

УТВЕРЖДАЮ

Директор  
ФГБУЗ Санаторий «Углич»  
С.М. Румянцев  
«01» апреля 2023 г.

## ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ФГБУЗ САНАТОРИИ «УГЛИЧ»

### 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны на основании Закона «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992г., «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 года № 1853, «Правил противопожарного режима в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 16 сентября 2020 г. № 1479, Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Устава ФГБУЗ Санаторий «Углич» (далее — Санаторий). Данные правила являются внутренним локальным нормативным актом, обязательным для исполнения всех служб санатория.

1.2. Настоящие Правила определяют:

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

1.3. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на стойке администратора, а также на сайте [sanatorij.ru](http://sanatorij.ru).

1.4. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью договора на оказание услуг в Санатории с физическим лицом (оферты).

1.5. В настоящих правилах используются следующие понятия:

Гости — граждане РФ, иностранные граждане, лица без гражданства, приезжающие в Санаторий для санаторно-курортного лечения или оздоровительного отдыха.

Посетитель санатория — гражданин, правомерно находящийся на территории Санатория, на основании временного пропуска.

Администрация — должностные лица Санатория, осуществляющие свои должностные обязанности в соответствии с Уставом и внутренними локальными актами Санатория.

Территория Санатория — территория с расположенными на ней корпусами и другими объектами инфраструктуры, обеспечивающими функционирование санатория, предназначенная для пребывания граждан на период оказания им санаторно-курортных и оздоровительных услуг.

Общественные места — помещения для приема пищи (столовая, фитобар), специально отведенные помещения и территории, предназначенные для активного отдыха и оказания медицинских и иных услуг, спортивные площадки, ландшафтные объекты, лесопарковая зона, места торговли, танцзал, общие холлы в корпусах, бильярдная, библиотека, пункт проката спортивного инвентаря, игровая комната для детей и детская площадка открытого типа, парковки для автомобилей.

Услуги — оздоровительные, медицинские и иные услуги, оказываемые Гостю в соответствии с утвержденными Санаторием программами.

Санаторно-курортная книжка - документ, оформленный при регистрации Гостя, прибывшего по путевке на санаторно-курортное лечение. В санаторно-курортной книжке указывается Ф.И.О. Гостя, номер комнаты, период проживания, информация о назначенных процедурах и их выполнении.

Расчетный час — время, установленное Санаторием для заезда и выезда гостя.

## **2. РЕАЛИЗАЦИЯ ПУТЕВОК И БРОНИРОВАНИЕ**

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

Санаторий реализует следующие виды путевок:

- Лечебная путевка — включает проживание в номере согласно выбранной категории, 5-разовое питание (диетическое - по назначению врача), комплекс медицинских процедур, виды и количество которых определяется лечащим врачом на основании основного диагноза, возраста, стандартов санаторно-курортного лечения, с учетом сопутствующей патологии, утвержденного перечня медицинских услуг, предоставляемых Санаторием, в пределах средств, отведенных на лечение в стоимости путевки.

Минимальный срок лечебной путевки — 10 дней.

- Оздоровительная путевка — включает проживание в номере, согласно выбранной категории, 5-разовое питание, кислородный коктейль, посещение бассейна и тренажерного зала.

Минимальный срок оздоровительной путевки — 1 день.

Путевка действительна только на указанный в ней срок.

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 Гость (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, телефонной и электронной связи, путем непосредственного обращения в отдел маркетинга и реализации.

2.5. При бронировании Гость выбирает категорию номера, а право размещения в конкретный номер данной категории остается за администрацией санатория.

2.6. Об отказе от забронированных мест и номеров юридические и физические лица обязаны сообщить Санаторию любым указанным в п.2.4. способом, в сроки оговоренные в договорах и соглашениях, но не позднее, чем за 10 суток до даты заезда.

2.7. При бронировании номера Гостю необходимо произвести оплату по выставленному счету в течение 5-ти календарных дней в размере 50% от стоимости путевки (согласно категории номера).

Бронирование снимается в случае отсутствия подтверждения предоплаты в течение 5-ти календарных дней после выставления счета.

2.8. В случае аннуляции/изменения Гостем Заявки с нарушением сроков, указанных в пункте 2.6. настоящих Правил, а также в случае неприбытия Гостя в Санаторий в течение 24 часов со времени заезда в день, определенный заявкой, Гость должен уплатить Санаторию штраф в размере суточной стоимости размещения Гостя в Санатории в соответствии с категориями номеров, указанных в Заявке, и 100% стоимости заказанных услуг

2.9. Сумма штрафа может быть удержана Санаторием самостоятельно из внесенной Гостем предварительной оплаты.

2.10. При нарушении сроков заезда по указанной брони Санаторий не гарантирует размещение гостя в указанной категории номера, а размещает на свободные места (при их наличии).

2.11. Гости, прибывшие раньше срока действия путевки, могут быть размещены в Санатории при наличии свободных мест, оплатив проживание и питание по действующим ценам Санатория.

2.12. В случае позднего прибытия (заезд в течение первых суток) возврат денежных средств за часы опоздания не производится. Прибытие с опозданием не дает права на продлении пребывания в Санатории. При опоздании более, чем на одни сутки и отсутствии извещения об этом, бронь снимается.

2.13. Продление срока пребывания в Санатории допускается при наличии свободных мест, по согласованию с отделом маркетинга и реализации Санатория, оплата производится согласно действующим тарифам на момент продления.

При задержке выезда Гостя, более 3-х часов, плата за проживание взимается в размере стоимости одного койко-дня, согласно действующего прейскуранта.

2.14. При отказе отдыхающего от пребывания в Санатории по уважительной причине (болезнь, смерть близких родственников, официальный отзыв из отпуска), при наличии подтверждающих документов установленного образца, Санаторий обязуется возвратить отдыхающему по его заявлению оставшуюся неиспользованную сумму оплаченной путевки (пакета услуг).

2.15. В случае досрочного отъезда отдыхающего по собственной инициативе, возврат денежных средств за неиспользованные услуги не осуществляется. В случае, если покупателем путевки (услуг) выступало юридическое лицо (предприятие, туристическая компания и т.д.), все финансовые и иные вопросы решаются между Гостем и данным юридическим лицом в соответствии с условиями заключенного между ними договора.

2.16. В случае госпитализации Гостя в лечебные учреждения города оплата за нахождение в стационаре городских лечебных учреждений производится за счет средств ОМС, ДМС при наличии полиса у Гостя, при отсутствии полиса — за счет Гостя. На время нахождения в стационаре Гость может выписаться из Санатория с выплатой ему (или организации, оплатившей путевку) стоимости услуг санатория за время пребывания в стационаре либо продолжить лечение в Санатории после выписки из стационара, при предоставлении Гостем справки лечебного заведения с указанием сроков нахождения в стационаре.

2.17. Оплата за путевки и услуги Санатория производится в рублях наличными денежными средствами, или путем безналичного перечисления, а также с использованием банковских карт.

2.18. В Санатории действует система дисконтных карт с возможностью суммирования количества дней пребывания:

- Скидка 3% - при суммарном пребывании в Санатории от 40 до 100 дней;
- Скидка 5% - при суммарном пребывании от 101 дня.

### 3. ПОРЯДОК ЗАЕЗДА, РАЗМЕЩЕНИЯ И ВЫЕЗДА ИЗ САНАТОРИЯ

#### 3.1. Порядок оформления:

3.1.1. Прием Гостя по забронированной путевке осуществляется круглосуточно.

#### 3.1.2. Время заезда и выезда Гостей:

- заезд с 11:00 часов,
- выезд до 10:00 часов.

3.1.3. При заселении в Санаторий оформляется: путевка, санаторно-курортная книжка, согласие клиента на обработку персональных данных, при оказании медицинских услуг — история болезни.

Оформление Гостя осуществляется при предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющий его личность и признаваемого Российской Федерацией в этом качестве, оформленного в установленном порядке.

Оформление иностранных граждан в Санаторий осуществляется при наличии следующих документов:

- заграничный паспорт (для стран с визовым режимом — виза);
- миграционная карта;
- для иностранных граждан, постоянно проживающих на территории Российской Федерации, в дополнении указанных документов, предоставляется вид на жительство.

3.1.4. При заселении в Санаторий Гости, помимо документа, удостоверяющего личность, должны иметь на руках:

- документы, подтверждающие право на получение путевки (обменную путевку, ваучер или доверенность от организации, через которую приобреталась путевка);
- копии платежных поручений с отметкой банка (при безналичном расчете);
- санаторно-курортную карту.

3.1.5. При оформлении детей до 18 лет предъявляются:

- свидетельство о рождении, паспорт при его наличии;
- санаторно-курортная карта;
- справка об отсутствии контактов с инфекционными больными;
- анализ на энтеробиоз.

Дети до 18 лет принимаются в Санаторий только в сопровождении родителей или опекунов на основании подтверждающих документов.

Не допускается нахождение на территории Санатория детей в возрасте до 14 лет без присмотра родителей (близких родственников), самостоятельное посещение

ими столовой, лечебных кабинетов, лесопарковой зоны, открытых спортивных площадок.

Дети обеспечиваются санаторно-курортным лечением с 5-ти летнего возраста.

Ответственность за детей полностью возлагается на родителей или лиц их сопровождающих.

3.1.6. Гости с ограниченными возможностями и проблемами самообслуживания принимаются в санаторий только с сопровождающим лицом.

3.2. Цена номера (место в номере), стоимость путевки, питания и иных услуг определяются действующими Прейскурантами.

Размещение или переход в другой номер возможен по согласованию с отделом маркетинга и реализации Санатория.

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.

3.2.1. При заезде Гостей, пребывающих по путевкам, приобретенным юридическими лицами (организациями), изменение в размещении осуществляется по действующему тарифу за счет средств Гостя.

3.2.2. При прибытии в Санаторий на личном транспортном средстве, Гостю предоставляется возможность для размещения транспортного средства на платной охраняемой парковке.

Администрация Санатория не несет ответственность:

- за сохранность транспортного средства, припаркованного за пределами охраняемой стоянки;
- за повреждение автомобиля, вызванное форс-мажорными обстоятельствами (природные явления).

3.2.3. Заселение и выезд отдыхающих производится строго по датам, указанным в путевке. Заселение лиц, не оплативших путевку, не производится.

3.2.4. Вход на территорию Санатория осуществляется при наличии санаторно-курортной книжки.

3.2.5. При выходе с территории Санатория, Гости в обязательном порядке должны оставлять ключи от номера администратору.

3.2.6. При выезде из Санатория Гость обязан:

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

При отъезде Гостю выдается обратный талон к путевке и медицинская документация после прохождения санаторно-курортного лечения, оформленная в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

#### **4. УСЛУГИ**

4.1. Санаторий предоставляет санаторно-курортные, медицинские, оздоровительные услуги в соответствии с разработанными программами, услуги питания, культурно-развлекательные и иные услуги.

Оказание платных медицинских услуг осуществляется в соответствии с Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утв. Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. № 1006), договорами на их оказание и положением об оказании платных медицинских услуг ФГБУЗ Санаторий «Углич».

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.

С информацией об услугах Санатория, режиме и порядке работы столовой, графиком работы врачей, медицинских кабинетов, порядке и времени оказания иных услуг Гости могут ознакомиться на информационных стендах, официальном сайте Санатория в сети Интернет [sanatorij.ru](http://sanatorij.ru), а также у сотрудников отдела маркетинга и реализации.

##### **График работы врачей:**

Понедельник - пятница 08.00 - 14.30

Суббота 08.00 - 13.30

##### **График работы столовой - ежедневно**

Завтрак 09.00 - 10.00

Обед	13.30 - 14.30
Полдник	17.00 - 17.30
Ужин	19.00 - 20.00

4.2. Санаторий предоставляет Гостю без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- пользование сетью Wi-Fi;
- пользование гладильными принадлежностями;
- круглосуточная возможность обращения за медицинской помощью, при ухудшении состояния;
- вызов такси;
- вызов скорой помощи, врача;
- пользование аптечкой с набором медикаментов первой необходимости;
- предоставление питьевой воды (столовая);
- побудка к определенному времени;
- услуги детской комнаты;
- пользование библиотекой;
- культурно-досуговые и спортивные мероприятия.

4.3. Питание в санатории 5-разовое, организовано по системе «меню-заказ». Вновь прибывшим гостям в первый день пребывания подаются «дежурные блюда». В течение всего периода пребывания питание в столовой отпускается только в установленное время.

В случае заезда после 14.30 часов, 20.00 часов —обед, ужин (соответственно) не предоставляется (для всех категорий путевок), перерасчет денежных средств за неиспользованное питание не производится.

4.4. Лечебные процедуры отпускаются строго по времени, установленному медперсоналом и указанному в санаторно-курортной книжке.

4.5. Общие правила приема процедур:

- Приходить на процедуры без опозданий за 5-10 минут до назначенного времени.
- При приеме водных процедур, при себе иметь полотенце, резиновую обувь, при посещении бассейна, дополнительно шапочку и купальные принадлежности. - При приеме процедур рекомендуется — не разговаривать, не пользоваться мобильными средствами связи.
- При неприятных ощущениях, плохом самочувствии во время процедуры, сообщить медсестре или врачу.
- После процедуры рекомендуется отдохнуть не менее 10-15 минут.



- В случае опоздания процедура не отпускаяется, либо переносится на другое время при наличии свободных мест. .
  - Дополнительные платные медицинские услуги, пропущенные по вине Гостя, переносятся на другое время (при наличии свободных мест). В случае отсутствия такой возможности денежные средства за пропущенные по вине Гостя процедуры не возвращаются.
- 4.6. За решением спорных вопросов и конфликтных ситуаций Гость может обратиться к лечащему врачу, дежурному медперсоналу, главному врачу Санатория.
- 4.7. Книги отзывов и предложений находятся у администратора. Жалобы и заявления граждан рассматриваются администрацией Санатория регулярно в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 4.8. На территории и в корпусах Санатория действует система видеонаблюдения.

## **5. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В САНАТОРИИ**

### 5.1. Гости Санатория обязаны:

- соблюдать настоящие Правила;
- соблюдать установленный режим дня;
- подчиняться законным требованиям, предъявляемым сотрудниками Санатория;
- соблюдать требования, предъявляемые к санитарному состоянию номеров, мест общего пользования, прилегающей территории;
- бережно относиться к имуществу Санатория;
- не создавать конфликтных ситуаций и вовлекать в них других Гостей Санатория;
- уважать человеческое достоинство, личную и имущественную неприкосновенность других Гостей и работников Санатория;
- воздержаться от употребления алкоголя и нецензурной брани в местах массового отдыха Гостей;
- возмещать причиненный материальный ущерб (в т.ч. в случае утраты или повреждения имущества Санатория);
- соблюдать Правила пожарной безопасности;
- при уходе из номера выключить свет, телевизор и другие электроприборы, не оставлять открытыми краны холодной и горячей воды;
- в случае утери ключа, санаторно-курортной книжки немедленно информировать администратора;
- при выезде из Санатория произвести полный расчет за оказанные услуги.

### 5.2. В Санатории запрещается:

- курение табака на всей территории (в т.ч. на открытом воздухе, в номерах, в помещениях и на балконах), согласно Федерального закона от 23.02.2013 №

15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», кроме специально отведенных мест.

- оставлять в номере в свое отсутствие посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера.
- хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества.
- включать источники звука (телевизор, радио и пр.) со слышимостью вне пределов комнаты.
- оставлять без присмотра несовершеннолетних детей, допускать их нахождение без взрослых на балконах, в лифте, на лестничных площадках, на улице.
- пользоваться в номере электрическими приборами, не предусмотренными комплектацией номера.
- накрывать включенные торшеры, бра и настольные лампы.
- выбрасывать мусор из окна, с балкона.
- изменять интерьеры в номерах и холлах Санатория без разрешения администрации.
- самовольно переселяться из одного номера в другой.
- выносить посуду и пищу из столовой.
- посещать общественные места (за исключением отведенных мест) в домашней одежде.
- самостоятельно устранять возникшие неполадки электрооборудования, водопровода, канализации, сантехники и других предметов, составляющих хозяйство Санатория.
- срезать ростки комнатных растений/цветов.
- выкапывать цветы на клумбах.
- нарушать общественный порядок.
- нарушать покой другихGuestей.
- нарушать тишину с 23.00 до 7.00 часов.
- во избежание пищевых отравлений вносить на территорию Санатория продукты питания и спиртные напитки.
- появляться в состоянии опьянения в коридорах, на лестничных площадках, в кабинетах врачей, на лечебных процедурах, на территории Санатория в целом.
- осуществлять розничную продажу любых (продовольственных/непродовольственных) товаров.

5.3. Посетители Guestей, не проживающие в Санатории, могут находиться на территории Санатория и в номере с 8-00 до 23-00 часов. При размещении Guestя в 2-х местном номере с подселением, Посетитель может находиться в номере только по согласованию с другим проживающим в номере Guestем.

Guestи Санатория несут ответственность за действия приглашенных в Санаторий посетителей.

Пропуск посетителей к Гостям осуществляется по временному пропуску при предъявлении удостоверения личности.

## **6. ОБЕСПЕЧЕНИЕ СОХРАННОСТИ ИМУЩЕСТВА**

6.1. Санаторий не несет ответственность за сохранность ценных вещей Гостя, если они не были приняты Санаторием на хранение.

6.2. В случае обнаружения забытых вещей Санаторий принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, Санаторий оставляет вещи на ответственное хранение (период хранения 1 год). Возврат забытых вещей с использованием служб доставки (Почта России и т.п.) осуществляется за счет владельца.

6.3. Администрация Санатория оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае долгого отсутствия Гостя, шума из номера, задымления, затопления, наличия неисправного сантехнического оборудования, для выполнения срочные ремонтных работ, а также в случае нарушения Гостем настоящих Правил и порядка пользования бытовыми приборами.

6.4. При госпитализации Гостя администрация Санатория вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, принимаются администрацией на ответственное хранение.

6.5. Санаторий не несет ответственности за противоправные действия 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.

## **7. ТРЕБОВАНИЯ ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ**

7.1. Во избежание возникновения пожаров запрещается:

- разводить костры в неустановленных местах, курить на всей территории Санатория и территории природоохранной зоны (кроме удаленно установленных мест);
- использовать крыши, 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 либо поврежденными электроприборами, рубильниками, другими электро-установочными изделиями;
- использовать на территории Санатория петарды, световые ракеты и другие пиротехнические средства.

7.2. Для устранения технических неисправностей отдыхающий должен вызвать специалиста путем подачи письменной заявки через журнал заявок, который находится у администратора.

7.3. 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.

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

- немедленно вызвать пожарную охрану по местному телефону +7 (48532) 4-02-52, с мобильного тел. 112, сообщить свою фамилию и имя, адрес санатория, этаж и номер проживания, запомнить фамилию принявшего вызов;
- оповестить о пожаре всех находящихся в здании людей при помощи кнопки оповещения (находится на каждом этаже);
- сообщить дежурному персоналу Санатория о месте возникновения пожара;
- принять меры по эвакуации людей и тушению пожара согласно поэтажному Плану эвакуации.

7.5. 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 ЛИЦ, ПРОЖИВАЮЩИХ В САНАТОРИИ**

8.1. За испорченное, поврежденное, утерянное имущество Санатория, Гость несет материальную ответственность и возмещает причиненный материальный ущерб в размере его стоимости.

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

- устное замечание ответственных лиц Администрации;
- письменное уведомление учреждения, выдавшего путевку, о нарушении настоящих Правил;
- письменное предупреждение о возможном выселении;

- выселение;
- выселение с сообщением по месту выдачи путевки;
- сообщение в органы внутренних дел.

8.3. В случае направления Гостя в Санаторий юридическим лицом, ответственность за полноту и достоверность информации, относящейся к санаторно-курортным услугам, несет непосредственно юридическое лицо.

8.4. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Санаторий и Гость руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.