

**ПРАВИЛА
ПРИЕМА, ПРОЖИВАНИЯ И ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
ДЛЯ КЛИЕНТОВ И ГОСТЕЙ
УЧРЕЖДЕНИЯ «САНАТОРИЙ «BELORUSIJA» В ЮРМАЛЕ**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

- 1.1.** Правила приема, проживания и внутреннего распорядка для клиентов и гостей санатория (далее - «Правила пребывания, Правила»), разработаны в соответствии с действующим законодательством Латвийской Республики и внутренними положениями Учреждения.
- 1.2.** Настоящие Правила определяют:
правила приема, размещения и выписки клиентов;
правила пребывания на территории санатория для клиентов и гостей Санатория, порядок пользования общественными местами и местами для проживания;
порядок размещения транспортных средства на территории санатория;
требования пожарной безопасности;
права и ответственность администрации, клиентов и гостей.
- 1.3.** Для целей настоящих Правил используются следующие понятия:
Клиент – человек, проживающий в санатории по любому из видов путевок;
Гость – человек, находящийся на территории санатория, но не проживающий в нем и не являющийся его работником;
Путевка – бланк строгой отчетности, удостоверяющий право клиентов на получение комплекса услуг в санаторно-курортных и оздоровительных организациях;
Общественные места – любые помещения, сооружения и территории, где могут находиться люди (за исключением мест личного пользования и жилых номеров, а также служебных помещений, доступ в которые разрешен только определенному кругу лиц из числа персонала), в том числе - места, предназначенные для активного отдыха и оказания соответствующих платных и бесплатных услуг: бассейн, сауны, ресторан, холлы в корпусах гостиничного типа и прилегающие к ним помещения, бильярдная, библиотека, киноконцертный зал, игровая комната для детей и детские площадки открытого типа, места паркового отдыха, автомобильные стоянки и др. Общественные места укомплектованы стационарным инвентарем в соответствии с их специализацией и назначением;
Место проживания – номер, где проживает Клиент;
Отдых – пребывание на территории санатория гостей и клиентов вне мест для лечения и проживания (номеров), не связанное с выполнением какой-либо работы;
Администрация – должностные лица санатория, осуществляющие свои должностные обязанности в соответствии с Уставом санатория, его штатным расписанием, функциональными и должностными обязанностями.

2. ПРАВИЛА ПРИЕМА, РАЗМЕЩЕНИЯ И ВЫПИСКИ КЛИЕНТОВ

- 2.1.** Режим работы Ресепшена санатория: с 8.00 до 21.00 ежедневно.
- 2.2.** В санатории установлен расчетный час с 14.00 в день заезда, до 12.00 дня выезда. Расчетный час по каждому виду путевок представлен также на сайте санатория www.belorusija.lv.
- 2.3.** В случае заезда Клиента в санаторий до начала действия путевки или выезда после окончания срока действия путевки, Клиент может, при наличии мест, воспользоваться услугами «Ранний заезд» (с 08.00 до 14.00)/«Поздний выезд» (с 14.00 до 20.00) по действующим в Учреждении ценам.
- 2.4.** Лица, прибывшие в санаторий, оформляются в соответствии с настоящими Правилами. Оформление путевки на отдыхающего производится только после 100% предоплаты. Формы оплаты за путевки – наличный и безналичный расчет. Оплата производится в соответствии с действующим на момент оказания услуг прейскурантом цен (если не действуют иные соглашения об условиях оплаты).
- 2.5.** Лица, прибывшие в санаторий, оформляются в соответствии с настоящими Правилами. Оплата оказываемых Учреждением услуг производится Клиентом на основании выставленного счета на расчетный счет либо в кассу Учреждения до начала заезда Клиента либо в день заезда Клиента путем внесения наличных денежных средств в размере 100% в кассу Учреждения (если не действуют иные соглашения об условиях оплаты).
- 2.6. Порядок приема и размещения Клиентов.**
- 2.6.1.** Все Клиенты, прибывающие в санаторий, должны предъявить регистратору (или лицу, его замещающему):
– паспорт/ID карту либо свидетельство о рождении (для лиц, не достигших 15 лет);
– документ, подтверждающий наличие оплаты;
– гарантийное письмо/ваучер (от туристического агентства).
- 2.6.2.** После предъявления Клиентом на Ресепшн санатория всех документов, необходимых для заселения в соответствии с настоящими Правилами, Клиенту:
- регистратором назначается время на приём к врачу;
- предоставляется номер, согласно условиям оплаченного бронирования;
- 2.6.3.** Клиенту гарантированно предоставляется выбранная им и оплаченная по 100% предварительной оплате категория номера (в том числе – при предварительном бронировании через туристические агентства).
В случае оплаты по прибытии, администрация санатория оставляет за собой право изменения Клиенту категории номера, сроков заезда и пребывания в санатории.
- 2.6.4.** В соответствии с категорией номера, указанной в путевке, Клиенту предоставляется место проживания, укомплектованное необходимыми предметами быта и ежедневного обихода. Предметы, не вошедшие в комплектацию номера, выдаются Клиентам по их заявлению на прокатной основе, за отдельную плату.
- 2.6.5.** Питание Клиентов организовано согласно условиям путевки. В день приезда и в случае, если Клиент не сделал заказ, подаются дежурные блюда. Рекомендуются придерживаться назначенной врачом диеты.
- 2.6.6.** Администрация устанавливает перечень, порядок, тарифы и периодичность предоставления обязательных и дополнительных услуг, предоставляемых Клиентам и гостям. Дополнительные услуги могут устанавливаться администрацией на платной основе. Информация о перечне и тарифах находится у администраторов Ресепшена и на домашней странице Учреждения www.belorusija.lv.

- 2.6.7. Лица, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в санаторий не принимаются, в случае разногласий по данному вопросу может быть проведено медицинское освидетельствование в установленном законодательством порядке.
- 2.6.8. На проживание в Учреждение принимаются дети любого возраста. На лечение в санаторий дети принимаются с 4-х лет. Дети в санаторий принимаются только в сопровождении родителей, опекунов или других законных представителей, либо в сопровождении других лиц по заявлению от законных представителей ребенка, заверенному в нотариальном порядке. Родители (лица, их заменяющие) несут полную персональную ответственность за сопровождаемых детей в течение всего периода пребывания в санатории. В день прибытия в санаторий родителям (лицам, их заменяющим) доводятся правила пребывания под подпись по установленной форме. Стоимость проживания для детей определяется, исходя из действующего прейскуранта Учреждения.

2.7. Посещение врача, назначение процедур, врачебный контроль.

- 2.7.1. При первом посещении врача, рекомендуется предоставить врачу выписку из медицинских документов о состоянии здоровья (санаторно-курортная карта), при этом врач заполняет историю болезни, назначает лечение (входящее в стоимость путёвки), рекомендует дополнительные платные услуги.
- 2.7.2. Лечебные процедуры отпускаются только по назначению врача в определенное время и под контролем медицинского персонала.
- 2.7.3. Назначенные медицинские процедуры переносятся заблаговременно, пропущенные медицинские процедуры возврату или восстановлению не подлежат.
- 2.7.4. В случае установления в течение 3 (трех) дней с момента поступления Клиента противопоказаний к санаторно-курортному лечению, врачебно-консультативная комиссия (ВКК) санатория определяет: возможность дальнейшего пребывания Клиента в санатории, необходимость перевода в стационар или выписки по месту жительства.
- 2.7.5. По окончании курса лечения, перед убытием из санатория, Клиент получает на руки выписку из медицинских документов (эпикриз) с рекомендациями по дальнейшему лечению, режиму труда и отдыха. За отдельную плату (согласно прейскуранту Учреждения) Клиент вправе запросить дополнительную справку о полученных медицинских услугах.

2.8. Порядок выписки Клиента.

- 2.8.1. При выезде отдыхающий обязан сдать номер палатной санитарке (горничной), которая в его присутствии проверяет комплектность номера и исправность бытовой аппаратуры, о чем делается отметка в Карте гостя.
- 2.8.2. Перед выездом, Клиент сдает ключ от номера (Карту гостя) администратору ресепшена и производит оплату за использование услуг мини-бара и стирки/химчистки белья.
- 2.8.3. Если администрацией установлено, что в номере имеются повреждения либо недостатки оборудования или предметов, входящих в комплектацию номера, Клиент обязан возместить их стоимость согласно действующему прейскуранту Учреждения.
- 2.8.4. При досрочном отъезде или временном убытии Клиент обязан незамедлительно уведомить администратора с указанием причин. При досрочном отъезде по инициативе Клиента стоимость оплаченных по путевке дней возврату не подлежит, за исключением случаев отъезда из санатория по уважительной причине при предоставлении в администрацию санатория подтверждающих документов в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента возникновения уважительной причины.

3. РЕЖИМ, ПРАВИЛА ПРЕБЫВАНИЯ НА ТЕРРИТОРИИ САНАТОРИЯ, ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ОБЩЕСТВЕННЫМИ МЕСТАМИ И МЕСТАМИ ДЛЯ ПРОЖИВАНИЯ.

3.1. В санатории установлен следующий режим дня:

завтрак 08.30-10.30
обед 14.00-15.00
ужин 19.00-20.00
тихий час 15.00-16.00
лечебные процедуры 8.00-19.00
врачебные приемы 08.00-21.00
культурно-массовые мероприятия 12.00-22.30

3.2. Правила пользования общественными местами.

- 3.2.1. Администрация санатория обеспечивает доступность общественных мест (объектов) для Клиентов и гостей в соответствии с положениями санатория, регламентирующими деятельность объектов.
- 3.2.2. культурно-массовые мероприятия на территории санатория организуются только для Клиентов и приглашенных ими гостей либо гостей, пользующихся объектами (территорией) на правах аренды (за исключением случаев проведения общественных мероприятий, проводимых по согласованию с администрацией санатория);
- 3.2.3. территория санатория, в т.ч. жилые и нежилые помещения, балконы номерного фонда – зона свободная от курения, курение разрешено только в специально отведенных для этого местах, нарушение указанного запрета ведет к привлечению к административной ответственности в соответствии с действующими нормативными актами Латвийской Республики.

3.3. Правила пользования местами для проживания.

- 3.3.1. Места для проживания Клиентов должны использоваться ими строго по назначению. Клиенты должны соблюдать порядок и требования, обеспечивающие сохранность жилого фонда, инвентаря, сантехнического оборудования, предметов освещения и другого оборудования.
- 3.3.2. Клиенты вправе пригласить к себе гостей для временного пребывания в соответствии с требованиями установленного пропускного режима. При этом, в отношении гостей в полной мере действуют нормы, установленные настоящими Правилами.

3.4. В общественных местах и местах для проживания Клиентам и гостям запрещается:

- проводить массовые увеселительные мероприятия, нарушающие покой и отдых окружающих;
- осуществлять прослушивание музыкальных произведений с использованием звукоусиливающей аппаратуры или иным образом создавать шум, мешающий отдыху окружающих;

- использовать шумовые и осветительные эффекты, в том числе - пиротехнические средства (фейерверки, хлопушки, петарды, осветительные ракеты и т.п.);
- разводить огонь, устраивать пикники и увеселительные мероприятия вне территорий и помещений, определенных администрацией, нарушать требования пожарной безопасности;
- носить и хранить любые виды огнестрельного, травматического, пневматического оружия и производить из него стрельбу, а также боеприпасы и предметы активной обороны (аэрозольные упаковки слезоточивых и раздражающих веществ, электрошокеры и т.п.), холодное оружие;
- пользоваться спортивным инвентарем, представляющим опасность для здоровья и жизни окружающих (луками, арбалетами, метательным оружием т.п.);
- хранить взрывчатые, легковоспламеняющиеся и отравляющие вещества и средства;
- находиться в состоянии алкогольного опьянения, а также распивать алкогольные, слабоалкогольные напитки, в том числе и пиво, в общественных местах;
- потреблять наркотические и одурманивающие вещества, находиться в состоянии наркотического опьянения либо под действием одурманивающих средств;
- находиться на территории санатория с животными (кроме коттеджа 4-го корпуса Санатория по предварительному согласованию с администрацией Санатория);
- производить самостоятельно перестановку мебели в жилых и нежилых помещениях, самостоятельно производить замену замков, установку любых фильтров, насосов и т.п. без согласования с администрацией;
- производить срабатывание систем пожарной сигнализации (кроме подачи сигналов тревоги в случае пожара);
- курить (потреблять) табачные изделия вне мест, специально предназначенных для этой цели.

4. РАЗМЕЩЕНИЕ ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ НА ТЕРРИТОРИИ САНАТОРИЯ.

- 4.1.** Доступ на территорию санатория разрешен только Клиентам по всем видам путевок и амбулаторных услуг, гостям Санатория, а также другим категориям лиц, в порядке, определяемом настоящими и прочими Правилами Учреждения.
- 4.2.** В случае прибытия гостей к Клиенту в санаторий, последний обязан проинформировать их о правилах проживания и поведения в санатории. Клиент несёт персональную ответственность за соблюдение его гостями настоящих правил пребывания. Нахождение гостей в номере после 23.00 часов строго запрещается. Возможность нахождения в номере после 23.00 часов предоставляется по согласованию с администрацией санатория и при условии оплаты за место в номере (при наличии свободного основного или дополнительного места) в соответствии с действующим прейскурантом.
- 4.3.** Правила въезда и размещения транспортных средств на территории санатория устанавливает администрация учреждения.
- 4.4.** Въезд на территорию для транспортных средств Клиентов - платный. Размер оплаты определяется действующим прейскурантом Учреждения, место размещения транспортного средства указывается консьержем.
- 4.5.** Въезд транспортных средств на территорию санатория без оплаты разрешен инвалидам и лицам, имеющим ограниченные возможности по состоянию здоровья.
- 4.6.** При движении транспортного средства по территории санатория его скорость не должна превышать 10 км/час.
- 4.7.** Клиентам - владельцам транспортных средств запрещается:
 - Размещение транспортных средств на газонах, а также в местах, выделенных для транспортных средств инвалидов (при отсутствии специальных разрешений);
 - Размещение транспортных средств на парковочных площадках с включенным двигателем;
 - Размещение транспортных средств на люках систем канализации;
 - Размещение транспортных средств при наличии течи горюче-смазочных материалов или технических жидкостей;
 - Производить на парковочном месте ремонт транспортного средства, его смазку, окраску, заправку или слив топлива, технических жидкостей, разогрев двигателя открытым огнем;
 - Устанавливать каркасы и иные временные сооружения для укрытия транспортных средств;
 - Создавать помехи для движения других транспортных средств.

5. ТРЕБОВАНИЯ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ.

5.1. Во избежание возникновения пожаров, запрещается:

- разводить костры на всей территории санатория, курить в неустановленных для этого местах, бросать окурки на всей территории санатория и прилегающей территории;
- использовать на территории санатория петарды, фейерверки, световые ракеты и другие пиротехнические средства без согласования с администрацией и охраной;
- хранить в местах отдыха и проживания легковоспламеняющиеся жидкости, горючие газы, взрывчатые вещества, боеприпасы и т.п.;
- пользоваться неисправными электроприборами;
- накрывать и оборачивать светильники бумагой, тканью и другими материалами;
- вносить изменения в электрическую схему в местах проживания и отдыха, устанавливать дополнительные розетки, использовать посторонние электронагревательные приборы.
- 5.2.** Для устранения неисправностей необходимо обратиться к палатной санитарке (горничной) или вызвать специалиста через консьержа по телефону 4112 или +371 66014112.
- 5.3.** Перед уходом из мест отдыха и проживания или отъездом из санатория, необходимо произвести осмотр всех помещений на предмет пожарной безопасности, отключить от сети все электроприборы, закрыть окна, а также входную дверь.
- 5.4.** При обнаружении пожара или признаков горения (задымление, запах гари, повышение температуры и т.п.) Клиенту (гостям) необходимо:
 - 1) известить о пожаре всех лиц, находящихся в месте отдыха и проживания, общественном месте;
 - 2) для срочного сообщения о пожаре необходимо использовать кнопки ручной системы оповещения, расположенные в коридорах, или немедленно сообщить об этом консьержу по номеру телефона 4112 или +371 66014112, при этом необходимо назвать свое местонахождение, место возникновения пожара, а также сообщить свою фамилию;

3) принять участие в мерах по эвакуации.

5.5. В случае возникновения пожара в месте отдыха, проживания, общественном месте по вине Клиентов и гостей, а также в случаях ложного объявления тревоги, виновные несут полную ответственность в соответствии с действующим законодательством Латвийской Республики.

6. ПРАВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ АДМИНИСТРАЦИИ, КЛИЕНТОВ И ГОСТЕЙ.

6.1. Администрация имеет право:

- в случае нарушения Клиентами и гостями настоящих Правил пребывания, рассмотреть вопрос о досрочном прекращении срока действия путевки и выписки Клиента (удалении гостя) из санатория;
- в случае причинения материального ущерба санаторию, потребовать от Клиента или гостя возмещения ущерба в полном объеме, в соответствии с действующим законодательством, нормами и прейскурантом Учреждения;
- обеспечивать пропускной режим и режим безопасности на территории санатория, требовать от всех находящихся на территории санатория лиц соблюдения установленных режимов, в том числе – настоящих Правил.

6.2. Администрация обязана:

- предоставлять услуги Клиентам в соответствии с условиями путевок (договоров), надлежащего качества и ассортимента, с соблюдением всех правил и норм, предусмотренных действующим законодательством и нормативными правовыми актами;
- обеспечивать условия для соблюдения Клиентами - с одной стороны, и администрацией - с другой стороны, выполнения настоящих Правил пребывания, действующего законодательства, нормативных правовых актов, регламентирующих вопросы предоставления услуг по лечению, отдыху и проживанию в лечебно-оздоровительных учреждениях;
- содержать места лечения, отдыха и проживания, общественные места в должном состоянии, технически исправными, укомплектованными по действующим нормам и правилам;
- следить за состоянием техники безопасности и противопожарной безопасности;
- информировать Клиентов по всем вопросам предоставления услуг, внимательно и профессионально относиться к запросам и заявкам Клиентов, разъяснять действия администрации по выполнению настоящих Правил пребывания;
- довести настоящие Правила пребывания до каждого Клиента. Гостям настоящие Правила доводятся в части, их касающейся.

6.3. Ответственность администрации.

- 6.3.1. Администрация несет ответственность в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Латвийской Республики.
- 6.3.2. Администрация не несет ответственности за утрату денег, ценных бумаг, банковских платежных средств, ювелирных изделий и иных ценностей, личных вещей и имущества Клиентов и их гостей.
- 6.3.3. Администрация не несет ответственности за последствия неправомерных либо противоправных действий (в том числе – связанных с причинением материального, морального или иного вреда) Клиентов и гостей, если иное не установлено действующим законодательством.

6.4. Клиенты и гости санатория имеют право:

- получать услуги в объеме, ассортименте и с надлежащим качеством в соответствии с условиями путевки (договора, прейскуранта, стандарта и т.п.);
- получать дополнительные услуги, предоставляемые санаторием, на платной и бесплатной основе, в соответствии с условиями путевки (договора, прейскуранта, стандарта и т.п.);
- требовать от администрации должного исполнения настоящих Правил пребывания;
- получать от администрации разъяснения в части действия норм настоящих Правил пребывания.

6.5. Обязанности гостей и Клиентов:

- неукоснительно исполнять настоящие Правила пребывания;
- бережно относиться к имуществу и оборудованию, находящемуся в местах лечения, отдыха и проживания, общественных местах, не допускать его порчу, утрату, неправомерное использование;
- бережно относиться к окружающей природной среде;
- соблюдать правила общественного порядка;
- возместить в установленном порядке причиненный материальный ущерб, нести компенсационные затраты, вызванные собственными неправомерными действиями;
- соблюдать режим и распорядок дня, установленный администрацией;
- соблюдать правила безопасности на территории санатория;
- соблюдать меры личной безопасности;
- уважать человеческое достоинство, личную и имущественную неприкосновенность работников Учреждения и иных лиц.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

7.1. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, вопросы, связанные с правами и законными интересами Клиентов, гостей и администрации санатория, разрешаются в порядке, предусмотренном действующим законодательством Латвийской Республики.

Приятного отдыха в Санатории “Belorusija” в Юрмале.