



## **ПРАВИЛА пребывания и предоставления услуг в Санатории «Дюны»**

### **1. Общие положения**

- 1.1. Настоящие Правила устанавливают порядок пребывания в санатории «Дюны» регулируют отношения по предоставлению услуг проживания, питания и лечения отдыхающим.
- 1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством и обязательны для исполнения всеми Отдыхающими, находящимися в Санатории «Дюны».
- 1.3. Санаторий «Дюны» работает круглосуточно в течение всего года.
- 1.4. Санаторий «Дюны» расположен по адресу: Санкт-Петербург, г. Сестрорецк, Заречная дорога, д. 1, лит. А.
- 1.5. Телефон Санатория «Дюны»: отдел продаж – 8 (812) 407-17-17; администратор – 8 (812) 437-44-38.
- 1.6. Санаторий «Дюны» оказывает услуги по:
  - диагностике, лечению и оздоровлению в рамках реабилитационно-восстановительных (СКП «Р»), санаторно-курортных (СКП), лечебно-оздоровительных (ЛОП), оздоровительных путевок (ОП); курсовок (без проживания и питания); - по целевым оздоровительным программам (ЦОП);
  - проживанию, питанию;
  - организации досуга Отдыхающих.
- 1.7. Заказ и бронирование:
  - 1.7.1. Отдыхающий может оформить заказ на бронирование санаторных услуг с использованием Интернета, звонка по телефону и прочими способами, указанными на сайте. При этом Отдыхающий признает, что в случае бронирования он в полной мере и безоговорочно принимает условия Договора вне зависимости от того, каким способом был совершен заказ.
  - 1.7.2. Отдыхающий вправе отказаться от заказа или изменить заказ тем же способом, что был совершен заказ.
  - 1.7.3. Отдыхающий может выбирать способ оплаты заказа из предложенных на сайте. Выбранный Отдыхающим способ оплаты указывается в заявке и должен быть подтвержден Исполнителем. Обязательство Отдыхающего по оплате услуг считается выполненным в момент зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя или в момент поступления денежных средств в кассу санатория.
  - 1.7.4. Отдыхающий самостоятельно проверяет данные заказа в подтверждении бронирования или заявке перед бронированием услуг. Отдыхающий несет полную ответственность за достоверность и правомерность использования данных, предоставленных им при оформлении заказа.
  - 1.7.5. Отдыхающий вправе в любой момент отказаться от санаторных услуг, при этом обязан произвести взаиморасчеты с санаторием в соответствии с Правилами возврата денежных средств. Указанных в договоре оказания услуг.
  - 1.7.6. Отдыхающий вправе в любой момент отказаться от заказа (бронирования места).

При внесении изменений в заказ, касающихся существенных условий предоставления услуг (даты начала или окончания предоставления услуг и т.д.), данные изменения считаются новым заказом на бронирование санаторных услуг, при этом первичный заказ подлежит аннуляции. Датой изменения или аннуляции заказа считается дата получения Исполнителем соответствующего письменного заявления Отдыхающего.

## **2. Заезд и выезд Отдыхающих.**

2.1. Вход и въезд на территорию Санатория «Дюны» осуществляется через Контрольно-пропускной пункт согласно спискам, поданным отделом бронирования. На входе Отдыхающий обязан предъявить удостоверение личности или документ, приравненный к нему.

2.2. Регистрация Отдыхающего производится в Главном корпусе в приёмном отделении Санатория «Дюны». В нерабочие часы приемного отделения регистрация Отдыхающих производится на стойке администратора.

2.3. При регистрации Отдыхающий предъявляет сотруднику приёмного отделения следующие документы:

### **2.3.1. Для взрослых - граждан Российской Федерации:**

- Документы, удостоверяющие личность (паспорт гражданина Российской Федерации);
- один из документов: путевку, направление страховой компании, доверенность, ваучер туристической компании;
- санаторно-курортную карту, оформленную не более чем за 30 дней до поступления или выписной эпикриз из стационара, где осуществлялось лечение или была выполнена операция;
- страховой медицинский полис;
- СНИЛС.

### **2.3.2. Для взрослых - иностранных граждан:**

- паспорт;
- виза (для стран с визовым режимом);
- миграционная карта;
- медицинские документы с результатами обследования и лечения.

### **2.3.3. Для детей:**

- свидетельство о рождении (для детей в возрасте до 14 лет);
- один из документов: путевку, направление страховой компании, доверенность, ваучер туристической компании;
- справка врача-педиатра или врача-эпидемиолога об отсутствии контакта с больными инфекционными заболеваниями. Справка об эпидемиологическом окружении действительна в течение 3-х дней с момента выдачи. При отсутствии справки Отдыхающему может быть отказано в пребывании в санатории с ребенком;
- справка об исследовании на энтеробиоз для посещения бассейна;
- страховой медицинский полис;
- СНИЛС (при наличии);
- справка о профилактических прививках или прививочный сертификат.

2.4. После регистрации в Санатории «Дюны» Отдыхающий заселяется в номер оплаченной категории.

2.5. Если при заселении Отдыхающим обнаружены в номере поломки или недостатки, необходимо в течение 3-х часов после заселения сообщить об этом администратору. По истечении этого времени номер считается принятым Отдыхающим.

2.6. Замена номера допускается при наличии свободных мест. При замене номера на номер более высокой категории производится доплата.

2.7. Путевка гарантирует прием только того лица, который указан в путевке. Путевка не может быть разделена (на других членов семьи) или передана другому лицу.

- 2.8. Размещение Отдыхающего производится строго по датам, указанным в путевке или в подтверждении бронирования.
- 2.9. Для хранения денег и ценностей Отдыхающий может воспользоваться:
- сейфовыми ячейками в приёмном отделении.
- 2.10. В Санатории «Дюны» расчетный час определяется при бронировании. Время заезда и выезда: (09:00-19:00); (20:00-19:00); (20:00-08:00).
- 2.11. При заезде после 13.00 медицинские услуги в день заезда могут быть оказаны не в полном объеме от заявленных в путевке.**
- 2.12. Путевка действительна только на указанный в ней срок. Прибытие с опозданием не даёт права на продление путевки. День заезда засчитывается как полный оплачиваемый день.
- 2.13. При опоздании Отдыхающим более чем на 2-е суток и отсутствии уведомления об этом номер может быть предоставлен другому лицу без уведомления Отдыхающего. Неиспользованная путевка может быть переоформлена на более поздний срок только по согласованию с коммерческой службой санатория. Неиспользованные дни при опоздании не компенсируются, кроме случаев опоздания по уважительной причине. **В случае продления срока пребывания в санатории по истечению периода, на который была оформлена путевка, дальнейшее проживание может быть предоставлено в другом номере аналогичной категории, если номер проживания продан.**
- 2.14. При досрочном выезде Отдыхающего неиспользованные дни не компенсируются (кроме случаев выезда по уважительной причине).
- 2.15. Уважительными причинами при опоздании или досрочном выезде являются: госпитализация близких родственников, смерть близких родственников, подтвержденные соответствующими документами; острое заболевание или обострение хронического заболевания Отдыхающего, потребовавшее лечения в стационаре (при наличии соответствующих медицинских документов)
- 2.16. Отсутствие авиабилетов или железнодорожных билетов не является уважительной причиной при опоздании или досрочном выезде.
- 2.17. После окончания срока путевки или досрочном выезде Отдыхающий обязан сдать ключи от номера сотруднику на стойку администратора Санатория «Дюны». Отдыхающий обязан в полном объеме оплатить полученные платные услуги, не входящие в стоимость путевки. В случае причинения ущерба имуществу Санатория «Дюны» Отдыхающий при выезде возмещает рыночную стоимость утраченного и/или поврежденного имущества.

### **3. Права и обязанности Отдыхающих**

#### **3.1. Отдыхающий имеет право на:**

- квалифицированное обследование и лечение в Санатории «Дюны» в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов Санатория «Дюны» в соответствии со стандартом лечения по основному заболеванию;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и/или медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации в доступной форме о правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанных с ними рисками, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лиц, которым в интересах Отдыхающего может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- получение лечебного питания;

- защиту сведений, составляющих врачебную тайну Отдыхающего, а также персональных данных Отдыхающего;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультаций у других специалистов;
- получение медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов.

### 3.2. Отдыхающий принимает на себя обязательства:

- соблюдать настоящие Правила, правила пожарной безопасности и иные правила, установленные на территории Санатория «Дюны»;
- бережно относиться к имуществу и оборудованию Санатория «Дюны»;
- соблюдать чистоту и порядок;
- подчиняться законным требованиям, предъявляемым сотрудниками Санатория «Дюны»;
- уважать человеческое достоинство, личную и имущественную неприкосновенность работников Санатория и других Отдыхающих;
- возмещать причиненный материальный ущерб;
- при уходе из номера закрывать краны водоснабжения и окна, выключать свет, телевизор, закрывать номер;
- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения;
- проявлять уважение в общении с медицинскими работниками;
- своевременно являться на прием к врачу и на медицинские процедуры (желательно за 5-10 мин. до их начала) и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- при неприятных ощущениях, плохом самочувствии во время процедуры или после неё следует немедленно обратиться к медицинской сестре и врачу;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представлять иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- посещать подразделения Санатория и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы.

### 3.3. Отдыхающим запрещается:

- оставлять на ночь в номере Санатория «Дюны» посторонних лиц, передавать ключи от номера лицам, не зарегистрированным как проживающие;
- курить в любых помещениях Санатория «Дюны» и на прилегающей к нему территории;
- пользоваться электронагревательными приборами, кроме находящихся в номере (личными кофейниками, утюгами, кипятильниками), открытым огнем, а так же взрыво- и пожароопасными средствами;
- накрывать включенные торшеры, настольные лампы предметами из горючего материала, накидками, простынями и т. п.;
- хранить в номере громоздкие вещи, спортивное снаряжение, оружие, легко-воспламеняющиеся и взрывчатые вещества и материалы;
- передвигать и переставлять мебель в номере;
- расклеивать по стенам, раскладывать рекламную продукцию;

- выносить полотенца из корпуса, использовать их в летний период на пляже в качестве пляжных полотенец;
- выбрасывать мусор из окон и с балконов;
- кормить с балконов птиц;
- срывать отростки комнатных и уличных растений (цветов);
- посещать общественные места (буфет, обеденный зал, кабинеты врачей и процедурные кабинеты) в купальных костюмах;
- кататься на роликах, скейт-бордах, самокатах и т. п. в главном корпусе Санатория (в случае получения травм Санаторий не несет ответственности за причиненный ущерб здоровью);
- распивать спиртные напитки;
- проживать с домашними животными в номерах главного корпуса;
- нарушать тишину с 14 до 16 часов и с 23 часов до 8 часов;
- совершать иные действия, которые могут причинить вред имуществу Санатория и/или здоровью отдыхающих.

#### **4. Пребывание детей**

- 4.1. Нахождение в Санатории и на его территории детей без сопровождения взрослых не допускается.
- 4.2. Родители либо их законные представители обязаны сопровождать детей на питание и оказание иных услуг.
- 4.3. Родители обязаны следить за поведением детей в Обеденном зале, не допускать самостоятельного перемещения детей около раздаточных столов.
- 4.4. Для детей с 3-х летнего возраста предоставляются услуги Детской игровой комнаты. Дети посещают игровую комнату только при наличии карты Отдыхающего. Дети с 7-ми лет могут посещать игровую комнату без сопровождения родителей.
- 4.5. В детскую комнату не допускаются дети:
  - с признаками простуды и инфекционных заболеваний.

#### **5. Предоставление медицинских процедур**

- 5.1. Медицинские процедуры предоставляются Отдыхающим, прибывшим в Санаторий «Дюны» по путевке, а также лицам, получающим медицинские услуги амбулаторно (по курсовке).
- 5.2. Отдыхающие с ограничением движений и затруднением в передвижении и самообслуживании принимаются на лечение только с сопровождающим их лицом (родственником или сиделкой). Сопровождающие лица оплачивают услуги проживания, питания и др. по действующему прейскуранту.
- 5.3. Медицинские услуги и лечение детям в возрасте до 18-ти лет оказываются в соответствии с приобретенной путевкой.
- 5.4. Процедуры назначаются согласно Перечню медицинских процедур, включённых в стоимость путёвки. Конкретный перечень медицинских услуг назначает лечащий врач после осмотра Отдыхающего и изучения представленных им медицинских документов (санаторно-курортная карта, история болезни, результаты анализов, выписки, справки и т. п.). При выявлении противопоказаний к некоторым видам процедур и невозможности их назначения может производиться замена процедур.
- 5.5. На первичном приеме лечащий врач записывает в медицинскую карту и в санаторно-курортную книжку назначения: названия процедур, дату и время повторного осмотра.
- 5.6. В дни государственных праздников и в выходные дни процедуры, как правило, не предоставляются. Общий объем лечебных процедур, диагностических манипуляций и консультаций специалистов распределяется по рабочим дням согласно назначениям врачей санатория.

5.7. Платные медицинские услуги оказываются только после их оплаты и предъявления чека.

## **6. Физиотерапевтические процедуры (электролечение, магнитотерапия, лазеротерапия, светотерапия, бальнеолечение, грязе-теплелечение, ингаляционные процедуры).**

6.1. Врач-физиотерапевт записывает в медицинскую карту и в санаторно-курортную книжку назначения: названия процедур, дату и время повторного осмотра. Администратор отделения реабилитации указывает в санаторно-курортной книжке время процедур и номера кабинетов, где будут предоставлены данные медицинские услуги.

6.2. Дети с 3 до 14 лет допускаются на оздоровительные процедуры только в сопровождении родителей (опекунов, попечителей).

6.3. Во время нахождения в тепло- и водолечебнице необходимо соблюдать правила приема процедур, правила общественного порядка, не беспокоить других Отдыхающих, соблюдать чистоту.

6.4. Перед посещением водных процедур и после них необходимо принять гигиенический душ с мылом.

6.5. При посещении водных процедур необходимо иметь купальный костюм, шапочку, мочалку, мыло.

6.6. Для спуска в чашу бассейна необходимо пользоваться лестницей, держась за перила.

6.7. Во время нахождения в тепло- и водолечебнице запрещается:

- принимать гигиенический душ в купальных костюмах;
- прыгать с бортиков бассейна, нырять;
- втирать в кожу различные крема и мази перед и во время процедур;
- посещать процедуры в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения;
- употреблять пищу, жевать жевательную резинку;
- посещать процедуры при повреждении кожных покровов и наличии гнойничковых заболеваний;
- посещать процедуры женщинам в критические дни;
- оставлять без присмотра детей, допущенных к совместному получению процедур с родителями (опекунами, попечителями);
- лить на камни воду и любые масла во время нахождения в сауне.

## **7. Зал ЛФК**

7.1. Перед началом занятий необходимо получить назначение лечащего врача и консультацию инструктора тренажерного зала. Запрещается посещение тренажерного зала при наличии медицинских противопоказаний.

7.2. Рекомендуемое время занятий в тренажерном зале 40-60 минут.

7.3. Упражнения, выполняемые со свободными отягощениями, выполняются только в присутствии инструктора тренажерного зала.

7.4. При обнаружении неисправности какого-либо тренажера необходимо сообщить инструктору. Пользоваться неисправным тренажером запрещено.

7.5. К занятиям в тренажерном зале допускаются дети в присутствии родителей (опекунов, попечителей).

7.6. Посещение тренажерного зала допускается только в спортивной одежде и обуви.

## **8. Питание**

8.1. Для правильного питания необходимо выбирать блюда, соответствующие диете, назначенной лечащим врачом или врачом-диетологом.

8.2. Питание осуществляется по системе «шведский стол» и «заказное меню». Замена блюд в меню возможна без предварительного уведомления Отдыхающего.

- 8.3. Запрещается посещать обеденный зал в верхней одежде, пижамах, купальниках, без сменной обуви, с детскими колясками.
- 8.4. Запрещается выносить из ресторанный комплекс посуду, столовые приборы, продукты и готовые блюда.
- 8.5. Запрещается посещать обеденный зал с пакетами и/или сумками.
- 8.6. В случае заболевания Отдыхающего готовые блюда подаются в номер.
- 8.7. Стоимость пропущенных приемов пищи (завтраков, обедов или ужинов) без уважительной причины не компенсируется.
- 8.8. Отзывы об организации питания можно записать в книге отзывов и предложений, которая находится у администратора на стойке регистрации.

## **9. Территория Санатория и пляж**

- 9.1. При посещении пляжа и территории Санатория «Дюны» Отдыхающим необходимо соблюдать и поддерживать чистоту, порядок и этические нормы.
- 9.2. При посещении пляжа и территории Санатория «Дюны» запрещается:
- приносить и распивать алкогольную и спиртосодержащую продукцию;
  - курить в окружении отдыхающих;
  - загрязнять и засорять водные объекты и прилегающие к ним территории;
  - находиться на территории Санатория и пляжа без одежды (купального костюма);
  - включать аудиосистемы, мешая громкими звуками отдыху окружающих;
  - разводить костры.

## **10. Порядок пропускного режима и парковки автомобилей на территории санатория.**

- 10.1. Вход на территорию и въезд на автомобиле разрешается по пропуску или по списку, предоставленному администратором.
- 10.2. По прибытии в Санаторий «Дюны» Отдыхающий может воспользоваться парковочным местом на охраняемой автостоянке. Право использования парковочного места у Отдыхающего возникает после оплаты проживания и лечения в санатории «Дюны».
- 10.3. За все время нахождения автомобиля на бесплатной неохраняемой стоянке Санаторий «Дюны» **не несет** ответственности за состояние автомобиля (внешние повреждения, дефекты автомобиля, вещи, находящиеся в салоне автомобиля, за воздействие внешних, в том числе природных факторов и т. д.).
- 10.4. Передвижение по территории санатория на личном автотранспорте запрещено.
- 10.5. Категорически запрещается парковка автотранспортных средств на люках пожарной канализации.
- 10.6. В случае посещения Отдыхающих гостями на посетителей оформляется соответствующая заявка у администратора с указанием времени посещения. Порядок пребывания гостей на территории санатория свыше суток регулируется администрацией с Отдыхающими при наличии оплаты проживания. Отдыхающий обеспечивает под личную персональную ответственность соблюдение гостями и родственниками правил пребывания в санатории.

## **11. Прочие условия**

- 11.1. В случае прибытия в Санаторий «Дюны» иностранного гражданина в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации Санаторий «Дюны» в течение 1-го рабочего дня, следующего за днем его прибытия, уведомляет территориальный орган Федеральной миграционной службы о прибытии иностранного гражданина в место пребывания.

- 11.2. Санаторий «Дюны» не несет ответственности за материальный и моральный ущерб, причиненный Отдыхающим по не зависящим от Санатория «Дюны» причинам, либо из-за субъективного мнения Отдыхающего.
- 11.3. Санаторий «Дюны» отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Отдыхающих, при условии, если они были приняты Санаторием на хранение в сейфовую ячейку в приемном отделении с описью вложения.
- 11.4. В случае направления в Санаторий «Дюны» Отдыхающих юридическим лицом, ответственность за достоверность информации, относящейся к санаторно-курортным услугам, несет непосредственно юридическое лицо, а также оно несет ответственность за своевременность оформления сопроводительных документов (документы, подтверждающие факт оплаты путевки, доверенности и т. д.).
- 11.5. В случае выявления недостатков в предоставлении услуг при нахождении Отдыхающего в Санатории «Дюны» Отдыхающий должен незамедлительно уведомить об этом администратора или менеджера по продажам.
- 11.6. При отдыхе с детьми родители (опекуны, попечители) несут гражданско-правовую ответственность за несовершеннолетних детей.
- 11.7. В Санатории «Дюны» для совершеннолетних Отдыхающих организован доступ к сети «Интернет» посредством Wi - Fi . В соответствии с Федеральным законом № 436-ФЗ от 29.12.2010 года «О защите детей от информации, причиняющей вред здоровью и развитию» родители несовершеннолетних обязуются контролировать и не допускать вход в сеть «Интернет» своих детей без присмотра родителей.
- 11.8. Администрация не несет ответственности за полное или частичное невыполнение своих обязательств перед Отдыхающими в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы.
- 11.9. Санаторий «Дюны» оставляет за собой право досрочно расторгнуть договор с Отдыхающим без компенсации стоимости неиспользованных дней за нарушение настоящих Правил и/или при однократном совершении административных правонарушений, посягающих на общественный порядок и безопасность, предусмотренных Кодексом об административных правонарушениях РФ.