**УТВЕРЖДАЮ**

**ДИРЕКТОР ООО «Дом отдыха «БЕРЕЗКИ»**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.Ф. Малыбаев**

**ПРАВИЛА**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ УСЛУГ**

**В ООО «ДОМ ОТДЫХА «БЕРЕЗКИ»**

**1 Общие положения**

1.1. Настоящие правила (далее - Правила) разработаны в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 года №1853, и Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1, устанавливают правила проживания, а также определяют порядок предоставления санаторно-курортных услуг в ООО «Дом отдыха «БЕРЕЗКИ» (далее - дом отдыха).

1.2. Дом отдыха предоставляет услуги по санаторно-курортному лечению (далее - услуги). Принятые на санаторно-курортное лечение граждане (далее - отдыхающие) размещаются в доме отдыха на условиях, предусмотренных заключенным с ними договором.

1.3. При заселении отдыхающий обязан предъявить путёвку (или страховой полис, доверенность, ваучер, если путевка приобретена у юридических лиц/индивидуальных предпринимателей), документ, удостоверяющий личность, получить карту гостя и ключ от номера у дежурного администратора (или горничной). **Путевка не может быть делимой и использована другим лицом.**

1.4. Заселение и выезд отдыхающих производится строго по датам, указанным в путёвке. Дни опозданий и досрочного отъезда не компенсируются, деньги за неиспользованные дни не возвращаются, за исключением форс- мажорных обстоятельств (чрезвычайные, непреодолимые, не зависящие от воли и действий участников соглашения обстоятельства, в связи с которыми участники оказываются неспособными выполнить принятые ими обязательства. К форс- мажорным обстоятельствам относят: пожары, землетрясения, наводнения, другие стихийные бедствия, забастовки, военные действия, приезд высокопоставленных лиц и др.) или уважительных причин:

а) невозможность нахождения в доме отдыха в связи с:

- заболеваниями и состояниями, требующими экстренного хирургического вмешательства;

- заболеваниями, при которых отдыхающие не способны к самостоятельному передвижению, самообслуживанию и нуждаются в постоянном специальном уходе;

- наличием заразных инфекционных заболеваний и других заболеваний, попадающим под противопоказания к пребыванию в доме отдыха согласно перечням медицинских показаний и противопоказаний для санаторно-курортного лечения, утвержденным Минздравом РФ от 05.05.2016 №281н;

б) смерть близкого родственника отдыхающего (при наличии документального подтверждения);

в) смерть отдыхающего (при наличии документального подтверждения).

При нарушении сроков заезда по заказанной брони дом отдыха не гарантирует размещение отдыхающих в указанной категории номеров, а размещает на свободные места (при их наличии).

1.5. В случае приобретения путёвки у юридического лица/индивидуального предпринимателя по ценам, не соответствующим прейскуранту дома отдыха, ООО «Дом отдыха «БЕРЕЗКИ» ответственности за действия данных юридических лиц (индивидуальных предпринимателей) не несёт и претензий не принимает.

1.6. Все претензии по качеству услуг должны быть заявлены клиентом в ходе оказания услуги либо сразу после их оказания.

1.7. Настоящие Правила обязательны для исполнения всеми отдыхающими и посетителями дома отдыха.

1.8. Отдыхающий обязан довести информацию, содержащуюся в настоящих Правилах, до сведения проживающих с ним в одном номере. При этом ответственным за соблюдение настоящих Правил является персонально каждый отдыхающий.

1.9. В случае нарушения настоящих Правил и, как следствие этого, неподчинение законным требованиям сотрудников дома отдыха, представители дома отдыха имеют право применить меры, предусмотренные п.4.1 настоящих Правил.

**2 Заезд и выезд из дома отдыха**

2.1. Заселение в дом отдыха осуществляется в день заезда, указанного в договоре, после 14 часов текущих суток. При размещении до расчетного часа (с 00.00 до 14.00 часов) плата за проживание взимается как за полные сутки. Выезд из дома отдыха осуществляется в день окончания заезда (по договору) или в последний день, оплаченный за проживание, до 12.00 часов по местному времени.

2.2. При заселении в номер отдыхающий должен ознакомится с оснащением номера. В случае обнаружения недостачи незамедлительно сообщить горничной или дежурному администратору.

2.3. При выезде (освобождении номера) отдыхающий сдаёт номер горничной или дежурному администратору.

2.4. Отдыхающие, прибывшие раньше срока действия договора, могут быть размещены в доме отдыха при наличии свободных мест только за оплату по действующему прейскуранту дома отдыха за полные сутки.

2.5. В случаях, когда день отъезда (приезда) не совпадает с расписанием движения авто- и ж/д транспорта, продление заезда производится при наличии свободных мест согласно действующему прейскуранту, с учетом расчётного часа.

**2.6. При досрочном отъезде из дома отдыха, независимо от каких-либо причин (за исключением форс-мажора и уважительных причин п.1.4), возврат денежных средств не производится.**

**3 Порядок проживания в доме отдыха**

3.1. Отдыхающие должны бережно относиться к имуществу и оборудованию дома отдыха, соблюдать чистоту и порядок. В случае повреждения или утраты имущества дома отдыха отдыхающий возмещает стоимость нанесенного ущерба согласно действующему прейскуранту.

**3.2. Отдыхающим в доме отдыха запрещается:**

оставлять в номере в своё отсутствие посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера, карту гостя, санаторно-курортную книжку;

хранить в номере громоздкие вещи, оружие, легковоспламеняющиеся вещества и материалы;

вносить на территорию дома отдыха продукты питания и спиртные напитки, во избежание пищевых отравлений;

распивать спиртные напитки в номере;

ввозить на территорию и/или держать в номере животных и птиц;

грубить обслуживающему персоналу;

включать источники звука (телевизор, радио и пр.) со слышимостью вне пределов комнаты;

выбрасывать мусор из окна, с балкона;

принимать посетителей с 22.00 часов до 9.00 часов;

изменять интерьер в номере и холлах дома отдыха без разрешения администрации;

самовольно переселяться из одной комнаты в другую;

выносить посуду из столовой или обменивать на посуду из номера;

расклеивать по стенам картины, плакаты, и др.;

посещать общественные места (за исключением пляжа) в купальных костюмах;

курить на территории дома отдыха;

нарушать тишину с 23.00 часов до 7.00 часов.

**3.3. Отдыхающие в доме отдыха обязаны:**

соблюдать настоящие Правила;

подчиняться законным требованиям, предъявляемым сотрудниками дома отдыха;

соблюдать чистоту и порядок в номере и холлах корпуса дома отдыха;

бережно относиться к имуществу дома отдыха;

уважать человеческое достоинство, личную и имущественную неприкосновенность работников дома отдыха и других отдыхающих;

возмещать причиненный материальный ущерб;

при выходе из номера закрывать водоразборные краны и окна, выключать свет, телевизор. Закрывать номер и сдавать ключи от номера дежурному администратору в административном здании или горничной;

соблюдать требования пожарной безопасности (в соответствии с п.9 настоящих Правил);

при выезде из дома отдыха произвести полный расчет за предоставленные им услуги, а также сдать горничной (или дежурному администратору) занимаемый номер.

**3.4 Основные правила для отдыхающих с детьми:**

дети (от 0 до 5 лет) принимаются только при наличии свидетельства о рождении, дети (от 5 до 14 лет) принимаются только при наличии путевки, свидетельства о рождении. **Детям в возрасте до 5 лет санаторно-курортные услуги не оказываются, койко-место не предоставляется.**

При регистрации отдыхающих с детьми в карте гостя ставится отметка о наличии ребенка до 5 лет (с указанием количества детей до 5 лет);

за безопасность жизни и здоровье детей несут ответственность их родители;

отдыхающий при посещении столовой дома отдыха вместе с ребенком до 5 лет предъявляет администратору в столовой карту гостя с отметкой о наличии детей данной возрастной категории;

дети до 5 лет допускаются в столовую дома отдыха работниками службы питания ТОЛЬКО при наличии данной отметки в карте гостя сопровождающего их лица;

дети в возрасте младше 5 лет получают услуги питания ТОЛЬКО при наличии путевки или курсовки;

вынос продуктов для питания детей и отдыхающих вне столовой ЗАПРЕЩЕН.

**4 Ответственность лиц, отдыхающих в доме отдыха**

4.1. В случае нарушения настоящих Правил отдыхающие могут быть выселены из дома отдыха без компенсации денежных затрат с сообщением по месту выдачи путёвки или с извещением сторонних предприятий, оплативших отдых физических лиц.

4.2. Отдыхающие в соответствии с законодательством РФ обязаны возместить материальный ущерб в случае утери или повреждения имущества дома отдыха, по действующему прейскуранту в кассу дома отдыха, а также несут ответственность за иные нарушения в пределах, определенных действующим законодательством Российской Федерации.

**5 Плата за проживание**

5.1. Плата за проживание в доме отдыха взимается согласно действующему прейскуранту, в соответствии с установленной системой единого расчётного часа. Единый расчётный час устанавливается в 12:00 часов дня по местному времени. Час регистрации (время заезда) с 14:00 часов дня по местному времени.

5.2. При заселении в дом отдыха до расчётного часа, а также в случае задержки выезда отдыхающих после расчетного часа взимается сумма в размере стоимости номера за сутки. При проживании в доме отдыха менее суток плата за номер взимается за полные сутки.

5.3. По просьбе отдыхающих в одно- и двухместных номерах может предоставляться от одного до двух дополнительных мест (в зависимости от категории номера) с оплатой его в соответствии с действующим прейскурантом.

5.4. Посторонние лица, по просьбе отдыхающих, могут находиться на территории дома отдыха в период с 9.00 до 22.00 часов. При размещении отдыхающего в 2-х местном номере с подселением, постороннее лицо может находиться в номере только по согласованию с другим отдыхающим. В случае если посетитель остается после 22.00 часов, он обязан, при наличии свободного места, оформить проживание в номере пригласившего, произвести оплату согласно действующему прейскуранту. При отсутствии свободного места гость обязан покинуть номер после 22.00 часов.

5.5. При желании отдыхающих разместить посетителей в своем номере на сутки или более необходимо оформить их проживание у дежурного администратора в административном корпусе в соответствии с прейскурантом (в стоимость входит дополнительное место для сна, трехразовое питание).

5.6 Отдыхающий несет полную материальную ответственность за посетителя, а также возмещает нанесенный им имуществу дома отдыха ущерб.

**6 Обслуживание отдыхающих**

6.1. Администрация дома отдыха предоставляет отдыхающим по их просьбе дополнительные платные услуги в соответствии с утвержденными прейскурантами.

6.2. Администрация дома отдыха предоставляет отдыхающим по их просьбе следующие бесплатные услуги:

вызов фельдшера в номер;

пользование медицинской аптечкой с набором медикаментов первой необходимости (в корпусах 2, 4 – у дежурной по корпусу, в здании АБК – на ресепшне у дежурного администратора);

предоставление во временное пользование чайника (в наличии во всех номерах);

побудка к определенному времени.

6.3. Смена постельного белья и полотенец в доме отдыха производится после каждого выезда отдыхающего, выкладывается разовое мыло и шампунь. Смена белья в корпусах 1, 2, 3, 5, Лепесток 2 производится на 5 день, в корпусе 4 – на 3 день. При смене белья выкладывается комплект полотенец.

6.4. Администрация дома отдыха должна предоставлять отдыхающим информацию о часах работы, стоимости, перечне услуг, оказываемых домом отдыха, производить предварительный заказ услуг.

6.5. Администрация дома отдыха, в случае обнаружения забытых вещей, принимает меры по возврату их владельцу. Если владелец не установлен, забытые вещи хранятся в соответствии с установленным в доме отдыха порядком.

6.6. Для удобства отдыхающих на территории расположены схемы дома отдыха:

на фасаде здания административного корпуса;

в здании административного корпуса (на информационном стенде).

6.7. Персонал дома отдыха, непосредственно обслуживающий отдыхающих, имеет нагрудные знаки - бейджи со сведениями о должности, фамилии, имени.

6.8. Перечень дополнительных услуг, настоящие Правила и прочая информация размещаются для отдыхающих на стойке регистрации в административном корпусе.

6.9. Книги отзывов и предложений находятся у дежурного администратора в административном корпусе и выдаются отдыхающим по их требованию.

**7 Порядок отпуска и получения медицинских услуг**

7.1. Медицинские услуги предоставляются:

лицам, отдыхающим в доме отдыха при наличии путевки с лечением и санаторно-курортной карты (без санаторно-курортной карты медицинские услуги клиенту не предоставляются и возврат денежных средств не производится);

всем желающим лицам, предъявившим санаторно-курортную карту и паспорт, за наличный расчет, при наличии свободных мест в лечебном корпусе.

7.2. В случае отсутствия санаторно-курортной карты лицо, желающее воспользоваться медицинскими услугами, консультацию (прием) врача, а также процедуры оплачивает согласно действующему прейскуранту в кассе дома отдыха (здание физиотерапевтического отделения дома отдыха).

Для начала получения медицинских процедур (услуг) все лица в обязательном порядке дают письменное информированное добровольное согласие по установленной домом отдыха форме в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-Ф3 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Приказом Минздравсоцразвития России от 23.04.2012№ 390н «Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи».

**При отказе лица дать письменное информированное добровольное согласие (в том случае, когда получение его обязательно), дом отдыха вправе отказать в предоставлении медицинских процедур (услуг).**

7.3 При прохождении курса физиотерапевтического лечения больному необходимо знать следующее:

Приходить на процедуры необходимо в установленные дни и часы. На процедуры надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь.

О плохом самочувствии, болях, усталости, а также о неприятных ощущениях и т.п. до или во время процедуры больной обязательно и немедленно сообщает медсестре или врачу.

Принимая процедуру, не разговаривать, спокойно сидеть или лежать.

Запрещается оставлять детей при проведении процедуры лечения без сопровождения родителей.

Во время курса физиотерапевтического лечения необходимо избегать физического и умственного переутомления, достаточно отдыхать, нормально и своевременно питаться, следить за деятельностью кишечника и содержать в чистоте кожные покровы.

Во время физиотерапевтической процедуры необходимо следовать указаниям и инструкциям медицинского персонала во избежание несчастных случаев и/или некачественного предоставления медицинских услуг.

Во время прохождения курса физиотерапевтического лечения строго запрещается употребление спиртных напитков.

В день рекомендуется принимать 2-3 совместимых процедуры либо 3 процедуры одного вида при коротких курсах 7-10 дней.

Не приносить на процедуры мобильные телефоны.

Стоимость платных процедур, пропущенных по вине отдыхающих, не возвращается.

**8 Основные правила обеспечения сохранности имущества**

8.1. Дом отдыха отвечает, как хранитель, и без особого о том соглашения с отдыхающим за утрату, недостачу или повреждение его вещей, внесённых в корпус (номер), за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей. Внесенной в дом отдыха считается вещь, вверенная работникам дома отдыха либо вещь, помещенная в номере или ином предназначенном для этого месте.

8.2. Отдыхающий, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей обязан без промедления заявить об этом администрации дома отдыха. В противном случае дом отдыха освобождается от ответственности за несохранность вещей.

**9 Пожарная безопасность**

9.1. Находясь в доме отдыха, постарайтесь запомнить расположение выходов и лестниц в корпусе, где Вы разместились.

9.2. Ознакомьтесь с планом эвакуации.

9.3. Уходя из номера, выключайте освещение, телевизор и другие электроприборы, включенные в сеть. Постоянно может работать только холодильник.

9.4. Запрещается:

использование неисправных розеток и электроприборов;

самостоятельный ремонт электропроводки и электроприборов (сообщите о необходимости их ремонта горничной);

курение в помещениях, в номере, на балконах;

хранение в номере пожароопасных веществ и материалов;

использование в номере кипятильников, обогревателей с открытыми элементами накаливания;

загромождение посторонними предметами выходов из комнат;

установка электронагревательных приборов вблизи штор, постели;

разведение костров на территории дома отдыха;

сушка предметов одежды или подобных материалов на неприспособленных для этих целей обогревательных приборах;

использование на территории дома отдыха петард, световых ракет и других пиротехнических средств.

9.5. Если Вы обнаружили признаки пожара или задымления, немедленно сообщите об этом по телефонам:

стойка регистрации ООО «Дом отдыха «БЕРЕЗКИ» (круглосуточно): 8 (3519) 33-05-06;

единая служба спасения (звонок бесплатный): 112;

пожарный пост с. Кусимовский Рудник (звонок платный): 8 (347) 722-36-19.

9.6. Действия при пожаре:

Если дым и пламя позволяют выйти из помещения наружу, то:

уходите скорее от огня, ничего не ищите и не собирайте;

пробирайтесь к выходу на четвереньках или даже ползком;

по пути за собой плотно закрывайте двери, чтобы преградить дорогу огню;

если дыма много, першит в горле, слезятся глаза - пробирайтесь, плотно закрывая дыхательные пути какой-нибудь многослойной хлопчатобумажной тканью, дышите через ткань. Хорошо, если вы сможете увлажнить внешнюю часть этой ткани;

покинув опасное помещение, не возвращайтесь назад зачем-нибудь и обязательно со­общите о себе находящимся во дворе людям, должностным лицам объекта в целях предупреж­дения ненужного риска при ваших поисках;

Если дым и пламя в соседних помещениях не позволяют выйти наружу:

проверьте, существует ли возможность выйти на крышу или спуститься по незадымляемой пожарной лестнице, или пройти через соседние лоджии;

если возможности эвакуироваться нет, то для защиты от тепла и дыма постарайтесь надежно загерметизировать свое помещение. Для этого плотно закройте входную дверь, намочите водой любую ткань, обрывки одежды или штор и плотно закройте (заткните) ими щели двери изнутри помещения. Во избежание тяги из коридора и проникновения дыма с улицы - закройте окна, заткните вентиляционные отверстия, закройте фрамуги вентиляционных решеток;

если есть вода, постоянно смачивайте двери, пол, тряпки;

если в помещении есть телефон, звоните по «112», даже если вы уже звонили туда до этого, и даже если вы видите подъехавшие пожарные автомобили. Объясните диспетчеру, где именно вы находитесь, и что вы отрезаны огнем от выхода;

если комната наполнилась дымом, передвигайтесь ползком - так будет легче дышать (около пола температура ниже и кислорода больше);

оберните лицо повязкой из влажной ткани;

продвигайтесь в сторону окна, находитесь возле окна и привлекайте к себе внимание людей на улице;

если нет крайней необходимости (ощущения удушья, помутнения сознания), старайтесь не открывать и не разбивать окно, так как герметичность вашего убежища нарушится;

если вы чувствуете в себе достаточно сил, а ситуация близка к критической, крепко свяжите шторы, предварительно разорвав их на полосы, закрепите их за батарею отопления, другую стационарную конструкцию (но не за оконную раму) и спускайтесь. Во время спуска не нужно скользить руками. При спасании с высоты детей нужно обвязывать их так, чтобы веревка не затянулась при спуске. Надо продеть руки ребенка до подмышек в глухую петлю, соедини­тельный узел должен находиться на спине. Обязательно нужно проверить прочность веревки, прочность петли и надежность узла.

10. Вход на территорию Дома отдыха «Березки»

10.1. Платно (в определенный период времени, установленный руководством Дома отдыха «Березки».

10.2. Бесплатно по карте гостя (которая выдается при приобретении путевки, курсовки на питание, курсовки на лечение).

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |