

«УТВЕРЖДАЮ»

Исполнительный директор  
АНО «Санаторий «Красный Бор»

В.В. Фролов

2024 г.



## ПРАВИЛА ПРЕБЫВАНИЯ В АВТОНОМНОЙ НЕКОММЕРЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ «САНАТОРИЙ «КРАСНЫЙ БОР»

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Правила пребывания в Автономной некоммерческой организации «Санаторий «Красный Бор» (далее по тексту – «Правила») разработаны на основании Закона РФ от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных постановлением Правительством РФ от 18.11.2020 г. № 1853, Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Приказа Министерства здравоохранения РФ от 05.05.2016 г. № 279-Н «Об утверждении порядка санаторно-курортного лечения» и иных нормативно-правовых и локальных актов, связанных с надлежащим предоставлением услуг в Автономной некоммерческой организации «Санаторий «Красный Бор» (далее – Санаторий).

1.2. Настоящие Правила определяют правила проживания лиц в период оказания им санаторно-курортных и других услуг. Принятые на санаторно-курортное лечение и отдых граждане (далее – «Отдыхающие») размещаются на условиях, предусмотренных заключенными с ними договорами или приобретенными путевками.

1.3. Настоящие Правила обязательны к исполнению всеми Отдыхающими. Доведение настоящих Правил до сведения Отдыхающих производится путем размещения в открытом доступе на стенде службы приема и размещения (ресепшен) и на официальном сайте Санатория: [info.krasbor@yandex.ru](mailto:info.krasbor@yandex.ru).

### 2. ПОРЯДОК ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ ОТДЫХАЮЩИХ

2.1. Заезд Отдыхающего осуществляется в соответствии с согласованными и подтвержденными Санаторием условиями договора, контракта или индивидуальными условиями бронирования с представлением всех необходимых документов для заселения.

2.2. Прием и размещение на отдых, и лечение осуществляется при наличии следующих документов:

- путевка на санаторно-курортное лечение;
- санаторно-курортная карта (Учетная форма 072/у "Санаторно-курортная карта", утвержденная Приказом N 834н.)
- санаторно-курортная карта для детей (Учетная форма N 076/у "Санаторно-курортная карта для детей", утвержденная Приказом N 834н.)

- документ, удостоверяющий личность;
- свидетельство о рождении (для детей в возрасте до 14 лет);
- полис обязательного медицинского страхования;
- страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования;
- договор (полис) добровольного медицинского страхования;
- справка врача-педиатра или врача-эпидемиолога об отсутствии контакта с больными инфекционными заболеваниями (для детей).
- достоверно заполненной анкеты гостя;
- согласие на обработку персональных данных (по установленной форме);
- информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств в АНО "Санаторий "Красный Бор".

2.3. Прием, оформление и расселение отдыхающих согласно контракту и прейскуранту цен с ведением всей документации (журналы, анкеты, схема расчета и т.д.), полную регистрацию отдыхающих осуществляет ответственный сотрудник Санатория.

После предоставления необходимых документов и заполнения анкеты гостя, Отдыхающий обязан получить ключи от номера.

2.4. Путевка не может быть передана другому лицу или разделена между несколькими лицами. Деление срока пребывания по путевке на части не допускается.

Изменение сроков путевки допускается только по согласованию с Администрацией Санатория при наличии свободных номеров.

2.5. Отдыхающие принимаются в Санаторий при условии возможности самостоятельного обслуживания. Малоподвижные Отдыхающие, а также Отдыхающие, у которых отсутствует возможность самостоятельного обслуживания, в том числе в силу пожилого возраста, принимаются в Санаторий только с сопровождающим лицом. Сопровождающее лицо размещается в Санатории на общих основаниях в соответствии с условиями путевки, договора или условий бронирования.

2.6. Размещение Отдыхающего осуществляется в номере соответствующей комфортности, исходя из категории размещения, указанной в путевке, договоре или условиях бронирования.

2.7. По инициативе Отдыхающего замена номера одной категории на другую, равно как и замена одинаковых по категории номеров, производится по согласованию с Администрацией Санатория при наличии возможности такой замены с взиманием дополнительной платы, если предусмотрено прейскурантом.

2.8. По инициативе Отдыхающего замена номера без взимания дополнительной платы допускается только при наличии у последнего объективных и уважительных на то причин, признаваемых таковыми Администрацией Санатория.

Удовлетворение требования Отдыхающего о замене номера является правом, а не обязанностью Санатория.

2.9. Размещение Отдыхающего, прибывшего досрочно, не гарантируется. Раннее размещение Отдыхающего допускается при условии наличия свободных и готовых к заселению номеров, с взиманием дополнительной платы, в зависимости от категории номера по действующим ценам Санатория.

2.10. В случае досрочного размещения или задержки выезда Отдыхающего, до или после установленного расчетного часа, плата за проживание производится в следующем порядке:

- не более 6 часов до или после расчетного часа – почасовая оплата;
- от 6 до 12 часов после расчетного часа – за половину суток;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа – плата за полные сутки.

2.11. Услуги, не входящие в стоимость путевки, по желанию Отдыхающего, предоставляются за отдельную плату.

2.12. В случае, если Отдыхающий попадает под категорию лиц, которым Санаторий предоставляет скидки, акции при бронировании, необходимо предоставить документ, подтверждающий право на предоставление скидок, акций.

### **3. ЗАЕЗД И ВЫЕЗД ИЗ САНАТОРИЯ.**

3.1. По прибытию в Санаторий путевка сдается менеджеру Санатория с предъявлением паспорта (для детей до 14 лет – свидетельства о рождении).

3.2. Обслуживание путевок по государственным контрактам начинается с 00-00 даты заезда. Часом выезда считается 00-00 последнего дня путевки.

3.3. При выезде (освобождении номера) Отдыхающий обязан:

- уведомить дежурного администратора – сдать номер и ключи от номера;
- произвести окончательный расчет за предоставленные Санаторием услуги (как основные, так и дополнительные) в кассе Санатория.

3.4. В случае досрочного выезда по путевкам государственного контракта, необходимо написать заявление у менеджера с указанием причины.

3.5. При обслуживании путевок на коммерческой основе:

время заезда – 14.00 по местному времени;

время отъезда (расчетный час) – 12.00 по местному времени.

3.6. При досрочном отъезде отдыхающего из Санатория стоимость оплаченных отдыха/услуг по коммерческой путевки возвращается по письменному заявлению в течение десяти банковских дней за вычетом сумм фактически понесённых Санаторием расходов, связанных с исполнением своих обязательств.

### **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТДЫХАЮЩИХ И САНАТОРИЯ**

**4.1. Отдыхающие имеют право:**

4.1.2. Получать услуги в объеме, ассортименте и надлежащего качества в соответствии с условиями путевки, договора, условий бронирования.

4.1.3. Получать дополнительные услуги, предоставляемые Санаторием, на платной и бесплатной основе, в соответствии с условиями путевки.

4.1.4. Требовать от Санатория исполнения настоящих Правил;

4.1.5. Получать от Санатория разъяснения в части действия норм настоящих Правил.

4.1.6. Обращаться к Администрации Санатория с предложениями об улучшении качества обслуживания.

**4.2. Отдыхающий обязан:**

4.2.1. Ознакомиться с настоящими Правилами и соблюдать их во время пребывания в Санатории.

4.2.2. Соблюдать режим и распорядок дня, установленный Санаторием.

4.2.3. Соблюдать тишину с 22.00 до 7.00 и общественный порядок в Санатории (не шуметь, громко не разговаривать, не включать громко ТВ, музыку).

4.2.4. Бережно относиться к имуществу Санатория и его территории, соблюдать чистоту и порядок.

4.2.5. Соблюдать правила личной гигиены.

4.2.6. Соблюдать правила противопожарной безопасности.

4.2.7. Согласовывать размещение или переход в другой номер с администрацией Санатория.

4.2.8. Покидая номер, закрывать водопроводные краны, окна, выключать свет и другие электроприборы.

4.2.9. По истечении оплаченного срока проживания освободить номер.

4.2.10. Своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные Санаторием платные услуги, не включенные в стоимость путевки.

4.2.11. Проявлять уважительное и вежливое отношение к персоналу Санатория, третьим лицам, не допускать нецензурных выражений, оскорблений, критики в грубой форме.

4.2.12. Обеспечивать доступ в номер работников Санатория для проведения текущей уборки номера и смены постельного белья, а в случае необходимости предотвращения/устранения аварий, причинения вреда имуществу и здоровью – немедленно по требованию Санатория.

4.2.13. Во избежание травматизма соблюдать правила техники безопасности.

4.2.14. Незамедлительно уведомить работника службы размещения/дежурную спального корпуса о возникновении любых поломок оборудования, инвентаря, аварий, повреждений электро- и сантехнического оборудования.

4.2.15. Соблюдать пропускной и внутриобъектовый режим в Санатории.

4.2.16. В случае уничтожения или повреждения имущества Санатория Отдыхающий обязан возместить причиненный ущерб в результате его действий (бездействий). При причинении ущерба лицом, не достигшим 18 лет, плата взимается с родителей/законных представителей.

Сумма возмещения определяется Санаторием в каждом случае индивидуально.

### **4.3. Отдыхающим запрещается:**

4.3.1. Пользоваться электронагревательными приборами, не предусмотренными оборудованием номера.

4.3.2. Оставлять в номере в свое отсутствие лиц, не проживающих в этом номере, а также передавать им ключи от номера.

4.3.3. Приносить и распивать в номерах, холлах, общественных местах алкогольные напитки, находиться на территории Санатория в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

4.3.4. Хранить в номере громоздкие вещи (велосипед, лыжи и т.п.).



4.3.5. Хранить и применять на территории Санатория горючие и легковоспламеняющиеся вещества и материалы, наркотические вещества, все виды оружия, газовые баллончики.

4.3.6. Самостоятельно устранять возникшие неполадки при использовании электросети, электрооборудования, водопровода, канализации, сантехники.

4.3.7. Держать в номере животных, птиц только при условии соответствующего бронирования.

4.3.8. Оставлять без присмотра несовершеннолетних детей, допускать их нахождение без взрослых на балконах, лестничных площадках, на улице, в лифтах.

4.3.9. Выбрасывать мусор из окон.

4.3.10. Выносить из столовой посуду и столовые приборы, еду.

4.3.11. Выносить из номера постельное белье, полотенца.

4.3.12. Использовать полотенца Санатория в качестве пляжных и при получении процедур.

4.3.13. Нарушать тишину с 22-00 часов до 07-00 часов.

4.3.14. Курить в помещениях, номерах, санузлах, балконах, а также на всей территории Санатория (п. 2 статьи 12 Федерального закона от 23.02.2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»).

**КУРЕНИЕ РАЗРЕШЕНО ТОЛЬКО В СПЕЦИАЛЬНО ОБОРУДОВАННОМ МЕСТЕ!**

При обнаружении факта нарушения запрета курения (непосредственное обнаружение лица в процессе курения в номере, на балконе, в помещениях, не предназначенных для этого, на территории Санатория, вне специально оборудованного места, обнаружение в номере пепла или окурков, подтверждение факта третьими лицами), виновный обязан оплатить **штраф** в размере **5 000** рублей.

4.3.15. Парковать транспортные средства в неотведенных для этого местах.

**4.4. Санаторий имеет право:**

4.4.1. При необходимости (срочный ремонт помещения или оборудования, аварийные ситуации и пр.), переводить Отдыхающих в другие номера, соответствующие по классу комфортности и стоимости путевки.

4.4.2. В случае причинения Отдыхающим материального ущерба Санаторию требовать возмещения ущерба в полном объеме в соответствии с действующим законодательством.

4.4.3. В случае, когда действия Отдыхающего повлекли за собой последствия, предусмотренные действующим уголовным и административным законодательством, обращаться в соответствующие органы охраны и правопорядка.

4.4.4. Требовать от Отдыхающего соблюдения настоящих Правил. В случае, если Отдыхающий нарушает данные Правила, Санаторий имеет право расторгнуть договор и выселить его. В этом случае Санаторий оставляет за собой право не производить возврат денежных средств за неиспользованные дни.

4.4.5. Посещения номера без согласования с Отдыхающим при подозрении возникновения угрозы жизни и здоровья Отдыхающего, в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Отдыхающим настоящих Правил, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

4.4.6. Не компенсировать пропущенные Отдыхающим завтрак, обед, ужин или лечебные процедуры.

4.4.7. При гарантированном бронировании в случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Отдыхающего с него или с заказчика взимать плату за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется.

#### **4.5. Санаторий обязан:**

4.5.1. Строго соблюдать настоящие Правила.

4.5.2. Предоставлять Отдыхающему услуги в соответствии с условиями путевок, договоров, контрактов.

4.5.3. Содержать места лечения, отдыха, проживания и общественные места в должном состоянии, укомплектованными по действующим нормам и правилам.

4.5.4. Соблюдать технику безопасности и правила противопожарного режима.

4.5.5. Информировать Отдыхающих по всем вопросам предоставления услуг, в том числе дополнительно оплачиваемых.

### **5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.**

5.1. Санаторий несет ответственность за соблюдение настоящих Правил в соответствии с действующим законодательством.

5.2. Отдыхающие несут ответственность за нарушение правопорядка и настоящих Правил в соответствии с действующим законодательством.

5.3. За испорченное, поврежденное или утраченное имущество Санатория каждый Отдыхающий несет материальную ответственность и возмещает причиненный материальный ущерб в соответствии со статьей 1064 Гражданского кодекса Российской Федерации.

В случае повреждения (утраты) имущества Санатория Отдыхающим, администрация Санатория составляет акт оценки испорченного имущества, на основании которого проживающий возмещает стоимость нанесенного материального ущерба в действующих на момент проживания ценах.

5.4. Ответственность за поведение и вред, причиненный несовершеннолетними детьми, несут их законные представители (родители, опекуны, попечители или сопровождающие их лица).

5.5. Санаторий не несет ответственности за жизнь и здоровье несовершеннолетних детей, оставленных без присмотра их родителями, опекунами, попечителями, сопровождающими лицами.

5.6. Санаторий в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за сохранность только тех вещей Отдыхающего, которые были переданы Санаторию на хранение.

5.7. Лица, виновные в возникновении беспорядков, нарушении прав и законных интересов проживающих и работающих в Санатории лиц, нарушении

настоящих Правил, подлежат выселению и привлечению к ответственности в соответствии с действующим законодательством и настоящими Правилами.

## **6. ТРЕБОВАНИЯ ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ**

6.1. Во избежание возникновения пожаров Отдыхающим запрещается:

6.1.1. Разводить костры, курить и бросать непогашенные окурки, устраивать зоны для пикников и увеселительных мероприятий на всей территории Санатория.

6.1.2. Использовать в местах отдыха и проживания пиротехнические средства (хлопушки, петарды, осветительные ракеты и пр.).

6.1.3. Пользоваться электронагревательными приборами (кофейниками, утюгами, кипятилниками), не предусмотренными в оборудовании номера.

6.1.4. Оставлять без присмотра включенные в сеть телевизор, лампы освещения и электронагревательные приборы.

6.1.5. Накрывать включенные торшеры, бра, настольные лампы предметами из сгораемых материалов.

6.1.6. Приносить и хранить в номере пожароопасные вещества и материалы.

6.1.7. Устранять неисправности электроприборов самостоятельно.

При обнаружении пожара или признаков горения (дым, запах гари) Отдыхающему необходимо:

- незамедлительно сообщить об этом дежурному администратору;
- известить о пожаре всех лиц, которым угрожает опасность, находящихся в месте отдыха и проживания, общественном месте;

- если возгорание произошло в номере принять меры к тушению загорания средствами пожаротушения. Если ликвидировать очаг горения своими силами не представляется возможным, выйти из номера и закрыть дверь;

- покинуть опасную зону согласно плану эвакуации и действовать по указанию администрации или пожарной охраны;

- в случае возникновения пожара в месте проживания и общественных местах по вине Отдыхающего, последний несет полную материальную ответственность за его последствия.

6.1.8. Жилые номера в корпусах Санатория оборудованы охранно-пожарной сигнализацией с передачей сигнала в дежурную пожарную часть и последующим выездом пожарного караула.

В целях предотвращения ложных срабатываний пожарной сигнализации в номерах строго запрещается курить, пользоваться открытым огнем, а также парфюмерией в аэрозольной упаковке (дезодоранты, лаки для волос, духи, одеколоны).

## **7. ПРАВИЛА РАЗМЕЩЕНИЯ С ДОМАШНИМИ ЖИВОТНЫМИ**

7.1. В Санатории разрешено пребывание гостей со следующими домашними животными: собаки мини-пород (не бойцовских), весом не более 10 кг, кошки.

7.2. Проживание с дикими животными запрещено.

7.3. Размещение с домашними животными в Санатории осуществляется только по предварительному согласованию и извещению Санатория.

7.4. Гости, прибывшие в Санаторий с домашними животными, должны предъявить ветеринарную справку с отметкой о прививках или предоставить ветеринарный паспорт на животное установленного образца.

7.5. Для заселения в Санаторий с домашним животным гость обязан:

7.5.1. Ознакомиться с «Правилами размещения с домашними животными» и поставить подпись, подтверждающую согласие со всеми условиями.

7.5.2. Привезти необходимые аксессуары и приспособления для обеспечения быта домашних животных: миску для кормления, коврик/пеленки, лоток для естественных отпавлений, пакеты для уборки естественных отпавлений, клетку или контейнер/сумку-переноску.

7.6. Собаки должны находиться на территории Санатория (кроме номера) на поводке и в наморднике. Коты вне номера должны находиться в специальном контейнере-переноске. Гости с домашними животными обязаны соблюдать санитарно-гигиенический режим в номере, холле и на всей территории Санатория.

7.7. Для сна и отдыха домашнего животного в номере должен использоваться специальный коврик или пеленка. Не допускается нахождение животного на кровати. Для отпавления естественных потребностей домашних животных гости должны использовать специальные лотки с абсорбирующими наполнителями.

7.8. При прогулках на территории Санатория гость обязан самостоятельно убирать продукты жизнедеятельности домашнего животного в мусорные урны.

7.9. Гость должен обеспечить нахождение домашнего животного в контейнере/клетке или в наморднике и на поводке под контролем хозяина во время уборки в номере. В противном случае уборка в номере не производится из соображений безопасности персонала Санатория и домашних животных.

7.10. Гость должен уведомить дежурного администратора Санатория и повесить табличку «Не беспокоить» на ручку двери номера, если животное остается в номере без присмотра людей.

7.11. Запрещается:

7.11.1. нахождение и выгул животных на территории Санатория без поводка или вне контейнера/клетки;

7.11.2. нахождение и выгул животных на детских площадках;

7.11.3. использовать посуду Санатория для кормления домашних животных;

7.11.4. посещение с домашними животными ресторана, бара, спортивно-оздоровительного комплекса, медицинского корпуса и других мест общего пользования;

7.11.5. вычесывать шерсть домашних животных в номерах, помещениях и на территории Санатория;

7.11.6. использовать для мытья домашнего животного душевые кабины;

7.11.7. использовать для вытирания домашних животных полотенца, простыни и другие текстильные изделия Санатория.

7.12. Вся ответственность за домашнее животное, его поведение и возможное нанесения ущерба имуществу Санатория, имуществу и здоровью



третьих лиц возлагается на гостя (хозяина домашнего животного). В случае нанесения такого ущерба гость обязан возместить его в полной мере.

7.13. Санаторий вправе в одностороннем порядке разорвать договор с гостем о предоставлении услуг (выселить гостя) в случаях:

7.13.1. несоблюдения настоящих Правил;

7.13.2. агрессивного, шумного поведения домашнего животного в номере, холле или на территории Санатория;

7.13.3. если домашнее животное создает дискомфорт для других гостей, является причиной жалоб и обращений, мешает персоналу выполнять свои служебные обязанности.

## **8. ПРАВИЛА РАЗМЕЩЕНИЯ ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ**

8.1. Парковочные места на территории Санатория предназначены для организованной парковки транспортных средств, принадлежащих Отдыхающим (далее также – Автовладельцы).

8.2. На территории Санатория парковочные места обозначены соответствующим дорожным знаком. Парковка расположена возле стационарного поста охраны № 2 в Санатории.

8.3. Отдыхающий, прибывший в Санаторий на личном автомобиле, должен в кассе Санатория произвести оплату за услуги использования стоянки на весь срок пребывания по действующему прейскуранту, получить соответствующие квитанции для въезда и парковки автомобиля на территории Санатория.

Следующие Автовладельцы пользуются стоянкой бесплатно:

- Инвалиды I и II группы;
- Инвалиды III группы с ограничением способности к передвижению любой степени;
- Инвалиды III группы, получившие до 1 июля 2020 г. в бюро медико-социальной экспертизы (МСЭ) знак «Инвалид»;
- Родители и/или законные представители детей-инвалидов.

8.4. Автовладельцы при перемещении на транспортном средстве по территории Санатория и пользовании парковочными местами обязаны:

- строго соблюдать Правила дорожного движения РФ, требования настоящих Правил, правила техники безопасности, санитарных норм и распоряжения уполномоченных работников Санатория;

- своевременно производить оплату за предоставление парковочных мест.

8.5. На парковочных местах запрещается:

- производить техническое обслуживание и ремонт транспортных средств, мойку, заправку горюче-смазочными материалами и другими эксплуатационными жидкостями, пользоваться открытым огнем для разогрева двигателей и агрегатов;

- стоянка транспортного средства с работающим двигателем;

- двигаться на автотранспортном средстве по территории Санатория со скоростью более 5 км/час;

- оставлять транспортные средства с не запертыми дверьми салона, багажника, люка крыши (при наличии);

- курить, распивать спиртные напитки возле транспортного средства или внутри него;

- оставлять транспортные средства при наличии у них утечки горюче-смазочных материалов, а также транспортные средства, в салоне или багажнике которых находятся легко воспламеняющиеся, взрывчатые, ядовитые и токсичные вещества, а также аэрозоли в баллончиках, зажигалки, электронные гаджеты и иные вещества и предметы, которые могут привести к самовозгоранию или взрыву транспортного средства.

8.6. Санаторий не несет ответственность за сохранность имущества, оставленного на территории парковки, в том числе оставленного в транспортном средстве.

8.7. При нарушении Автовладельцем требований настоящих Правил, администрация Санатория вправе потребовать от Автовладельца убрать транспортное средство с территории Санатория.

8.8. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, администрация Санатория и Автовладельцы руководствуются действующим законодательством.

## **9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

9.1. Обращения, претензии и жалобы по качеству обслуживания, проживания принимаются Администрацией Санатория в течение одного месяца со дня отъезда Отдыхающего.

Претензии и жалобы, направленные позднее указанного срока, к рассмотрению Санаторием не принимаются.

Срок рассмотрения обращений, претензий, жалоб, предложений должен составлять не более 30 дней с момента их поступления.

9.2. Текст настоящих Правил подлежит размещению на бумажном носителе на соответствующих информационных стендах в местах для общего пользования, а также на официальных сайтах Санатория.

Доступ к тексту настоящих Правил предоставляется любыми заинтересованными лицами без взимания платы.

9.3. Все изменения, дополнения, исключения из настоящих Правил с учетом специфики деятельности работы Санатория, оформляются письменно в виде приложения к Правилам.