

## **ПРАВИЛА ПРЕБЫВАНИЯ в АО «Базовый санаторий им. М.В. Ломоносова»**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**

#### **1.1. Нормативно-правовая база.**

Настоящие правила пребывания АО «Базовый санаторий им. М.В. Ломоносова» разработаны и действуют в соответствии с следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 23 февраля 1995 г. № 26-ФЗ «О природных лечебных ресурсах, лечебно-оздоровительных местностях и курортах»;
- Федеральный закон от 4 мая 2011 г. № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»;
- Закон РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г
- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 18.07.2006 № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»;
- Номенклатура медицинских организаций, утв. в качестве приложения к Приказу Министерства здравоохранения РФ от 6 августа 2013 г. № 529н «Об утверждении номенклатуры медицинских организаций»;
- Стратегия развития санаторно-курортного комплекса РФ, утв. распоряжением Правительства РФ от 26 ноября 2018 г. № 2581-р.;
- Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 54599-2011 «Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха»;
- Приказ Министерства здравоохранения РФ от 5 мая 2016 г. № 279н «Об утверждении Порядка организации санаторно-курортного лечения»;
- Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

#### **1.2. Основные понятия**

**Санаторий**- Акционерное общество «Базовый санаторий им. М.В. Ломоносова» (АО «Базовый санаторий им. М.В. Ломоносова»)

**Клиент (Гость, Оздоровляющийся, Отдыхающий)**- физическое лицо, приобретающее услуги Санатория, оформленные путевкой или курсовкой, непосредственно получающее данные услуги.

**Путевка** – документ, бланк строгой отчетности, выдаваемый Санаторием, дающий право Клиенту на получение комплекса санаторно-курортных услуг (проживание, питание, лечение, досуговые и развлекательные мероприятия).

**Курсовка**- документ, дающий право Клиенту на получение отдельных услуг питания, проживания, либо лечения, оформляемый на срок от 10 дней.

**Карта гостя** – документ, дающий право Клиенту пребывания в санатории, либо на получение разовых услуг питания, либо медицинских (оздоровительных) услуг.

**Санаторно-курортная книжка** – внутренний документ, содержащий сведения о перечне и объеме предоставляемого Клиенту комплекса санаторно-курортных услуг (проживание, питание, лечение, досуговые и развлекательные мероприятия) в соответствии с путевкой (курсовкой)

**Туристическая путевка, Ваучер** – документ, выдаваемый турфирмой, свидетельствующий о том, что Клиент имеет право на получение путевки Санатория;

**Направление на РВЛ** (реабилитационно-восстановительное лечение)- документ, выдаваемый страховой компанией, дающий право Клиенту на получение медицинских услуг или реабилитационно-восстановительного лечения.

**Санаторно-курортный режим** - распорядок дня, включающий в себя: общекурортный, санаторный и индивидуальный режимы, с распределением времени активности и покоя, времени приема пищи и лечебных процедур, культурно-массовых мероприятий и отдыха.

**Санаторный режим** - режим устанавливающий единый распорядок дня для Клиентов Санатория, предусматривающий правильное распределение времени активности и покоя, времени приема пищи и лечебных процедур, культурно-досуговых мероприятий.

**Прейскурант** - стоимость услуг, предоставляемых Санаторием.

**Бронирование** - предварительный заказ мест и (или) номеров в Санатории Клиентом.

**Курортный сбор** – плата, установленная законодательством РФ за пользование курортной инфраструктурой Краснодарского края.

### **1.3. Общие условия предоставления услуг.**

1.3.1. Лица, которые имеют абсолютные противопоказания, в Санаторий не принимаются.

1.3.2. Санаторий не оказывает услуги по путевкам (курсовкам) детям в возрасте до 2 (двух) лет.

1.3.3. Санаторий не принимает Гостей с животными и другими представителями фауны.

1.3.4. Пребывание в Санатории детей в возрасте с 2 (двух) до 4 (четырёх) лет оплачивается по действующему прейскуранту.

1.3.5. На лечение принимаются дети с 4 лет. Детям до 4-х лет лечение не назначается.

1.3.6. Пребывание на территории санатория лиц без санаторно-курортной книжки не допускается.

1.3.7. Клиенты с ограниченными возможностями и проблемами самообслуживания принимаются только с сопровождающим лицом (в соответствии с действующим прейскурантом)

1.3.8. Лица до 18 лет принимаются в Санаторий только в сопровождении взрослых.

1.3.9. В случае приобретения путёвки у юридического лица или индивидуального предпринимателя, по ценам не соответствующим утвержденному прейскуранту, Санаторий ответственности за действия данных юридических лиц (индивидуальных предпринимателей) не несёт и претензий не принимает (за исключением случаев, когда Клиенты направлены в Санаторий Организациями, Страховыми компаниями, индивидуальными предпринимателями с которыми у Санатория заключены соответствующие Договоры).

1.3.10. Стоимость путевки (курсовки) формируется по действующим ценам на момент заезда Клиента в Санаторий, согласно количеству койко-дней. В случае, если путевка охватывает разные ценовые периоды, перерасчет не производится. Цены для лиц, путевку которым оплачивает Организация (Индивидуальный предприниматель, Страховая компания) определяются Договором с этой Организацией.

1.3.11. Санаторно-курортная, оздоровительная услуга, оформленная путевкой, делению на части не подлежит. Стоимость проживания, лечения, питания, культурно-досуговых мероприятий не может быть отдельно выделена из стоимости койко-дня и стоимости путевки в целом.

1.3.12. Санаторий оказывает Клиентам услуги по санаторно-курортному лечению и оздоровлению, с предоставлением комплекса лечебно-оздоровительных процедур и иных услуг согласно профилю Санатория, в соответствии с стандартами и требованиями действующего законодательства Российской Федерации. Перечень и объем оздоровительных процедур определяется по назначению лечащего врача

1.3.13. Прием иностранных граждан в Санаторий осуществляется при наличии следующих документов: заграничный паспорт, миграционная карта, виза, оформленная в соответствии с действующим законодательством РФ, документ о регистрации по месту пребывания (в случае, если иностранный гражданин пребывает на территории РФ длительное время).

Санаторий вправе отказать в размещении Клиентам при отсутствии у них документов, подтверждающих их законное нахождение на территории РФ, в соответствии с Федеральным законом от 18.07.2006 № 109-ФЗ.

#### **1.4. Курортный сбор.**

1.4.1. В соответствии с Федеральным законом от 29.07.2017г. № 214-ФЗ «О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры в Республике Крым, Алтайском крае, Краснодарском крае и Ставропольском крае», Законом Краснодарского края от 07.11.2017г. № 3690-КЗ «О введении курортного сбора на территории Краснодарского края и внесении изменений в Закон Краснодарского края "Об административных правонарушениях» на территории г. Геленджика введен курортный сбор.

1.4.2. Плательщиками курортного сбора являются физические лица, достигшие совершеннолетия, проживающие в объектах размещения города Геленджика более 24 часов.

1.4.3. Сумма курортного сбора, подлежащая уплате, исчисляется как произведение количества дней фактического проживания плательщика курортного сбора в объекте размещения, за исключением дня заезда, и соответствующего размера курортного сбора. Сумма курортного сбора, подлежащая оплате, не включается в стоимость проживания.

1.4.4. Курортный сбор взимается не позднее момента выезда из Санатория.

1.4.5. Размер курортного сбора на территории г. Геленджика в 2020 г. составляет 10.00 рублей за каждые сутки пребывания в объектах размещения г. Геленджика.

1.4.6. От уплаты курортного с бора освобождаются лица, указанные в части 1 с т. 7 Федерального закона от 29.07.2017г. № 214-ФЗ.

1.4.7. В соответствии с Законом Краснодарского края от 23.07.2003 г. №608-КЗ «Об административных правонарушениях», за неисполнение плательщиками курортного сбора обязанности по уплате курортного сбора влечет административную ответственность в виде штрафа в размере от 500 до 2000 рублей.

## **2. Порядок заезда и отъезда.**

2.1. Заселение и выезд Клиентов производится в соответствии с датами, указанными в путевке.

2.1.1. Расчетный час заезда в санаторий – 08.00 часов (по местному времени) в первый день пребывания в Санатории по путевке (курсовке)

2.1.2. Расчетный час отъезда из Санатория – 08.00 часов (по местному времени) в день, следующий за последним днем пребывания по путевке (курсовке)

2.1.3. При заселении в Санаторий Клиент предъявляет следующие документы:

-документ, удостоверяющий личность (паспорт, свидетельство о рождении),

-путёвку (курсовку) или документы, подтверждающие оплату услуг по путевке (курсовке) доверенность, туристическую путевку (ваучер), направление на реабилитационно-восстановительное лечение, направление ДМС,

-санаторно-курортную карту,

-для лиц, в возрасте до 18 лет - справку об эпидокружении.

2.1.4. Клиент должен при себе иметь полис ОМС, СНИЛС.

2.1.5. Санаторий вправе отказать в размещении Клиентам при отсутствии у них документов, указанных в п.п. 2.1.3.-2.1.4.

2.1.6. В случае отсутствия санаторно-курортной карты, первичное медицинское обследование и оформление санаторно-курортной карты производится за дополнительную плату по действующим ценам Санатория.

2.2. Заселение в Санаторий производится после внесения Клиентом оплаты за весь предполагаемый период пребывания, если иное не оговорено в договоре.

2.3. При заселении в Санаторий Клиент дает согласие на обработку персональных данных в соответствии с заключенным Договором.

2.4. После оформления Клиент получает у администратора отдела приема и размещения санаторно-курортную книжку/карту гостя (документ-пропуск в Санаторий).

2.5. При опоздании к дате заезда, забронированного Клиентом периода, период пребывания автоматически не продлевается. Путевка оформляется на количество дней, оставшихся до окончания периода первоначального бронирования, если иное не согласовано с Санаторием.

2.6. При раннем заезде с 12.00 часов до 08.00 часов оплата взимается за сутки.

2.7. При позднем отъезде более 6 часов с момента истечения срока пребывания взимается оплата за сутки.

2.8. Путевка действительна только на указанный в ней срок. Продление срока пребывания возможно только по согласованию с администрацией Санатория при наличии свободных мест.

2.9. По истечении срока путевки (срока заезда) Клиент накануне дня отъезда уведомляет администратора о времени освобождения номера, в согласованное время сдает номер и ключ горничной. После приемки администратор передает Клиенту отрывной талон от путевки, а также необходимую документацию.

2.10. Дни опозданий не компенсируются. В случае досрочного отъезда Клиента без уважительной причины из Санатория, Санаторий имеет право удержать с Клиента сумму понесенных расходов в размере стоимости одних суток пребывания (стоимости одного койко-дня) в Санатории (фактически понесенные расходы Санатория по технологии организации услуг).

2.10.1. К уважительным причинам досрочного отъезда из Санатория относятся:

а) невозможность нахождения в Санатории, в связи с заболеваниями и состояниями, требующими стационарного лечения, в т. ч. заболеваниями, при которых Клиенты (члены семьи) неспособны к самостоятельному передвижению и самообслуживанию, инфекционными и другими заболеваниями, попадающими под противопоказания к пребыванию в Санатории на основании заключения врачебной комиссии Санатория либо

справки из медицинского учреждения по месту жительства Клиента (в случае аннуляции заказа);

б) смерть или болезнь близких родственников (близкие родственники, степень родства, определяются в соответствии с Семейным кодексом РФ);

в) стихийные бедствия (пожар, наводнение, землетрясения и т.п.).

2.10.2. Досрочный отъезд оформляется заявлением Клиента в письменной форме.

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

2.12. Продление пребывания с Санатории возможно по согласованию, при наличии свободных мест в Санатории с обязательным произведением оплаты в момент оформления продления пребывания Клиента.

### **3. ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА.**

#### **3.1. Клиенты Санатория обязаны:**

- соблюдать настоящие Правила;
- соблюдать санаторно-курортный режим;
- бережно относиться к имуществу Санатория;
- соблюдать требования, предъявляемые к санитарному состоянию номеров, мест общего пользования, прилегающей территории;
- уважать человеческое достоинство, личную и имущественную неприкосновенность отдыхающих и работников Санатория;
- соблюдать правила пожарной безопасности;
- соблюдать правила безопасности на объектах питания;
- соблюдать правила безопасности при приеме медицинских процедур;
- соблюдать правила безопасности при проживании в номерах;
- при выходе из номера закрыть водопроводные краны, окна, отключить все электроприборы;
- подчиняться законным требованиям, предъявляемым сотрудниками Санатория;
- возмещать причиненный материальный ущерб (в т.ч. в случае утраты или повреждения имущества Санатория) по стоимости, согласно утвержденному Санаторием прейскуранту.

#### **3.2. В Санатории запрещено:**

3.2.1. Курение табака на всей территории Санатория (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» и курительных смесей. Нарушение Клиентом запрета на курение табака рассматривается как несоблюдение договорных условий со стороны Клиента. В этом случае Санаторий вправе потребовать от Клиента оплатить, а Клиент обязан уплатить денежные средства в размере 5000,00 (пять тысячи) рублей. (Реально понесенные санаторием расходы за приведение номера в надлежащее состояние после курения).

3.2.2. Оставлять в номере в свое отсутствие посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера.

3.2.3. Оставлять без присмотра несовершеннолетних детей, допускать их нахождение без взрослых на балконах, на лестничных площадках, на улице;

3.2.4. Ввозить/вносить/вводить на территорию и/или содержать в номере животных, птиц, насекомых, рыб и т.д.

3.2.5. Пользоваться в номере электрическими нагревателями, утюгами, если это не предусмотрено комплектацией номера;

3.2.6. Изменять интерьеры в номерах и холлах Санатория без разрешения администрации;

3.2.7. Выносить посуду, столовые приборы и продукты питания из ресторанов (залов питания);

3.2.8. Посещать общественные места (за исключением специально отведенных мест) в купальных костюмах, халатах;

3.2.9. Посещать общественные места в состоянии алкогольного опьянения;

3.2.10 Самостоятельно устранять возникшие неполадки электрооборудования, водопровода, канализации, сантехники и других предметов, составляющих хозяйство Санатория;

3.2.11. Нарушать общественный порядок;

3.2.12. Нарушать покой других Клиентов.

3.2.13. Нарушать тишину:

- с 22.00.ч. до 08.00.ч. в будние дни (с понедельника по пятницу включительно);

- с 22.00.ч. до 09.00.ч. в субботу, воскресенье и в установленные в соответствии с законодательством нерабочие праздничные дни;

3.2.14. Кормить птиц и животных на территории Санатория.

3.3. В случае повреждения или утраты имущества Санатория, Клиент обязан возместить стоимость нанесенного ущерба, согласно действующему прейскуранту (в соответствии с составленным актом порчи имущества). За испорченное детьми имущество ответственность несут сопровождающие взрослые.

3.4. Клиенты Санатория несут ответственность за действия приглашенных в номер гостей (посетителей).

3.5. По просьбе Клиента допускается нахождение посторонних лиц в номере с 08:00 до 22:00 часов. Для этого посетителю необходимо предъявить у администратора на стойке регистрации удостоверение личности и получить Карту гостя.

3.6. В случае задержки посетителя в номере Клиента после 22:00 г ость должен быть оформлен на подселение в номер к Клиенту, согласно утвержденного прейскуранта.

#### **4. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ.**

4.1. Санаторий вправе отказаться от выполнения обязательств по договору оказания санаторно-курортных, оздоровительных, гостиничных услуг и выписать досрочно Клиента из Санатория, а также отказать в продлении срока проживания за грубые нарушения санаторно-курортного режима и настоящих Правил пребывания.

4.1.1. Под грубым нарушением санаторно-курортного режима и Правил пребывания понимается:

- злоупотребление алкоголем;

- употребление наркотических и иных запрещенных веществ;

- нарушение общественного порядка;

- нарушение запрета на курение табака и курительных смесей;

- неуважение человеческого достоинства (недостойное оскорбительное поведение);

- нарушение личной и имущественной неприкосновенности Клиентов, работников Санатория;

- существенное (на сумму 5 000,00 руб. и более) причинение материального ущерба имуществу Санатория.

4.2. К лицам, отдыхающим в Санатории, в случае нарушения ими установленных Правил, могут применяться следующие виды санкций:

4.2.1. предупреждение о возможном выселении;

4.2.2. выселение и односторонний отказ Санаторием от исполнения договорных обязательств;

4.2.3. выселение с сообщением Предприятию (Организации) оплатившим путевку (лечение) - в отношении Клиентов - работников корпоративных покупателей, и (или) Клиентов, проходящих лечение по программе ДМС;

4.3. В случае нарушения общественного порядка и противодействия законным требованиям представителя Санатория, Санаторий оставляет за собой право привлечь сотрудников полиции либо охранного предприятия.

4.4. Клиент, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администратору Службы приема и размещения для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей.

4.5. В случае обнаружения забытых вещей Санаторий принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, Санаторий оставляет вещи на ответственное хранение.

4.6. Администрация Санатория оставляет за собой право посещения номера без согласования с Клиентом в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Клиентом настоящих Правил пребывания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами, в других случаях, когда это необходимо (например, проведение санитарно-гигиенических мероприятий).

4.7. При отсутствии Клиента в номере более суток (или госпитализации), администрация Санатория вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Имущество Клиента, согласно описи в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под свою ответственность.

4.8. Книги отзывов и предложений находятся в Отделе приема и размещения и иных местах оказания услуг и выдаются по просьбе Клиента.

4.9. В случае возникновения жалоб со стороны Клиента Санаторий принимает все возможные меры, предусмотренные законодательством, для урегулирования конфликта.

4.10. В случае направления Клиента в Санаторий юридическим лицом/индивидуальным предпринимателем, являющимся Заказчиком по договору с Санаторием, ответственность за полноту и достоверность информации, относящийся к санаторно-курортным услугам, несет непосредственно юридическое лицо/индивидуальный предприниматель – Заказчик по договору.

4.11. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Санаторий и Клиент руководствуются действующим законодательством РФ.

4.12. Санаторий не несет ответственности за работу транспортных предприятий, городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).

4.13. В целях безопасности Клиентов на территории Санатория ведется видеонаблюдение. Клиент принимает к сведению факт использования систем видеонаблюдения.

## **5. Заключительные положения.**

5.1. Настоящие Правила обязательны к исполнению всеми Клиентами Санатория, а также их гостями.

5.2. В случае нарушения настоящих Правил Клиентом, Санаторий оставляет за собой право отказаться от выполнения обязательств по Договору и досрочно выселить Клиента из Санатория.

5.3. Непосредственный контроль за выполнением настоящих Правил осуществляют:

- начальник административного отдела;
- начальник отдела бронирования, приема и размещения отдыхающих;
- старший администратор;
- сестра-хозяйка спального корпуса;
- сестра-хозяйка медицинского корпуса;
- менеджер по культурно-массовым мероприятиям;
- заведующий производством;
- дежурные администраторы;
- сотрудники, дежурные по санаторию.

5.4. Общий контроль за выполнением настоящих правил осуществляют: генеральный директор, заместитель генерального директора по маркетингу, заместитель генерального директора по медицинской части.

## **6. Иные условия пребывания в Санатории в период действия режима «повышенная готовность» на территории Краснодарского края.**

В связи с действием на территории Краснодарского края режима «повышенная готовность», прием гостей, направляющихся на лечение в санаторно-курортные организации, осуществляется по алгоритму, разработанному Министерством курортов, туризма и олимпийского наследия Краснодарского края, в соответствии с которым:

1. Въезд на территорию Краснодарского края разрешается при наличии:  
-санаторно-курортной путевки, направления на РВЛ, номера брони, ваучера;  
-справки об отрицательных результатах лабораторных обследований в отношении новой коронавирусной инфекции COVID-19, полученных не позднее чем за 2 суток до даты отъезда в санаторно-курортную организацию;

-справки об отсутствии контакта с вероятными больными в срок не менее 14 дней до даты отъезда (справка об эпидокружении, полученная в поликлинике по месту жительства).

-оформленной санаторно-курортной карты по форме 072/у для взрослых и 076/у для детей, выданной медицинской организацией, оказывающей медицинскую помощь в амбулаторных условиях по месту жительства;

-полиса ОМС или ДМС (при наличии).

2. Перед заездом, не позднее 2 (двух) рабочих дней от предполагаемой даты отъезда, гость, либо ответственное лицо учреждения, направляющего гостя на санаторно-курортное лечение, предоставляет в службу бронирования, приема и размещения санатория посредством электронной почты, либо факсимильной связью следующую информацию:

- дата и время прибытия;
- вид используемого транспорта
- номер рейса либо поезда;
- ФИО гостя (гостей) полностью;
- контактный телефон гостя;
- номер путевки/брони/ваучера;

3. Гостям запрещено покидать территорию санаторно-курортной организации, если срок пребывания по санаторно-курортной путевке превышает 14 дней, то первые 14 дней со дня прибытия, а если период пребывания менее 14 дней, то весь срок пребывания по путевке. Прогулка гостей допускается только в границах санаторно-курортной организации без возможности выхода за ее пределы (за исключением случаев, когда гостю необходимо выйти в аптеку, магазин) единолично, либо в компании лиц, размещенных в одном номере.

5. Организация питания в столовой, получение медицинских услуг, посещение термального комплекса общего пользования осуществляется исключительно по принципу социального дистанцирования и в соответствии с действующими правилами пребывания в санатории.

С уважением и наилучшими пожеланиями,

**АДМИНИСТРАЦИЯ АО «БАЗОВЫЙ САНАТОРИЙ ИМ. М.В. ЛОМОНОСОВА».**