из горючих материалов;
- приносить и хранить в номере пожароопасные вещества и материалы.

*Для устранения неисправностей электроприборов Пациент должен вызвать специалиста через администратора Санатория.*

При обнаружении пожара или признаков горения (дым, запах гари) Пациенту необходимо:

- незамедлительно сообщить об этом в пожарную охрану города по телефону 01 и дежурному администратору Санатория;
- известить о пожаре всех лиц, которым угрожает опасность, находящихся в месте отдыха и проживания, общественном месте;
- если возгорание произошло в номере (палате) принять меры к тушению загорания имеющимися средствами. Если ликвидировать очаг горения своими силами не представляется возможным, выйти из номера и закрыть дверь;
- покинуть опасную зону и действовать по указанию администрации или пожарной охраны;
- в случае возникновения пожара в месте проживания и общественных местах по вине Пациентов, последние несут полную материальную ответственность за его последствия.

#### 4. Условия и последствия отказа в предоставлении услуг

В случае, если Пациент неоднократно нарушает правила общественного порядка, курит в помещениях и на территории санатория, наносит материальный ущерб Санаторию, или в период пребывания некорректно и грубо себя ведет (находится в состоянии сильного алкогольного опьянения, под воздействием наркотических (психотропных) веществ) своим поведением оскорбляет окружающих и персонал), Санаторий имеет право выселить Пациента. В этом случае возврат денежных средств за неиспользованные дни не производится.

Санаторий вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор на оказание услуг, осуществить выселение Пациента в случаях нарушения Пациентом порядка пребывания, установленного настоящими Правилами без компенсации стоимости неиспользованных дней проживания, в том числе, но не ограничиваясь, в случаях:

- несвоевременной оплаты услуг;
- причинения материального ущерба Санаторию;
- нарушения правил безопасности (пожарной безопасности и т.п.) установленных настоящими Правилами и законодательством РФ;
- по основаниям, установленным в ст. 33 ФЗ от 30.03.1999 № 52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии человека»;
- в случае нарушения медицинских предписаний.

Санаторий не несет ответственности за здоровье Пациента в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Санатория, а также в случаях причинения вреда здоровью Пациенту по вине третьих лиц или самого Пациента.

Санаторий не несет ответственности за вред, причиненный Санаторием в результате оказания услуг, в том числе за жизнь и здоровье Пациента и иных лиц, которым непосредственно будут оказываться услуги, в связи с невыполнением Пациентом обязанности информировать Санаторий о проблемах со здоровьем.

Санаторий не несет ответственности перед Пациентом в случае невыполнения им рекомендаций медперсонала, а также сообщения им не соответствующих действительности сведений о состоянии его здоровья.

За сохранность ценных вещей и денег Пациента администрация Санатория ответственности не несет.

Начальник  
правового отдела

А.Е.Черкасова