

**«ЙӘШЕЛ САУКАЛЫК» ШИФАХАНААҢЫ»
ЯУАПЛЫЛЫҒЫ СИКЛӘНГӘН
ЙӘМҒИӘТЕ**

(«Йәшел саукалык» шифаханаһы» ЯСЙ)

Менделеев урамы, 136, 5-се, Өфө калаһы,
Башкортостан Республикаһы, 450022
Телефон/факс: (347) 228-64-77
E-mail: green-kurort@green-kurort.ru
www.green-kurort.ru



**ОБЩЕСТВО
С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«САНАТОРИЙ «ЗЕЛЕНАЯ РОЩА»**

(ООО «Санаторий «Зеленая роща»)

ул. Менделеева, д.136, корп. 5, г. Уфа
Республика Башкортостан, 450022
Телефон/факс: (347) 228-64-77
E-mail: green-kurort@green-kurort.ru
www.green-kurort.ru

ОКПО 04818111 ОГРН 1160280136917 ИНН/КПП 0274922769/027401001
Горячая линия 8 (800) 200-21-90
Служба приема и размещения гостей тел. (347) 225-25-30

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА (ПРОЖИВАНИЯ) В ООО «Санаторий «Зеленая роща»

**г. Уфа
2018 г.**

**Правила
проживания в ООО «Санаторий «Зеленая роща»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка (проживания) в ООО «Санаторий «Зеленая роща» разработаны согласно требованиям:

- Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Постановления Правительства Российской Федерации от 09 октября 2015г. №1085, «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ»;
- Порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями, утвержденного Приказом Минкультуры России от 11.07.2014г. №1215;
- ГОСТа Р 51185-2008 (утв. Приказом Ростехрегулирования от 18.12.2008г. № 518- ст) Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования;
- ГОСТа Р 53423-2009 (ИСО18513:2003) «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения (Приказ Ростехрегулирования от 03 ноября 2009 г. № 496-ст).

1.2. ООО «Санаторий «Зеленая роща» (далее по тексту – Санаторий), руководствуясь настоящими Правилами, предоставляет отдыхающим (далее по тексту – Гость) санаторно-курортные и гостиничные услуги; оздоровительные и медицинские услуги в соответствии с разработанными и утвержденными Санаторием программами.

1.3. Настоящие Правила распространяются на физических лиц, юридических лиц и приравненных к ним хозяйствующих субъектов, и посетителей (лиц, не проживающих в Санатории, но на законном основании (по приглашению, направлению и т.д.) находящихся на территории Санатория).

1.4. Все Гости в Санатории размещаются на его территории в соответствии с условиями подписанного сторонами договора.

1.5. Оформление гостей и оплата за проживание производится в Службе приема и размещения круглосуточно.

1.6. Оплата производится только в российских рублях наличным или безналичным перечислением.

1.7. Для заселения в Санаторий необходимо пройти регистрацию в Службе приема и размещения Гостей. Обязательным условием для регистрации является наличие документа, удостоверяющего личность или иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность гостя в соответствии с законодательством Российской Федерации на каждого владельца путевки.

1.8. При размещении в Санатории по санаторно-курортным путевкам Гость помимо документа, удостоверяющего личность, должен иметь на руках:

- санаторно-курортную карту давностью не более 2-х месяцев;

Правила проживания в ООО «Санаторий «Зеленая роща»

- документы, подтверждающие право на получение путевки (обменную путевку, ваучер или доверенность);
- полис ОМС (или ДМС);
- оригиналы платежных поручений с отметкой банка при безналичном расчете;
- для детей до 14 лет – свидетельство о рождении, санаторно-курортную карту, сертификат о прививках, справку об эпидемиологическом окружении, полис ОМС (или ДМС), анализ на энтеробиоз, заключение врача-дерматолога об отсутствии кожных заболеваний, справку врача-педиатра (или эпидемиолога) об отсутствии контактов с инфицированными больными по месту жительства, в детском саду или школе.

1.9 Дети до 14 лет могут быть заселены только вместе с родителями или с сопровождающим лицом. Регистрация несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность, находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников/сопровождающего лица (лиц), а также документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних. Документом, удостоверяющим полномочия сопровождающего лица несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, является нотариально удостоверенное согласие родителей на сопровождение ребенка по территории РФ.

1.10. Администрация Санатория имеет право отказать в заселении в случае если:

- отсутствует документ, документ недействителен, просрочен;
- отсутствует оплата за номер в установленном порядке;
- Гость отказывается соблюдать данные Правила внутреннего распорядка (проживания);
- Гость внесён в список нежелательных гостей.

1.11. Санаторий оставляет за собой право не предоставлять услуги проживания лицам, находящимся, предположительно, в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

1.12. В спорных случаях вопросы решает администрация Санатория. При согласии Гостя, заселение производится после внесения оплаты, как минимум за сутки проживания.

1.13. На отдых и лечение принимаются инвалиды и нуждающиеся в постороннем уходе только с сопровождающими лицами, поскольку в санатории не выделено персонала (сиделок) для ухода.

1.14. Постановка (регистрация) на учет иностранных граждан осуществляется в территориальных подразделениях УФМС России по Республике Башкортостан Службой приема и размещения гостей. Оформление проживания иностранных граждан производится при предъявлении следующих

**Правила
проживания в ООО «Санаторий «Зеленая роща»**

документов: иностранный паспорт для стран с визовым режимом, в том числе и виза; миграционная карта.

1.15. Право на внеочередное обслуживание в Санатории имеют:

- участники Великой Отечественной войны;
- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы;
- инвалиды 1-й, 2-й и 3-й групп и лица, сопровождающие их;
- работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, фельдъегерской связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
- другие категории граждан, в соответствии с действующим законодательством РФ.

1.12. Санаторно-курортная путевка действительна только для указанных в ней лиц и не может быть передана другим лицам. Разделение путевки на два и более лиц не производится.

1.13. Заселение и выезд Гостей производится строго по датам, указанным в путевке. Дни опозданий и досрочного отъезда не компенсируются, деньги за неиспользованные дни не возвращаются; сухие пайки не выдаются.

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

1.15. Продление срока путевки возможно только при наличии свободных мест. Оплата производится по ценам/тарифам санатория на момент продления срока проживания. В случае изменения сроков пребывания Гостя, Санаторий оставляет за собой право изменения категории номера.

1.16. Карта гостя выдается при оформлении в Службе приема и размещения Гостей и является документом при заселении и для входа/выхода в санаторий.

1.17. В стоимость проживания по типу «гостиница» питание (завтрак, обед, ужин) не включено.

1.18. Оказание услуг по питанию осуществляется при гарантированном бронировании.

1.19. Прибывшие к Гостю посетители могут находиться в номере с 8:00 до 23:00 часов местного времени. Гости, остающиеся в номере после 23:00 часов, должны зарегистрироваться в службе приема и размещения и оплатить проживание с предоставлением отдельного номера. Гость несет полную материальную ответственность за приглашенное лицо, возмещает в полном объеме причиненный посетителем ущерб Санаторию и третьим лицам.

**Правила
проживания в ООО «Санаторий «Зеленая роща»**

2. ЗАЕЗД И ВЫЕЗД

2.1. При предоставлении санаторно-курортных и гостиничных услуг в Санатории действует расчетный час: время заезда - 14:00 часов по местному времени, выезд из санатория – 12:00 часов по местному времени.

2.1.1. Оплата за проживание осуществляется посуточно в соответствии с единым расчетным часом с 12:00 часов текущих суток по местному времени.

2.1.2. При проживании менее суток (24 часов) оплата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

2.1.3. При проживании с 0:00 до 23:59 одних календарных суток плата взимается за сутки. При этом оплата взимается по тарифу, действующему на момент заезда Гостя.

2.1.4. При заезде с 00:00 до 12:00 часов местного времени взимается плата в размере 50% от стоимости суток проживания в номере по действующему на время заезда тарифу.

2.1.5. В случае выезда Гостя после 12:00 оплата за проживание взимается в следующем порядке:

- выезд с 12:00 до 23:59 местного времени – оплата за половину суток (50%) стоимости номера соответствующей категории по последнему применимому тарифу (округление цифр при расчете производится по правилам математического округления до рубля);

- выезд после 0:00 местного времени - оплата за полные сутки.

2.2. При заселении администратор должен проводить Гостя в номер, исключить возможные поломки и недостатки в номере.

2.3. При выезде, освобождении номера, Гость сдает номер администратору. Выписывается на стойке рецепции, получает на руки отрывной талон (за исключением путевок ФСС).

2.4. При досрочном отъезде Гостя из Санатория по неуважительным причинам денежные средства за неиспользованные дни не возвращаются.

2.5. При досрочном выезде Гостя из Санатория по уважительным причинам (болезнь/смерть близкого родственника, наличие противопоказаний для дальнейшего лечения и пр.), Санаторий обязуется вернуть Гостю неиспользованные денежные средства в полном объеме, при условии если основания для убытия подтверждены письменно (телеграмма, письмо, медицинское заключение и пр.), такие доказательства допустимы и не вызывают сомнений в своей подлинности.

2.6. В случае не предоставления документов, указанных в п. 2.5., в письменном виде или, если такие доказательства недопустимы и/или вызывают сомнения в подлинности, применяются условия п. 2.4. настоящих Правил.

2.7. Не является и не признается уважительной причиной требование Гостя о возврате денежных средств в полном объеме при досрочном отъезде вследствие выявленных противопоказаний к санаторно-курортному лечению,

Правила проживания в ООО «Санаторий «Зеленая роща»

если Гость прибыл без санаторно-курортной карты, и противопоказания были обнаружены в ходе первичного обследования в санатории. В этом случае санаторий обязуется произвести возврат денежных средств за вычетом фактически понесенных расходов.

2.8. В случае наступления объективных обстоятельств, при которых назначенное Гостю лечение становится противопоказанным (по заключению лечащего врача санатория), санаторий обязуется произвести возврат денежных средств, оплаченных за медицинские услуги, в полном объеме. В другом случае применяются условия п.2.4. настоящих Правил.

2.9. При досрочном отъезде Гостя, пребывание которого оплачено юридическими лицами, туристическими агентствами или посредниками, размеры возмещения денежных средств оговариваются в рамках заключенных между Гостем и юридическим лицом, агентством, посредниками договора.

3. ПЛАТА ЗА ПРОЖИВАНИЕ

3.1. Плата за проживание в санатории взимается согласно прейскуранту, посуточно, в соответствии с установленной системой расчетного часа. Лицам, прибывшим ранее указанного срока, при наличии возможности (свободных номеров), могут быть предоставлены гостиничные услуги.

3.2. По согласованию с администрацией, Гость может занимать номер любой вместимости с полной оплатой мест в номере.

3.3. По просьбе Гостя может предоставляться дополнительное место с оплатой его в соответствии с прейскурантом.

4. ОБСЛУЖИВАНИЕ ГОСТЕЙ

4.1. Администрация санатория предоставляет Гостю, по просьбе дополнительные платные услуги, согласно утвержденному прейскуранту:

- комплекс медицинских услуг;
- бассейн, тренажерный зал;
- бильярд, теннис;
- прокат лыж, тюбинга, коньков, велосипедов;
- круглосуточная автостоянка;
- предоставление конференц-залов в Центре Досуга и сервиса;
- предоставление банкетных залов,
- кафе, магазины;
- обслуживание в номере;
- караоке, экскурсии, аптека,
- почтовые и телеграфные услуги и т.д.;

4.2. Гостям Санатория предоставляются следующие бесплатные услуги:

- предоставление номера для проживания;

Правила проживания в ООО «Санаторий «Зеленая роща»

- уборка номеров;
- вызов «скорой помощи»;
- оказание первой медицинской помощи;
- вызов такси;
- утренняя побудка (по просьбе);
- Wi-Fi;
- вручение корреспонденции гостям;
- глажение, предоставление утюга, гладильной доски;
- банкомат «Сбербанк»;
- предоставление туристской информации

4.3. Смена постельного белья и махровых принадлежностей производится в соответствии с порядком, установленным в санатории для каждой категории номера. Гостем может быть запрошен любой иной порядок обслуживания его номера путем запроса в Службе приема и размещения гостей.

4.4. Санаторий обеспечивает Гостей справочной информацией о режиме работы столовой, медицинских кабинетов и т.п. Режим работы указан при входе в соответствующие помещения, а также на стойке Службы приема и размещения гостей.

4.5. Санаторий, в случае обнаружения забытых вещей, принимает меры по возврату их владельцу. Санаторий ставит в известность Гостя о забытых им вещах по предоставленным им контактными данным.

Санаторий может при наличии отдельного распоряжения Гостя и при условии предварительной оплаты расходов на доставку, произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному Гостем.

4.6. Для удобства Гостей Санаторий имеет внутренние или внешние информационные указатели.

4.8. Книга отзывов и предложений находится на стойке рецепции.

5. ПОРЯДОК ОТПУСКА И ПОЛУЧЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ПРОЦЕДУР

5.1. Медицинские процедуры отпускаются лицам, захватившим в санаторий при наличии санаторно-курортной карты. При отсутствии санаторно-курортной карты лицо, желающее воспользоваться медицинскими услугами, направляется на прием к врачу, который назначает необходимые диагностические процедуры. Консультация врача, а также назначенные процедуры, не входящие в стоимость путевки, оплачиваются в кассу санатория.

5.2. Комплекс медицинских процедур подбирается индивидуально, определяется врачом, исходя из диагноза, степени тяжести, стадии и фазы заболеваний, указанных в санаторно-курортной карте или выявленных при обследовании в санатории в соответствии с медико-экономическими стандартами лечения. Стоимость стандартного набора процедур включена в

Правила проживания в ООО «Санаторий «Зеленая роща»

стоимость путевки. При наличии противопоказаний врач санатория имеет право отменить медицинские процедуры. Дополнительно назначенные процедуры по инициативе Гостя (увеличение количества процедур или изменение вида лечения) рассчитываются отдельно и оплачиваются дополнительно.

5.3. Все медицинские услуги предоставляются в соответствии с графиком работы медицинских кабинетов.

5.4. Правила приёма процедур:

- рекомендуется для принятия лечебных процедур приходить без опозданий (за 5-10 минут до назначенного времени);
- интервал между процедурами не менее 30 минут;
- принимая процедуру, рекомендуется спокойно сидеть или лежать;
- при неприятных ощущениях, плохом самочувствии во время приема процедуры незамедлительно сообщить медсестре и показаться врачу;
- в день можно принимать 3-4 совместимых процедуры либо три процедуры одного вида;
- во время процедуры рекомендуется не отвлекаться на разговоры по телефону, телефон должен находиться в режиме «без звука»;
- личные вещи (сумки и ценности) необходимо оставлять в номере.

6. ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ В САНАТОРИИ

6.1. Проживающие в Санатории обязаны бережно относиться к имуществу и оборудованию санатория, соблюдать чистоту и порядок. В случае повреждения или утраты имущества Санатория Гость возмещает стоимость нанесенного ущерба по действующим на момент проживания ценам.

6.2. Проживающим в Санатории запрещается:

- 6.2.1. пользоваться электронагревательными приборами;
- 6.2.2. передавать посторонним лицам ключ от номера;
- 6.2.3. хранить в номере громоздкие вещи, оружие, легковоспламеняющиеся вещества и материалы;
- 6.2.4. распивать спиртные напитки, находиться в состоянии алкогольного и наркотического опьянения;
- 6.2.5. ввозить на территорию и/или держать в номере животных и птиц;
- 6.2.6. включать телевизор со слышимостью вне пределов комнаты;
- 6.2.7. выбрасывать мусор в окна;
- 6.2.8. оставлять гостей на ночь без согласования и оплаты их проживания;
- 6.2.9. курить на всей территории санатория, в т.ч. в номерах;
- 6.2.10. передвигать мебель в пределах номера;
- 6.2.11. самовольно переселяться из одной комнаты в другую;
- 6.2.12. выносить еду, напитки и посуду из столовой;
- 6.2.13. расклеивать по стенам картины, плакаты, фотографии, памятки и др.;

| |
|---|
| Правила проживания в ООО «Санаторий «Зеленая роща» |
|---|

6.2.14. выносить полотенца, халаты и другой мягкий инвентарь из корпусов;

6.2.15. в целях соблюдения взаимных интересов, запрещается нарушать тишину с 23 часов до 7 часов;

6.2.16. собирать на территории Санатория лекарственные растения, травы, ягоды, грибы, вносить их в номера, заламывать отростки комнатных и уличных растений (цветов), ходить по газонам, разжигать костры.

6.3. Проживающие в Санатории обязаны:

6.3.1. соблюдать настоящие Правила внутреннего распорядка;

6.3.2. подчиняться законным требованиям, предъявляемым сотрудниками санатория;

6.3.3. соблюдать требования, предъявляемые к санитарному состоянию комнаты и этажа;

6.3.4. бережно относиться к имуществу санатория;

6.3.5. уважать человеческое достоинство, личную и имущественную неприкосновенность работников санатория и проживающих;

6.3.6. возмещать причиненный материальный ущерб;

6.3.7. строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;

6.3.8. при уходе из номера закрыть водоразборные краны и окна, выключить свет, телевизор, закрыть номер;

6.3.9. запирать на ночь дверь в номер и на балкон;

6.3.10. немедленно информировать администрацию Санатория в случае утраты ключа от номера;

6.3.11. при выезде из санатория произвести полный расчет за предоставленные им услуги, а также сдать горничной или администратору занимаемый номер.

6.4. К гражданам, проживающим в санатории, при нарушении настоящих Правил применяются санкции, предусмотренные разделом 7 настоящих Правил.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЛИЦ, ПРОЖИВАЮЩИХ В САНАТОРИИ

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

- устное замечание ответственного лица администрации,
- письменное уведомление учреждения, выдавшего путевку, о нарушении настоящих правил;
- письменное предупреждение о возможном выселении;
- выселение;
- выселение с сообщением по месту выдачи путевки;

**Правила
проживания в ООО «Санаторий «Зеленая роща»**

- сообщение по месту выдачи путевки о невозмещенном материальном ущербе;

- обращение в органы внутренних дел.

7.2. 7. В случае нарушения данных Правил, администрация Санатория оставляет за собой право выселить Гостя без каких-то либо компенсаций.

8. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

8.1. В стоимость санаторно-курортного продукта стоимость проезда не включена.

8.2. В случае наличия свободного места в секции блочного номера администрация Санатория вправе произвести доселение к нему другого отдыхающего. В случае отказа Гостя от доселения к нему, он обязуется произвести доплату за проживание второго человека в секции блочного номера, за весь период пребывания в Санатории.

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

Гости, прибывшие на отдых и лечение с детьми, должны соблюдать следующие правила:

- детям до 14 лет запрещается посещение развлекательных мероприятий после 21 часа без сопровождения взрослых;

- с 09-00 до 17-00 в будние дни для детей работает Детская игровая комната, оборудованная играми и развлечениями. Детскую игровую комнату могут посещать дети только в сопровождении взрослых;

- во время приема питания (завтрак, обед, ужин) родители обязаны следить за поведением детей, не допускать самостоятельного перемещения детей около раздаточных столов;

- посещение бассейна детьми разрешается только в присутствии и под присмотром родителей;

- запрещается самостоятельное пользование лифтом детей до 12 лет;

В случае невыполнения настоящих правил и наступления негативных последствий в отношении детей, администрация Санатория ответственности за их здоровье не несет.

8.4. Въезд машин на территорию санатория осуществляется согласно документированной процедуры «О пропускном и внутриобъектовом режиме».

8.5. Запрещается оставлять транспортные средства на заездах и выездах, внутренних поездках.

**Правила
проживания в ООО «Санаторий «Зеленая роща»**

8.6. Санаторий не несет ответственности за обеспечение безопасности Гостя, находящегося за пределами территории санатория, а также при нахождении его в технических (хозяйственных) зонах (помещениях, территориях/сооружениях и других объектах, выполняющих функции вспомогательных помещений).

8.7. Санаторий не несет ответственности за противоправные действия Гостя, совершенные во время отдыха и лечения.

8.8. Администрация Санатория не несет ответственности за сохранность вещей Гостя, при передаче ключа от номера другим лицам, при нахождении в номере приглашенных, а также при утере ключа, за оставленные денежные средства в любом выражении, ценные бумаги, предметы, драгоценности и личные вещи в номере и за пределами номера.

8.9. Администрация Санатория имеет право посещать номер без согласования с Гостем, кроме уборки номера, в случаях пожара, задымления, затоплений, иных чрезвычайных ситуаций. А также в случаях нарушения Гостем настоящих Правил.

8.10. При отсутствии Гостя по месту проживания более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления расчетного часа), администрация Санатория вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере и передать его в полицию.

8.11. В случае госпитализации Гостя в лечебные учреждения города, оплата за нахождение в стационаре городских лечебных учреждений производится при наличии полиса у Гостя за счет средств ОМС, ДМС, при отсутствии полиса – за счет Гостя.

8.12. В целях безопасности Гостей окна в номерах настроены на работу в номерах в двух режимах: «закрывать» и «форточка».

8.13. Махровые изделия в номерах Санатория является собственностью Санатория.

8.14. На территории общественных зон Санатория и прилегающей территории ведется видеонаблюдение.

8.15. При обнаружении подозрительных предметов в местах общественного пользования необходимо сообщать Службе внутреннего контроля.

8.16. Администрация Санатория не несет ответственности при форс-мажорных обстоятельствах работы городских служб (аварийное отключение электрической энергии, отопления, водоснабжения).

8.17. Все претензии по качеству услуг должны быть заявлены в ходе оказания услуги либо непосредственно после их оказания

8.18. В случае выявления разночтений между настоящими Правилами и договором купли-продажи санаторного продукта, применяются условия договора.

**Правила
проживания в ООО «Санаторий «Зеленая роща»**

8.19. Несоблюдение Гостем настоящих Правил, а также законодательства Российской Федерации дает санаторию право расторгнуть обязательства по предоставлению услуг.

8.20. Ответственность за соблюдением настоящих Правил возложена на руководителя Службы приема и размещенияGuests.

8.21. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется руководством предприятия.

**По всем вопросам обращаться в Службу приема и размещения гостей по
телефонам 231 и 236 (круглосуточно)**

Желаем Вам приятного пребывания в нашем санатории!