

ПРАВИЛА ПРЕБЫВАНИЯ В СТРУКТУРНОМ ПОДРАЗДЕЛЕНИИ «САНАТОРИЙ «ВОРОНОВО»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила пребывания (далее – Правила) в структурном подразделении «Санаторий «Вороново» (далее по тексту – Санаторий) определяют:

- порядок заезда и выезда из Санатория;
- правила и порядок использования общественных мест;
- порядок оказания услуг и обслуживания отдыхающих;
- порядок пропускного режима и парковки автотранспорта на территории Санатория;
- требования, предъявляемые к пожарной безопасности;
- ответственность администрации и отдыхающих Санатория за соблюдение настоящих правил.

1.2. Санаторий предоставляет отдыхающим услуги: оздоровительные, медицинские и иные услуги в соответствии с разработанными Санаторием программами на основании заключения договора (договора о возмездном оказании санаторно-курортных услуг, договора о возмездном оказании медицинских услуг или иного договора, не противоречащие законодательству Российской Федерации) на оказание услуг между Санаторием и отдыхающими или юридическим лицом, представляющим интересы отдыхающих.

1.3. Подписание физическим лицом регистрационной карты Гостя является согласием выполнять данные Правила и свидетельствует о заключении договора между ним и Санаторием.

1.4. Правила являются неотъемлемой частью договора на оказание услуг в Санатории с организацией или физическим лицом.

Юридическое лицо (Учреждение, туристическая компания и т.д.) при реализации путевок обязаны ознакомить отдыхающих с Правилами пребывания в санатории.

1.5. В настоящих Правилах используются следующие понятия:

Отдыхающие - граждане РФ, иностранные граждане, лица без гражданства, приезжающие в Санаторий для оздоровительного отдыха, обследования и лечения.

Администрация - должностные лица Санатория, осуществляющие свои должностные обязанности в соответствии с Уставом ФБУЗ «Минэкономразвития России» (далее – Учреждение), своими функциональными и должностными обязанностями.

Общественные места - места отдыха и проживания.

Места для отдыха и проживания - помещения для отдыха, предоставляемые в соответствии с путевкой (договором) на определенный срок, в том числе: номера для проживания; места для приема пищи (пищеблоки); специально отведенные помещения и территории, предназначенные для активного отдыха и оказания соответствующих платных и бесплатных услуг; места паркового отдыха; лесопарковая зона; места общественного питания и торговли; кинозал, конференц-залы и танцзал; общие холлы в корпусах; бильярдная; библиотека; пункт проката спортивного инвентаря; игровые комнаты для детей и детские площадки открытого типа; парковка для автомобилей.

2. РЕАЛИЗАЦИЯ ПУТЕВОК И БРОНИРОВАНИЕ

2.1. Размещение отдыхающих в Санатории производится на основании приобретенных путевок.

Путевка действительна только на указанный в ней срок, не может быть передана другому лицу или разделена между несколькими лицами.

Путевка с исправленными данными должна быть заверена печатью организации (агента), продавшей путевку.

2.2. Реализация путевок осуществляется уполномоченными работниками Санатория, а также агентами, с которыми заключены соответствующие договоры.

2.3. При реализации путевок через агентов отдыхающий (потребитель) имеет право требовать от агента подтверждения его полномочий по продаже путевок.

2.4. Реализация путевок может осуществляться по принципу предварительного бронирования.

Бронирование путевки осуществляется путем подачи заявки с помощью почтовой, факсимильной и электронной связи, путем непосредственного обращения в отдел реализации, а также через систему онлайн заказа на официальном сайте Санатория (www.voronovo.info).

Заявки на бронирование принимаются от юридических и физических лиц в письменной форме.

2.5. Об отказе от забронированных мест и номеров юридические и физические лица обязаны письменно сообщить Санаторию в сроки, оговоренные в договорах и соглашениях, а также путем переписки.

2.6. В случае позднего прибытия, возврат денежных средств за часы опоздания не производится.

Прибытие с опозданием не дает права на продление пребывания в Санатории.

При опоздании более, чем на одни сутки и отсутствии извещения об этом, бронь снимается.

2.7. Увеличение срока пребывания в Санатории допускается при наличии свободных мест, по согласованию с администрацией Санатория, оплата производится согласно действующим тарифам.

2.8. При отказе отдыхающего от обслуживания в Санатории по уважительной причине (болезнь, смерть близких родственников, официальный отзыв из отпуска), при наличии подтверждающих документов установленного образца, Санаторий обязуется вернуть отдыхающему оставшуюся неиспользованной сумму оплаченной путевки (пакета услуг) в соответствии с фактическим расходом средств.

2.9. В случае досрочного отъезда отдыхающего по собственной инициативе, возврат денежных средств за неиспользованные услуги осуществляется на основании личного заявления и в соответствии с условиями договора на оказание услуг.

В случае, если покупателем путевки (услуг) выступало юридическое лицо (предприятие, туристическая компания и т.д.), все финансовые и иные вопросы решаются между Санаторием и данным юридическим лицом в соответствии с условиями заключенного договора.

3. ПОРЯДОК ЗАЕЗДА, РАЗМЕЩЕНИЯ И ВЫЕЗДА ИЗ САНАТОРИЯ

3.1. Отдыхающие, прибывающие в Санаторий, должны иметь на руках путевку утвержденного образца, паспорт или иной заменяющий его документ, удостоверяющий личность гражданина РФ, иностранного гражданина, лиц без гражданства.

3.2. Выдача ключей от номера при заезде производится администраторами корпусов на основании путевки и паспорта или иного заменяющего его документа, удостоверяющего личность и после заполнения Карты гостя (анкеты).

Отдыхающие, пребывающие на санаторно-курортное лечение, должны также иметь с собой санаторно-курортную карту. Отдыхающим рекомендуется иметь при себе на отдыхе полис ОМС.

3.3. При размещении детей и подростков в возрасте до 18 лет предъявляются:

- свидетельство о рождении или паспорт;
- медицинская справка установленного образца об отсутствии контакта с инфекционными больными по месту жительства, в детском саду/школе (не более пятидневной давности), анализ на энтеробиоз, заключение врача-дерматолога об отсутствии кожных заболеваний.

Дети принимаются на отдых в Санаторий в сопровождении родителей или других доверенных лиц на основании подтверждающих документов.

Оформление заезда и выезда отдыхающего в Санатории осуществляется круглосуточно.

При предоставлении услуг в Санатории действует единый расчетный час – с 08.00 по московскому времени до 20.00. Лицам, прибывшим ранее указанного срока, при наличии свободных номеров, могут быть предложены либо перенос начала срока путевки, либо оплата проживания до момента наступления расчетного часа по приобретенной путевке.

При заезде отдыхающих на выходные дни (праздничные дни) оформление производится с 17.00 пятницы, отъезд в воскресенье до 17.00.

1.4. Прием иностранных граждан в Санаторий осуществляется при наличии следующих документов:

- заграничный паспорт с действующей визой на территории Российской Федерации;
- миграционная карта.

Для граждан государств СНГ, заграничный паспорт и виза не требуются, кроме случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации о миграционном учете.

Если на момент заезда в Санаторий иностранный гражданин не имеет регистрации по месту нахождения или проживания в Российской Федерации, он должен иметь при себе документы, подтверждающие его обращение по данному факту в органы федеральной миграционной службы.

1.5. Размещение или переход в другой номер возможен по согласованию с администрацией Санатория и оформляется в службе приема и размещения.

Переход в номер другой категории производится с перерасчетом стоимости размещения.

Администрация Санатория имеет право переводить отдыхающих в другие номера (срочный ремонт помещения или оборудования, аварийные ситуации и т.д.), соответствующие классу комфортности и стоимости.

1.6. В соответствии с условиями путевки, отдыхающему предоставляется место для отдыха и проживания, укомплектованное необходимыми предметами быта, входящими в оснащение номера.

3.7. Если отдыхающий прибыл в Санаторий на личной автомашине, ему выдается временный пропуск на время пребывания в Санатории, транспортное средство должно находиться на парковке.

3.8. Поселение и выезд отдыхающих производится строго по датам, указанным в путевке. Поселение лиц, не указанных в путевке, не производится.

3.9. При выезде из Санатория отдыхающий обязан:

- уведомить дежурную горничную или администратора спального корпуса не позднее, чем за 1 час до отъезда;
- сдать номер;
- произвести окончательный расчет за предоставленные Санаторием услуги в службе размещения;
- вернуть ключ от номера проживания администратору на стойке регистрации, а также сдать оборудование или инвентарь, полученный им в прокат/временное пользование.

3.10. Продление срока путевки возможно 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 Санатория.

3.11. Возврат денежных средств за неиспользованные по путевке дни осуществляется в соответствии с условиями договора.

При отъезде отдыхающему выдается обратный талон и медицинская документация после прохождения санаторно-курортного лечения, оформленная в установленном законодательстве Российской Федерации порядке.

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ И ПОРЯДОК ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОБЩЕСТВЕННЫХ МЕСТ

4.1. Отдыхающие и администрация Санатория обязаны соблюдать настоящие Правила, бережно относиться к имуществу Санатория, соблюдать чистоту и гигиену в местах лечения, отдыха и проживания. Места для отдыха и проживания должны использоваться строго по назначению.

4.2. В общественных местах отдыхающие и администрация Санатория должны соблюдать нормы и принципы, обеспечивающие:

- равнодоступность всех общественных мест в период их функционирования, за исключением специальных периодов, обусловленных спецификой их работы (санитарный день, санитарный час и т.д.);
- соблюдение норм социального общежития;
- безопасность для здоровья и жизни окружающих;
- меры противопожарной безопасности.

4.3. Посещение отдыхающих гостями разрешено до 22:00 часов. Нахождение гостей после 22:00 часов в номерах Санатория запрещено. В случае посещения гостями, отдыхающий обязан проинформировать гостей о правилах проживания и поведения.

4.4. Пребывание гостей на территории Санатория свыше установленного времени регулируется администрацией непосредственно с гостями и отдыхающими, принимающими гостей. Проживание гостей может быть оформлено в отделе продаж или у администратора корпуса за отдельную плату и при наличии свободных мест.

В общественных местах запрещается:

- проводить массовые увеселительные мероприятия, нарушающие покой и отдых окружающих;
- использовать звуковую аппаратуру со слышимостью вне пределов номера, нарушать тишину до 7 часов утра и после 23 часов вечера, а также в «тихий час» с 15:30 до 16:30 часов;
- использовать в местах отдыха и проживания шумовые и осветительные эффекты;
- использовать в местах для отдыха и проживания пиротехнические средства (хлопушки, петарды, осветительные ракеты и т.д.);
- пользоваться спортивным инвентарем, связанным с риском для жизни окружающих (луками, арбалетами, пневматическими ружьями, пистолетами и т.п.);
- привозить с собой и хранить любые виды холодного, огнестрельного, травматического и пневматического оружия;
- производить стрельбу из всех видов огнестрельного, травматического и пневматического оружия;
- хранить взрывчатые, легковоспламеняющиеся и отравляющие вещества и средства;
- пользоваться электронагревательными приборами, за исключением приборов, входящих в оснащение номера;
- ввозить на территорию Санатория и держать в номере домашних животных;
- самовольно переселяться в другой номер;
- расклеивать картины, плакаты, фотографии, памятки и т.п.;
- производить реализацию различной продукции;
- выносить продукты, посуду и столовые приборы из столовых;
- оставлять в номере в свое отсутствие посторонних лиц, а также передавать им ключи от номера;
- посещать общественные места в купальных костюмах.

Категорически запрещается на территории Санатория:

- нахождение лиц, вооруженных любыми видами огнестрельного и холодного оружия;
- нахождение лиц в состоянии алкогольного и наркотического опьянения;
- распитие спиртных напитков;
- курение в номерах, на балконах, а также на всей территории Санатория.

5. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И ОБСЛУЖИВАНИЕ ОТДЫХАЮЩИХ

5.1. Администрация и персонал Санатория обязаны создавать атмосферу гостеприимства, комфорта, проявлять доброжелательность и вежливость.

5.2. Обслуживающий и медицинский персонал должен обладать квалификацией, соответствующей выполняемой работе.

5.3. Санаторий предоставляет отдыхающим по их просьбе дополнительные платные услуги, согласно утвержденному прейскуранту. Перечень бесплатных и платных услуг и их тарифы (за исключением услуг, предоставляемых арендаторами), определяются администрацией.

5.4. С информацией о режиме и порядке работы столовых, графиком работы врачей, медицинских кабинетов, порядке и времени оказания иных услуг можно ознакомиться на информационных стендах, официальном сайте Санатория, а также у сотрудников отдела продаж, администраторов корпусов, в регистратуре Медицинского центра. Информационные стенды со справочной информацией располагаются в общедоступных местах: в Медицинском корпусе, на стойке регистрации в корпусах №№1,2.

5.5. Книга отзывов и предложений хранится у администратора на стойке регистрации, а также в отделе продаж и предоставляется отдыхающим по первому требованию. Жалобы и заявления граждан рассматриваются администрацией Санатория в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.6. Уборка номеров горничными осуществляется ежедневно. Смена постельного белья производится не реже одного раза в 5 дней, полотенце – 1 раз в 3 дня. В номерах категории «люкс» смена постельного белья и полотенце осуществляется по требованию отдыхающих.

5.7. Время проведения шумных ремонтно-строительных работ со слышимостью вне пределов ремонтируемого помещения на территории Санатория устанавливается с 9 часов утра до 19 часов вечера в рабочие дни. Работы в ночное время и во время «тихого часа» запрещены, кроме случаев чрезвычайной ситуации, стихийных бедствий, аварийных ситуаций.

Распорядок дня отдыхающих

В Санатории установлен следующий распорядок дня:

7.30 – 8.00 подъем

9.00 – 10.00 завтрак

14.00 – 15.00 обед

15.00 – 22.00 досуговые мероприятия в соответствии с расписанием

15.30 – 16.30 отдых «тихий час»

19.00 – 20.00 ужин

23.00 – 7.30 ночной сон

6. ПОРЯДОК ПРОПУСКНОГО РЕЖИМА И ПАРКОВКИ АВТОТРАНСПОРТА НА ТЕРРИТОРИИ САНАТОРИЯ

6.1. Правила пропускного режима на территорию Санатория устанавливаются администрацией Санатория.

6.2. Вход на территорию Санатория разрешен при наличии санаторно-курортной книжки, въезд на автомашине разрешается по временному пропуску на транспортное средство. Для получения пропуска отдыхающему необходимо обратиться на пост охраны, расположенный на КПП при въезде в Санаторий.

6.3. Основанием для получения пропуска является: путевка в Санаторий, свидетельство о регистрации автомашины, водительское удостоверение.

6.4. Пропуск необходимо хранить на лобовом стекле. На территории Санатория необходимо строго соблюдать скоростной режим и требования дорожных знаков,

установленных на территории Санатория. Сотрудники охраны имеют право осуществить досмотр автотранспортных средств, с целью предотвращения террористических актов.

6.5. При движении автомобиля к месту стоянки скорость движения по территории Санатория не должна превышать 20 км/час.

6.6. Администрация Санатория не несет ответственности за сохранность автотранспортных средств (при падении деревьев, повреждениях, угоне, проникновении в автотранспортное средство посторонних лиц и т.д.)

6.7. Категорически запрещается парковка автотранспортных средств на люках, травяных газонах, а также на прилегающей к местам отдыха лесопарковой зоне, перегораживать круговой проезд пожарным машинам вокруг зданий, передвижение на личном автомобиле без пропуска.

7. ТРЕБОВАНИЯ ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

6.1. Во избежание возникновения пожаров запрещается:

- разводить костры в неустановленных местах, бросать непогашенные окурки на всей территории Санатория и территории природоохранной зоны, за пределами территории Санатория;

- использовать чердаки и другие подсобные помещения для отдыха и проживания, для хранения посторонних и горючих предметов;

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

- пользоваться электроутюгами, электроплитками, электрочайниками и другими электронагревательными приборами, не входящими в оснащение номера;

- оставлять без присмотра включенные в сеть электрические приборы;

- вносить изменения в электрическую схему в местах проживания и отдыха, устанавливать дополнительные розетки и светильники, использовать самодельные электронагревательные приборы и электропроводки-временки;

- включать несколько электропотребителей в одну электророзетку;

- пользоваться неисправными электроприборами, поврежденными электророзетками, рубильниками, другими электроустановочными изделиями;

- использовать на территории Санатория петарды, световые ракеты и другие пиротехнические средства;

6.2. Для устранения технических неисправностей отдыхающий должен вызвать специалиста путем подачи письменной заявки через журнал заявок, который находится у дежурного персонала и охраны.

6.3. Перед уходом из мест отдыха и проживания или отъездом из Санатория, на период свыше одного дня, произвести осмотр всех помещений на предмет пожарной безопасности, отключить от сети все электроприборы.

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

- немедленно вызвать пожарную охрану по местному телефону 9-01, с мобильного тел. 112, сообщить свою фамилию и имя, адрес санатория, корпус № ____, запомнить фамилию принявшего вызов;

- оповестить о пожаре всех находящихся в здании людей при помощи кнопки оповещения (находится на каждом выходе).

- сообщить дежурному персоналу Санатория (находится в каждом корпусе санатория на первом этаже) о месте возникновения пожара;

- принять меры по эвакуации людей и тушению пожара согласно поэтажному Плану эвакуации.

6.5. В случае возникновения пожара в месте отдыха и проживания, общественных местах по вине отдыхающих, последние несут полную ответственность за его последствия в соответствии с законодательством РФ.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

7.1. Администрация имеет право:

- в любое время отказаться от исполнения Договора оказания услуг (досрочно прекратить срок действия путевки) в случае грубого несоблюдения отдыхающим настоящих Правил, а также иных правил, являющихся обязательными для соблюдения гражданами в соответствии с законодательством Российской Федерации.

- в случае нанесения отдыхающим материального ущерба Санаторию требовать возмещения причиненного материального ущерба в полном объеме, в соответствии с действующим законодательством, нормами и правилами;

- в случае, когда действия (поступки, проступки) отдыхающего повлекли за собой последствия, предусмотренные действующим уголовным и административным законодательством, обращаться в соответствующие органы правопорядка и следствия для возбуждения соответствующего производства по установленным фактам содеянного;

- направлять информацию по месту службы (работы) отдыхающего о фактах нарушения отдыхающим норм и правил социального общежития;

- устанавливать режим деятельности структурных подразделений в соответствии с производственной необходимостью и целесообразностью, определять режим и распорядок для Санатория;

- устанавливать пропускной режим и режим безопасности на территории Санатория.

7.2. Администрация обязана:

- строго соблюдать настоящие правила и требовать от отдыхающих их соблюдения;

- предоставлять услуги отдыхающим/пациентам в соответствии с условиями путевок (договоров), надлежащего качества и ассортимента, с соблюдением всех правил и норм, предусмотренных действующим законодательством и ведомственными нормативными правовыми актами;

- обеспечивать условия для соблюдения отдыхающими/пациентами - с одной стороны, - и администрацией - с другой, - выполнения настоящих Правил, действующего законодательства, нормативных правовых актов, регламентирующих вопросы оказания медицинской помощи и Правил пребывания;

- содержать места отдыха и проживания, общественные места в должном состоянии, технически исправными, укомплектованными по действующим нормам и правилам;

- следить за соблюдением техники безопасности и пожарной безопасности;

- информировать отдыхающих по всем вопросам предоставления услуг, внимательно и профессионально относиться к запросам и заявкам отдыхающих, разъяснять действия администрации по выполнению настоящих Правил;

- довести настоящие Правила до сведения отдыхающих, в том числе путем размещения их в общедоступных и специально отведенных для этих целей местах, а также посредством сети интернет на официальном сайте Санатория.

7.3. Администрация несет ответственность за соблюдение настоящих Правил в соответствии с действующим законодательством.

7.4. Санаторий не несет ответственности за противоправные действия других отдыхающих и третьих лиц; за несчастные случаи и травмы, произошедшие по вине отдыхающего во время его пребывания в Санатории, в том числе с сопровождающими его лицами, за любые медицинские расходы, возникшие в результате несчастных и других страховых случаев; за безопасность отдыхающего, находящегося за пределами территории Санатория, а также при нахождении его в технических (хозяйственных) зонах, помещениях, территориях, зданий/сооружений и других объектах, выполняющих функции вспомогательных помещений и обслуживания санаторного комплекса.

7.5. Санаторий не несет ответственности за сохранность личных вещей и материальных ценностей Отдыхающего.

7.6. Отдыхающие имеют право:

- получать услуги в объеме, ассортименте и надлежащего качества в соответствии с путевкой, санаторно-курортной картой или договором на оказание платных медицинских или немедицинских услуг;

- требовать от администрации надлежащего исполнения настоящих Правил;

- получать от администрации разъяснения в части действия норм настоящих Правил;

7.7. Обязанности отдыхающих:

- неукоснительно исполнять настоящие Правила;

- бережно относиться к имуществу, находящемуся в местах лечения, отдыха и проживания, общественных местах, предотвращать его порчу, кражу, неправомерное использование;

- бережно относиться к окружающей природной среде, разумно обустраивать свой отдых в лесопарковой зоне, обеспечивать правила социального общежития, проявлять взаимоуважение и терпимость к окружающим;

- возмещать в установленном порядке причиненный материальный ущерб, нести компенсационные затраты, вызванные собственными неправомерными действиями;

- соблюдать режим и распорядок дня, установленный администрацией Санатория;

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

- соблюдать пропускной режим и режим безопасности на территории Санатория;

- 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 статей 1064,1073,1074 Гражданского кодекса РФ, несут ответственность за вред, причиненный несовершеннолетними имуществу Санатория, и обязуются его возместить.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с федеральным законом от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации», федеральным законом от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей в Российской Федерации», действующими локальными актами Учреждения.

8.2. Во всем остальном, что не урегулировано настоящими Правилами, отдыхающие и администрация, являясь сторонами по Договору, руководствуются действующим законодательством РФ.

Приложение № 2
к приказу № _____
от « ____ » _____ 20 ____ г.

СТРУКТУРНОЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ «САНАТОРИЙ «ВОРОНОВО»

КАРТА ГОСТЯ (АНКЕТА)

1. Фамилия _____
2. Имя _____
3. Отчество _____
4. Дата рождения “ ____ ” _____
5. Место рождения _____
6. Адрес регистрации _____

7. Документ, удостоверяющий личность: _____
серия _____ № _____ выдан “ ____ ”
_____ г.

(наименование органа, учреждения, выдавшего документ)

8. Комната № _____
9. Дата заезда _____ 201_ г.
10. Дата выезда _____ 2011 г. ____ года
11. Телефон _____
12. E-mail _____

Подпись дежурного
администратора _____ (_____) (Ф.И.О.)

С правилами пребывания в структурном подразделении «Санаторий «Вороново» ознакомлен.

Ограничения по питанию _____

Даю разрешение на обработку своих персональных данных.

Подпись гостя _____ (_____) (Ф.И.О.)