

**Акционерное общество «Санаторий «Зеленая роща»  
Республики Башкортостан**

**Положение**

**О предоставлении санаторно-курортных  
и оздоровительных услуг**

**П -СПиР- 12-01-2025**

**2025**

## **Предисловие**

1 РАЗРАБОТАНО Службой Приема и размещения

2 УТВЕРЖДЕНО И ВВЕДЕНО В ДЕЙСТВИЕ Приказом от «05» августа 2025 за № 123-П

3 Положение разработано на основе требований Закона РФ «О защите прав потребителей», Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 №1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

4 ВВЕДЕНО взамен Правил проживания в гостинице и пользования услугами в ООО «Санаторий «Зеленая роща» Приказ № 89-П от 01.04.2021

Настоящее Положение не может быть полностью или частично воспроизведено, тиражировано и распространено в качестве официального документа без разрешения руководства АО «Санаторий «Зеленая роща».

## Содержание

1	Область применения	4
2	Нормативные ссылки	4
3	Термины, определения и сокращения	4
4	Общие положения	4
5	Порядок приема и размещения гостей	7
6	Порядок проживания в санатории	9
7	Обслуживание отдыхающих	10
8	Порядок оказания медицинских услуг	11
9	Ответственность	12
	Приложение А Единый перечень документов для заезда в санаторий	14
	Приложение Б Акт по забытым вещам отдыхающих	15
	Приложение В Правила противопожарной безопасности	17

Дорогие Гости!

АО «Санаторий «Зеленая роща» — это современный Санаторий для уединенного отдыха в самом центре столицы Башкортостана.

Гости предпочитают «Санаторий «Зеленая роща» за индивидуальный подход и высокое качество услуг.

Мы создали максимально безопасные условия для Вас и постарались учесть все детали, чтобы Вам было комфортно отдыхать всей семьей.

Коллектив Санатория любит и гордиться своей работой, думает о том, чтобы Ваше пребывание здесь было максимально приятным. Мы будем рады видеть Вас среди наших постоянных клиентов.

С пожеланиями лучшего отдыха,

Генеральный директор АО «Санаторий «Зеленая роща»

Максим Мигаль

## 1. Область применения

1.1 Настоящее Положение устанавливает порядок пребывания гостей на территории АО «Санаторий «Зеленая роща» (далее Санаторий), регулирует отношения по предоставлению услуг проживания, питания и лечения потребителям.

1.2 Требования настоящего Положения распространяются на всех сотрудников АО «Санаторий «Зеленая роща» и обязательны для исполнения Гостями на территории Санатория.

1.3 Обращения, претензии и жалобы по качеству обслуживания, проживания принимаются Администрацией Санатория в течение одного месяца со дня отъезда Отдыхающего. Претензии и жалобы, направленные позднее указанного срока, к рассмотрению Санаторием не принимаются. Срок рассмотрения обращений, претензий, жалоб, предложений не более 30 дней с момента их поступления.

1.4 Положение подлежит размещению на бумажном носителе на соответствующих информационных стендах в местах для общего пользования, а также на официальном сайте Санатория.

1.5 Гости являются субъектом персональных данных согласно ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152 ФЗ и подлежат регистрационному учету.

1.6 В здании Санатория (коридоры, холлы, помещения столовых, буфетов) и на прилегающей территории ведется видеонаблюдение. В зоне приема и размещения гостей ведется видеонаблюдение с аудиозаписью.

1.7 Лица, которым по характеру заболевания пребывание в санатории противопоказано, на лечение не принимаются.

1.8 АО «Санаторий «Зеленая роща» расположен по адресу: Республика Башкортостан: г. Уфа, ул. Менделеева 136, корп. 5. Санаторий работает круглосуточно, прием и размещение отдыхающих- круглосуточно. Контактный телефон +7 (347)225-25-30.

## 2. Нормативные ссылки

- Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей"
- Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг;
- Приказ Министерства здравоохранения РФ от 05.05.2016 №279Н «Об утверждении Порядка организации санаторно-курортного лечения».

## 3. Термины, определения и сокращения

### 3.1 Термины, определения

В настоящем положении применены следующие термины с соответствующими определениями:

**Санаторий** - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для осуществления установленной деятельности Санаторием, в том числе оказания услуг проживания;

**Администрация** – уполномоченные лица Санатория, осуществляющие свои функциональные обязанности;

**Отдыхающие/гости/ пациенты** – физические лица, пребывающие в Санаторий по санаторно-курортным и оздоровительным путевкам, лица, пользующиеся услугами Санатория без оформления санаторно-курортных путевок, а также лица, находящиеся на территории Санатория в качестве гостей;

**Места для отдыха и проживания** – помещения для отдыха (номера), предоставляемые в соответствии с путевкой или договором об оказании услуг на определенный срок и имеющие определенную классификацию по комфортности размещения;

**Территория Санатория** – земельные участки, находящиеся в законном владении Санатория, на которых расположены места для лечения, отдыха и проживания, общественные места и техническая инфраструктура;

**Спальный корпус** – здание, расположенное на территории Санатория и предназначенное для оказания услуг проживания Отдыхающим;

**Номерной фонд** - совокупность всех гостиничных номеров Санатория, а также иных мест размещения;

**Заказчик** – физическое или юридическое лицо, осуществившее бронирование проживания и его оплату в интересах Отдыхающего (гостя);

**Расчетный час** - время, установленное Санаторием для заезда и выезда Отдыхающих.

### **3.2 Сокращения**

**ПЭО**- планово – экономический отдел;

**СПиР**- служба приема и размещения;

**Санаторий** - АО «Санаторий «Зеленая роща»;

**СКК**- Санаторно- курортная карта.

## **4. Общие положения**

4.1 Санаторий предназначен для проживания гостей на период оказания им санаторно-курортных и гостиничных услуг. Гости размещаются в Санатории на условиях, предусмотренных заключенными с ними договорами и (или) приобретенными путевками/курсовками.

4.2 Единый перечень документов для заезда гостей установлен в Приложение А к настоящему Положению.

4.3 В случае, если Отдыхающий подпадает под категорию лиц, которым Санаторий предоставляет льготы, скидки, акции при бронировании, необходимо предоставить документ, подтверждающий право на предоставление льгот, скидок, акций.

4.4 В случае с неблагоприятной эпидемиологической обстановкой и сохранением риска заражения инфекционным заболеванием, в целях предупреждения их распространения на территории Санатория у Отдыхающих, помимо обязательного пакета документов могут быть запрошены дополнительные документы при заселении, перечень которых установлен нормативными актами, приказами и распоряжениями руководства Санатория.

4.5 Отдыхающие принимаются в Санаторий при условии возможности самостоятельного обслуживания. Малоподвижные пациенты, а также пациенты, у которых отсутствует возможность самостоятельного обслуживания, в том числе в силу пожилого возраста, принимаются в Санаторий только с сопровождающим лицом. Сопровождающее лицо размещается в Санатории на общих основаниях в соответствии с условиями путевки, договора или условий бронирования.

4.6 В случае приобретения путевки у юридического лица или индивидуального предпринимателя по ценам, не соответствующим Прейскуранту Санатория, санаторий ответственности за действия данных юридических лиц (индивидуальных предпринимателей) не несет и претензий не принимает.

4.7 В Санатории установлен единый расчётный час по местному времени:

– Заезд отдыхающих с14:00 на обед;

– Выезд отдыхающих до12:00 после завтрака.

С указанного времени начинается отсчет времени пребывания Отдыхающего в Санатории, независимо от времени фактического заселения. Дни заезда и отъезда засчитываются как полный оплачиваемый день. Завтрак дня заезда оплачивается по необходимости отдельно от стоимости путевки, договора, условий бронирования при условии возможности оказания услуг питания.

При позднем выезде, раннем заезде, при наличии свободных номеров, плата за

проживание взимается следующим образом:

- более 6 часов с момента истечения срока пребывания /до наступления срока заселения (после/до расчетного часа) оплата за половину суток
- более 12 часов после расчетного часа/до наступления расчетного часа - плата за полные сутки
- не более 6 часов после расчетного часа/ до наступления расчетного часа - почасовая оплата.

4.8 В случае неприбытия Отдыхающего в Санаторий к моменту начала оказания услуг без уважительной причины, сроки оказания услуг, указанные в путевке, договоре или условиях бронирования не переносятся; возврат суммы за неиспользованные услуги (часть услуг) производится с учетом удержания в размере стоимости одних суток (аннуляционный штраф) и только на основании письменного заявления Отдыхающего.

4.9 Размещение Отдыхающего, прибывшего досрочно, не гарантируется. Ранее размещение Отдыхающего допускается при условии наличия свободных и готовых к заселению номеров с взиманием дополнительной почасовой платы в зависимости от категории номера. Почасовая дополнительная плата за раннее заселение взимается с каждого Отдыхающего в случае, если стоимость заселения определена за номер целиком – в равном размере.

4.10 При раннем размещении отдыхающего за 12 часов до времени заезда взимается плата в размере полной стоимости одних суток путевки, договора оказания услуг, условий бронирования.

4.11 При досрочном выезде Гостя из Санатория, направленного на оздоровление, отдых, лечение юридическими лицами, размеры возмещения денежных средств оговариваются в тексте договора, заключенного вышеуказанными организациями с Санаторием.

4.12 При выезде Гостю необходимо получить отрывной талон к санаторно-курортной путевке.

4.13 В случае направления Гостя на лечение, оздоровление, отдых юридическим лицом ответственность за достоверность информации о санаторно-курортных, гостиничных и иных услугах, оказываемых Санаторием, за своевременность и достоверность оформления сопроводительных документов несет непосредственно юридическое лицо.

4.14 Дети в возрасте до 1 года размещаются бесплатно без предоставления места.

4.15 Разрешается посещение проживающих гостей приглашенными ими лицами. При этом необходимо предъявить в службу приема и размещения документ, удостоверяющий личность приглашенного.

4.16 При несоблюдении правил пребывания в санатории этих лиц может быть ограничено во времени или прервано. При проживании в двухместных номерах, пребывание гостей (в т. ч. малолетних детей) в номере допускается с согласия второго лица, проживающего в этом номере.

В случае задержки посетителя в номере Гостя после 23:00 с.00 мин., посетитель должен быть оформлен на подселение в номере к Гостю с внесением оплаты согласно утвержденного прайса.

4.17 Книга отзывов и предложений находится у администратора и выдается по первому требованию Гостя (кроме лиц, находящихся в нетрезвом состоянии).

4.18 Не разрешается вмешиваться в управление Санатория, отдавать какие бы то ни было распоряжения обслуживающему персоналу. Все жалобы и предложения подаются в письменной или устной форме администрации Санатория.

4.19 Постановка Гостя, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в Санаторий и снятие их с учета по месту пребывания 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 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

4.20 Отдыхающий, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Санатория.

4.21 Вещи, обнаруженные в номере, подлежащем высвобождению, либо оставленные в сейфе после расчетного часа выезда признаются забытыми и помещаются Исполнителем в комнату забытых вещей Санатория и принимает меры по возврату их владельцу. Если владелец не установлен, забытые вещи хранятся в течение 6 (шести) месяцев (Приложение Б).

4.22 По истечении установленного срока хранения забытые вещи считаются не востребуемыми и подлежат утилизации в соответствии с порядком, установленным локальными нормативными актами Санатория.

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

4.24 По истечении установленного срока хранения забытые потребителем вещи считаются не востребуемыми и подлежат утилизации в соответствии с порядком, установленным локальными нормативными актами Исполнителя.

4.25 В случае эпидемиологической безопасности в Республике, отдыхающий обязан:

- использовать средства индивидуальной защиты (маски) вне места своего проживания (пребывания), в том числе в местах массового пребывания людей, при этом иметь при себе и предъявлять по требованию уполномоченных должностных лиц паспорт или иной документ, удостоверяющий личность гражданина;

- повсеместно соблюдать дистанцию до других граждан не менее 1,5 метра (далее - социальное дистанцирование не менее чем 1,5 метра);

- предъявить документы, предусмотренные Указом Главы Республики Башкортостан от 18.03.2021г. № 111 О введении режима "Повышенная готовность" на территории Республики Башкортостан в связи с угрозой распространения в Республике Башкортостан новой коронавирусной инфекции (COVID-2019)" (в действующей на момент заселения редакции).

4.26 При поступлении в санаторий Гость обязан ознакомиться с положениями «О предоставлении санаторно-курортных и оздоровительных услуг»; «Об обеспечении безопасности работников, отдыхающих и проживающих АО «Санаторий «Зеленая роща» при установлении уровней террористической угрозы» в АО Санаторий «Зеленая роща».

## **5. Порядок приема и размещения гостей**

5.1 Выдача ключей от номера при заезде производится сотрудником службы приема и размещения гостей после оформления документов.

5.2 Размещение Отдыхающего осуществляется в номере соответствующей комфортности, исходя из категории размещения, указанной в путевке, договоре или условиях бронирования. Строго по датам, указанным в путёвке/курсовке или в договоре на оказание гостиничных услуг.

5.3 По инициативе Отдыхающего замена номера одной категории на другую, равно как и замена одинаковых по категории номеров, производится по согласованию с Администрацией Санатория при наличии возможности такой замены с взиманием дополнительной платы.

5.4 По инициативе Отдыхающего замена номера без взимания дополнительной платы допускается только при наличии у последнего объективных и уважительных на то причин, признаваемых таковыми Администрацией Санатория. Удовлетворение требования Отдыхающего о замене номера является правом, а не обязанностью Санатория.

5.5 Администрация Санатория вправе в одностороннем порядке без согласования с Отдыхающим произвести замену одинаковых по категории номеров. Отдыхающий обязан исполнить требование Санатория о переселении в другой номер.

5.6 В течение первых суток пребывания в номере Отдыхающему надлежит проверить работоспособность электроприборов (бытовая техника, светильники, розетки), сантехнического оборудования, наличие и состояние мебели на предмет поломок, состояние стен и пола на предмет наличия повреждений и пятен, состояние постельного белья, занавесок, посуды, комплектность выдаваемых принадлежностей.

5.7 При наличии замечаний к состоянию номера, его оснащенности, уборке и комплектности Отдыхающий обязан проинформировать об этом службу размещения.

5.8 В случае, если в течение первых суток пребывания от Отдыхающего не поступили замечания и жалобы относительно технического состояния номера, в последующем при выезде он лишается права предъявлять претензии Санаторию относительно качества услуг размещения.

5.9 В случае краткосрочного отъезда Отдыхающего на сутки и более из Санатория с последующим возвратом в Санаторий по любым причинам компенсация неиспользованных дней путевки и продление срока проживания не производится.

5.10 Выезд Отдыхающего из Санатория осуществляется не позднее 12:00 час. дня отъезда.

5.11 При позднем выезде взимается почасовая дополнительная плата в размере утвержденной стоимости с учетом категории номера и наличия свободных номеров. Начисление платы осуществляется из расчета полного часа. Почасовая дополнительная плата за поздний выезд взимается с каждого Отдыхающего, а в случае, если стоимость заселения определена за номер целиком – в равном размере.

5.12 При позднем выезде с 00:00 часов дня, следующего за днем отъезда, взимается плата в размере полной стоимости одних суток проживания.

5.13 В случае досрочного (ранее окончания срока проживания, указанного в путевке, договоре или условиях бронирования) выезда Отдыхающего из Санатория без уважительной причины, сроки оказания услуг не переносятся. Отдыхающий обязан уведомить Санаторий об отказе от дальнейшего проживания до выезда в письменной форме не менее чем за 3 дня до предполагаемой даты прекращения проживания с обязательным последующим подтверждением такого отказа Заказчиком (в случае, если договор заключен в интересах Отдыхающего иным лицом).

5.14 Отдыхающий должен освободить номер в день отъезда с учетом установленного в Санатории расчетного времени выезда 12:00.

5.15 При выезде из Санатория Отдыхающий обязан:

- уведомить дежурную СПиР, не позднее, чем за 1 час до отъезда;
- в присутствии Отдыхающего представитель Санатория проводит проверку состояния номера, его оснащенность и комплектность принадлежностями согласно перечню оснащенности номеров по корпусам;
- вернуть ключ от номера администратору СПиР, сдать инвентарь, полученные в прокат/временное пользование.

5.16 При выявлении в номере повреждений оборудования, мебели, стен, пола, постельных и иных принадлежностей, а также в случае выявления пропажи/недостачи вещей, принадлежащих Санаторию, представителем Санатория составляется соответствующий акт. Отдыхающий обязан компенсировать ущерб, причиненный Санаторию, в день отъезда. В случае отказа в подписании акта или отсутствия Отдыхающего, акт может быть составлен в присутствии любого третьего лица.

5.17 В случае, если Отдыхающий не проинформировал работника СПиР о готовности номера к выселению, при наступлении расчетного времени выезда работник Санатория вправе войти в номер Отдыхающего без какого-либо согласования. В случае если Отдыхающий отсутствует в номере, принимаются меры по осуществлению связи с ним по телефону.

5.18 Если с Отдыхающим не удается связаться, либо он находится за пределами Санатория, работником Санатория принимаются меры по сбору личных вещей Отдыхающего с целью освобождения номера. Опись вещей Отдыхающего производится в присутствии третьего лица, в последующем вещи принимаются на ответственное хранение Санаторием. Выдача личных вещей осуществляется Отдыхающему или его представителю либо путем отправки по месту нахождения Отдыхающего.

5.19 В случае если Отдыхающий покидает Санаторий без уведомления СПиР проведения приемки номера в его присутствии, Отдыхающий принимает на себя риски получения претензии от Санатория относительно выявленных после его выезда повреждений

оборудования, мебели, стен, пола, постельных и иных принадлежностей, принадлежащих Санаторию и иных претензий относительно недостатка движимого имущества и технического состояния номера.

5.20 Продление срока проживания возможно только при наличии свободных мест. Оплата производится по ценам/тарифам Санатория на момент продления срока проживания. В случае, если номер забронирован, отдыхающий обязан освободить номер и перейти в другой, предложенный Администрацией.

5.21 В случае отказа Гостя от оказываемых Санаторием услуг и досрочном отъезде, возврат денежных средств осуществляется при условии оплаты Санаторию фактически понесенных расходов (п. 1 ст. 782 ГК РФ, ст. 32 Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей"), в соответствии с Положением о возврате денежных средств П- СПиРГ-12-02-2025.

## **6 Порядок проживания в санатории**

6.1 Отдыхающие обязаны бережно относиться к имуществу и оборудованию Санатория, соблюдать чистоту и порядок. В случае утраты или повреждения указанного имущества отдыхающий обязан незамедлительно сообщить об этом сотруднику службы приёма и размещения, либо дежурному персоналу и возместить стоимость повреждённого имущества и нанесенного ущерба согласно действующему Прейскуранту цен (цены устанавливаются в одностороннем порядке). За испорченное имущество детьми ответственность несут сопровождающие взрослые, захватившие вместе с ребенком.

### **6.2 Отдыхающим в санатории запрещается:**

6.2.1 Пользоваться неисправными электронагревательными приборам (кипятильниками, электрочайниками, электроплитами) за исключением приборов, предоставленных Санаторием;

6.2.2 Оставлять в номере в своё отсутствие посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера;

6.2.3 Проносить на территорию легковоспламеняющиеся вещества, оружие, ртуть, химические и радиоактивные вещества, наркотические и психотропные препараты и иные предметы и вещества, которые создают или могут создать угрозу безопасности людей;

6.2.4 Курение табака и курительных смесей во всех помещениях и на территории Санатория в неотведенных для этого местах (в т.ч. на открытом воздухе, в номерах, на балконах), согласно Федерального закона № 15-ФЗ от 23.02.2013 г. «Об охране здоровья граждан от воздействия табачного дыма и потребления табака». При нарушении Гостем данного запрета, Санаторий вправе потребовать возмещения фактически понесенных расходов для приведения номера в надлежащее состояние;

6.2.5. Без ведома администрации переселяться из номера в номер;

6.2.6 Двигать мебель и предметы интерьера в номере;

6.2.7 Выносить из номера постельные принадлежности;

6.2.8 Ввозить на территорию и/или держать в номере животных и птиц;

6.2.9 Включать телевизор со слышимостью вне пределов комнаты;

6.2.10 Выбрасывать мусор из окна, с балкона, засорять места общего пользования;

6.2.11 Портить оборудование, мебель делать надписи на стенах и имуществе, рвать обои, расклеивать рисунки и фотографии, перевешивать или снимать картины;

6.2.12 Выносить посуду из столовой или обменивать посуду из номера. Выносить продукты, напитки, столовые приборы и посуду допускается с разрешения администрации Санатория в случаях болезни кого-либо из Гостей;

6.2.13 Посещать общественные места в купальных костюмах. Вход в столовую и медицинское отделение, в верхней одежде, купальных принадлежностях (парео, купальные плавки, купальники);

6.2.14 Пользоваться мобильными телефонами и другими средствами связи во время исследований, медицинских процедур, приема врача;

6.2.15 Прием процедур Гостями, находящимися в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения;

6.2.16 Самостоятельно устранять возникшие неполадки в использовании электросети, электрооборудования, водопровода, канализации, сантехники и других предметов, составляющих хозяйство санатория;

6.2.17 Разводить костры, пользоваться мангалами;

6.2.18 Использовать свечи и пиротехнику;

6.2.19 В целях соблюдения взаимных интересов, запрещается нарушать тишину с 22:00 до 08:00;

6.2.20 Выносить за территорию Санатория любое имущество, не принадлежащее данному лицу на законном праве. В случае обнаружения попытки вынести данное имущество, администрация санатория вправе обратиться в правоохранительные органы для привлечения лица к ответственности.

6.2.21 Совершать любые умышленные действия, угрожающие собственному здоровью, а также жизни и здоровью других лиц, персонала;

6.2.22 Грубить обслуживающему персоналу, грубо высказываться в адрес персонала;

6.2.23 Вмешиваться в управление Санатория, отдавать какие бы то ни было распоряжения обслуживающему персоналу. Все жалобы и предложения подаются в письменной или устной форме администрации Санатория;

### **6.3 Отдыхающие в санатории обязаны:**

6.3.1 Соблюдать настоящее Положение;

6.3.2 Гость Санатория обязан соблюдать тишину и порядок, не мешать отдыху проживающих, не нарушать права иных лиц;

6.3.3 Гость обязан быть вежливым в общении с персоналом Санатория и другими лицами. При некорректном поведении Гостя, грубых высказываний в адрес персонала врач имеет право отказать Гостю в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев);

6.3.4 Гость обязан бережно относиться к окружающей среде и природным объектам, расположенным на территории Санатория и рядом с ним;

6.3.5 Подчиняться законным требованиям, предъявляемым сотрудниками Санатория;

6.3.6 Соблюдать требования, предъявляемые к санитарному состоянию комнат и этажа;

6.3.7 Уважать человеческое достоинство, личную и имущественную неприкосновенность работников Санатория и отдыхающих;

6.3.8 Возмещать причинный материальный ущерб;

6.3.9 При выходе из номера закрыть водозаборные краны и окна, выключить свет, телевизор, кондиционер;

6.3.10 Соблюдать Правила противопожарной безопасности (Приложение В);

6.3.11 При выезде из Санатория произвести полный расчет за предоставленные услуги, а также сдать занимаемый номер;

6.3.12 Ознакомиться с положениями «О предоставлении санаторно-курортных и оздоровительных услуг»; «Об обеспечении безопасности работников, отдыхающих и проживающих АО «Санаторий «Зеленая роща» при установлении уровней террористической угрозы» в АО Санаторий «Зеленая роща».

6.3.13 Не курить и не распивать спиртные напитки в помещениях и на территории Санатория, кроме специально установленных мест.

## **7 Обслуживание отдыхающих**

7.1 Администрация Санатория предоставляет проживающим, по их просьбе дополнительные платные услуги в соответствии с утвержденными прейскурантами.

7.2 Администрация Санатория обеспечивает отдыхающих справочной информацией о всех предоставляемых услугах.

7.3 Проживающим Санатория предоставляются следующие бесплатные услуги:

7.3.1 Вызов скорой помощи;

7.3.2 Услуга «будильник»;

7.3.4 Вызов такси;

7.3.5 Предоставление кипятка.

7.3.6 Пользование медицинской аптечкой;

7.3.7 Доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, о ее получении;

7.3.7 Уборка номерного фонда. Текущая уборка во всех номерах осуществляется ежедневно, дополнительная по просьбе. Генеральная уборка производится по выезду гостя или один раз в десять дней при длительном проживании.

## **8 Порядок оказания медицинских услуг**

8.1 Медицинские процедуры отпускаются лицам, захватившим в Санаторий по санаторно-курортной путёвке /курсовке, заключившим договор на оказание платных медицинских услуг и при наличии санаторно-курортной карты. При отсутствии санаторно-курортной карты лицо, желающее воспользоваться медицинскими услугами, направляется на приём к врачу, который назначает проведение необходимых обследований и анализов на платной основе, с последующим назначением показанных лечебных процедур.

8.2 Объем и характер медицинского обслуживания определяется согласно утвержденных Минздрав союзрзвитием РФ стандартам санаторно- курортной помощи в пределах установленного перечня услуг.

8.3 Лечебный комплекс формируется лечащим врачом индивидуально для каждого отдыхающего. Наличие и объем диагностических исследований, видов лечения и количества процедур определяется лечащим врачом с учетом их совместимости и в соответствии с заболеваниями, указанными в СКК или выявленными при обследовании в санатории.

8.4 Предоставление медицинских услуг осуществляется при наличии информированного добровольного согласия Гостя (законного представителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан в случае, если такое согласие требуется в соответствии с действующим законодательством.

8.5 При добровольном желании можно получить расширенный спектр медицинских услуг, не входящих в стоимость путевки на платной основе, заключив договор.

8.6 Приходить на процедуры без опозданий за 5-10 мин до назначенного времени. В случае опоздания более чем на 5 мин гость может быть принят медицинскими работниками только при наличии свободных мест в расписании, либо перенесен на другой день..

8.7 Вход в верхней одежде в медицинские кабинеты запрещен.

8.8 Запрещается пользоваться мобильными телефонами и другими средствами связи во время исследований, медицинских процедур, приема врача.

8.9 Запрещается прием процедур Гостями, находящимися в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения.

8.10 Гость обязан вежливо обращаться с сотрудниками Санатория. При некорректном поведении Гостя, грубых высказываний в адрес персонала врач имеет право отказать Гостю в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев).

наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев).

8.11 Гостю необходимо предоставить медицинскому работнику данные предварительных исследований и консультаций специалистов, проведенных не Санаторием (при их наличии), а также сообщить все известные сведения о состоянии своего здоровья, в т.ч. об аллергических реакциях на лекарственные средства, о заболеваниях и иных факторах, которые могут повлиять на ход лечения или получения медицинских услуг. Искажение или не предоставление указанных сведений может отразиться на правильности выставленного диагноза, назначенного лечения и повлиять на эффективность лечения.

8.13 Процедуры, пропущенные Гостем без уважительной причины, не

восстанавливаются.

8.13 Стоимость платных процедур, пропущенных по вине отдыхающих, может быть перенесен по наличию свободных мест в расписании.

8.15 Сведения о режиме работы медицинского отделения находится на информационном стенде.

8.16 Сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации находится на информационном стенде и на официальном сайте АО «Санаторий «Зеленая роща» по адресу <https://green-kurort.ru/>.

## **9 Ответственность**

9.1 Санаторий несет ответственность за соблюдение настоящего Положения в соответствии с действующим законодательством.

9.2 Отдыхающие лица в Санатории несут ответственность за нарушение правопорядка и настоящего Положения в соответствии с действующим законодательством. Отдыхающие несут ответственность в соответствии с действующим законодательством за вред, причиненный имуществу Санатория и лиц, проживающих, пребывающих и работающих в Санатории. При нарушении требований настоящего Положения в отношении него составляется акт о нарушении Правил пребывания и по усмотрению Администрации Санатория может быть вынесено предупреждение либо приняты меры по принудительному досрочному выселению.

9.3 В случае обнаружения факта недостачи или причинения вреда имуществу Санатория, Отдыхающие, заселенные в номер с подселением, несут ответственность в равном объеме, бремя доказывания иной пропорции возлагается на самих Отдыхающих.

9.4 Размер ущерба определяется по прейскуранту цен, утверждённым АО «Санаторий «Зеленая роща», либо в соответствии с рыночной стоимостью утраченного/поврежденного имущества, действующей на момент возмещения ущерба. Определение рыночной стоимости производится ПЭО Санатория на дату утраты/повреждения имущества.

9.5 Ответственность за поведение и вред, причиненный несовершеннолетними детьми, несут их законные представители (родители, опекуны, попечители или сопровождающие их лица). Санаторий не несет ответственности за жизнь и здоровье несовершеннолетних детей, оставленных без присмотра их родителями, опекунами, попечителями, сопровождающими лицами.

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

9.7 Санаторий не несет ответственности за противоправные действия Отдыхающего, совершенные во время проживания. Отдыхающий обязуется возместить нанесенные Санаторию и/или третьим лицам убытки в полном объеме в случае порчи или утери имущества Санатория и/или третьих лиц в месте оказания услуг.

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

9.9 Лица, виновные в возникновении беспорядка, нарушении прав и законных интересов проживающих, пребывающих и работающих в Санатории лиц, нарушении настоящего Положения, подлежат выселению и привлечению к ответственности в соответствии с действующим законодательством и настоящим Положением.

9.10 В случае утраты, недостачи или повреждения имущества Отдыхающих, помещенных в номере, обнаруживший соответствующую утрату, недостачу или повреждение своих вещей Отдыхающий, обязан без промедления заявить об этом Администрации Санатория.

9.11 Санаторий несет ответственность за утрату денег, иных валютных ценностей,

ценных бумаг и других драгоценных вещей отдыхающих при условии, если они были приняты на хранение либо были помещены потребителем в предоставленный ему индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении Гостиницы.

9.12 Санаторий освобождается от ответственности за утрату вещей в следующих случаях:

- отдыхающий, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, не заявил своевременно об этом администрации Санатория;
- утраченная вещь была оставлена в неотведенных для этого местах - у входа, на стойке службы приема и размещения (если вещь при этом не была передана непосредственно в руки работника санатория) и т.д.
- утраченная вещь относится к ценным вещам (деньги, драгоценности и пр.) и не была передана исполнителю на хранение или помещена в специальный индивидуальный сейф;
- утраченная вещь находилась в индивидуальном сейфе, но по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома отдыхающего был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

## **Приложение А (Обязательное)**

### **Единый перечень документов для заезда / получения медицинских услуг**

#### **ВЗРОСЛЫЕ**

##### **1. Для заселения:**

- путевка на санаторно-курортное лечение (при наличии);
- санаторно-курортная карта (Форма № 072/у "Санаторно-курортная карта", утв. Приказом Минздрава от 15.12.2014 года N 834н);
- документ, удостоверяющий личность;
- для иностранных граждан заграничный паспорт с действующей визой на территории Российской Федерации, миграционная карта. Для граждан СНГ, заграничный паспорт и виза не требуется,
- полис обязательного медицинского страхования;
- договор (полис) добровольного мед. страхования (если оказание услуг осуществляется в рамках такого договора).

##### **2. Для оказания услуг бассейна (для санатория Зеленая роща»)**

- справка-разрешение врача-терапевта/дерматолога с места жительства, выданная не позднее чем за 30 дней с учетом времени пребывания в Санатории;
- справка-разрешение врача-гинеколога с места жительства, срок 30 дней с учетом времени пребывания в Санатории (для женщин);
- документ об оплате услуги (если услуга предоставляется отдельно, не в рамках путевки);

##### **3. Документы для предоставления скидок и льгот на приобретение путевки**

- пенсионное удостоверение, справка органа, назначившего пенсию, или иные документы, подтверждающие право на получение пенсии по государственному пенсионному обеспечению (для пенсионеров); - удостоверение многодетной семьи (для многодетных семей).

#### **ДЕТИ**

##### **1. Для заселения:** - путевка на санаторно-курортное лечение;

- санаторно-курортная карта для детей (Форма № 076/у "Санаторно-курортная карта для детей", утв. Приказом Минздрава от 15.12.2014 года N 834н);
  - документ, удостоверяющий личность;
  - свидетельство о рождении (для детей в возрасте до 14 лет);
  - полис обязательного медицинского страхования;
  - договор (полис) добровольного медицинского страхования (если оказание услуг осуществляется в рамках такого договора);
  - справка врача-педиатра или врача-эпидемиолога об отсутствии контакта с больными инфекционными заболеваниями; - анализ на энтеробиоз;
  - заключение врача-дерматолога об отсутствии заразных заболеваний кожи;
  - доверенность на представление интересов ребенка в Санатории (при заезде с сопровождающим лицом, не являющимся законным представителем).
- ##### **2. Для оказания услуг бассейна (для санатория «Зеленая роща»):**
- справка от врача-педиатра;
  - данные обследования на яйца глист или энтеробиоз.
- ##### **3. Документы для предоставления скидок и льгот на приобретение путевки.**

**Приложение Б**  
**( обязательное)**

**Форма акта о помещении забытых вещей на хранение**

**АКТ**  
**о помещении забытых вещей Гостя на хранение**

г. Уфа «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20 г.

Настоящий акт составлен сотрудниками санатория \_\_\_\_\_:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

о нижеследующем:

1. «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20 года в номере № \_\_\_\_\_ корпус №, подлежащем освобождению, и оплата за который закончилась (при этом отдыхающий не известил администрацию санатория о продлении своего проживания), были обнаружены следующие вещи, предположительно принадлежащие отдыхающему):

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. Указанные в п.1 настоящего акта вещи признаны забытыми потребителем и помещены на временное хранение в \_\_\_\_\_ комнату забытых вещей Санатория по адресу \_\_\_\_\_ г.  
Уфа, ул. Менделеева, д. 136. Корп.5

Подписи лиц, составивших акт:

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/

## **Приложение В** **(обязательное)**

### **Правила противопожарной безопасности**

Каждый отдыхающий обязан строго соблюдать правила пожарной безопасности и нести личную ответственность за допущенные нарушения.

#### **Уважаемый гость!**

Если вы прибыли в Санаторий в первый раз, постарайтесь хорошо запомнить расположение выходов и лестниц и ознакомьтесь с правилом эвакуации. Немедленно сообщите о случившемся администрации Санатория, в том числе о своем местонахождении. Сообщите в пожарную часть по телефону 101 и 112. Выйдите из номера и закройте дверь, не закрывая на замок, активируйте систему пожарной сигнализации, включив ручной пожарный извещатель. Выйдите из здания. Покиньте опасную зону и действуйте по указанию администрации и пожарной охраны. Если коридоры и лестничные клетки сильно задымлены и покинуть помещение не представляется возможным оставайтесь в своем номере. Закрытая и хорошо уплотненная дверь может надолго защитить вас от опасной температуры. Чтобы избежать отравления дымом, закройте щели и вентиляционные отверстия смоченными водой полотенцами и постельными принадлежностями, защитите органы дыхания влажной тканью, окно не открывать (только при необходимости). При обнаружении характерного запаха горелой изоляции проводов и другого запаха гари незамедлительно информировать администрацию Санатория.

#### **В номерах и помещениях Санатория категорически запрещается:**

- Курить в номерах, на лестничных площадках, коридорах и на территории Санатория (кроме специально отведенных мест);
- Хранить легковоспламеняющиеся и горючие жидкости, взрывчатые вещества, баллоны с газами, товары в аэрозольной упаковке и другие взрывоопасные вещества и материалы, а также нагревательные и бытовые электроприборы;
- Проводить уборку помещения с применением бензина, керосина и других легковоспламеняющихся и горючих жидкостей;
- Пользоваться электронагревательными приборами (в том числе кипятильниками, электрочайниками, электроутюгами, электроплитками);
- Оставлять без присмотра включенные в сеть электроприборы, телевизоры, радиоприемники, компьютеры, принтеры и т.д.;
- Использовать электроприборы с нарушением правил пожарной безопасности;
- Обертывать электролампы и светильники бумагой, тканью и другими горючими материалами, а также эксплуатировать их со снятыми колпаками (рассеивателями);
- Самостоятельно прокладывать транзитные электропроводки и кабельные линии в номерах, а также через пожароопасные и взрывоопасные зоны;
- Использовать светильники местного освещения (настольные лампы, торшеры, бра и т.п.) лампы накаливания мощностью более 60 ватт, а также светильники с источником света, номинальная мощность выше допустимых значений, установленных в паспорте или в техническом описании;
- Склаживать горючие материалы на расстоянии менее 0,5 метра от светильников, электропроводов и других электроустановок;
- Использовать самодельные кипятильники, плитки и другие электронагревательные приборы.

**Помните ! Пользоваться лифтом при пожаре запрещено!**

**Уходя из номера- выключайте свет и закрывайте водопроводные краны!**

