

Утверждаю:

Директор ООО «Буковая роцца»

В.А. Курбатов

2020 год



ПРАВИЛА БРОНИРОВАНИЯ, ПРОЖИВАНИЯ И ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ОТДЫХАЮЩИХ В САНАТОРИИ «БУКОВАЯ РОЦЦА»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации; Федеральным законом от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»; Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 №2301-1; Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 09.10.2015 №1085; Приказом Минздрава России от 05.05.2016 №279н «Об утверждении Порядка организации санаторно-курортного лечения»

1.1. Основные

понятия:

- **санаторно-курортные услуги** - комплекс услуг: по обеспечению временного проживания в санатории «Буковая роцца», расположенном по адресу: 357400, город Железноводск, улица Ленина, 11; по санаторно-курортному лечению, в том числе в реабилитационных целях, включающему в себя медицинскую помощь, осуществляемую медицинскими организациями по оказанию услуг в лечебно-профилактических целях, где используются природные факторы в сочетании с физиотерапией, диетотерапией, лечебной физкультурой и другими методами лечения, при обязательном соблюдении санаторного режима.
- **оздоровительные услуги** - комплекс услуг: по обеспечению временного проживания в санатории «Буковая роцца», расположенном по адресу: 357400, город Железноводск, улица Ленина, 11; по оздоровительному лечению, которое включает в себя медицинскую помощь, осуществляемую медицинскими организациями по оказанию услуг в лечебно-профилактических целях, где используются природные факторы в сочетании с физиотерапией, диетотерапией, лечебной физкультурой, при обязательном соблюдении санаторного режима.
- **гостиничные услуги** - комплекс услуг: по обеспечению временного проживания в санатории «Буковая роцца», расположенном по адресу: 357400, город Железноводск, улица Ленина, 11; включающий сопутствующие услуги, перечень которых определяется учреждением (санаторием).
- **Потребитель (Заказчик)** - лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее и (или) использующее санаторно-курортные, оздоровительные и гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.
- **Учреждение (санаторий)** - имущественный комплекс, предназначенный для оказания санаторно-курортных, реабилитационных, оздоровительных и гостиничных услуг, услуг по организации санаторно-курортного лечения, отдыха и оздоровления.
- **Путёвка** - документ, подтверждающий наличие у его владельца права на получение

- определенного комплекса санаторно-курортных, оздоровительных услуг. Санаторная путёвка оформляется бланком строгой отчётности.
- 1.2. Право на оказание Учреждением (санаторием) санаторно-курортных оздоровительных или гостиничных услуг подтверждается Свидетельством о присвоении санаторию соответствующей категории, предусмотренной Системой классификации гостиниц и иных средств размещения, утвержденной приказом Министерства культуры Российской Федерации от 11.07.2014 №1215; Свидетельством о присвоении категории «Четыре звезды»(номер в реестре аккредитованной организации № свидетельства 26/АА-82/004-2020, 550024366), Аккредитованная организация Федеральное бюджетное учреждение Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Ставропольском крае, дата выдачи 18.10.2020 года, срок действия: с 18.10.2020 года по 18.10.2023 года.
- 1.3. Право на осуществление медицинской деятельности подтверждено лицензией № ЛО-26-01-002181 от 29.10.2013 года, выданной Комитетом Ставропольского края по пищевой и перерабатывающей промышленности, торговли и лицензированию, срок действия: бессрочно.
- 1.4. Предельный срок проживания в санатории граждан РФ не ограничен.
- 1.5. Предельный срок проживания в санатории иностранных граждан определяется гостем индивидуально, но не более дней пребывания, установленных законодательством РФ о пребывании иностранных граждан на территории РФ.
- 1.6. Режим работы санатория – круглосуточный и круглогодичный.
- 1.7. Режим работы предприятий общественного питания (ресторанов, баров) санатория: с 08-30 часов до 19-30 часов.
- 1.8. Временем (расчетным часом), установленным для заезда Потребителя, является 08.00 часов по московскому времени.
- 1.9. Временем (расчетным часом), установленным для выезда Потребителя, является 08.00 часов по московскому времени.
- 1.10. Перечень услуг, входящих в стоимость койко-дня, определяется категорией номера и утверждается преискурантом.

2. **ФОРМА, УСЛОВИЯ, ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ И АННУЛИРОВАНИЯ БРОНИРОВАНИЯ**

- 2.1. Специалистом отдела продаж и маркетинга осуществляет бронирование путем принятия от Потребителя (Заказчика) сведений для осуществления бронирования посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от Потребителя (Заказчика).
- 2.2. Бронирование Потребителем (Заказчиком) номера через сайт санатория осуществляется путем заполнения установленной формы и согласия на договор публичной оферты.
- 2.3. Согласие на договор публичной оферты подтверждается оплатой, произведенной Потребителем (Заказчиком).
- 2.4. Учреждение применяет следующие виды бронирования: гарантированное бронирование; негарантированное бронирование.
- 2.5. Бронирование считается действительным с момента получения Потребителем (Заказчиком) подтверждения от учреждения о забронированной категории номера или счета на оплату и договора оказания услуг.
- 2.6. Учреждение вправе отказать в бронировании, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера.
- 2.7. Учреждение при бронировании гарантирует Потребителю (Заказчику) только

категорию номера и перечень услуг, входящих в стоимость тарифа. Номер комнаты присваивается специалистом отделом продаж и маркетингу.

2. 8. Оплата счета Потребителем (Заказчиком) производится в сроки, указанные в договоре.

2.9. Бронирование автоматически аннулируется в случае, если Потребителем (Заказчиком) не внесен платеж в установленный срок, бронирование считается негарантированным, а просроченный счет для оплаты утрачивает свою правовую силу.

2.10. Потребитель (Заказчик) не вправе требовать изменения согласованного тарифа номера, действующего в иной момент, в том числе в момент размещения.

2.11. Потребитель (Заказчик) вправе аннулировать заявку (отказаться от гарантированного бронирования) без применения к нему каких-либо санкций до 08:00 часов дня, предшествующего дате заезда.

2.12. Несвоевременным отказом от гарантированного бронирования признается отказ, полученный учреждением позднее 08:00 часов дня, предшествующего дате запланированного заезда.

2.13. Для бронирований, осуществленных согласно действующим специальным предложениям на сайте учреждения, могут предусматриваться иные условия аннуляции (отказа от гарантированного бронирования).

2.14. Отказ Потребителя (Заказчика) от забронированного номера осуществляется путём принятия от Потребителя (Заказчика) сведений для отказа от бронирования посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что отказ от забронированного номера исходит от Потребителя (Заказчика). Перечень сведений для отказа от забронированного номера: ФИО Потребителя (Заказчика), для которого был забронирован номер; номер бронирования; период проживания.

2.14.1. Отказ Потребителя (Заказчика) от забронированного номера через сайт учреждения осуществляется путем заполнения установленной формы.

2.15. В случаях несвоевременного отказа Потребителя (Заказчика) от забронированного номера; опоздания в учреждение без предъявления документов, выданных компетентными органами, объясняющих причину опоздания; несвоевременного заезда Потребителя (Заказчика), с Потребителя (Заказчика) взимается плата в размере цены забронированного номера за первые сутки проживания.

2.16. При опоздании Потребителя (Заказчика) более чем на 24 часа, гарантированное бронирование автоматически аннулируется, а с Потребителя (Заказчика) взимается плата в размере цены забронированного номера за первые сутки проживания.

2.17. При заключении договора с Потребителем (Заказчиком) условия, размер, сроки внесения платежа, а также иные условия бронирования, могут отличаться от указанных в настоящих Правилах, и определяются отдельным договором с Потребителем (Заказчиком).

3. ОПЛАТА УСЛУГ

3.1. Цены, установленные соответствующим прейскурантом (тарифом) на оказание санаторно-курортных услуг, санаторно-курортных оздоровительных услуг, гостиничных услуг дифференцированы в зависимости от категории номера, количества человек, проживающих в номере, и действуют в течение установленного времени. Цена номера для каждого Потребителя (Заказчика) устанавливается на момент подтверждения учреждением бронирования санаторно-курортных, оздоровительных, гостиничных услуг согласно действующему на этот момент прейскуранту, а при отсутствии предварительного заказа на бронирование номера оплата взимается при размещении Потребителя (Заказчика) согласно тарифу, действующему на момент размещения.

- 3.2. Оплата оказываемых услуг (санаторно-курортных, оздоровительных, гостиничных) осуществляется Заказчиком (Потребителем) в рублях РФ и производится в день заезда.
- 3.3. В учреждении к оплате принимаются наличные денежные средства, безналичные денежные средства, а также банковские карты следующих платежных систем: Visa, MasterCard, Maestro.
- 3.4. Потребитель (Заказчик) может осуществлять оплату по безналичному расчету путем перечисления денежных средств на расчетный счет учреждения на основании выставленного счета и заключенного договора.
- 3.5. Копия платежного поручения с отметкой банка и договор предъявляются при поселении.
- 3.6. В случае позднего выезда Потребителя (Заказчика) после расчетного часа (08-00 час.) до 20-00 часов, оплата за проживание взимается в размере Гостиничного тарифа с согласованием отдела продаж и маркетинга при наличии свободных мест. В стоимость позднего выезда завтрак, обед и ужин не входят. Завтрак, обед и ужин предоставляются за дополнительную плату.
- 3.7. При позднем заезде (т.е. после наступления расчетного часа, установленного для заезда) оплата осуществляется в размере полной стоимости суточного проживания забронированного номера.
- 3.8. При досрочном выезде Потребителя (Заказчика) ранее оплаченного срока, Потребитель (Заказчик) на основании заявления производится возврат за исключением фактического проживания и оказанных дополнительных платных услуг. При оплате за наличный расчет в кассу учреждения, денежные средства возвращаются Потребителю (Заказчику) в кассе учреждения. При оплате банковской картой денежные средства перечисляют на карту плательщика, с которой был произведен платеж или на расчетный счет, с которого была произведена оплата.
- 3.9. Продление проживания после расчетного часа производится при наличии свободных номеров с согласованием отдела продаж и маркетинга и оплатой за категорию номера по тарифу, действующему на данную дату.
- 3.10. При необходимости продления срока проживания Потребитель (Заказчик) обязан заявить об этом не позднее расчетного часа выезда дня, в который Потребитель должен выехать из санатория, и санаторий, при наличии свободных номеров, продлевает срок проживания.
- 3.11. Оплата продления срока проживания производится Потребителем (Заказчиком) в порядке, установленном выше в настоящих Правилах для оплаты цены номера, и должна быть произведена Потребителем (Заказчиком) не позднее расчетного часа выезда того дня, в котором Потребитель (Заказчик) продлил проживание.

4. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (ЗАКАЗЧИКОВ) ПРИ РАЗМЕЩЕНИИ В УЧРЕЖДЕНИИ (САНАТОРИИ)

- 4.1. Прием прибывших на отдых и лечение Потребителей (Заказчиков) происходит на стойке размещения в санатории. После регистрации медицинскими сестрами осуществляется оформление медицинской документации и запись на первичный врачебный прием.
- 4.2. Если Потребитель (Заказчик) прибыл в учреждение на автомобиле, он должен заполнить в отделе размещения заявление на стоянку автомобиля, получить соответствующий пропуск для въезда и парковки автомобиля на территории учреждения.
- 4.3. Для оформления в санатории граждан Российской Федерации необходимо заключить договор на оказание комплекса санаторно-курортных услуг на стойке размещения, предоставить учреждению согласие на обработку персональных данных

Потребителя (Заказчика) и согласие на соблюдение санаторно-курортного режима.

4.4. Договор заключается между Потребителем (Заказчиком) и учреждением путем составления документа, подписанного двумя сторонами, который должен содержать:- наименование исполнителя, сведения о государственной регистрации;- сведения о Потребителе (Заказчике);- сведения о предоставляемом номере (месте в номере);- цену номера (места в номере);- период проживания. Договор об оказании услуг заключается при предъявлении Потребителем (Заказчиком) документа: - для граждан Российской Федерации: паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации. Для оформления санаторно-курортных услуг, санаторно-курортных оздоровительных услуг, помимо документа, удостоверяющего личность, Потребитель (Заказчик) должен иметь на руках следующие документы: санаторно-курортную карту по форме 072/у, оформленную в соответствии с Приказом Минздрава России от 15.12.2014 №834 (в случае непредставления санаторно-курортной карты необходимо заполнить согласие на ее оформление за дополнительную плату); страховой полис обязательного медицинского страхования (ОМС); документы, подтверждающие право на получение путевки (обменную путевку, ваучер или доверенность); копии платежных поручений с отметкой банка (при безналичном расчете).- для иностранных граждан: паспорт гражданина иностранного государства, миграционную карту, визу, разрешение на проживание иностранных граждан на территории РФ, вид на жительство. Для получения иностранным гражданином санаторно-курортного лечения необходимы: заключение лечащего врача-терапевта или врача общей практики, врача-гинеколога (для женщин), педиатра (для детей), с результатами исследований (общий анализ крови, глюкоза крови, общий анализ мочи, электрокардиография (ЭКГ), флюорография или рентгенография органов грудной клетки, действительные в течение 1 года. При отсутствии перечисленных медицинских документов консультации и обследование проводятся в учреждении за дополнительную плату в объеме, назначенном лечащим врачом учреждения. Администрация учреждения имеет право отказать в приеме иностранных граждан, не имеющих законных оснований для нахождения на территории Российской Федерации. Регистрация Потребителей (Заказчиков), являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в учреждении осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 года №713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации». Регистрация (постановка) на учет иностранных граждан и лиц без гражданства и снятие их с учета 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 года №9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

4.5. В соответствии с Приказом Минздрава России от 05.05.2016 №279н «Об утверждении Порядка организации санаторно-курортного лечения» учреждение принимает детей с 5 лет. В случае если Потребитель (Заказчик) привозит ребенка без согласования с учреждением, поселение ребенка остается на усмотрение учреждения.

4.5.1. Дети от 5 до 18-ти лет при заселении должны иметь: санаторно-курортную карту

по форме №076/у, утвержденной Приказом Минздрава России от 15.12.2014 №834; справку врача-педиатра или врача-эпидемиолога об отсутствии контакта с больными инфекционными заболеваниями; прививочный сертификат; анализ на энтеробиоз. Гости, сопровождающие детей в возрасте не старше 15 лет и не являющиеся их законными представителями, обязаны иметь нотариально удостоверенную доверенность на сопровождение ребёнка в санаторий и пребывание в нём с правом подписания от имени законного представителя информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства в отношении несовершеннолетнего. Лица, сопровождающие несовершеннолетних лиц, и не являющиеся их родителями (усыновителями, опекунами, попечителями), несут ответственность за их безопасное пребывание в санатории.

4.5.2. Регистрация в санатории несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность, находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц); документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц); а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

4.5.3. Дети принимаются в санаторий только в сопровождении взрослых.

4.5.4. 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 их действия. Во избежание несчастных случаев, родителям (опекунам, попечителям) не разрешается оставлять детей без присмотра во время всего срока пребывания в санатории.

4.5.5. Прием пищи детьми (завтрак, обед, ужин) в обеденном зале осуществляется только с родителями (опекунами, попечителями), которые обязаны следить за поведением детей.

4.5.6. Посещение детьми бассейнов и лечебных процедур разрешается только в сопровождении родителей (опекунов, попечителей) и с разрешения врача.

4.5.7. Детям в возрасте до 12-ти лет без сопровождения взрослых категорически запрещается самостоятельное пользование лифтом. Ответственность за жизнь и здоровье ребенка полностью возлагается на родителей (опекунов, попечителей).

4.6. Общее количество человек, проживающих в номере, не должно превышать количество мест в номере.

4.7. При заключении договора об оказании санаторно-курортных, санаторно-курортных оздоровительных и гостиничных услуг, Потребителю (Заказчику) выдается санаторная курортная книжка или карточка гостя, которые являются пропуском на территорию санатория, а также электронный ключ от номера.

4.8. Санаторий оставляет за собой право отказать в оформлении размещения лицам, находящимся предположительно в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения.

4.9. Инвалиды, с учетом особенных потребностей, и другие группы населения с ограниченными возможностями здоровья принимаются на отдых и лечение с сопровождающим лицом.

5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ, ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ И ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

5.1. Учреждение обеспечивает круглосуточное обслуживание Потребителей (Заказчиков), прибывающих в учреждение.

5.2. Первая услуга Потребителю (Заказчику) по санаторно-курортным услугам, санаторно-курортным оздоровительным услугам, по питанию оказывается в день

заезда – завтрак, обед, ужин. Последняя услуга по питанию - ужин за день выезда из санатория. Потребитель (Заказчик) по желанию может заказать завтрак в день выезда за дополнительную плату.

5.3. Первая услуга Потребителю (Заказчику) по Гостиничному тарифу - (завтрак) осуществляется на следующие сутки после размещения. Потребитель (Заказчик) по желанию может заказать обед, ужин в день заезда за дополнительную плату.

5.4. Первая медицинская услуга Потребителю (Заказчику) по санаторно-курортным и оздоровительным услугам осуществляется в первый день – доврачебный прием медицинской сестры, прием дежурного или лечащего врача. В дни государственных праздников и в выходные дни процедуры, как правило, не предоставляются. Общий объем лечебных процедур, диагностических манипуляций и консультаций специалистов распределяются по рабочим дням согласно листу назначений.

5.5. В случае неоплаты санаторно-курортных услуг, не входящих в стоимость путевки, их предоставление Потребителю (Заказчику) не производится.

5.6. Потребитель (Заказчик) при подписании заявки (договора) об оказании санаторно-курортных, оздоровительных и гостиничных услуг, соглашается с использованием в помещениях учреждения (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

5.7. Вход в номерной фонд по истечении срока проживания в санатории не допускается.

5.8. Учреждение по просьбе Потребителя (Заказчика) без дополнительной оплаты обеспечивает следующие виды услуг (сопутствующие услуги): вызов скорой помощи, других специальных служб; пользование медицинской аптечкой; услуга «будильник»; предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов; услуги консьержа; доставка багажа.

5.9. Посетители к проживающим гостям допускаются по их письменным заявлениям с обязательной регистрацией в отделе охраны и режима и выпиской разового пропуска посетителю, при предъявлении документов, удостоверяющих личность. Заявления подаются проживающими гостями в отдел размещения не позднее, чем за 12 часов до желаемого времени допуска посетителя. Посетители с животными, насекомыми, птицами и иными представителями фауны не допускаются.

5.10. Гости Потребителя (Заказчика) могут находиться в санатории до 23:00 часов текущих суток. При нахождении посетителя Потребителя (Заказчика) в номере после 23:00 часов его проживание в санатории должно быть оформлено, или ему необходимо покинуть территорию учреждения. Для этого необходимо зарегистрироваться у администратора отдела размещения и оплатить проживание.

5.10.1 Посетитель при выходе с территории учреждения обязан сдать разовый пропуск работнику отдела охраны и режима на проходной (турникете).

6. ПОРЯДОК ОТПУСКА И ПОЛУЧЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ПРОЦЕДУР

6.1. Медицинские процедуры предоставляются Потребителям (Заказчикам), прибывшим в санаторий по путевке при наличии санаторно-курортной карты.

6.2. Инвалиды с учетом особых потребностей и другие группы населения с ограниченными возможностями здоровья принимаются на лечение с сопровождающим лицом.

6.3. На оздоровительный отдых принимаются дети, начиная с 4 лет. С 12 лет принимаются дети на санаторно-курортное лечение с заболеваниями опорно-двигательного аппарата, болезнями верхних дыхательных путей, кожи, нервной системы, нарушениями обмена веществ – при сроке путевки от 14 до 21 дня. Исключение составляют случаи оказания экстренной и неотложной медицинской

помощи.

6.3.1. Родители (опекуны, попечители) либо лица, действующие от их имени на основании доверенности, обязаны сопровождать детей на медицинские процедуры, питание и оказание иных услуг. Нахождение на территории санатория детей без сопровождения взрослых не допускается.

6.4. Процедуры назначаются согласно Перечню медицинских процедур, включённых в стоимость путёвки. Конкретный перечень медицинских услуг назначает лечащий врач после осмотра Потребителя (Заказчика) и изучения представленных им медицинских документов (санаторно-курортная карта, история болезни, результаты анализов, выписки, справки и т.п.). При наличии противопоказаний отдельные процедуры не назначаются. В этом случае стоимость лечебных процедур, включённых в комплексные программы лечения, возврату не подлежит.

6.4.1. Дополнительные медицинские услуги, не входящие в объёмы санаторно-курортной помощи, предоставляемой по путевке, оказываются за плату, согласно утверждённому прейскуранту, по назначению лечащего врача.

6.5. На первичном приеме лечащий врач выдает Потребителю (Заказчику) индивидуальный Лист назначений, где указаны названия процедур, время их начала, наименования корпусов и номера кабинетов, где будут предоставлены данные медицинские услуги.

6.6. В дни государственных праздников и в выходные дни процедуры, как правило, не предоставляются. Общий объём лечебных процедур, диагностических манипуляций и консультаций специалистов распределяются по рабочим дням согласно Листу назначений.

6.7. Платные медицинские услуги оказываются только после их 100 % предоплаты в соответствии с действующим прейскурантом.

6.8. Потребитель (Заказчик) имеет право на:

- получение медицинских процедур в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов санатория в соответствии с утверждёнными стандартными программами лечения по основному заболеванию;
- получение информации в доступной форме о правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанных с ними рисками, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской услуг;
- выбор лиц, которым в интересах Потребителя (Заказчика) может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- получение лечебного питания;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну Потребителя (Заказчика), а также его персональных данных;
- отказ от медицинского вмешательства;
- ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультаций у других специалистов;
- получение медицинских документов, копий и выписок из них.

6.9. Права и обязанности Потребителя (Заказчика):

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения и правила приема процедур (в зависимости от их вида);
- проявлять уважение в общении с медицинскими работниками;

- своевременно являться на прием к врачу и на медицинские процедуры (желательно за 5-10 мин. до их начала) и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- во время процедуры вести себя спокойно;
- при неприятных ощущениях, плохом самочувствии во время процедуры или после неё, Потребителю (Заказчику) следует немедленно обратиться к медицинской сестре и врачу;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представлять иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- посещать подразделения санатория и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- отключать мобильный телефон во время прохождения медицинских процедур, проведения диагностических манипуляций, консультаций специалистов;
- снимать ювелирные украшения перед процедурой;
- запрещается посещать лечебно-диагностические кабинеты в верхней одежде;
- во время посещения медицинских (в зависимости от вида) процедур при себе иметь шапочку, сменную обувь, купальный костюм и т.д.

В случае выявления недостатков в предоставлении медицинских услуг Потребитель (Заказчик) должен незамедлительно уведомить об этом лечащего врача или представителя администрации. Отзывы об организации медицинских процедур можно записать в книге отзывов и предложений, которая находится у администратора на любой стойке размещения.

7. ПРАВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТЕЙ

- 7.1. Потребитель (Заказчик) имеет право:
- 7.1.1. Получать услуги в объеме, ассортименте и с надлежащим качеством в соответствии с условиями путевки (договора).
- 7.1.2. Получать дополнительные услуги, предоставляемые учреждением, на платной и бесплатной основе в соответствии с условиями путевки (договора).
- 7.2: Обязанности Потребителя (Заказчика):
- 7.2.1. Неукоснительно выполнять настоящие Правила проживания в санатории «Буковая роща» и пользования санаторно-курортными услугами.
- 7.2.2. Следить за сохранностью имущества учреждения, предотвращать его порчу, кражу, неправомерное использование.
- 7.2.3. Бережно относиться к окружающей среде, обеспечивать правила социального общежития, проявлять взаимоуважение и терпимость к окружающим.
- 7.2.4. Возмещать в установленном порядке причиненный материальный ущерб, нести компенсационные затраты, вызванные собственными неправомерными действиями.
- 7.2.5. Соблюдать режим и распорядок, установленный администрацией.
- 7.2.6. Соблюдать меры личной безопасности, выполнять правила и предписания по технике безопасности, требования пожарной безопасности.

- 7.2.7. Соблюдать пропускной режим на территории учреждения.
- 7.2.8. Выполнять указания лечащего врача, предоставлять полную информацию о состоянии своего здоровья.
- 7.2.9. Информировать администрацию учреждения о наличии у него оружия и (или) использовании частной вооруженной охраны в период пребывания на территории санатория, в соответствии с требованиями Поручения Управляющего Делами Президента Российской Федерации от 14.03.2016 №УДИ-12-1006. Правила пребывания на территории учреждения лиц, поступающих на отдых с огнестрельным (травматическим, газовым) оружием или в сопровождении вооруженных сотрудников частных охранных предприятий, определяются специальной инструкцией, в соответствии с требованиями Федерального закона от 13.12.1996 №150-ФЗ «Об оружии»
- 7.2.10. Потребитель (Заказчик) за 3-4 дня до отъезда должен сообщить администратору о предоставлении необходимых бухгалтерских документов, а так же время отъезда.
- 7.2.11. При выезде из санатория Потребитель (Заказчик) обязан сдать номер, карту гостя и ключ работнику учреждения и произвести окончательный расчет. Суммы для расчета фактически понесенных исполнителем расходов определяются соответствующим прејскурантом.
- 7.3. Потребителю (Заказчику) запрещается:
- 7.3.1. Курить в помещениях и на территории учреждения согласно Федеральному закону от 23.02.2013 №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».
- 7.3.2. Проводить в жилых номерах массовые увеселительные мероприятия, нарушающие покой и отдых окружающих, распивать спиртные напитки.
- 7.3.3. Прослушивать музыку с увеличенной громкостью с 23:00 час. до 7:00 час. утра, использовать шумовые и осветительные эффекты.
- 7.3.4. Использовать в местах отдыха и проживания пиротехнические средства (хлопушки, петарды, осветительные ракеты пр.).
- 7.3.5. Производить перестановку мебели в помещении, сдвигать и раздвигать кровати, выносить мебель на балкон.
- 7.3.6. Пользоваться своим спортивным инвентарем, связанным с риском для жизни окружающих (луками, арбалетами, пневматическими ружьями, пистолетами).
- 7.3.7. Привозить с собой и хранить взрывчатые, легковоспламеняющиеся и отравляющие вещества и средства.
- 7.3.8. Разводить костры, устраивать зоны для пикников и увеселительных мероприятий.
- 7.3.9. Привозить в санаторий животных, птиц, рептилий.
- 7.3.10. Кормить диких животных (для исключения травматизма и инфекционных заболеваний).
- 7.3.11. Передавать ключ от номера, санаторно-курортную книжку или карту гостя другому лицу. Оставлять посторонних в номере в свое отсутствие.
- 7.3.12. Выносить из ресторанов и баров посуду, столовые приборы.
- 7.3.13. Выносить из ресторанов неоплаченную готовую продукцию.
- 7.3.14. Посещать общественные места в банных халатах.
- 7.3.15. Выносить из номеров полотенца, халаты.
- 7.3.16. Находиться на открытой территории учреждения в банных халатах.
- 7.3.17. Подключать к оборудованию учреждения (телевизоры, информационная сеть) собственные устройства (телефоны, компьютеры, фотокамеры, проигрыватели).
- 7.3.18. В случае если Потребитель (Заказчик) нарушает Правила проживания и пользования санаторно-курортными услугами, учреждение имеет право расторгнуть договор и его выселить. В этом случае возврат денежных средств за неиспользованные дни не производится.

8. ПРАВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ САНАТОРИЯ

- 8.1. Учреждение имеет право:
- 8.1.1. В случае причинения Потребителем (Заказчиком) материального ущерба требовать возмещения ущерба в полном объеме, в соответствии с действующим законодательством, нормами и правилами, прецедентом на ущерб.
- 8.1.2. В случае, когда действия Потребителя (Заказчика) повлекли за собой последствия, предусмотренные действующим уголовным и административным законодательством, обращаться в соответствующие органы охраны и правопорядка.
- 8.1.3. Направлять информацию по месту службы (работы) Потребителя (Заказчика) о фактах нарушения им норм и правил социального общежития.
- 8.1.4. Требовать от Потребителя (Заказчика) соблюдения Правил проживания и пользования санаторно-курортными услугами.
- 8.2. Учреждение (санаторий) обязано:
- 8.2.1. Строго соблюдать настоящие Правила.
- 8.2.2. Предоставлять Потребителям (Заказчикам) услуги в соответствии с условиями путевок (договоров).
- 8.2.3. Содержать места лечения, отдыха, проживания и общественные места в должном состоянии, укомплектованными по действующим нормам и правилам.
- 8.2.4. Следить за состоянием техники безопасности и соблюдением правил противопожарного режима.
- 8.2.5. Информировать Потребителя (Заказчика) по всем вопросам предоставления услуг, в том числе дополнительно оплачиваемых.
- 8.2.6. Приемку номера осуществлять в процессе выезда Потребителя (Заказчика).

9. ТРЕБОВАНИЯ ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

Во избежание возникновения пожаров запрещается:

- Разводить костры, курить на всей территории учреждения.
- Пользоваться электронагревательными приборами, не предусмотренными в оборудовании номера.
- Оставлять без присмотра включенные в сеть телевизор и электронагревательные приборы.

При обнаружении пожара или признаков горения необходимо:

- Известить о пожаре дежурного администратора по тел. 100.
- Принять меры по эвакуации.

В случае возникновения пожара в месте проживания и общественных местах по вине Потребителя (Заказчика), последний несет полную ответственность за его последствия. Для устранения неисправности Потребитель (Заказчик) должен вызвать специалиста через дежурного администратора отдела размещения.

Зеленая