



# БИРЮЗА

санаторий



УТВЕРЖДЕНЫ  
Генеральный директор

Лисицкая Н.В.

« 09 » декабря 2025г.

## Правила проживания и пользования услугами ООО «Санаторий «Бирюза»

### 1. Общие положения.

Настоящие правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом Российской Федерации № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства от 18.11.2020 г. № 1853 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», Приказом Министерства Здравоохранения Российской Федерации от 05.05.2016 года № 279н «Об утверждении Порядка организации санаторно-курортного лечения», а также на основании иных нормативно-правовых актов, действующих на территории РФ.

Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

**ООО «Санаторий «Бирюза» (Санаторий)**- ИНН 2318025314, ОГРН 1022302791235, имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления санаторно-курортных услуг, расположенный по адресу: РФ, Краснодарский край, г. Сочи, Лазаревский район, ул. Победы, 167.

Санаторию «Бирюза» присвоена категория «три звезды» (Свидетельство о присвоении гостинице категории № 23/АА-034-2022/0955-2023, дата выдачи 22.12.2023).

**«Санаторно-курортные услуги»** - многокомпонентный пакет материальных и нематериальных составляющих (проживание, питание, лечение, пользование пляжем, культурно-досуговые мероприятия), которые позволяют потребителю удовлетворять потребности в рекреации (оздоровлении и отдыхе) в целом.

**«Дополнительные санаторно-курортные услуги»** - услуги, стоимость которых не включена в стоимость санаторно-курортной путевки.

**«Потребитель»** - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий (как самостоятельно, так и через Заказчика) и использующий санаторно-курортные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением коммерческой деятельности.

**«Заказчик»** - физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее санаторно-курортные услуги в соответствии с Договором об оказании санаторно-курортных услуг в пользу Потребителя.

**«Бронирование»** - предварительный заказ санаторно-курортных услуг в санатории Потребителем или Заказчиком. Возможность забронировать конкретный номер Исполнителем не предоставляется.

**«Местное время»** - время в месторасположении санатория.

**«Прейскурант»** - внутренний локальный нормативный акт ООО «Санаторий «Бирюза», утвержденный Генеральным директором, в котором устанавливаются стоимость услуг, предоставляемых санаторием. Прейскуранты на дополнительные услуги на русском языке размещены в помещении санатория в папке отдела приема и размещения, а также на других носителях Исполнителя, в том числе на официальном сайте в сети интернет.

**«Расчетный час»** - время, установленное санаторием для заезда и выезда Потребителя.

**«Цена номера»** - тариф, определяемый как стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену за сутки, при этом для целей настоящих Правил, под сутками понимается промежуток времени, начиная с расчетного часа заезда (как этот термин определен выше) и заканчивая расчетным часом выезда дня, следующего за днем заезда Потребителя, а также каждые последующие. 24 часа до расчетного часа выезда в дату выезда Потребителя.

ООО «Санаторий «Бирюза» вправе самостоятельно устанавливать правила проживания в санатории и пользования санаторно-курортными услугами, не противоречащие законодательству РФ.

Настоящие правила в доступной форме доводятся до сведения Потребителя (Заказчика).

## **2. Инфраструктура.**

**Спальные корпуса** - №1, №2.

**Столовая** – с 3-х разовым питанием по системе «Шведский стол».

Режим работы столовой: завтрак 8:00 - 10:00, обед 13:00 - 15:00, ужин 18:00 - 20:00. Вход по электронному браслету.

**Лобби –бар** - расположен в центральном холле корпуса №1. Режим работы с 8:00 до 20:00.

**Летнее кафе** – находится возле детской площадки. Режим работы с 11.00 до 23.00 с мая до ноября месяца (режим работы может быть изменен в зависимости от сезонности).

**Медицинский центр** – корпус №2.

**Круглосуточный медицинский пост** – корпус №2 кабинет №6.

**Галокамера** – корпус №2 при входе с левой стороны.

**Водолечебница** – отдельное строение, справа от корпуса № 2

**Терренкур** - по территории санатория.

**Библиотека** - корпус № 1 с 4 по 7 этаж книги в свободном доступе.

**Детская игровая площадка** – площадка для детей в возрасте от 4 до 15 лет. Посещение площадки осуществляется под присмотром законного представителя.

**Детская игровая комната** - отдельное строение, рядом с детской игровой площадкой. Режим работы с 09:00 до 13:00, с 15:00 до 18:00, с 18:30 до 20:30. В детскую комнату принимаются дети в возрасте от 1 до 16 лет. Дети в возрасте от 1 года до 4 лет находиться в детской комнате только в сопровождении одного из родителей.

**Пляж** – выход с КПП №2. Пляж оборудован шезлонгами, теневыми зонтами, имеется азарий, туалетом, раздевалками, душевыми. Услуги пляжа предоставляются при наличии браслета. Режим работы пляжа с 08:00 до 20:00. Период функционирования пляжа: с 1 мая по 1 октября (режим работы может быть изменен в связи с погодными условиями).

**Спортивная площадка** - свободное посещение (пребывание несовершеннолетних детей только под присмотром родителей или уполномоченных представителей).

**Пункт проката инвентаря, велосипедов, самокатов** – в детской комнате. Режим работы с 08:00 до 20:00. Услуга проката велосипедов и самокатов оплачивается на ресепшн.

**Бильярд** – слева от корпуса № 2 спортивная беседка, услуга предоставляется за отдельную плату, на ресепшн. Режим работы с 8:00 до 23:00. Услуга предоставляется для Гостей старше 14 лет.

**Аэрохоккей** – слева от корпуса № 2 спортивная беседка, услуга предоставляется за отдельную плату, на ресепшн. Режим работы с 8:00 до 23:00

**Прачечная самообслуживания** – находится с обратной стороны летнего кафе, услуга предоставляется за отдельную плату. Режим работы круглосуточно.

**Анимация.** Для гостей проводятся танцевальные вечера и музыкальные конкурсы, концерты, детские анимационные программы, мастер-классы, спортивные соревнования. Расписание на каждый день размещается в каждом спальном корпусе при входе в столовую и в мобильном приложении «Санаторий «Бирюза».

**Экскурсионное бюро** – размещается в холле корпуса №1. Услуга платная.

**Автостоянка** – платная услуга, для гостей категории люкс предоставляется бесплатно. Заезд автомобиля на территорию Санатория допускается на 15 минут для разгрузки багажа.

**Контрольно-пропускные пункты (КПП-1, КПП-2).** Проход гостей через КПП на территорию Санатория осуществляется при наличии браслета гостя. При первом заезде в Санаторий на входе Гость обязан предъявить санаторно-курортную путевку и паспорт.

### **3. Бронирование, стоимость, оплата и аннуляция санаторно-курортных услуг.**

3.1. Для гарантированного размещения в Санатории установлена система бронирования мест. Под бронированием понимается закрепление за Гостем номера (места в номере) в Санатории на условиях, определенных заявкой Заказчика или Гостя и подтверждением этой заявки со стороны Санатория.

3.2. Заказчик/Гость оформляет бронирование любым из следующих способов:

- по телефонам коммерческого отдела 8 (862) 259-20-27;
- на официальном сайте Санатория по адресу: [www.biruz.net](http://www.biruz.net)
- по телефонам отдела бронирования: 8 (800) 201 85 00, 8 (862) 300 05 74.

Заявка на бронирование должна содержать следующую информацию: Ф. И. О. Заказчика; Ф. И. О. и возраста Гостей, возраст детей на дату заезда; даты заезда и выезда; категория бронируемого номера; контактный номер телефона и адрес электронной почты для связи.

Санаторий вправе отказать в удовлетворении заявки по причине отсутствия свободных номеров.

3.3. В случае подтверждения заявки на бронирование менеджер Санатория направляет Гостю счет на оплату на адрес электронной почты, указанный в заявке на бронирование. Подтверждение бронирования направляется Гостю после поступления на расчетный счет Санатория предварительной оплаты.

3.4. Для подтверждения гарантированного бронирования Гость на основании выставленного счета оплачивает услуги в размере 30% стоимости забронированных услуг в течение 3 (трех) календарных дней с даты выставления счета. По желанию Гостя возможна полная предварительная оплата забронированных услуг. В случае невнесения предоплаты в течение 3 (трех) календарных дней бронь снимается. Санаторий вправе реализовать забронированные санаторно-курортные путевки без предварительного уведомления Заказчика/Гостя.

3.5. Санаторий вправе отказать в бронировании при отсутствии свободных номеров.

3.6. После внесения предоплаты на электронную почту Заказчика/Гостя направляется информация о подтверждении бронирования с указанием суммы внесенной предоплаты и документы необходимые к заполнению и ознакомлению для заселения в санаторий. Гость заполняет онлайн регистрацию для ускорения процесса заселения.

3.7. Оферта (предложение заключить договор на оказание санаторно-курортных услуг) считается акцептованной (абсолютно согласованной) Заказчиком/Гостем с момента внесения аванса в счет оплаты заказываемых услуг по договору. Оплата аванса признается акцептом (согласием) Заказчиком/Гостем с предложением о заключении договора на согласованных сторонами условиях.

3.8. При отмене бронирования за 21 день до предположительной даты заезда возвращается полная сумма внесенной предоплаты. При отмене бронирования менее чем за 21 день до предположительной даты заезда осуществляется удержание в размере первых суток.

3.9. Компенсация за аннулирование заказов удерживается Санаторием из суммы, поступившей от Заказчика на расчетный счет Санатория в качестве предоплаты.

3.10. Основанием для возврата предоплаты является письменное заявление Заказчика с указанием причин невозможности приезда отдыхающего в санаторий. Возврат полученной предоплаты (если такой возврат предусмотрен настоящими правилами) производится путем перечисления денежных средств на реквизиты, указанные в заявлении об аннулировании /отмене бронирования в размере и на условиях, предусмотренных настоящими Правилами в течение 30 банковских дней с момента получения такого заявления от Заказчика.

3.11. В случае прибытия в Санаторий без бронирования мест, Гость после внесения полной оплаты санаторно-курортной путевки размещается в Санатории при наличии свободных номеров.

3.12. Стоимость санаторно-курортной путевки определяется на основании Правил динамического ценообразования.

3.13. В стоимость санаторно-курортной путевки входит: размещение (проживание) в номере соответствующей категории, санаторно-курортное лечение, питание по системе «Шведский стол», пользование пляжем (по сезону), пользование детской комнатой и спортивными объектами, досуговые мероприятия.

3.14. Отдельное выделение входящих в путевку услуг (проживание, лечение, питание, анимация) не производится. Стоимость указанных услуг не может быть отдельно выделена из стоимости одного койко-дня и стоимости путевки в целом.

3.15. При бронировании путевки ответственность за ознакомление с правилами лежит исключительно на Госте. Оплата счета является согласием Гостя с настоящими Правилами.

3.16. Комплекс санаторно-курортных услуг оформляется бланками путевки установленного образца. Санаторно-курортная путевка гарантирует прием только лица, указанного в ней. Путевка не может быть поделена или передана другому лицу.

3.17. Услуги, не входящие в стоимость путевки (при их наличии) по желанию Гостя предоставляются Санаторием за отдельную плату.

3.18. Оплата услуг производится за наличный и безналичный расчет.

3.20. В случае, если Гость в период проживания в Санатории не воспользовался всеми или частью оплаченных услуг (при отсутствии в этом вины Санатория) или пропуска им лечебных процедур по своему усмотрению, то возврат денежных средств за неполученным Гостем услуги не производится.

3.21. Гостю, выписанному из санатория досрочно за нарушение настоящих Правил, возврат стоимости неиспользованных дней санаторно-курортного лечения не производится.

3.22. При досрочном выезде из Санатория по уважительным причинам (госпитализация близких родственников, смерть близких родственников, острое заболевание или обострение хронического заболевания Гостя, потребовавшее лечения в специализированных клиниках), подтвержденными документами, Санаторий возвращает Гостю денежные средства в размере 100% стоимости неиспользованных дней санаторно-курортного лечения. Возврат денежных средств при досрочном выезде из Санатория по уважительным причинам осуществляется в рабочие дни на ресепшн Санатория.

3.23. Возврат денежных средств при досрочном выезде из Санатория по уважительным причинам осуществляется на основании поданного Гостем письменного заявления на имя руководителя Санатория с указанием: даты отъезда; причины отъезда; документов, подтверждающих уважительность причин досрочного отъезда; платежных реквизитов, на которые нужно перечислить денежные средства.

#### **4. Прием, размещение и выезд гостей, порядок предоставления услуг проживания.**

4.1. Для обеспечения комфортного и безопасного пребывания Гостей в Санатории организованы контрольно-пропускной режим и система видеонаблюдения.

4.2. Вход на территорию Санатория гостей через КПП-1 и КПП-2 осуществляется круглосуточно по предъявлению санаторно-курортной путевки и паспорта (по прибытию), а затем по электронному браслету.

4.2.1. Электронный браслет выдается на ресепшн при заселении всем гостям старше 3-х лет. Дети до 14 лет покидают санаторий только в сопровождении родителей.

4.2.2. Электронный браслет является собственностью Санатория. При выезде гости обязаны вернуть браслет на ресепшн администратору. Отдыхающим выехавшим из номера, но еще не покинувшим территорию, выдается временный пропуск (действует до 22:00 часов в течение дня выезда) на ресепшн администратором.

4.2.3. Возмещение стоимости утерянного браслета составляет 1000 (одна тысяча) рублей.

4.3. Заезд в Санаторий и выезд из Санатория осуществляется с учетом расчетного часа по местному времени.

**Час заезда – 12:00 часов по московскому времени дня начала срока путевки**

**Час выезда – 10:00 часов по московскому времени**

4.5. Санаторно-курортное лечение детей до 4-х лет не осуществляется.

4.6. Перечень документов, необходимых для приема в санаторий:

4.6.1. Для взрослых:

- паспорт;
- санаторно-курортную путевку, либо документы, подтверждающие право на получение путевки (обменную путевку, ваучер или доверенность, выданные в соответствии с заключенными договорами);
- санаторно-курортная карта (форма 072/у);
- полис ОМС (при наличии)
- СНИЛС;
- документы, подтверждающие социальный статус Гостя.

4.6.2. Для детей:

- свидетельство о рождении (для детей до 14 лет), паспорт (для детей с 14-летнего возраста);
- справка о прививках для детей всех возрастов или сертификат прививок;
- справка об эпидемиологическом окружении (об отсутствии контактов с инфекционными больными) в течение предшествующих 14-ти дней, выданную медицинской организацией не позднее, чем за три дня до отъезда, для детей всех возрастов;
- санаторно-курортная карта (форма 076/у) для детей с 4-летнего возраста;
- полис ОМС (при наличии);
- СНИЛС;
- доверенность (согласие) от законных представителей в случае, если ребенок пребывает в санатории без законных представителей, определяющую полномочия сопровождающего лица;

4.7. Прием иностранных граждан осуществляется при наличии следующих документов:

- заграничный паспорт с действующей визой на территории РФ,
- миграционная карта.

Для граждан государств СНГ, заграничный паспорт и виза не требуются, кроме случаев, предусмотренных законодательством РФ о миграционном учете.

Санаторий вправе отказать в размещении Гостям при отсутствии у них документов, необходимых для постановки на миграционный учет.

4.8. Гость по прибытию в Санаторий для заселения предоставляет документы, указанные в настоящих Правилах, подписывает согласие на обработку персональных данных.

4.9. Заселение и выезд Гостей производится строго по датам, указанным в путевке. Перенос срока заезда Гостя на другой период осуществляется по согласованию с Администрацией Санатория при наличии свободных мест возможности.

4.10. В случае раннего заезда/позднего выезда Гостя плата за проживание (при наличии свободного номера) взимается согласно утвержденного Прейскуранта в следующем порядке:

- до 2-х часов до/после расчетного часа - плата за проживание взимается в соответствии с утвержденным прейскурантом;
- от 2-х до 4-х часов до/после расчетного часа - плата за проживание взимается в соответствии с утвержденным прейскурантом;
- от 4 до 8 часов до/после расчетного часа – двукратная стоимость прейскуранта;
- от 8 до 12 часов до/после расчетного часа – трехкратная стоимость прейскуранта;

- свыше 12 часов – оплата за полные сутки.

В остальных случаях при размещении Гостя до расчетного часа плата взимается в размере стоимости полных суток проживания. Гостю может быть отказано в предоставлении номера до наступления времени заезда в случае отсутствия свободной категории забронированного номера.

4.11. Продление периода проживания производится при отсутствии бронирования на номер, в котором проживает гость при условии оплаты за дополнительные дни проживания. Наличие причин, не зависящих от Санатория, не является основанием для продления сроков путевки.

4.12. При предоставлении детям основного места оплата взимается по стоимости основного места согласно прейскуранта.

4.13. По просьбе гостя в номере может быть предоставлено дополнительное место - оплата за это место взимается согласно цены, утвержденной прейскурантом.

4.14. Пребывание в номере без предварительной 100% оплаты не допускается, в том числе и при продлении проживания.

4.15. При размещении гостя на период пребывания в Санатории ему выдается многоразовый гостевой браслет. Гостевой браслет носится на запястье и является идентификатором Гостя. Выданный на период проживания гостевой браслет удостоверяет право Гостя на пользование услугами:

- доступа в номер;
- прохождения медицинских процедур;
- доступа на территорию санатория;
- пользования услугами питания по системе «Шведский стол»;
- пользование инфраструктурой пляжа (шезлонги, теневые зонты, туалеты, раздевалка, душ).

**Гостевой электронный браслет является собственностью Санатория. Гость несет материальную ответственность за его утрату в размере 1000 рублей. Гость обязан относиться к имуществу бережно, запрещается передавать электронный браслет третьим лицам, при выезде электронный браслет необходимо сдать на ресепшн.**

4.16. При заселении в случае наличия замечаний к состоянию номера, его оснащенности, уборке и комплектности Гостю необходимо обратиться к администратору ресепшн в течении одного часа с момента заселения.

4.17. Предоставляемый номер/койко-место для проживания укомплектованы необходимым оборудованием, предметами быта, ежедневного обихода.

4.18. При размещении в номерах Гостю предоставляется комплект постельных принадлежностей по количеству фактически занимаемых спальных мест.

4.20. При отъезде из Санатория на сутки и более (экскурсионная поездка, поездка к родственникам), Гостю необходимо сообщить дежурному администратору об отсутствии.

## **5. Услуги санатория и обслуживание гостей.**

5.1. В санатории предоставляются услуги, стоимость которых включена в стоимость санаторно-курортной путевки:

- проживание в номере выбранной категории;
- медицинские услуги согласно программы лечения;
- завтрак, обед, ужин по системе «Шведский стол»;
- Wi-Fi интернет;
- ежедневная уборка номеров;
- смена постельного белья и полотенец;
- услуги круглосуточного медицинского кабинета и оказание первичной неотложной помощи;
- вызов скорой медицинской помощи, других специальных служб (по запросу);
- пользование гладильной доской и утюгом;
- предоставление ниток, иголок;
- пользование библиотекой;
- пользование пляжем, оборудованным шезлонгами (только в летний период);

- прокат спортивного инвентаря (за исключением бильярдного, аэрохоккея);
- анимация для детей и взрослых;
- услуги детской игровой комнаты, детской площадки;
- культурно-развлекательные мероприятия (музыкальные вечера, просмотр кинофильмов и т. д.);

5.2. Для хранения денег и ценностей Гость может воспользоваться индивидуальным сейфом в номере.

5.3. Администрация санатория предоставляет Гостям по их просьбе дополнительные платные услуги, согласно утвержденным прейскурантам: медицинские услуги, не входящие в стоимость санаторно-курортной путевки с учетом показаний и противопоказаний.

## **6. Порядок проживания.**

6.1. Гость обязан:

- соблюдать Правила проживания гостей в санатории;
- соблюдать морально-этические нормы;
- соблюдать правила противопожарной безопасности;
- бережно относиться к имуществу и оборудованию санатория;
- соблюдать общественный порядок и тишину в ночное время с 23.00 часов до 7.00 часов и в период тихого часа с 15:00 час. до 16:00 час;
- при уходе из номера выключать свет, сплит-систему (кондиционер), телевизор и другие электроприборы, закрывать водопроводные краны.

6.2. Запрещено:

- портить имущество санатория;
- передавать гостевой браслет другому лицу;
- оставлять посторонних в номере в свое отсутствие;
- переселяться из одного номера в другой без согласования с администрацией;
- препятствовать заселению в номер при освобождении второго места, если Гостем не оформлено одностороннее размещение, в противном случае он обязан произвести доплату за проживание второго человека в номере за весь период пребывания в санатории;
- использовать (принадлежащие Гостю): электротехнические и электронагревательные приборы (телевизоры, аудио- и видеоманитофоны, электрокипятильники, электрочайники, электро-кофеварки, электроплиты и т.п., кроме зарядных устройств аккумуляторов). В целях обеспечения противопожарной безопасности администрация Санатория оставляет за собой право изъятия указанных приборов на хранение до выезда Гостя из Санатория;
- передвигать самостоятельно мебель в номере или холле;
- выбрасывать из окон мусор, и другие предметы;
- запрещается проносить на территорию и хранить в номере любые виды оружия, взрывчатые, легковоспламеняющиеся, отравляющие, наркотические и токсические вещества;
- содержать в номере животных, птиц, рептилий, а также прикармливать бродячих животных и птиц;
- выносить на пляж полотенца (кроме пляжных), покрывала, коврики;
- садиться на мягкую мебель в мокрой одежде;
- ходить по газонам, ломать деревья, выдергивать, выкапывать кустарные и цветочные культуры, пробовать на вкус ягоды, цветы, плоды, растущие на территории парковой зоны санатория;
- разводить на территории санатория огонь;
- во избежание пищевых отравлений вносить на территорию санатория продукты питания и спиртные напитки, приобретенные у частных лиц;
- посещать столовую, фито-бар, кабинеты медперсонала и кабинеты отпуска медицинских процедур, кабинеты администрации санатория в пижамах, пляжной одежде;

- курение в номере, на балконах, в коридорах, вестибюлях, на территории санатория за исключением специально отведенных мест, оборудованных для курения;
- грубое, неэтичное поведение в отношении других гостей и работников санатория;
- гостю не разрешается вмешиваться в управление санатория, отдавать какие-то ни было распоряжения обслуживающему персоналу. Все жалобы и предложения подаются в письменной или устной форме администрации санатория.

6.3. Гости, прибывшие на отдых и лечение с детьми, обязаны соблюдать следующие правила:

- при нахождении в Санатории осуществлять постоянный надзор за детьми, а также нести ответственность за действия несовершеннолетних в том числе и материальную;
- несовершеннолетним детям запрещается без присмотра родителей посещение развлекательных мероприятий после 22.00 ч.;
- во время проведения развлекательных программ детям не разрешается находиться в зоне выступления артистов;
- детям не разрешается бегать и играть в шумные игры на лестничных площадках, в коридорах и в холлах санатория;
- детям до 7 (семи) лет запрещается самостоятельно пользоваться лифтами. В случае невыполнения правил настоящего пункта и наступления негативных последствий, администрация санатория ответственности не несет.

6.4. Посторонние лица могут находиться в номерах по просьбе Гостя и только оформленные в установленном порядке с 09:00 до 22:00 часов. Пропуск на пребывание на территории санатория выписывается сотрудником безопасности на КПП №1, при предоставлении паспорта. В ночное время суток пребывание посторонних на территории санатория строго ЗАПРЕЩЕНО.

6.5. Санаторий не несет ответственность за пропажу денег, ценных бумаг, ювелирных украшений и других ценностей. В случае утраты вещей Гость незамедлительно должен поставить в известность администрацию Санатория через администраторов на ресепшн.

6.6. В случае госпитализации гостя в медицинские учреждения оплата стационарного лечения производится за счет средств обязательного или добровольного медицинского страхования при наличии полиса ОМС/ДМС у Гостя, при его отсутствии – за счет Гостя. При отсутствии у гостя полиса обязательного или добровольного медицинского страхования, оплата таких медицинских услуг производится за счет средств самого гостя.

#### **6.7. Санаторий вправе:**

- сотрудники санатория вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неисправностей оборудования, а также в случае нарушения Гостем Правил пребывания;
- в случае истечения оплаченного срока проживания Гостя в санатории и его отсутствия в номере более двух часов, самостоятельно освободить номер, создав комиссию и сделав опись вещей Гостя;
- досрочно выселить Гостя, если последний злоупотребляет алкоголем и нарушает правила общественного порядка при этом денежные средства за неиспользованные дни возврату не подлежат;
- потребовать полного материального возмещения, причиненного повреждением, утратой имущества санатория в размере его стоимости;
- Санаторий оставляет за собой право ведения видеосъемки в местах общего пользования (вестибюль, холлы, коридоры, территория санатория) в целях обеспечения безопасностиGuestов и работников Санатория.

### **7. Порядок оказания медицинских процедур.**

7.1. Медицинский центр санатория в рамках приобретенных программ лечения и платных медицинских услуг, оказывает:

- консультативные и диагностические услуги;

- лечебный массаж;
- карбокситерапия и озонотерапия;
- грязелечение, озокеритотерапия, нафталанотерапия;
- галотерапия (соляная пещера) и ингаляции с лекарственными препаратами;
- лечебные ванны и души;
- аппаратная физиотерапия;
- лечебная физкультура;
- диагностические и лабораторные исследования.

7.2. Медицинские процедуры отпускаются лицам, прибывшим в санаторий по санаторно-курортной путевке/курсовке и при наличии электронного браслета и санаторно-курортной карты, выданной поликлиническим медицинским учреждением по месту проживания Гостя;

7.3. Медицинские процедуры без наличия санаторно-курортной карты не назначаются.

7.4. Лица, желающие воспользоваться медицинскими услугами в отсутствии санаторно-курортной карты, выданной поликлиническим медицинским учреждением по месту проживания гостя, могут оформить ее в поликлиническом учреждении ГБУЗ города Сочи «Городская больница № 1», расположенном по адресу: г. Сочи, п. Лазаревское, ул. Победы, дом 138 за собственный счет, поставив в известность Главного врача санатория.

7.5. Детям до четырех лет лечение не предоставляется.

7.6. Комплекс медицинских процедур подбирается индивидуально, определяется лечащим врачом, исходя из диагноза, степени тяжести, стадии и фазы заболевания, указанных в санаторно-курортной карте или выявленных при обследовании в санатории в соответствии с выбранной Гостем программой лечения и отображаются в листе назначения процедур, с указанием даты и времени прохождения процедуры.

7.7. Санаторий оказывает за дополнительную плату дополнительные платные медицинские услуги, не входящие в стоимость путевки. Все услуги, как входящие в стоимость путевки, так и оказываемые за дополнительную плату предоставляются в соответствии с графиком работы медицинских кабинетов, установленной очередностью и рекомендацией врача. Гость обязан явиться для получения медицинских услуг в назначенное время. Пропущенные процедуры восстановлению не подлежат.

7.8. Правила приема процедур:

- рекомендуемый адаптационный период не менее трех дней; - на принятие лечебных процедур следует приходить без опозданий (за 5-10 минут до назначенного времени),
- опоздание на процедуру влечет за собой отказ в ее предоставлении, процедура переносу не подлежит;
- принимая процедуру не следует разговаривать, рекомендуется спокойно сидеть или лежать;
- при плохом самочувствии до приема процедуры, во время ее приема либо после нее, а также при неприятных ощущениях при приеме процедуры, следует незамедлительно сообщить медицинской сестре и обратиться к лечащему врачу. После приема процедуры рекомендуется посидеть 5 - 10 минут около кабинета.

## **8. Правила посещения пляжа санатория «Бирюза».**

8.1. Пляж открыт для посещения Гостями с 08:00 часов до 20:00 часов в летний период. Не допускается купание в ночное время, при окончании работы медицинской и спасательной службы.

8.2. Доступ Гостей на пляж может быть ограничен в связи с изменением погодных условий, препятствующих безопасному отдыху и пользованию водного объекта.

8.3. При посещении пляжа необходимо контролировать время, проведенное на солнце, во избежание теплового удара. Обязательно наличие головного убора. Пить достаточное количество воды.

8.3. Гостям санатория при посещении пляжа ЗАПРЕЩЕНО:

- купаться в шторм, а также в случаях предупреждения Гостей службой спасателей о любой чрезвычайной ситуации;
- купаться в ночное время суток;

- заплывать за буи, ограждающие зону купания;
- находиться на пляже с животными, купать их в море;
- курить на пляже за исключением специально отведенных мест, оборудованных для курения;
- оставлять детей без присмотра, в опасности;
- посещать пляж детям младше 18 лет без сопровождения взрослых;
- распивать спиртные напитки и купаться в море в состоянии алкогольного опьянения;
- загрязнять море и берег;
- Гостям, не умеющим плавать, купаться без специализированных плавательных средств (надувные круги, жилеты, нарукавники и т.д.);
- прыгать в воду с буны и иных предметов;
- приобретать у посторонних лиц продукты питания, спиртные напитки, табачные изделия, а также принесение и употребление своих продуктов питания;
- подплывать близко к катерам, лодкам, гидроциклам (течение может затянуть под винт);
- подплывать под купающихся, «топить», подавать ложные сигналы помощи, не допускаются грубые игры на воде;
- приносить на пляж оружие, колющие и режущие предметы, а также взрывчатые и легковоспламеняющиеся, ядовитые и иные вещества;
- игнорировать требования медицинской и спасательной службы;
- посещать пляж с открытыми ранами, инфекционными, кожными и другими заболеваниями, которые могут представлять угрозу здоровью другим посетителям.

#### 8.4. Обязанности Гостя при посещении пляжа:

- соблюдать правила поведения на воде;
- уважительно относиться друг к другу и не мешать отдыху других Гостей;
- слушать требования спасателей и медицинского персонала;
- в случае непредвиденных, чрезвычайных или экстренных ситуаций, в том числе при неблагоприятных погодных условиях, незамедлительно покинуть пляж;
- при обнаружении предметов, оставленных без присмотра – не трогать, не вскрывать, не передвигать и немедленно сообщать о них любому сотруднику пляжа;
- не допускать порчу пляжного инвентаря и имущества;
- не использовать спасательный инвентарь не по назначению;
- сообщить спасателю или медицинскому работнику о плохом самочувствии;
- выполнять требования спасателей и администраторов пляжа в отношении обеспечения безопасности, поддержания порядка и чистоты.
- соблюдать общие рекомендации по пребыванию на пляже:
  - не плавать в море слишком долго (не более 10-15 минут);
  - осторожно плавать на надувных матрасах, кругах;
  - купаться не раньше, чем через час после еды;
  - не держать свои мышцы в постоянно напряжении, не переутомлять себя.

#### 8.5. Права Гостей при посещении пляжа:

- Гости имеют право пользоваться пляжным инвентарем (шезлонгом, теневым зонтом, местом в аэрации и другой инфраструктурой пляжа);
- при возникновении вопросов обратиться к ответственным работникам пляжа;
- при возникновении травмы или плохого самочувствия получить квалифицированную доврачебную помощь в медицинском пункте пляжа;
- в случае кражи, порчи имущества или пропаже близких людей обратиться к сотруднику охраны;

8.6. Не допускаются на пляж Гости, нарушающие общественный порядок, с признаками алкогольного или наркотического опьянения, мешающих отдыху других посетителей и представляющих для них опасность.

8.7. Санаторий не несет ответственности за сохранность личных вещей

8.8. Санаторий оставляет за собой право отказать Гостю в предоставлении услуг при нарушении правил пользования пляжем и/или общественного порядка.

## **9. Правила посещения столовой.**

9.1. Столовая нашего санатория работает ежедневно:

- Ваш завтрак будет проходить с 07:45 до 10:00
- Ваш обед будет проходить с 12:45 до 15:00
- Ваш ужин будет проходить с 17:45 до 20:00

9.2. Нет необходимости приходить заранее и создавать очередь на входе. Мы выстроили нашу работу таким образом, что все блюда регулярно обновляются и готовятся с запасом.

9.3. Если по каким-то причинам вы опоздали, то к сожалению, мы не можем вас принять так как процесс нашей работы является непрерывным, и мы не можем его прерывать, это повлечет за собой сбой всего производства.

9.4. В нашем санатории действует браслетная система – ваш браслет является пропуском в столовую. Всегда носите его с собой. Вам может быть отказано в посещении столовой если вы не взяли с собой браслет.

9.5. В столовую не допускаются лица в купальниках, плавках, верхней одежде, неопрятной, мокрой одежде, с домашними животными.

9.6. В столовой категорически запрещено курить, в том числе электронные сигареты. Запрещено приносить и распивать алкогольные напитки. Находиться в состоянии алкогольного и наркотического опьянения.

9.7. Соблюдайте правила этикета и правило очередности при посещении столовой. Если возникли сложности или вам требуется помощь, обратитесь к администратору столовой.

9.8. Запрещено выносить из столовой: любую посуду и столовые приборы, любую еду, предметы интерьера и текстиль.

9.9. При входе в столовую тщательно вымойте руки и воспользуйтесь антисептиком.

9.10. Если вы пришли с ребенком, то посадите его за стол и наберите еду себе и ребенку. Во избежание получения травм детям запрещается самостоятельно набирать еду. Следите за поведением Ваших детей, мы не несем за них ответственности.

9.11. Гости обязаны соблюдать общепринятые нормы поведения, вести себя уважительно по отношению к другим Гостям.

9.12. Сухой паек в связи с отъездом на экскурсию выдается по письменному заявлению, поданному не менее чем за сутки до отъезда на экскурсию, при условии снятия с питания гостя на весь день.

9.12. При досрочном выезде из санатория сухой паек не выдается.

## **10. Правила пребывания в детской игровой комнате.**

В целях обеспечения комфортного и безопасного посещения детьми детской игровой комнаты, сопровождающие их лица, обязуются ознакомиться и исполнять настоящие Правила и нести ответственность за их нарушение и за действия ребенка, посещающего детскую комнату. Фактом ознакомления и согласия с настоящими Правилами, а также принятия ответственности за их нарушение, является факт подписи в журнале инструктажа.

10.1. В детской игровой комнате на территории санатория оказываются услуги по организации досуга детей.

10.2. Детская игровая комната не оказывает образовательных услуг.

10.3. Посещение детской игровой комнаты возможно ежедневно, с 09:00 до 20:30 с перерывом с 13:00 до 15:00 или иному графику, утвержденному администрацией санатория.

10.4. Под родителями в настоящих Правилах понимаются законные представители ребенка: мать, отец, усыновители, опекуны. Сотрудник детской игровой комнаты (далее воспитатель) в праве попросить предъявить документы, подтверждающие статус законного представителя ребенка.

10.5. В детскую комнату допускаются дети в возрасте от 1 до 16 лет.

10.6. Детская комната рассчитана на пребывание не более чем 15 детей одновременно.

10.7. В возрасте от 1 года до 4 лет дети должны находиться в детской комнате только в сопровождении одного из родителей. Взрослый несет ответственность за здоровье и безопасность своего ребенка до, вовремя и после занятия. С каждым ребенком может

присутствовать только один взрослый. Численность данной возрастной группы одновременно не может превышать 5 детей. Родители, присутствующие на занятиях, должны быть в сменной обуви или носках.

10.8. В возрасте от 4 до 16 лет дети находятся в детской игровой комнате самостоятельно, под присмотром воспитателя, присутствие родителей не обязательно.

10.9. Обязательным условием посещения ребенком детской игровой комнаты является ознакомление родителем настоящих Правил и подписи в журнале инструктажа, в котором отмечается время захода ребенка, возраст ребенка, номера мобильных телефонов родителей, наличие у ребёнка аллергии, хронических заболеваний, других медицинских ограничений и прочая необходимая информация о ребенке (в том числе особенностях поведения, о которых необходимо знать воспитателю игровой комнаты при общении с ребенком, в целях его безопасности).

10.10. Родители, оставляющие ребенка в детской комнате, гарантируют отсутствие у него аллергических и инфекционных заболеваний в стадии обострения, острого состояния, в период которых оставление ребенка не под присмотром родителей является опасным для ребенка.

10.11. Родитель при пользовании детской комнатой обязан:

- оставить в журнале свои достоверные контактные данные для связи сотруднику детской комнаты, отвечать на телефонные звонки воспитателя детской комнаты, при желании записать номер телефона воспитателя;
- в случае наличия особенностей поведения или развития ребенка уведомить об этом обслуживающий персонал детской комнаты;
- в случае наличия признаков и симптомов какого-либо заболевания у ребенка немедленно забрать ребенка из детской комнаты;
- неукоснительно соблюдать настоящие Правила и иные правила, установленные на территории санатория «Бирюза».

10.12. Родителю при пользовании детской комнатой ЗАПРЕЩЕНО:

- оставлять своего ребенка в детской игровой комнате более чем на 3 часа, так как в детской комнате нет условий для питания детей;
- покидать территорию санатория «Бирюза» при нахождении ребенка в детской комнате;

10.13. Воспитатель детской комнаты вправе отказать посетителю в доступе в детскую комнату в следующих случаях:

- при отсутствии свободного места в детской комнате для ребенка посетителя (при наличии в детской комнате 15 детей и более);
- при отсутствии в детской комнате сотрудника организации-исполнителя услуг.

10.14. Воспитатель не несет ответственности за вред, связанный с ухудшением здоровья детей, если оно произошло в связи с его острым заболеванием, обострением травмы или хроническим заболеванием, о которых не было сообщено сотрудникам детского комнаты.

10.15. Воспитатель вправе не принимать ребенка с явными признаками простудных или инфекционных заболеваний, при явном неадекватном (агрессивном, истеричном) поведении ребенка.

10.16. В случае проявления агрессии в отношении других детей или воспитателя, администрация оставляет за собой право прекращения пребывания ребенка в детской игровой комнате и досрочного вызова родителей по мобильному телефону, указанному в журнале.

10.17. Перед посещением детской комнаты родителям необходимо самостоятельно сводить ребенка в туалет, снять с ребёнка верхнюю одежду, обувь, украшения.

10.18. Во время пребывания в детской игровой комнате ребенок самостоятельно пользуется туалетом и моет руки. При необходимости родители должны надеть на ребенка подгузник.

10.19. При пользовании детской игровой комнатой необходимо неукоснительно соблюдать требования настоящих Правил

10.20. При пользовании детской игровой комнатой ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- включать и самостоятельно пользоваться без разрешения воспитателя игровое и развивающее оборудование, бытовые электроприборы;
- находиться в подсобных, служебных и вспомогательных помещениях, предназначенных для работников санатория;
- находится в детской комнате без сменной обуви/носок и в верхней одежде;
- находится в детской комнате с колющими, режущими или бьющимися предметами;
- иметь при себе украшения (цепочки, браслеты длинные серьги), острые предметы, атрибуты и аксессуары, игрушки и прочее способное нанести травму окружающим;
- иметь при себе жевательную резинку, конфеты, мороженое, продукты питания и др.;
- толкаться, драться, кусаться, отбирать игрушки у других детей;
- стучать по стеклам и экрану игрового оборудования;
- выносить с территории детской комнаты игрушки, инвентарь, игровое и развивающее оборудование, чужую одежду и обувь;
- в детскую игровую комнату запрещено заходить с животными.

10.21. Администрация оставляет за собой право отказать в доступе в детскую комнату лицам, не соответствующим указанным выше требованиям, либо иным лицам по усмотрению Администрации в целях обеспечения безопасности.

10.22. За утерянные или оставленные без присмотра в детской комнате вещи, Администрация санатория ответственности не несет.

10.23. Воспитатель имеет право отказать в обслуживании посетителям, которые не следуют настоящим Правилам или умышленно портят игрушки и беспокоят других детей.

10.24. Воспитатель в случае необходимости, для оказания экстренной медицинской помощи, обязан вызвать медицинскую сестру дежурного кабинета санатория по номеру телефона 89180019905, а затем связаться с родителями ребенка по телефону, указанному в журнале.

10.25. Дети с ограниченными возможностями здоровья посещают детскую игровую комнату в соответствии с требованиями законодательства в сфере защиты прав инвалидов и лиц с ограниченными возможностями на обеспечение доступной среды в сопровождении законного представителя (одного из родителей, опекуна, попечителя).

10.26. Если воспитатель, в случае необходимости, не может связаться с родителями по мобильному телефону, то по истечении 2-х часов или окончания времени работы комнаты (в зависимости от того, какой из сроков наступит раньше), начальник ОВКиА санатория вправе обратиться в отделение полиции.

10.27. В случае повреждения ребенком или родителем имущества детской комнаты во время нахождения в детской комнате, родитель несет полную материальную ответственность согласно действующему законодательству, в размере причиненных убытков.

10.28. За преднамеренные противоправные действия, а также за умышленную порчу имущества детской комнаты и третьих лиц, причинение вреда жизни и здоровью третьих лиц, совершенные как ребенком, так и самим посетителем, посетители несут ответственность в соответствии с действующим российским законодательством, в т. ч. имущественную ответственность по возмещению стоимости причиненного материального ущерба, а также ответственность за причинение вреда жизни и здоровью других посетителей.

10.29. Любая фото- и видеосъемка в детской комнате может осуществляться только с согласия администрации детской комнаты и родителей всех детей, находящихся в детской комнате.