

ПРАВИЛА БРОНИРОВАНИЯ И ПРЕБЫВАНИЯ В ООО «САНАТОРИЙ УВА»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Основные понятия Санаторий – Общество с ограниченной ответственностью «Санаторий Ува» (ООО «Санаторий Ува»), действующее на основании лицензии № ЛО41-01129-18/00365858 от 06 августа 2014 года, выданной Управлением по лицензированию медицинской и фармацевтической деятельности при Правительстве Удмуртской Республики (УЛМД УР).

Адрес места нахождения: 427260, УР, Увинский район, пос.Ува, ул.Курортная, 13. Телефон 83412222326.

1.2 **Клиент (гость, потребитель услуг)** - физическое лицо, использующее санаторно-курортные и (или) оздоровительные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Заказчик – физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее санаторно-курортные и (или) оздоровительные услуги в соответствии с договором об оказании санаторно-курортных услуг (далее - договор) в пользу потребителя.

Правила пребывания – правила, устанавливающие порядок пребывания в Санатории, пользования инфраструктурой Санатория, регулирующие отношения по предоставлению оздоровительных/санаторно-курортных услуг и дополнительных услуг, соблюдение которых является обязанностью каждого Клиента.

Медицинские услуги:

Лечебные процедуры – комплекс услуг по оказанию лечения (ванны, грязелечение, физиолечение, классический массаж и иное).

Оздоровительные процедуры – комплекс услуг по оказанию оздоровительного лечения (климатолечение, минеральная вода, бассейн, терренкур и иное).

Санаторно-курортные услуги – комплекс услуг по оказанию санаторно-курортного лечения (специализированные лечебные процедуры), проживания и питания. Санаторно-курортные услуги оказываются при наличии санаторно-курортной карты и при отсутствии медицинских противопоказаний.

Путевка – бланк строгой отчетности для оформления санаторно-курортных и оздоровительных услуг.

Бронирование – заказ мест и/или номеров в Санатории:

Предварительное бронирование (неоплаченное бронирование) – вид бронирования, при котором Санаторий оставляет за собой право отменить бронирование без предварительного уведомления в случае отсутствия со стороны Заказчика/Клиента оплаты в течение срока, указанного в счете на оплату.

Гарантированное бронирование – вид бронирования, при условии частичной оплаты (оплата бронирования в размере стоимости одних суток) или полной оплаты (оплата бронирования в полном размере), при котором Санаторий ожидает Клиента до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда.

Размещение – пребывание Гостя в номере выбранной категории на период, установленный в санаторно-курортной/оздоровительной путевке.

Расчетный час (время заезда/время выезда) – момент начала/окончания суток, с наступлением которого Санаторий связывает время заселения/выселения Клиента. До наступления расчетного часа Клиент обязан занять/освободить номер.

Незаезд – неприбытие Клиента в Санаторий до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда.

Отказ от заселения – отказ Клиента от размещения в день заезда.

Аннуляция бронирования – отмена Заказчиком/Клиентом бронирования.

Специальные предложения – скидки, акции, а также иные мероприятия, направленные на временное формирование спроса на услуги Санатория.

Нарушение правил пребывания в Санатории – действие(я) Клиента, которое препятствует Санаторию и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по предоставлению услуг и обеспечению отдыха другим Клиентам; действие(я), которые оскорбляют честь и достоинство персонала или другого Клиента; действие(я), приводящие к порче либо уничтожению имущества Санатория и/или Клиентов Санатория, а также нарушение норм законодательства РФ и настоящих правил пребывания.

1.3 Санаторий предназначен для временного пребывания Клиентов на период оказания санаторно-курортных и/или оздоровительных услуг. Режим работы Санатория круглосуточный и круглогодичный.

1.4 Санаторий оказывает Клиентам услуги по санаторно-курортному лечению и оздоровлению с предоставлением комплекса лечебно-оздоровительных процедур и иных услуг в соответствии с разработанными Санаторием программами, стандартами и требованиями действующего законодательства Российской Федерации с лицензией на осуществление медицинской деятельности № ЛО41-01129-18/00365858 от 06 августа 2014 года.

1.5 В Санатории при входе/въезде на территорию установлены правила пропускного режима. Вход/выезд на территорию разрешен только для Клиентов Санатория.

1.6 Допускается нахождение на территории Санатория лиц, приглашенных проживающими в Санатории Клиентами при условии получения предварительного разрешения в Службе приема и размещения. Приглашенные лица могут находиться на территории Санатория с 09.00 до 18.00 часов. Санаторий оставляет за собой право ограничить доступ на территорию Санатория не проживающих в Санатории лиц.

1.7 Санаторий вправе проводить текущие ремонтно-строительные работы в корпусах и на территории в установленное время с 09:00 до 20:00, с перерывом в дневное время с 14:00 до 16:00. В ночное время допускается проведение работ по ликвидации аварийных и чрезвычайных ситуации, стихийных бедствий.

2. ПРАВИЛА БРОНИРОВАНИЯ, ЗАЕЗДА И ВЫЕЗДА ИЗ САНАТОРИЯ

2.1 Порядок и условия бронирования, а также действующие цены на услуги Санатория размещены на официальном сайте - <https://uvasan.com>.

2.2 Бронирование осуществляется специалистами Службы рекламы и реализации путевок (СРП) по заявке Клиента, по телефону 8341222326, в мессенджерах (вайбер, вотсап, телеграм) по номеру 89225000656. При бронировании Клиенту выставляется счет на оплату забронированных услуг. Предоплата по счету должна быть произведена Клиентом в течение 10 (десять) календарных дней с момента выставления счета, но не менее, чем за 3 (три) суток до заезда в размере стоимости одних суток. В случае не поступления оплаты в течение указанного периода бронь аннулируется без дополнительного уведомления Клиента/Заказчика.

2.3 При бронировании Клиент выбирает категорию номера, вид размещения, лечебную программу. Право размещения в конкретном номере выбранной категории остается за Санаторием. Пожелание Клиента по размещению в выбранном им номере осуществляется только при наличии такой возможности. Клиенты в Санатории размещаются на условиях, предусмотренных заключенными с ними договорами в соответствии с программами. Договор между Заказчиком/Клиентом и Санаторием считается заключенным с момента внесения предоплаты по счету.

2.4 Санаторно-курортная/оздоровительная услуга оформляется путевкой. Стоимость проживания, лечения, питания, развлекательно-досуговых мероприятий, входящих в путевку, не может быть отдельно выделена из стоимости койко-дня.

2.5 Путевка действительна только для указанного в ней Клиента и только на указанный в путевке срок. Передача, деление на два лица и более, обмен или перепродажа другим лицам путевок запрещается.

2.6 Санаторий не располагает условиями для передвижения маломобильных групп Клиентов с ограниченными возможностями и проблемами самообслуживания, указанные Клиенты принимаются только с сопровождающими лицами.

2.7 Заселение Клиента производится только при полной оплате Заказчиком/Клиентом санаторно-курортных/оздоровительных услуг Санатория в день заезда.

2.8 Оплату за санаторно-курортные/оздоровительные услуги и/или дополнительные услуги можно произвести наличным и безналичным способом.

2.9 Информация о дополнительных услугах и их стоимости размещена на информационных стендах Санатория и на официальном сайте - <https://uvasan.com>.

2.10 Расчетный час устанавливается Санаторием самостоятельно, с учетом действующего законодательства. В санатории установлено время заезда - с 12:00 текущих суток по местному времени (МСК +1). Время выезда установлено до 10:00 текущих суток по местному времени (МСК +1), следующих за последними оплаченными.

2.11 Услуга раннего заезда или позднего выезда может быть предоставлена Санаторием при наличии свободных номеров в день заезда или выезда за дополнительную оплату по действующему прейскуранту.

2.12 При раннем заезде не более 6 часов оплата взимается в размере 25% от стоимости суток проживания, не более 12 часов от времени заезда оплата взимается в размере 50 % от стоимости суток проживания, более 12 часов от времени заезда оплата взимается за полные сутки проживания (при наличии свободных мест).

2.13 При позднем выезде до 6 часов оплата взимается в размере 25% от стоимости суток проживания, до 12 часов от времени выезда оплата взимается в размере 50 % стоимости суток проживания, более 12 часов от времени выезда оплата взимается за полные сутки проживания (при наличии свободных мест).

2.14 Продление путевки возможно только по согласованию с Санаторием при наличии свободных мест.

2.15 При заезде в Санаторий Клиент предоставляет следующие документы:

Для взрослых - граждан Российской Федерации:

- паспорт гражданина РФ
- путевка или направление страховой компании, или доверенность, или ваучер (обменная путевка) туристической фирмы
- санаторно-курортная карта, если планируется санаторно-курортное лечение (действительна 60 дней)
- иные справки/документы, требуемые в момент заселения.

Для взрослых - иностранных граждан:

- заграничный паспорт
- виза (для стран с визовым режимом)
- миграционная карта
- регистрация с места предыдущего пребывания (при наличии)
- вид на жительство (при наличии), действителен при наличии паспорта иностранного гражданина
- временное разрешение на пребывании на территории РФ (при наличии), действительно при наличии паспорта иностранного гражданина

- иные справки/документы, требуемые в момент заселения.

Для детей:

- свидетельство о рождении (детей, не достигших 14-летнего возраста) или паспорт (для детей, достигших 14 лет)
- свидетельство о регистрации по месту жительства
- доверенность, подтверждающая право сопровождающего лица представлять интересы несовершеннолетнего ребенка
- санаторно-курортная карта, если планируется лечение (действительна 60 дней)
- справка об отсутствии контактов с инфекционными больными в течение последних 21 дней. Справка действительна в течение 72 часов
- справка о профилактических прививках или прививочный сертификат
- справка о результатах анализа на энтеробиоз
- иные справки/документы, требуемые в момент заселения

2.16 При отсутствии какого-либо из документов Санаторий вправе отказать Клиенту в заселении.

2.17 Регистрация Клиентов при заезде производится администратором Службы приема и размещения. После регистрации Клиент получает санаторно-курортную книжку/Карту Гостя с указанием фамилии, имени, отчества и места проживания, талон на проживание, талон на питание, ключ от номера, гостевой браслет.

Гостевой браслет заменяет документ, предоставляющий право находиться на территории и в помещениях санатория и является пропуском на территорию санатория. Гостевой браслет одновременно с талоном на питание предъявляется дежурной диетсестре в столовой для предоставления услуги питания. Отдыхающему необходимо всегда иметь при себе гостевой браслет, в случае порчи браслета администратор выдает новый при предъявлении испорченного.

2.18 При выезде, освобождении номера, Клиент сдает номер горничной, а в ее отсутствие администратору, о чем делается отметка в санаторно-курортной книжке. Клиент обязан сдать ключи от номера администратору Службы приема и размещения.

2.19 При отъезде Клиенту выдается обратный талон к путевке (за исключением путевок Минздрава, ФСС, Минсоцполитики и других организаций).

2.20 По заявлению Клиента, оплатившего медицинские услуги, выдается справка об оплате оказанных медицинских услуг для предоставления в налоговые органы Российской Федерации установленной формы. Срок изготовления справки – 3 календарных дня.

2.21 При досрочном отъезде из санатория по причине, не зависящей от ООО «Санаторий Ува», возврат неиспользованных денежных средств не производится.

2.22 При пропуске медицинских процедур по причине, не зависящей от ООО «Санаторий Ува», возврат неиспользованных денежных средств не производится.

2.23 При пропуске завтрака, обеда или ужина по причине, не зависящей от ООО «Санаторий Ува», возврат неиспользованных денежных средств и выдача сухих пайков не производится.

3. ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА

Клиент Санатория обязан:

3.1 Уважать человеческое достоинство, личную и имущественную неприкосновенность Клиентов и сотрудников Санатория.

3.2 Выполнять законные требования/предписания, предъявляемые сотрудниками Санатория при выполнении своих должностных обязанностей.

3.3 Соблюдать Настоящие правила пребывания в ООО «Санаторий Ува».

3.4 Соблюдать правила противопожарной безопасности и правила техники безопасности на всех объектах Санатория.

3.5 Соблюдать санаторно-курортный режим и общественный порядок.

3.6 Своевременно и в полном объеме оплачивать услуги Санатория.

3.7 Бережно относиться к имуществу Санатория и третьих лиц.

3.8 Использовать имущество, расположенное в номере в соответствии с его назначением, не выносить его за пределы номера.

3.9 Поддерживать порядок в номере.

3.10 При возникновении неполадок электрооборудования, водопровода, канализации, сантехники и иного оборудования номера не устранять самостоятельно, а непременно сообщить обслуживающему персоналу или администратору службы приема и размещения.

3.11 При выезде из номера закрывать балконные двери, окна, водопроводные краны, отключать все электроприборы (кроме холодильника).

В Санатории запрещается:

3.12 Курение табака, никотинсодержащих веществ, электронных сигарет, кальянов в помещениях и территории Санатория.

3.13 Хранение, ношение и применение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, опасных, пиротехнических изделий/свечей и ядовитых веществ.

3.14 Нарушение тишины и покоя граждан: с 22:00 до 08:00 будние дни (с понедельника по пятницу включительно) с 22:00 до 09:00 в субботу, воскресенье и в установленные в соответствии с федеральным законодательством нерабочие праздничные дни.

3.15 Употребление алкогольных напитков в местах общего пользования и залах питания, а также посещение лечебных процедур, залов питания и иных объектов общего назначения в состоянии алкогольного, наркотического и иного опьянения.

3.16 Переселение из одного номера в другой без разрешения администратора Службы приема и размещения.

3.17 Размещение в номере лиц, приглашенных Клиентами Санатория.

3.18 Размещение с животными, птицами и т.д. без предварительного письменного согласования с Администрацией Санатория.

3.19 Выкапывание и срезание цветов, растений, а также их отростков.

3.20 Порча имущества Санатория.

4. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ ДЕТЕЙ

4.1 Лица до 18 лет в Санаторий принимаются только в сопровождении родителей (законных представителей) либо в сопровождении лица, которому от лица родителя/законного представителя выдан документ (доверенность/иной документ), подтверждающий право сопровождающего лица представлять/действовать в интересах несовершеннолетнего.

организации дополнительного места в данной категории номера, услуги питания предоставляются бесплатно.

4.2 Родители/законные представители детей обязаны их сопровождать на лечение, питание и оказание иных услуг. Нахождение на территории Санатория детей без сопровождения взрослых не допускается.

4.3 Родители/законные представители и сопровождающие лица несут ответственность за безопасность, жизнь и здоровье детей на всей территории Санатория, а также за выполнение ими правил пребывания.

4.4 Дети от 4-х до 15-ти лет (включительно) размещаются в Санатории согласно действующему прейскуранту для детей.

4.5 Дети с 16 лет размещаются в Санатории согласно действующему прейскуранту для взрослых.

4.6 За проживание детей до 4-х лет оплата не взимается без предоставления дополнительного места.

4.7 Для временного пребывания детей в Санатории работает игровая комната. Дети принимаются при предъявлении Санаторно-курортной Книжки или Карты Гостя.

4.8 Дети до 2-х лет принимаются в игровую комнату только в сопровождении родителей/законных представителей.

4.9 При первом посещении игровой комнаты родители/законные представители заполняют анкету.

4.10 В игровую комнату не допускаются дети:

- с признаками ОРВИ, недомогания: повышенная температура, насморк, чихание, кашель, сыпь на коже, расстройства пищеварения и иное

- не являющиеся гостями Санатория
- с агрессивным поведением, нереагирующие на замечания администраторов игровой комнаты

5. ПРАВИЛА ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

5.1 Правила устанавливают требования пожарной безопасности, определяют порядок поведения Клиентов в целях обеспечения пожарной безопасности.

5.2 Клиенты, выходя из номера должны выключить телевизор, кондиционер, лампы освещения и иные электронагревательные приборы.

5.3 Пользоваться утюгом допускается только на гладильной доске.

5.4 В номерах запрещается:

- накрывать включенные торшеры, бра, настольные лампы предметами из горючего материала (газеты, полотенца, салфетки, носовые платки и пр.)
- хранить в номере взрывоопасные вещества и материалы
- использование в номере неисправных электроприборов

5.5 Планы эвакуации расположены в номерах и коридорах Санатория.

Все Клиенты обязаны ознакомиться с планами эвакуации и местонахождения первичных средств пожаротушения.

5.6 При возникновении пожара необходимо немедленно сообщить сотруднику Службы охраны по телефону 223, 226 и в пожарную часть по телефону 101 или 112 с мобильного телефона. При возникновении пожара и срабатывании системы оповещения Клиенты должны немедленно покинуть номер, взять с собой необходимые вещи, документы, закрыть за собой плотно дверь номера, не закрывая на замок, и начать эвакуацию с этажа в соответствии с планом эвакуации. При пожаре пользоваться лифтом запрещено.

5.7 Покидая опасную зону при сильном задымлении, необходимо закрыть рот и нос подручными предметами (полотенце, носовой платок и т.д.) предварительно намочив их водой.

5.8 Если из-за густого дыма и огня нет возможности выйти в коридор, нужно немедленно вернуться в номер, плотно прикрыв за собой дверь, а дверные щели и вентиляционные отверстия заткнуть мокрым материалом (одеяло). После чего необходимо подойти к окну и всеми возможными средствами/способами привлечь к себе внимание. Окно при этом должно быть закрыто.

6. ПРАВИЛА АНТИТЕРРОРИСТИЧЕСКОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

6.1 Для цели сведения к минимуму возможность совершения террористических актов, Клиенты Санатория должны предпринимать ряд необходимых мер безопасности:

- обращать внимание на подозрительных людей, чье поведение кажется нам сомнительным, наличие бесхозных, несоответствующих обстановке предметов/вещей
- не подбирать бесхозные вещи, как бы привлекательно они не выглядели. В них могут быть закамуфлированы взрывные устройства (в жестяных банках, мобильных телефонах и т.п.)
- не использовать мобильные телефоны и другие средства радиосвязи вблизи подозрительных бесхозных предметов
- бесхозные предметы запрещено: трогать, передвигать, вскрывать, перемещать или предпринимать какие-либо иные действия

6.2 В случае обнаружения бесхозных предметов необходимо немедленно сообщить об обнаружении предметов сотруднику Службы охраны Санатория. Не поддавайтесь панике.

6.3 В случае эвакуации следует покинуть здание Санатория и отойти на безопасное расстояние.

7. ПРАВИЛА ПАРКОВКИ

7.1 В Санатории установлены правила пропускного режима при въезде на территорию Санатория. Въезд на территорию Санатория на автомобиле допускается только для разгрузки и погрузки вещей в момент заезда и выезда.

7.2 В случае, если Клиент прибыл в Санаторий на автомобиле (ином транспортном средстве), транспортное средство может быть размещено на территории, предназначенной для парковки транспортных средств, по действующему прейскуранту.

7.3 Для постановки на парковочное место Клиенту необходимо обратиться к сотруднику Службы охраны на КПП для составления акта предоставления парковочного места и визуального осмотра автомобиля, предъявив свидетельство о регистрации (ТТС). В акте указывается гос. номер, марка автомобиля, внешние повреждения на момент постановки транспортного средства на парковку, ФИО и номер проживания Клиента, дата заезда и выезда.

7.4 При обращении отдыхающего, определить автомобиль на автостоянку санатория, сотрудник Службы охраны:

- Заполняет пропуск на автостоянку, где указывает марку и номер автомобиля, ФИО отдыхающего, сдающего автомобиль под охрану, дату въезда и выезда автомобиля, время въезда автомобиля на стоянку.
- Делает запись в журнале въезда и выезда автотранспорта о заезде автомобиля на стоянку и делает отметку о техническом состоянии автомобиля.
- Определяет автомобиль на автостоянку.
- Автомобиль выпускается с автостоянки при предъявлении отдыхающим, сдавшим автомобиль под охрану, квитанции о полной оплате денежных средств за пользование автостоянкой.
- Оплата за автостоянку производится в регистратуре санатория.

7.5 При обращении отдыхающего, заехать на территорию санатория для загрузки и выгрузки багажа, охранник:

- Заполняет разовый пропуск на территорию санатория и предупреждает заезжающего о том, что данный пропуск дает право заезда для выгрузки багажа не более чем на один час. Нахождение на территории автомобиля более одного часа, производится оплата в сумме 100 (сто) рублей за каждый час.

- В журнале въезда и выезда автотранспорта делает отметка о въезде и выезде автомобиля.

7.6 Парковка (парковочное место) - специально обозначенное на территории санатория, предназначенное для парковки транспортного средства.

7.7 Клиент выбирает место для парковки, с учетом рекомендации сотрудника Санатория, парковку транспортного средства производит самостоятельно, выбирая безопасное расстояние до уже припаркованных автомобилей.

7.8 Движение по территории парковки осуществляется со скоростью движения не выше 5 км/ч.

7.9 Выезд с территории парковки осуществляется по указанному знаками маршруту, через шлагбаум, который открывается контролером парковки.

7.10 На территории парковки организовано видеонаблюдение и дежурство сотрудников - контролеров.

7.11 Клиенту в нетрезвом состоянии автотранспорт не выдается.

7.12 Клиент обязан:

- Совершить оплату за парковку в кассе Санатория, сохранять чек об оплате до момента выезда из санатория.
- Содержать автомобиль под замком (багажник, капот, дверцы, стекла, салон должны быть закрыты на замок)
- Посадку и высадку пассажиров производить только вне территории парковки
- Заправку (дозаправку) производить вне территории парковки
- В случае урагана и других стихийных бедствий явится на парковку для проверки состояния автомобиля.

7.13 На территории парковки запрещается:

- размещать автотранспортные средства вне специально обозначенных мест
- разводить открытый огонь, наносить ущерб оборудованию парковки
- курить на территории парковки

7.14 В случае возникновения ущерба, его оценка производится представителем аккредитованной оценочной организацией; определяет оценщика и вызывает сторона, которой причинен ущерб.

7.15 При передаче парковочного места Клиенту, сотрудник санатория заносит информацию о транспортном средстве в журнал, а Клиенту выдает акт предоставления парковочного места; при этом, если есть кузовные дефекты, то они фиксируются в акте и в журнале учета автомобилей.

7.16 Санаторий, равно как его сотрудники, не несут ответственность за содержание багажника, салона, комплектацию и состояние двигателя, целостность машины, если нет взломов замков, а также при стихийном бедствии.

7.17 Клиент несет ответственность за нанесенный материальный ущерб имуществу и/или оборудованию парковки в размере нанесенного материального ущерба, за повреждение транспортных средств иных клиентов, находящихся на парковке, в размере нанесенного ущерба плюс потерю товарного вида.

8. ПРАВИЛА ПОЛУЧЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

8.1. Лечебные и оздоровительные процедуры назначаются согласно объему услуг, включённых в стоимость лечебной/оздоровительной программы, выбранной Клиентом.

8.2. Конкретный перечень лечебных и оздоровительных процедур назначает лечащий врач после осмотра Клиента и изучения представленных им медицинских документов (санаторно-курортная карта, результаты анализов, выписки, справки и т. п.).

8.3 Медицинские услуги, входящие в объем лечения по выбранной программе при отсутствии противопоказаний замене не подлежат.

8.4 Лечащий врач имеет право на изменение вида и количества медицинских услуг в дополнительном объеме лечения на медицинские услуги, не входящие в стоимость санаторно-курортной путевки в соответствии с действующим прейскурантом цен. Замена медицинских услуг производится в пределах стоимости дополнительного объема лечения.

8.5 После первичного приема Клиенту выдается расписание процедур в кабинете планирования процедур (№ 102), где указаны названия процедур, время их начала, номера корпусов и кабинетов, где будут проходить данные медицинские услуги.

8.6 Запись на платные медицинские услуги оказывается только после их оплаты и предъявления чека.

8.7 Пропущенные процедуры без предварительного предупреждения лечащего врача и сотрудников кабинета планирования процедур (102 каб.), не восстанавливаются и не продлеваются. При невозможности посещения процедуры по уважительной причине необходимо сообщить за 1 день.

8.8 На лечение дети принимаются с 4-х лет и только в сопровождении родителей/законных представителей.

8.9 Клиент имеет право на:

- получение лечебных и оздоровительных процедур в условиях, соответствующих действующему Законодательству

- оказание неотложной медицинской помощи при состояниях, связанных с заболеванием и/или медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами
- 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
- выбор лиц, которым в интересах Клиента может быть передана информация о состоянии его здоровья
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну Клиента, а также персональных данных Клиента
- отказ от медицинского вмешательства
- получение медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов
- получение дополнительных медицинских услуг, не входящих в программу, в соответствии с назначениями врача и за дополнительную плату по прейскуранту, действующему в Санатории, с учетом фактической загрузки специалистов

8.10 При получении лечебных и оздоровительных процедур Клиенту необходимо:

- предоставить лечащему врачу полную и достоверную информацию (медицинские документы) о состоянии своего здоровья, необходимую для постановки диагноза и назначения процедур (хронических заболеваний, наличия аллергии, непереносимости медикаментов и материалов, перенесенных операций, инвалидности, диспансерного наблюдения и др.), которой он располагает
- незамедлительно ставить в известность лечащего врача/врачей Санатория о любых изменениях самочувствия и состояния своего здоровья, предоставлять иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг
- подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения, соблюдать режим лечения и посещать подразделения Санатория и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача
- проявлять уважение в общении с сотрудниками Санатория
- своевременно являться на прием к врачу и на медицинские процедуры (за 5-10 минут до их начала) и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине
- во время процедуры выполнять рекомендации медицинских работников

- при неприятных ощущениях, плохом самочувствии во время процедуры или после неё, Клиенту следует немедленно обратиться к медицинской сестре или врачу
- отключать мобильный телефон во время прохождения медицинских процедур, проведения диагностических манипуляций, консультаций специалистов

9. ПРАВИЛА ПИТАНИЯ

9.1 Питание в Санатории осуществляется по системе «Шведский стол» (для Клиентов по программе «Пенсионный тур» питание по системе «Меню-заказ»).

9.2 Санаторий вправе заменить блюда в меню без предварительного уведомления Клиента.

9.3 Блюда по системе «Шведский стол» находятся в свободном доступе в установленные часы работы и рассчитаны на общее количество Клиентов.

9.4 Клиенты вправе при наличии свободных мест за дополнительную плату заменить систему питания «Меню-заказ» на «Шведский стол».

9.5 Запрещается посещать залы питания в верхней одежде, пижамах, купальниках.

9.6 Запрещается выносить из ресторанов питания посуду, столовые приборы, продукты и готовые блюда.

9.7 Санаторий не несет ответственности за причинения вреда здоровью Клиента в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Санатория, а также собранных в лесу ягод и грибов.

9.8 Стоимость пропущенных приемов пищи (завтраков, обедов или ужинов) Санаторием не компенсируется.

9.9 Время приема пищи: 8.30 – 10.00 Завтрак, 12.30 – 14.30 – Обед, 17.30 – 18.30 Ужин.

Поздний ужин (кисломолочный продукт, выпечка) предоставляется вместе с ужином.

9.10 Для детей от 4 до 15 лет (включительно) в 16.00 полдник и кислородный коктейль.

10. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ СПА-комплекса «Uvita»

10.1 СПА-комплекс «Uvita» включает в себя посещение закрытого плавательного бассейна, сауны, хаммама. Предоставляется за дополнительную оплату при отсутствии противопоказаний.

10.2 На территории СПА-комплекса «Uvita» установлены правила пропускного режима. Вход осуществляется по электронному браслету-ключу, оформленному индивидуально на каждого Клиента после оплаты.

10.3 Во время пользования услугами СПА-комплекса необходимо соблюдать правила пребывания и следовать указаниям персонала.

10.4 В целях вашего комфортного пребывания и во избежание несчастных случаев, в том числе причинения вреда здоровью и жизни, передвигаться по территории СПА-комплекса следует осторожно, не бегать, не прыгать, также не толкаться.

10.5 Дети до 15 лет (включительно) допускаются в бассейны только в сопровождении родителей/законных представителей, вся ответственность за жизнь и здоровье детей, а также их поведение лежит на родителях/сопровождающих лицах.

10.6 При посещении СПА-комплекса необходимо иметь купальный костюм, шапочку, мочалку, мыло. Во избежание травм, рекомендуется использовать специальную обувь для бассейнов.

10.7 Для спуска в чашу бассейнов необходимо пользоваться лестницей, держась за перила.

10.8 На территории СПА-комплекса запрещается:

- оставлять детей без присмотра
- прыгать с бортиков бассейна, нырять
- втирать в кожу различные кремы и мази перед и в момент получения услуги
- находиться в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения
- употреблять пищу, жевать жевательную резинку
- посещать комплекс при повреждении кожных покровов и наличии гнойничковых заболеваний
- лить на камни воду и любые масла во время нахождения в сауне и хаммаме

11. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ФИЗКУЛЬТУРНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНОГО КОМПЛЕКСА (ФОК)

11.1 Приступать к занятиям в тренажерном и спортивном залах можно только после ознакомления с настоящими Правилами. За травмы, полученные при нарушении настоящих Правил, Клиенты ФОК несут личную ответственность.

11.2 Вход в тренажерный и спортивный залы разрешается только в спортивной форме, не стесняющей движений, и сменной спортивной обуви на светлой подошве.

11.3 При нахождении в залах необходимо быть внимательным, соблюдать технику безопасности и правила поведения.

11.4 Во время занятий необходимо соблюдать дисциплину и порядок. Передвигаться по залу необходимо не торопясь, не заходя в рабочую зону других занимающихся.

11.5 Все упражнения/игры в залах выполняются только под непосредственным наблюдением инструктора по спорту.

11.6 Не использовать парфюмерию с резким запахом, соблюдать правила личной гигиены.

11.7 Во избежание травм и неприятных ощущений после занятий следует выбирать программу подготовки, соответствующую уровню физической подготовки.

11.8 Выполнять рекомендации врача, не выполнять упражнения, к которым имеются противопоказания.

11.9 При наступлении плохого самочувствия во время занятий необходимо немедленно прекратить тренировку и сообщить об этом инструктору по спорту.

11.10 По окончании занятия необходимо вернуть используемое снаряжение и оборудование в отведенные для этого места.

11.11 Клиентам тренажерного и спортивного залов запрещается:

- находиться в верхней одежде и уличной обуви;
- находиться в отсутствие инструктора по спорту;
- приносить стеклянную посуду и бьющиеся предметы;
- использовать во время занятия мобильные телефоны;
- приступать к занятиям в зале при незаживших травмах и общем недомогании;
- принимать пищу в зонах, предназначенных для тренировок;
- самостоятельно проветривать помещение;
- бегать, прыгать, толкаться, совершать любые действия, мешающие остальным Клиентам, а также создавать ситуации, которые могут привести к травматизму Клиентов;
- наносить любые надписи в залах, раздевалках, в фойе, туалетах и других помещениях комплекса;
- размещать объявления, рекламные материалы, проводить опросы и распространять товары на территории комплекса.

12. ПРАВИЛА ПРОКАТА СПОРТИВНОГО И ПРОЧЕГО ИНВЕНТАРЯ

12.1 Клиенты имеют возможность взять во временное пользование инвентарь Санатория (велосипед, самокат, лыжи, коньки и иное) в пункте проката инвентаря за дополнительную плату.

12.2 На время пользования Клиент принимает на себя полную ответственность за бережное использование и полную сохранность, за ущерб, причиненный инвентарю Санатория.

12.3 Во избежание несчастного случая при использовании, в случае обнаружения дефектов инвентаря Клиент должен незамедлительно сообщить администратору пункта проката Санатория.

12.4 Во время использования велосипедов/самокатов Клиент должен соблюдать Правила безопасности и Правила дорожного движения во время передвижения.

12.5 При утрате инвентаря во время пользования Клиент возмещает стоимость инвентаря по прейскуранту, действующему в Санатории на момент утраты.

12.6 Запрещается:

- управление велосипедом/самокатом в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения
- выполнение на взятом в прокат велосипеде/самокате выполнять спортивные трюки
- использование велосипеда/самоката ребенком без сопровождения взрослыми

12.7 После использования сдается администратору Пункта проката Санатория. Клиент обязан вернуть инвентарь в Санаторий в исправном техническом состоянии, в соответствующей комплектации. Возвращенный инвентарь должен иметь чистый внешний вид. Техническое состояние инвентаря должно соответствовать техническому состоянию на момент получения инвентаря, с учетом его нормального износа.

13. ПРАВИЛА УРЕГУЛИРОВАНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

13.1 Санаторий нацелен максимально удовлетворить потребности Клиентов. При возникновении любых вопросов можно обратиться на ресепшн к администратору. Для Клиентов также всегда доступна в Службе приема и размещения Книга отзывов и предложений.

13.2 В случае утраты и/или повреждения имущества Санатория, помимо ответственности, предусмотренной законодательством Российской Федерации, Клиент обязан компенсировать нанесенный Санаторию материальный ущерб, связанный с повреждением и/или утратой имущества Санатория в размере, установленном действующим прейскурантом и определяемом Санаторием с учетом стоимости поврежденного и/или утраченного имущества, а также затрат на его восстановление и/или ремонт, и/или покупку. В случае отсутствия в прейскуранте поврежденного/утраченного имущества, ущерб возмещается в соответствии с рыночной стоимостью поврежденного и/или утраченного имущества. Кроме того, Клиент обязан возместить Санаторию все убытки, причиненные таким повреждением и/или уничтожением имущества Санатория.

13.3 Клиент обязан возместить Санаторию фактические расходы на специальную обработку и генеральную уборку номера в соответствии с действующим прейскурантом в случае:

- нарушения Клиентом запрета курения
- проживания с животными
- иных нарушениях санитарного состояния номера

13.4 Санаторий не несет ответственности за сохранность оставленных или забытых в номере денежных средств, драгоценностей и иных ценных вещей Клиента, за исключением тех, что оставлены в сейфовых ячейках в Службе приема и размещения.

13.5 Санаторий оставляет за собой право посещения номера без согласования с Клиентом в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Клиентом настоящих правил, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

13.6 При отсутствии Клиента в номере более 1 (одних) суток без предупреждения или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа, Санаторий вправе создать комиссию и сделать опись имущества Клиента, находящегося в номере, освободить номер и поместить имущество Клиента в место временного хранения. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов Санаторий берет на ответственное хранение.

13.7 Обстоятельства непреодолимой силы.

Санаторий не несет ответственности перед Клиентом за ненадлежащее исполнение или неисполнение своих обязательств в результате действий, событий, бездействия или несчастных случаев, неподвластных контролю, в том числе, но не ограничиваясь:

- прекращение деятельности коммунальных служб, служб энергообеспечения, водоканала, транспортного сообщения и/или связи, иных коммунальных служб и/или обслуживающих организаций;
- пандемии, стихийные бедствия, эпидемий
- войны, бунты, общественные беспорядки, террористические акты и иные события, уголовные преступления третьих лиц
- изменения законодательства и/или принятия актов государственной и/или муниципальной власти
- в результате наступления несчастного случая
- в результате наступления природных стихийных бедствий, в том числе, но не ограничиваясь: пожар, потоп, шторм, землетрясение, ураган, грозы, ливни, наводнения, иные стихийные бедствия
- в связи с невыполнением поставщиками или субподрядчиками своих обязательств, вызванными, в том числе, но не ограничиваясь, техническими поломками или механическими повреждениями, перерывом или закрытием транспортного обеспечения, невыдачей или окончанием срока необходимых документов и т.д.

14. ПОСЛЕДСТВИЯ НАРУШЕНИЯ КЛИЕНТОМ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ

14.1 В случае нарушения Клиентом настоящих правил Санаторий имеет право на односторонний внесудебный отказ от исполнения договора с Клиентом/Заказчиком. В таком случае Клиент досрочно выселяется из номера и выплачивает стоимость фактически понесенных расходов, а также компенсирует реальный ущерб, причиненный Клиентом. Санаторий оставляет за собой право потребовать уплаты сумм, согласно произведенному расчету.

14.2 Нарушениями настоящих Правил признаются в том числе, но не ограничиваясь:

- несвоевременная оплата услуг
- отказ от выполнения требований, предусмотренных действующими нормативными правовыми актами/рекомендациями, по определению порядка действия мер по предупреждению и распространения COVID-19 и/или иных санитарноэпидемиологических требований
- нарушение правил безопасности (пожарной безопасности и т.п.), установленных настоящими Правилами и законодательством РФ
- причинение материального ущерба Санаторию
- нарушение запрета курения на территории Санатория
- неоднократное (два и более раз) нарушение Клиентом настоящих правил.

14.3 В случае выявления сотрудниками Санатория нарушений правил пребывания, составляется Акт о фиксации нарушений, который является уведомлением об одностороннем расторжении договора.

14.4 В случае выявления врачом Санатория среди Клиентов лиц с подозрением на инфекционные заболевания, а также ситуаций, требующих расширенных индивидуальных лечебных и санитарно-противоэпидемических мероприятий, представляющих угрозу здоровью Клиентам, лицам, пребывающим на территории Санатория и сотрудникам Санатория, Клиенту предоставляются полные и всесторонние сведения о характере, степени тяжести и возможных осложнениях его предполагаемого заболевания (либо заболевания представляемого несовершеннолетнего лица), включая данные о результатах обследования, его предварительном диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанными с ними рисках, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях. В случае добровольного согласия Клиента на прохождение обследования (госпитализацию) Санаторий обязуется осуществить возврат денежных средств за не оказанные услуги. В случае если после предоставления информации Клиент выразит отказ от госпитализации и лечения (медикаментозной коррекции), Клиент обязан выразить отказ в письменной форме, путем подписания официального Отказа от добровольной госпитализации.

14.5 В течение 6 (шести) часов с момента уведомления Клиент обязан освободить номер и осуществить выезд из Санатория.

14.6 В случае, если по истечению указанного в п. 15.5 срока Клиент не осуществит выезд из Санатория, то Санаторий вправе начать процесс принудительного выселения. В данном случае Администрация Санатория вправе привлечь к осуществлению процесса выселения правоохранительные органы, требовать возмещения убытков, причиненных таким отказом (включая, но не ограничиваясь: причинение вреда деловой репутации Санатория и иных всех возможных убытков).

14.7 Отказ от добровольной госпитализации и/или отказ от добровольного выезда, а также нарушение Клиентом Правил пребывания и/или законодательства РФ расценивается Сторонами как односторонний отказ Клиента от услуг (п. 1. ст. 782 ГК РФ).

14.8 Санаторий оставляет за собой право не бронировать и не размещать Клиента при наличии в отношении Клиента ранее зафиксированного нарушения правил пребывания.

15. СОГЛАСИЕ КЛИЕНТОМ С НАСТОЯЩИМИ ПРАВИЛАМИ

15.1 Правила пребывания имеют обязательную силу для Клиента и Санатория в течение всего срока проживания либо иного правомерного нахождения гражданина на территории Санатория. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, Санаторий и Клиент руководствуются действующим законодательством РФ.

15.2 До момента оплаты услуг Санатория Заказчик/Клиент обязан ознакомиться со всеми положениями, требованиями, ответственностью, отраженными в правилах пребывания.

15.3 Осуществляя оплату санаторно-курортных/оздоровительных услуг, Заказчик/Клиент подтверждает, что ознакомился с настоящими Правилами, и выражает свое согласие со всем.