

УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
ООО «ПСКК «Машук Аква-Терм»

М.Г. Карлова



**ПРАВИЛА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ,  
ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ  
И ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ООО «ПСКК «МАШУК АКВА-ТЕРМ»<sup>1</sup>**  
(далее по тексту - «Правила»)

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Настоящие Правила разработаны на основании Конституции Российской Федерации; Гражданского кодекса Российской Федерации; Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»; Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»; Федерального закона от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции»; Закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»; Правил противопожарного режима в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 16 сентября 2020 г. № 1479; Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 11 мая 2023 г. № 736; Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1853; Устава ООО «ПСКК «Машук Аква-Терм» (далее – САНАТОРИЙ) и иных нормативно-правовых документов, касающихся осуществления санаторно-курортной, оздоровительной и гостиничной деятельности.

Настоящие Правила обязательны к исполнению всеми сотрудниками и отдыхающими САНАТОРИЯ (далее по тексту – «Гость»). Доведение настоящих Правил до сведения Гостей производится путем размещения в открытом доступе на информационной стойке Отдела приема и размещения (ресепшен) и на официальном сайте САНАТОРИЯ: <https://sanatory-mashuk.ru>.

САНАТОРИЙ, руководствуясь настоящими Правилами, предоставляет Гостю санаторно-курортное лечение, оздоровительные услуги, гостиничные услуги, медицинскую помощь, услуги питания и иные услуги в соответствии с разработанными и утвержденными САНАТОРИЕМ программами.

Полную информацию о САНАТОРИИ: наименование, свидетельство о государственной регистрации, свидетельство о постановке на учет в налоговом органе, выписку из лицензии на медицинскую деятельность, свидетельство о

<sup>1</sup> На основании Приказа № 129 от «25» октября 2024 г. введены в действие с «01» ноября 2024 г.

присвоении категории, сертификаты на соответствие услуг питания, стоимость услуг, перечень услуг, категория номеров с их описанием, перечень и стоимость дополнительных услуг, сведения о порядке и форме оплаты, настоящие Правила, Правила организации детского досуга, сведения о точках общественного питания, торговли, связи, бытового обслуживания, сведения об органах осуществляющих контроль за оказанием медицинских услуг, сведения о местном органе по защите прав потребителей и иную информация, согласно требованиям действующего законодательства Российской Федерации, Гость может получить в Отделе приема и размещения, а также на официальном сайте САНАТОРИЯ <https://sanatory-mashuk.ru>.

Фирменное наименование, место нахождения и режим работы САНАТОРИЯ размещается на информационной вывеске у главного входа в САНАТОРИЙ.

## **2. БРОНИРОВАНИЕ, СТОИМОСТЬ, ОПЛАТА И АННУЛЯЦИЯ УСЛУГ**

2.1. 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/Агента/Гостя и подтверждением этой заявки со стороны САНАТОРИЯ.

2.2. Заказчик/Агент/Гость оформляет бронирование любым из следующих способов:

- по телефонам отдела продаж 8-800-600-43-49;
- на официальном сайте с помощью модуля онлайн-бронирования TravelLine (с использованием официального сайта <https://sanatory-mashuk.ru>);
- по электронной почте: [sales@sanatory-mashuk.ru](mailto:sales@sanatory-mashuk.ru).

2.3. Заявка на бронирование должна содержать следующую информацию: данные Заказчика: ФИО/наименование юридического лица (индивидуального предпринимателя); Ф.И.О. и возраст Гостей, возраст детей на дату заезда; сроки пребывания в САНАТОРИИ; вид и категория предоставляемого номера (места в номере); цена номера (места в номере); виды и объем предоставляемых услуг (выбранная программа); контактный номер телефона и адрес электронной почты для связи.

2.4. САНАТОРИЙ подтверждает бронирование номера (места в номере) путем выставления счета-подтверждения, который направляется для оплаты на адрес электронной почты или по номеру телефона на мессенджеры, указанные в заявке. САНАТОРИЙ вправе отказать в бронировании при отсутствии свободных номеров.

Счет-подтверждение является офертой, оплачивая его, Заказчик/Агент/Гость подтверждает свои намерения и соглашается с условиями предоставления услуг, указанных в счете-подтверждении.

2.5. Бронирование номера (места в номере) считается подтвержденным, если в течение 3 (трех) календарных дней с момента выставления счета-подтверждения, Заказчиком/Агентом/Гостем осуществлена (безналичным или наличным способом) полная предоплата услуг САНАТОРИЮ или частичная предоплата услуг в размере стоимости не менее 1 (одних) суток пребывания по заявленному тарифу (окончательный расчет осуществляется по прибытии Гостя). В случае нарушения данного условия бронирование признается неподтвержденным и считается аннулированным по истечении срока, установленного для оплаты счета-

подтверждения, а САНАТОРИЙ вправе реализовать предлагаемые услуги без предварительного уведомления Заказчика/Агента/Гостя.

2.6. После внесения предоплаты на электронную почту или по номеру телефона на мессенджеры Заказчика/Агента/Гостя направляется информация о подтверждении бронирования с указанием суммы внесенной предоплаты и документы необходимые к заполнению и ознакомлению для заселения в САНАТОРИЙ.

2.7. САНАТОРИЙ вправе применять следующие виды бронирования:

а) гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором САНАТОРИЙ ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Гостя с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается;

б) негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором САНАТОРИЙ ожидает Гостя до определенного часа, установленного САНАТОРИЕМ, в день заезда, после чего договор прекращается.

2.8. Компенсация за несвоевременный отказ от бронирования, опоздание или незаезд Гостя удерживается САНАТОРИЕМ из суммы, поступившей от Заказчика/Агента/Гостя на расчетный счет САНАТОРИЯ в качестве предоплаты, или путем выставления счета, который должен быть оплачен Заказчиком/Агентом/Гостем в течение 3 (трех) банковских дней с момента оформления.

2.9. Основанием для возврата предоплаты является письменное заявление Заказчика/Агента/Гостя с указанием причин невозможности приезда Гостя. К заявлению должна быть приложена выписка из банка (иные документы, подтверждающие факт оплаты) и ксерокопия паспорта плательщика (в случае возврата Гостю).

Возврат полученной предоплаты (если такой возврат предусмотрен Правилами) производится путем перечисления денежных средств на реквизиты, указанные в заявлении в размере и на условиях, предусмотренных пунктом 2.8. Правил в течение 10 (десяти) календарных дней с момента получения такого заявления от Заказчика.

2.10. Стоимость услуг определяется на основании утвержденных прейскурантов, действующих на момент оказания услуг, и при условии применения принципа динамического ценообразования. Принцип динамического ценообразования предполагает, что применяемая цена может изменяться в зависимости от различных факторов, включая сезонный спрос и текущую загрузку, в связи с чем цена в прейскуранте и стоимость в счет-подтверждении могут отличаться. Условия и правила динамического ценообразования регламентируются Коммерческой политикой САНАТОРИЯ.

Цены на все услуги, оказываемые САНАТОРИЕМ, размещены на информационных стойках возле ресепшен, а также на официальном сайте САНАТОРИЯ.

2.11. Курортный сбор не включается в стоимость услуг и оплачивается Гостем отдельно при заселении.

Согласно Федеральному закону от 29 июля 2017 г. № 214-ФЗ «О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры в республике Крым, Алтайском крае, Краснодарском крае и Ставропольском крае», Законом Ставропольского края от 8 декабря 2017 г. № 130-кз «О некоторых вопросах проведения эксперимента по развитию курортной инфраструктуры в Ставропольском крае» с 1 мая 2018 года на территории Ставропольского края (Ессентуки, Кисловодск, Железноводск, Пятигорск) введена плата за пользование курортной инфраструктурой в целях финансового обеспечения работ по проектированию, строительству, реконструкции, содержанию, благоустройству и ремонту объектов курортной инфраструктуры (курортный сбор).

Размер курортного сбора составляет 100 рублей за 1 (одни) сутки пребывания на территории Ставропольского края (не считая дня заезда).

Сумма курортного сбора определяется как произведение количества дней фактического пребывания плательщика курортного сбора в объекте размещения (за исключением дня заезда) и соответствующей ставки курортного сбора.

Плательщиками курортного сбора являются физические лица, достигшие совершеннолетия, проживающие в объектах размещения более двадцати четырех часов. Перечень лиц, освобожденных от уплаты курортного сбора, и список документов, необходимых для подтверждения размещен на официальном сайте САНАТОРИЯ.

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

2.13. При заезде Гостя, прибывшего в САНАТОРИЙ по брони Агента или Заказчика, оплативших путевку Гостя по безналичному расчету, любые изменения в путевке осуществляются на основании письменной заявки соответственно от Агента или Заказчика. При отсутствии такой заявки, САНАТОРИЙ вправе отказать в изменениях или произвести изменения по утвержденному прейскуранту за счет собственных средств Гостя. Оплата дополнительных услуг, произведенная Гостем непосредственно в САНАТОРИИ, расценивается как расчеты между САНАТОРИЕМ и Гостем и не учитывается при расчетах с Агентом или Заказчиком.

2.14. Оплата за оказанные услуги могут производиться Гостем как за наличный, так и за безналичный расчет.

2.15. Гость вправе производить оплату за оказанные услуги в течение всего периода пребывания. По окончании проживания в САНАТОРИИ Гостю предоставляется счет на все оказанные ему дополнительные услуги. Оплата за дополнительные медицинские услуги может производиться на главном ресепшен или на стойке медицинской регистратуры (ежедневно с 8.00 до 18.00).

2.16. При осуществлении расчетов с Гостем САНАТОРИЙ выдает кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

2.17. 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 процедур по своему усмотрению, то возврат

денежных средств производиться в соответствие с ценами, указанными в прейскуранте.

Неиспользованные (депозитные) денежные средства могут быть использованы исключительно для оплаты медицинских услуг (за исключением отдельных модулей), дополнительного питания и трансферов.

2.18. В случае досрочного выезда по уважительным причинам (медицинские противопоказания/болезнь отдыхающего, смерть близких родственников, отзыв с места работы по служебной необходимости (для государственных служащих), стихийные бедствия и катастрофы), подтвержденным документами установленного образца, САНАТОРИЙ обязуется возратить за неиспользованные дни денежные средства либо Гостю, указанным им способом, либо Агенту/Заказчику.

Документы, подтверждающие наличие уважительных причин, должны быть направлены в САНАТОРИЙ в подлиннике или в скане на электронную почту, в течение 3 (Трёх) дней.

Если досрочный отъезд Гостя не обоснован уважительными причинами, САНАТОРИЙ предлагает Гостю один из следующих вариантов на выбор:

- возвращение денежных средств за неиспользованные дни за вычетом фактически понесенных САНАТОРИЕМ расходов;
- зачисление денежных средств в качестве аванса за будущий заезд;
- расходование денежных средств на дополнительные услуги САНАТОРИЯ.

2.19. Возврат денежных средств при досрочном выезде из САНАТОРИЯ осуществляется в рабочие дни Администрации САНАТОРИЯ. Возврат денежных средств при досрочном выезде из САНАТОРИЯ осуществляется на основании поданного 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; документа, подтверждающего оплату.

2.20. В случае направления Гостя в САНАТОРИЙ юридическими лицами, туристическими фирмами (Агентами), условия бронирования номера (места в номере), оплаты услуг, размер возмещения (в том числе при досрочном выезде из САНАТОРИЯ), возврата стоимости неиспользованных дней могут дополнительно оговариваться в тексте договора, заключенного сторонами.

### **3. ПРИЕМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫЕЗД ГОСТЕЙ.**

3.1. Для обеспечения комфортного и безопасного пребыванияGuestов в САНАТОРИИ организованы контрольно-пропускной режим и система видеонаблюдения.

3.2. Вход и въезд на территорию САНАТОРИЯ гостей через контрольно-пропускной пункт (далее - КПП) осуществляется при наличии карты гостя. При первом входе/заезде в САНАТОРИЙ на входе КПП Гость обязан предъявить: удостоверение личности или документ, приравненный к нему.

3.3. Предоставление санаторно-курортных или оздоровительных услуг оформляется бланком строгой отчетности (далее по тексту – путевка).

3.4. Гостю, направленному в САНАТОРИЙ юридическими лицами, туристическими фирмами (Агентствами), САНАТОРИЙ оформляет путевку, а для

физических лиц, забронировавших услуги самостоятельно – путевку и договор возмездного оказания услуг, карту Гостя, регистрационную карту (для иностранных граждан).

3.5. Руководствуясь Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», Гость подписывает согласие на обработку персональных данных САНАТОРИЕМ.

3.6. Оформление проживания Гостя в САНАТОРИИ производится при предъявлении им:

- документа, удостоверяющего его личность в соответствие с законодательством Российской Федерации: паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации/ паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации/ свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста/ паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации/ временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации/ паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина/ документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства/ разрешения на временное проживание лица без гражданства/ вида на жительство лица без гражданства/ временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.

3.7. Заселение в САНАТОРИИ несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение в САНАТОРИИ несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).

3.8. При размещении в САНАТОРИИ для получения санаторно-курортных и оздоровительных услуг Гость, помимо документа, удостоверяющего личность, должен иметь на руках и предъявить:

-для граждан, достигших 14-летнего возраста: санаторно-курортную карту; отметку о флюорографии (штамп о прохождении флюорографии может быть на санаторно-курортной карте, либо в виде самостоятельного документа (справки и т.п.); 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; обменная путевка или другой документ, выданный Агентом или Заказчиком (в случае приобретения путевок через туристические агентства).

-для детей до 14 лет: санаторно-курортную карту для детей, справка о прививках для детей всех возрастов; 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; обменная путевка или другой документ, выданный Агентом или Заказчиком (в случае приобретения путевок через туристические агентства).

В случае отсутствия санаторно-курортной карты, она оформляется в САНАТОРИИ, согласно действующему прейскуранту САНАТОРИЯ.

3.9. Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации».

3.10. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

3.12. Оформление заезда и выезда Гостя в САНАТОРИИ осуществляется круглосуточно. Заезд производится точно в срок, указанный в счете-подтверждении.

3.13. После регистрации, получении карты гостя (она же является ключом от номера) Гость заселяется в номер оплаченной категории.

По согласованию с Администрацией САНАТОРИЯ и при наличии возможности Гость может переселиться в другой номер в рамках одной категории. При наличии свободных номеров гостю может быть предоставлен номер более высокой категории (цены определяются в соответствии с утвержденным прейскурантом).

3.14. Путёвка гарантирует приём только того лица, который указан в путёвке. Путёвка не может быть разделена (на других членов семьи) или передана другому лицу.

3.15. Неиспользованная путёвка подлежит переносу на более поздний срок только по согласованию с Администрацией САНАТОРИЯ и при наличии свободных мест. Неиспользованные дни при опоздании не компенсируются.

3.16. При предоставлении услуг проживания в САНАТОРИИ действует единый расчетный час – 12-00 часов текущих суток по местному времени.

Время заселения в Санаторий – 15:00 по местному времени.

Время выселения из Санатория – 12:00 по местному времени.

3.17. Ранний заезд и поздний выезд.

Ранним заездом Гостя считается заезд Гостя в номер в САНАТОРИИ ранее расчётного часа (15:00 текущих суток по местному времени).

При раннем заезде Гостя (с 00:00 до 15:00 текущих суток по местному времени) размещение Гостя производится только при наличии в САНАТОРИИ свободных от брони номеров.

Гость оплачивает стоимость номера в размере 100% от действующего открытого тарифа за соответствующий номер в случае раннего заезда с 00:00 до 03:00, а в случае заезда в номер с 03:00 до 15:00 взимается почасовая оплата от действующего открытого тарифа. Питание Гость оплачивает согласно действующему прейскуранту.

Поздним выездом считается выезд Гостя из номера САНАТОРИЯ позже расчётного часа (12:00 текущих суток по местному времени).

При позднем выезде Гостя плата за проживание взимается в следующем порядке:

Поздний выезд в период с 12:00 по 18:00 текущих суток по местному времени - взимается почасовая оплата от действующего открытого тарифа на соответствующий номер;

Поздний выезд в период с 18:00 – по 23:59 текущих суток по местному времени – в размере 100% от действующего открытого тарифа на соответствующий номер.

3.18. Ранний заезд и поздний выезд из САНАТОРИЯ возможен только при наличии свободных номеров по согласованию с Администрацией САНАТОРИЯ не менее чем за одни сутки до заезда или выезда, при условии оплаты по действующему прейскуранту.

3.19. В случае заезда отдыхающего позже установленного в счете-подтверждении срока САНАТОРИИ не продлевает срок действия услуг и САНАТОРИИ взимает с Гостя оплату за фактический простой номера (места в номере).

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

3.21. В день выезда из САНАТОРИЯ в стоимость услуг включен только завтрак (за исключением гостиничных услуг).

3.22. О своем выезде из САНАТОРИЯ Гость должен уведомить администраторов не позднее, чем за 30 минут до отъезда, освободить и сдать номер, произвести окончательный расчет за предоставленные услуги на ресепшен, вернуть

ключ. Горничная проверяет перечень имущества, комплектность постельных принадлежностей, полотенце, их целостность.

3.23. В случае досрочного выезда Гость обязан заблаговременно уведомить САНАТОРИЙ до установленного расчетного часа (12-00).

#### **4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПРОЖИВАНИЯ**

4.1. Услуги оказываются на территории геотермального курорта «Машук Аква-Терм», расположенном по адресу: Ставропольский край, г. Железноводск, пос. Иноземцево, ул. Родниковая, 22.

4.2. САНАТОРИЙ предоставляет Гостю несколько комплексов услуг, в стоимость которых включены следующие:

В стоимость комплекса санаторно-курортных услуг на одного Гостя включаются:

- медицинские услуги,
- питание (трехразовое),
- размещение,
- пользование бассейном, тренажерным залом, инфраструктурой (парк, бюветы и т.д.).

В стоимость комплекса оздоровительных услуг на одного Гостя включаются:

- питание (трехразовое),
- размещение,
- первичный прием врача-терапевта,
- пользование бассейном, тренажерным залом, инфраструктурой (парк, бюветы и т.д.)

В стоимость комплекса услуг гостиничного размещения на одного Гостя входят услуги по размещению и питанию (только завтрак).

4.3. При размещении Гостя по тарифу одноместного номера подселение гостей в этот номер производится перерасчет с одноместного на двухместное размещение в соответствии с действующими в САНАТОРИИ тарифами.

4.4. При заезде Гостей, прибывших от Агентов/Заказчиков по безналичному расчету, изменения в расселении осуществляются только на основании письменного согласия Агента/Заказчика, оплатившего пребывание Гостя. При отсутствии письменного согласия Агента/Заказчика дополнительное подселение в номер осуществляется по действующему тарифу за счет средств Гостя.

4.5. Услуги, не указанные в пункте 4.2. Правил, САНАТОРИЙ предоставляет Гостю по его желанию за дополнительную плату по действующим тарифам САНАТОРИЯ.

К дополнительным платным услугам относятся: трансфер, услуги прачечной, услуги междугородней и международной связи; экскурсии и т.д.

В стоимость санаторно-курортной и оздоровительной путевки может быть не включена услуга питания в ресторане «Lermontoff», шведский стол зал «Олива. В этом случае услуга считается дополнительной и предоставляется Гостю по его желанию за дополнительную плату.

4.6. САНАТОРИЙ оставляет за собой право отказать Гостю в предоставлении услуг в случаях:

- у прибывшего Гостя отсутствуют документы, указанные в пунктах 3.6 -3.8. Правил, либо данные документы недействительны или просрочены;

- Гость находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, неадекватно, агрессивно себя ведет по отношению к окружающим;

- Гость не дает согласие на обработку персональных данных;

- в других случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ.

4.7. Дети до 14-ти лет размещаются в САНАТОРИИ согласно утвержденным САНАТОРИЕМ тарифам в зависимости от возраста ребенка.

4.8. САНАТОРИЙ по просьбе Гостя бесплатно предоставляет следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;

- пользование медицинской аптечкой;

- доставка в номер корреспонденции для Гостя при ее получении;

- подъем к определенному времени;

- предоставление кипятка, иголок, ниток, комплекта посуды и столовых приборов.

4.9. По требованию Гостя САНАТОРИЙ выдает Гостю следующие документы:

- бланк строгой отчетности, распечатываемый контрольно-кассовой техникой, используемой для формирования в электронной форме бланков строгой отчетности, а также их печати на бумажных носителях, свидетельствующий об оказании и оплате санаторно-курортных и/или оздоровительных услуг; оформленный в соответствии со ст. 1.2. Федерального закона РФ № 54-ФЗ от 22.05.2023 «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации»;

- акт об оказании услуг.

4.10. Гостю по его просьбе выдаются документы, необходимые для подтверждения факта прохождения санаторно-курортного лечения. О необходимости выдачи таких документов Гость должен проинформировать администратора не позднее, чем за 3 рабочих дня до даты выезда. В противном случае САНАТОРИЙ оставляет за собой право отказать в выдаче запрашиваемых документов.

4.11. Замена медицинских процедур, входящих в стоимость комплекса услуг по путевке возможна при наличии у Гостя медицинских противопоказаний по согласованию с лечащим врачом САНАТОРИЯ. В отдельных случаях при наличии у Гостя абсолютных медицинских противопоказаний к санаторно-курортному лечению, возможен перевод на оказание оздоровительных услуг по решению заседания консультативного совета САНАТОРИЯ, с последующим перерасчетом денежных средств.

4.12. В случае госпитализации Гостя в лечебные учреждения оплата нахождения в стационаре городских лечебных учреждений производится за счет средств ОМС, ДМС при наличии полиса у Гостя, при отсутствии полиса за счет Гостя. На время нахождения в стационаре за Гостем сохраняется право пользования услугами САНАТОРИЯ.

4.13. Смена постельного белья в стандартных номерах САНАТОРИЯ осуществляется не реже 1 раза в три дня, в номерах категории «Люкс» - ежедневно. Смена полотенец в номерах любых категорий осуществляется ежедневно.

4.14. В случае прибытия в Санаторий без бронирования мест, Гость после внесения полной оплаты стоимости услуг размещается в САНАТОРИИ при наличии свободных номеров.

4.15 При заезде в Санаторий Гость обязуется произвести полный расчет согласно условиям путевки.

## **5. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ГОСТЕЙ**

5.1. Гостям рекомендуется соблюдать следующие правила:

- при выходе из номера не оставлять открытыми окна, закрыть водоразборные краны, выключить свет, телевизор, сплит-систему, закрыть номер, запирайте на ночь дверь в номер и на балкон;

- иметь в наличии карту Гостя при входе и выходе из САНАТОРИЯ, а в случае утраты карты Гостя немедленно информировать САНАТОРИЙ;

- соблюдать тишину, в том числе не включать телевизор со слышимостью вне пределов комнаты, не передвигать крупногабаритную мебель в пределах номера;

- не нарушать общественный порядок, не ухудшать условия пребывания других Гостей, уважать личную и имущественную неприкосновенность Гостей и сотрудников САНАТОРИЯ;

- соблюдать график работы структурных подразделений САНАТОРИЯ, посещать назначенные процедуры в определенное для каждого Гостя время, при приеме процедур отключать мобильные телефоны или переводить их в беззвучный режим.

5.2. Гостям запрещено:

- передавать ключ от номера и карту Гостя другому лицу;
- оставлять посторонних в номере в свое отсутствие;
- хранить в номере горючие, легковоспламеняющиеся, химические и радиоактивные вещества, ртуть, применять на территории САНАТОРИЯ пиротехнические средства;

- содержать в номере животных (только с предварительного письменного согласия САНАТОРИЯ). САНАТОРИЙ оставляет за собой право отказать в размещении Гостю, прибывшему с животным, а в случае выявления содержания в номере животного – выписать такого Гостя из Санатория без компенсации стоимости неиспользованных дней;

- вносить на территорию САНАТОРИЯ продукты питания и спиртные напитки, во избежание пищевых отравлений;

- курить табачные изделия, потреблять никотинсодержащую продукцию, использовать кальяны в номерах, помещениях и зданиях, на балконах и иной территории САНАТОРИЯ;

- кормить животных (собак, кошек (кошек, котят) в помещениях и на территории САНАТОРИЯ;

- находиться на территории Санатория с любыми видами оружия, взрывчатыми и отравляющими веществами;

- проводить массовые увеселительные мероприятия, нарушающие отдых других Гостей, нарушать тишину с 22:00 до 7:00 часов;

- пользоваться в номере собственными электронагревательными приборами;

- расклеивать по стенам картины, плакаты, фотографии, памятки и др., раскладывать рекламную продукцию, осуществлять реализацию какой-либо продукции;

- выбрасывать мусор из окон и с террас;

- выносить из номера посуду, полотенца (за исключением пляжных), постельное белье и другое имущество САНАТОРИЯ;

- самовольно переселяться из одного номера в другой;

- посещать общественные места в купальных костюмах; принимать солнечные ванны на всей территории САНАТОРИЯ, за исключением специально оборудованной площадки для загара;

- ходить по газонам, повреждать зеленые насаждения, собирать на территории САНАТОРИЯ растения, травы, ягоды, грибы; приносить их в номер, срывать отростки комнатных и уличных растений (цветов);

- распивать в номерах, холлах, общественных местах алкогольные напитки, находиться на территории САНАТОРИЯ в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

5.3. Гости, прибывшие на отдых и лечение с детьми, должны соблюдать правила пребывания с детьми и подростками:

- Детям запрещено: играть в коридорах, фойе, на лестничных площадках; до 14 лет покидать пределы территории САНАТОРИЯ без сопровождения родителей или уполномоченных представителей моложе 18 лет; находиться в общественных местах без присмотра родителей (родственников, ответственных лиц не достигших возраста 16 лет) с 22 часов до 6 часов, а в период с 1 июня по 31 августа - с 23 часов до 6 часов (согласно Закона Ставропольского края от 29.07.2009 № 52-кз «О некоторых мерах по защите прав и законных интересов несовершеннолетних»);

- во избежание несчастных случаев, родителям запрещается оставлять детей без присмотра во время срока пребывания в САНАТОРИИ;

- во время проведения концертных программ дети могут находиться в зале, но только под присмотром родителей, детям запрещается находиться в зоне выступления артистов. В случае отсутствия контроля за поведением детей и несоблюдения вышеуказанных требований, администрация САНАТОРИЯ имеет право потребовать детей удаления из зала;

- детям до 14 лет запрещается пользоваться лифтом без сопровождения взрослых;

При катании детей и взрослых на роликах, скейт-бордах, самокатах и т.п., в случае получения ими травм и увечий Санаторий ответственности не несёт.

5.4. Для игр и развлечений детей в САНАТОРИИ организовано в соответствии с Правилами организации досуга детей, утвержденных в САНАТОРИИ.

5.5. Режим работы детских клубов:

Для детей от 0 до 7 лет предусмотрен детский клуб «Карпузики»:

- с понедельника по пятницу с 09:00 до 18:00 – дети от 0 до 4 лет могут находиться только в присутствии сопровождающего лица и воспитателя, дети с 4 до 7 лет могут находиться под присмотром воспитателя.

- по будням с 18:00 до 21:00 - гостям САНАТОРИЯ предоставляется возможность самостоятельно (без воспитателя) посещать детский клуб, взяв электронный ключ на главном ресепшене.

- в выходные дни с 09:00 до 21:00 - гостям САНАТОРИЯ также предоставляется возможность самостоятельно (без воспитателя) посещать детский клуб, взяв электронный ключ на главном ресепшене.

Для детей от 7 до 14 лет предусмотрен детский клуб «Вытворяшки»:

- с понедельника по субботу с 09:00 до 21:00 - дети с 7 до 14 лет находятся под присмотром воспитателя.

- летняя игровая площадка с 09-00 до 22-00.

Режим работы детских клубов может быть изменен САНАТОРИЕМ без предварительного уведомления гостей.

## **6. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ФИЗКУЛЬТУРНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ И СПОРТИВНЫХ УСЛУГ**

### **6.1. Правила посещения бассейна.**

6.1.1. Тренер осуществляет контроль за соблюдением правил поведения и мер безопасности посетителями бассейна, наблюдает за состоянием здоровья плавающих посетителей, умеет оказывать первую помощь пострадавшим, пользоваться средствами спасания на воде, знает правила и меры безопасности при организации и проведении тренировок и других мероприятий в бассейне со всеми категориями населения.

6.1.2. В случае аварийных ситуаций, вызванных обстоятельствами, за которые Исполнитель не отвечает, а также ситуаций, вызванных действием коммунальных служб, если эти ситуации препятствуют качественному оказанию услуг, Исполнитель вправе приостановить в одностороннем порядке оказание услуг до прекращения действия данных ситуаций.

6.1.3. С целью обеспечения безопасности посетителей в бассейне и на его территории ведется видеонаблюдение (за исключением раздевалок, душевых и туалетов).

6.1.4. Норма загрузки бассейна Спортивного комплекса на весь бассейн одновременно - не более 42 человек.

6.1.5. Посетитель обязан:

- подчиняться требованиям сотрудников бассейна при выполнении ими своих должностных обязанностей;

- соблюдать правила поведения на воде и технику безопасности;

- для посещения бассейна при себе иметь плавательные принадлежности (купальную шапочку, купальник для лиц женского пола, плавательные трусы для лиц мужского пола), сланцы, туалетные принадлежности (мыло и мочалку), полотенце, пакет для сменной обуви;

- перед выходом в душевую комнату воспользоваться туалетом (в случае необходимости);

- перед выходом в помещение ванны бассейна принять душ с мылом и мочалкой (без купального костюма);

- по окончании посетитель принимает душ, одевается в раздевалке.

Посетителю запрещается:

- входить в ванну бассейна без посещения душа, ножной ванны;

- втирать в кожу различные кремы и мази перед пользованием бассейном;

- справлять естественные надобности в ванну бассейна. Виновные удаляются и впредь в бассейн не допускаются;

- плавать без купальной шапочки;

- плавать в одежде, не предназначенной для бассейна;

- брызгаться водой или разливать воду в душевой и в раздевалке;

- нырять, прыгать с бортика;

- затевать различные игры с подныриванием и подтоплением друг друга;

- громко кричать, подавать ложные сигналы о помощи;

- ходить по переливам и краям бассейна.

- плавать с жевательной резинкой во рту.

6.1.6. Посетитель несет ответственность за состояние своего здоровья при посещении бассейна и за сохранность личных вещей, оставленных без присмотра.

Все лица, допустившие нарушение правил проведения и мер безопасности при посещении бассейна к посещению бассейна, не допускаются. При нарушении настоящих Правил посетителями бассейна в случае получения травм и наступлении других несчастных Исполнитель ответственности не несет.

6.1.7. Дети до 2 лет в бассейн не допускаются. Дети от 2 до 14 лет, имеют право пользоваться бассейном, только в сопровождении родителей (законных представителей). Дети от 14 до 18 лет могут посещать бассейн без сопровождения родителей (законных представителей) с письменного согласия родителей (законных представителей).

Во время посещения бассейна детьми родители должны осуществлять строгий контроль за их поведением. В случае невыполнения настоящих правил и наступления негативных последствий в отношении детей, Администрация САНАТОРИЯ ответственности за жизнь и здоровье ответственности не несет.

6.1.8. В случае загрязнения бассейна детьми с родителей САНАТОРИЕМ в безоговорочном одностороннем порядке будет удержана сумма в размере 30 000 (тридцать тысяч) рублей 00 копеек в качестве возмещения стоимости услуг по очистке бассейна.

6.2. Правила пользования сауной:

6.2.1. Перед заходом в сауну необходимо принять душ, и снять украшения.

6.2.2. Запрещается заходить в сауну в резиновых тапочках (обувь остается их при входе).

6.2.3. Необходимо использовать полотенца и стелить их на скамью.

6.2.4. Во время нахождения в сауне необходимо закрывать слизистые части тела.

6.2.5. В сауне не разрешается: поливать водой, эфирными маслами нагревательные элементы сауны; использовать веники, ароматизаторы, скрабы, маски, мёд, кофе и тому подобные вещества, способствующие загрязнению помещения и порче оборудования; сушить белье, полотенца; накрывать нагревательные элементы посторонними предметами.

### 6.3. Правила посещения тренажерного зала.

6.3.1 Перед началом занятий посетитель обязан ознакомиться с правилами техники безопасности при работе на тренажерах, со свободными весами и с правилами пользования тренажерным залом САНАТОРИЯ, находящимися на ресепшен спортивного комплекса.

6.3.2. Перед началом любой тренировки во избежание травм необходимо провести разминку, обеспечивающую разогревание связок и мышц перед тренировкой.

6.3.4. Если во время тренировок возник вопрос, как пользоваться тем или иным тренажером, или любой другой вопрос, посетитель обязан обратиться к дежурному тренеру тренажерного зала.

6.3.5. Во избежание получения травм упражнения с максимальными весами в тренажерном зале рекомендуется выполнять с тренером или партнером. Запрещается выполнять упражнения, связанные с риском для жизни, без страховки тренера.

6.3.6. Упражнения, подразумевающие в амплитуде постановку тяжелого веса, необходимо выполнять в строго отведенных местах, которые необходимо согласовывать с дежурным тренером. Во избежание несчастных случаев перед выполнением упражнений необходимо убедиться, что упражнение и амплитуда движения снаряда не причинят никаких телесных повреждений или не повредят какое-либо оборудование.

6.3.7. При разгрузке и подготовке свободных весов необходимо убедиться в устойчивом положении снаряда и позаботиться о необходимом закреплении грифов с помощью специальных приспособлений на стойках. Запрещается нагружать тренировочные грифы сверх установленных техническими нормами пределов.

6.3.8 Передвижение по залу осуществляется посетителями не торопясь, без захода в рабочую зону других занимающихся.

6.3.9. В тренажерном зале запрещается:

- заниматься с обнаженным торсом, передвигать тренажеры, бросать штангу или гантели на пол.

- отвлекать тренеров, проводящих персональную тренировку и занимающихся вовремя особо опасных упражнений.

- распространять на территории зала информацию, связанную с методиками тренировок, которая может повлечь за собой случаи травматизма на территории спортивного комплекса.

- вход в зал с жевательной резинкой во избежание несчастных случаев, связанных с дыхательной функцией организма.

6.3.10. Вход в тренажерный зал разрешен только в закрытой спортивной обуви.

6.3.11. Во избежание травматизма в тренажерный зал для самостоятельных занятий не допускаются дети до 14 лет. Дети от 14 до 18 лет могут заниматься в тренажерном зале самостоятельно при предоставлении письменного согласия от родителей (законных представителей).

6.3.12. Все клиенты, тренирующиеся без тренера, несут полную ответственность за методики своих тренировок и питания.

6.3.13. Самостоятельное использование анализатора массы тела запрещено, услуга оказывается только дежурным тренером.

6.4. Правила работы зала групповых занятий.

6.4.1. Зал групповых занятий предназначен для проведения тренировок, как групповых, так и индивидуальных, по различным направлениям. Занятия в указанном зале проходят по предварительной записи, количество занимающихся в группе ограничено. Запись должна быть осуществлена заранее и ведется в день проведения занятий.

6.4.2. Групповые занятия приводятся по расписанию. Исполнитель имеет право вносить изменения в текущее расписание и осуществлять замену тренера. Расписание групповых занятий находится на ресепшен и информационных стойках.

6.4.3. Во время проведения мероприятий зал групповых занятий может быть ограничен для доступа. Информация о таких ограничениях заблаговременно размещается на информационных стойках ресепшен.

6.4.4. Посетители могут пользоваться услугами только тренеров, проведение самостоятельных персональных тренировок с другими посетителями запрещено.

6.4.5. Запрещается присутствие несовершеннолетних детей в зале.

6.4.6. Во избежание травм рекомендуется посещать тренировки, соответствующие своему уровню подготовки. В случае отсутствия у посетителя уровня подготовки к выполнению определенных видов занятий тренер вправе не допустить его к занятиям.

6.4.7. В случае опоздания на занятие более чем на 10 минут, тренер имеет право не допустить опоздавшего до занятия.

6.4.8. После групповых занятий все оборудование должно быть возвращено на специально отведенные места.

6.4.9. Групповые занятия могут проводиться на спортивных площадках, расположенных на улице.

6.5. Правила пользования раздевалками и душевыми.

6.5.1. Шкафчики в раздевалке используются для размещения одежды, обуви и других личных вещей. Посетитель имеет возможность выбора любого свободного шкафчика в раздевалке. Открыть и закрыть шкафчик можно путем сканирования электронного браслета считывающим устройством. Ценные вещи могут быть помещены в сейфовые ячейки на ресепшен в зоне, доступной для видеонаблюдения. В раздевалке не разрешается: оставлять свои вещи вне шкафчика. Посетитель должен освободить шкафчик от своих личных вещей, сдать от него электронный браслет на ресепшен по завершению оказания услуги.

По окончанию рабочего времени, согласно режиму работы структурного подразделения, все шкафчики в раздевалках открываются. В случае обнаружения по окончании рабочего дня занятых шкафчиков Администрация структурного

подразделения оставляет за собой право вскрыть шкафчик/ячейку и освободить шкаф и переместить вещи в другое помещение. Все найденные вещи хранятся на ресепшен структурного подразделения в течение семи дней. В случае если вещи не будут востребованы владельцем, вещи подлежат утилизации.

6.5.2. В случае утери электронного браслета от шкафчика необходимо возместить стоимость утраченного электронного браслета, в соответствии с прейскурантом.

6.5.3. При посещении туалетов, раздевалок необходимо соблюдать общие санитарные и гигиенические требования. Душевые предназначены только для лёгкого эстетического мытья после занятий. Максимальное время пребывания в душе не должно превышать 5-7 минут. В часы наибольшей загруженности душевых необходимо соблюдать очередность их посещения и правила этикета. Запрещается приносить в душевые шампуни и моющие средства в стеклянной таре. В душевых не разрешается: окрашивание волос, пользоваться бритвенными принадлежностями, проводить процедуры по уходу за кожей (скраб, масла, маски и пр.), мытье обуви и стирка вещей.

6.6. Правила посещения водного объекта (озеро).

6.6.1. В целях предупреждения несчастных случаев с людьми, возникновения неблагоприятной санитарной обстановки и охраны общественного порядка отдыхающим запрещается: купаться в местах, где выставлены щиты (аншлаги) с предупреждающими и запрещающими знаками и надписями; прыгать в воду с не приспособленных для этих целей сооружений; загрязнять и засорять водоемы и берега; купаться в ночное время; играть с мячом и в спортивные игры в не отведенных для этих целей местах, а также нырять с захватом купающихся, подавать крики ложной тревоги; плавать на предметах, которые могут нанести травмы и увечья отдыхающим; погружаться с использованием автономных дыхательных аппаратов; купаться в нетрезвом состоянии; загрязнять и засорять озеро и пляж пищевыми отбросами, стеклом и другими предметами.

## **7. ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПРАЧЕЧНОЙ**

7.1. Во время проживания в САНАТОРИИ Гость может воспользоваться услугами прачечной – стирка гостевого белья с услугой по глажке вещей.

7.2. Услуга предоставляется за отдельную плату согласно утвержденного прейскуранта.

7.3. Каждый номер укомплектован пакетами и бланками заказа на услуги прачечной.

7.3.1. Для заказа услуг прачечной необходимо самостоятельно заполнить квитанцию, упаковать белье в пакет и оставить на кровати. При уборке номера горничная заберет вещи и передаст их в прачечную.

7.3.2. Если уборка была произведена ранее, чем возникла потребность в стирке, необходимо позвонить на ресепшен по номеру 145/148 и сотрудники САНАТОРИЯ заберут вещи.

7.3.4. Срок выполнения заявки- 1 сутки.

7.3.5. После выполнения заказа, вещи будут доставлены в номер.

7.3.6. Оплата услуги принимается на ресепшен.

7.3.7. Химчистку и ремонт белья прачечная не производит.

7.4. Услуги оказываются в соответствии с ГОСТ Р 52058-2021 и иными действующими техническими документами.

7.5. Изделие без маркировки по уходу и с маркировкой, запрещающей машинную стирку изделий принимаются без последующих претензий к качеству и товарному виду изделий.

7.6. Если проведение какого-либо вида работ (в период оказания услуг) может вызвать порчу имущества Гостя, или иные неблагоприятные для Гостя последствия, САНАТОРИЙ обязан незамедлительно проинформировать об этом Гостя и приступить к работе только после распоряжения Гостя. В этом случае САНАТОРИЙ не несет ответственности за результат работ.

7.7. САНАТОРИЙ предупреждает Гостя о том, что пятна от крови, краски, растительных масел, лекарств, духов, дезодорантов, вина с добавками красителя, жировые пятна, масляные, асфальтные, пятна мазута, пятна неизвестного происхождения, застаревшие пятна и пятна, закрепленные самостоятельной непрофессиональной чисткой, плохо поддаются выведению. Белье с такими пятнами принимается без гарантии пятновыводки и без претензии со стороны Гостя.

7.8. При сдаче белья с нестойкими красителями САНАТОРИЙ не несет ответственности за качество стирки и обработки белья, порчу, усадку или потерю товарного вида данного изделия.

7.9. САНАТОРИЙ не несет ответственности за повреждения в процессе стирки изделий с несъемной фурнитурой, деталей из искусственных и синтетических материалов, а также на удаленную Гостем съемную фурнитуру, не подлежащую обработке, фурнитуру из хрупких материалов или непрочными красителями, и за возможные повреждения изделий и фурнитуры, возникшие вследствие этого.

7.10. Недостатки и дефекты, которые не устраняются в процессе стирки: покрасы после стирки, желтизна, серость на материале, последствия интенсивного трения, выгор ткани (изменение цветового тона), вытирание волокон с нарушением структуры ткани, молевые повреждения, полосы от сгиба, запалы и ласы от глаженья и т.п.

7.11. В случае сильного износа и ветхости изделия САНАТОРИЙ не несет ответственности за возможные механические повреждения в процессе стирки.

7.12. Все претензии по качеству услуг (видимые дефекты могут быть предъявлены только в момент приема-передачи заказа (ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

7.13. У Гостей САНАТОРИЯ есть возможность постирать личные вещи самостоятельно. Прачечная самообслуживания расположена в корпусе АБ на третьем этаже. Капсулы для стирки можно приобрести на ресепшен, позвонив по номеру 145/148. Гладильная доска и утюг есть в каждом номере. Стиральные машины есть в номерах Итальянского квартала (5 звезд).

## **8. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПИТАНИЯ**

8.1. Услуги питания предоставляются САНАТОРИЕМ в обеденных залах: ресторан «Lermontoff», шведский стол зал «Олива» и зал «Терракот».

8.2. В САНАТОРИИ установлен следующий график питания: завтрак – 7:45 - 10:30; обед 12:45 – 15:30, ужин 17:45 – 20:00.

8.3. Вход в зону питания осуществляется только по карте гостя.

8.4. Порядок размещения определяются Гостями в обеденных залах самостоятельно с учетом загрузки САНАТОРИЯ.

8.5. В случае раннего заезда или позднего выезда по желанию Гостя может быть предоставлен соответственно завтрак, обед или ужин за плату в соответствии с утвержденным прейскурантом.

8.6. В предоставлении услуги может быть отказано Гостям в алкогольном опьянении.

8.7. Не использованные дни услуги не компенсируются и не возмещаются.

8.8. Во избежание несчастных случаев, приём пищи отдыхающих с детьми осуществляется только в присутствии взрослых сопровождающих.

8.9. В случае пищевых отравлений за территорией обеденных залов САНАТОРИИ ответственности не несёт.

8.10. Для комфортного пребывания в САНАТОРИЯ рекомендуется при посещении ресторанов и баров САНАТОРИЯ соблюдать утвержденный дресс-код: не допускается посещение в халатах, шортах, мужских майках без рукавов, в верхней одежде; в летний период июнь, июль, август допускается посещение в шортах за исключением спортивных.

8.11. Запрещено выносить из обеденных залов и хранить в номерах продукты.

## **9. БЕЗОПАСНОСТЬ ГОСТЕЙ**

9.1. В целях соблюдения требований действующего законодательства Гость обязан ознакомиться и соблюдать Правила и иные инструкции, утвержденные в САНАТОРИИ, в том числе Инструкцию о мерах пожарной безопасности,

9.2. На территории САНАТОРИЯ запрещается: использовать электроприборы, имеющие внешние повреждения, неисправности; пользоваться повреждёнными розетками, электроприборами с поврежденной изоляцией; допускать к электроприборам и розеткам детей, дотрагиваться руками или острыми предметами до электропроводки, розетки, удлинителя, электрошнура, а также включать электроприборы, электротехнику в отсутствии взрослых; сушить вещи на электронагревательных приборах и на электрической проводке; уходя из номера, оставлять включёнными электроприборы, кроме холодильника; категорически запрещается пользоваться кипятильниками, кофейниками, открытым огнём и взрыва- и пожароопасными средствами.

9.3. В целях предотвращения возгорания или замыкания, не подвергать телевизор воздействию влаги. Запрещается: самостоятельно менять местоположение телевизора, самостоятельно изменять настройки телевизора, открывать крышку телевизора, разбирать пульт дистанционного управления, производить какие-либо ремонтные работы, закрывать, застилать корпус и экран телевизора. При явных неисправностях телевизора, отражающихся на качестве его работы, смотреть его не рекомендуется и следует обратиться к администратору.

9.4. На территории САНАТОРИЯ Гостям и Посетителям разрешается ходить только по тротуарам и пешеходным дорожкам, а где их нет – по краю левой стороны

ПРОЕЗЖЕЙ ЧАСТИ дороги, навстречу движущемуся транспорту. Движение транспорта по территории ограничено до 5 км/час.

9.5. Нахождение Гостей в хозяйственной зоне запрещено.

9.6. Стоянка транспорта разрешается в специально отведенных местах.

9.7. САНАТОРИЙ принимает меры по обеспечению безопасности Гостя, а также сохранности имущества Гостя в номере, соразмерные с общепринятыми нормами безопасности и сохранности имущества.

## **10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

10.1. К лицам, допустившим нарушение Правил, Администрацией САНАТОРИЯ могут быть применены следующие меры: устное замечание; письменное уведомление о наличии факта нарушения Правил с требованием о прекращении либо недопущении таких нарушений; письменное уведомление о возможном выселении из САНАТОРИЯ; досрочное выселение из САНАТОРИЯ без компенсации стоимости неиспользованных дней (данные денежные средства остаются САНАТОРИЮ в качестве компенсации ущерба/расходов при выселении Гостя из САНАТОРИЯ); обращение в органы внутренних дел.

10.2. Администрация САНАТОРИЯ фиксирует факт нарушения путем составления акта по возникшему инциденту, с привлечением, при необходимости, представителей компетентных органов (Полиции, Роспотребнадзора и др.)

При невозмещенном материальном ущербе Администрация Санатория письменно уведомляет об этом организацию, выдавшую путёвку и/или правоохранительные органы.

10.3. В соответствии с п. 2 ч. 1 ст. 12 Федерального закона от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции» и курение табака (потребление никотинсодержащей продукции, использование кальянов) в номерах, помещениях и зданиях, на балконах и территории САНАТОРИЯ запрещено. В случае обнаружения сотрудниками САНАТОРИЯ единичного факта курения Гостем в номерах, помещениях и зданиях, на балконах САНАТОРИЯ с такого Гостя САНАТОРИЕМ в безоговорочном одностороннем порядке будет удержана сумма в размере 5000 (пять) тысяч рублей 00 копеек в качестве возмещения стоимости услуг по удалению следов курения.

10.4. Гость несет ответственность и возмещает ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества САНАТОРИЯ в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

10.5. Гость обязуется возместить нанесенные третьим лицам убытки в полном объеме в случае порчи или утери имущества третьих лиц.

10.6. Нахождение Гостя (и лиц, приглашенных им) на территории САНАТОРИЯ с любыми видами оружия, взрывчатыми и отравляющими веществами запрещено. Гости, прибывшие в САНАТОРИЙ с оружием (имеющие разрешение на хранение и ношение), на территорию САНАТОРИЯ не допускаются, таким Гостям рекомендуется передача в установленном законом порядке оружия на временное хранение в ОВД по г. Железноводску (исключение составляют представители правоохранительных органов при выполнении ими служебных обязанностей).

10.7. САНАТОРИЙ не несет ответственности за противоправные действия Гостя, совершенные во время отдыха и лечения.

10.8. САНАТОРИЙ несет ответственность за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по оказанию услуг.

10.9. САНАТОРИЙ в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Гостя вследствие недостатков при оказании услуг.

10.10. Гости, прибывшие в САНАТОРИЙ с детьми, обязаны соблюдать утвержденные в САНАТОРИИ правила и положения.

10.11. Лица, приглашенные в САНАТОРИЙ Гостем, могут находиться на территории САНАТОРИЯ и в номере с 09-00 до 21-00 часов. В случае задержки в номере Гостя приглашенного лица свыше времени, определенного Правилами, Администрация САНАТОРИЯ оставляет за собой право предложить приглашенному лицу покинуть территорию САНАТОРИЯ, либо оплатить услугу проживания в соответствии с действующим прейскурантом.

10.12. Санаторий не несет ответственность за сохранность документов, денег, и иных ценностей. Для хранения денег и ценностей Гость может воспользоваться индивидуальным сейфом в номере (при наличии такого). Гости самостоятельно несут ответственность за оставленные при приеме процедур личные вещи, в том числе украшения.

10.13. Администрация оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

10.14. Поскольку территория САНАТОРИЯ является публичным местом, САНАТОРИЙ вправе осуществлять фото и видео съемку Гостя и посетителя санатория, его супруга (супруги), его сына (дочери) и иного лица пребывающего в САНАТОРИИ совместно с ним, законным представителем которого он является, которая проводится в местах, открытых для свободного посещения, или на публичных мероприятиях, проводимых САНАТОРИЕМ, на котором было зафиксировано изображение гостя, с дальнейшим использованием, редактированием и распространением САНАТОРИЕМ изображения гостя, в том числе в рекламных целях санатория, размещения на официальном сайте и в официальных группах в социальных сетях. В том числе такие права, предоставляются САНАТОРИЮ, при фиксации изображения гостя на коллективном снимке. Гость выражает свое согласие на осуществление всех вышеуказанных действий САНАТОРИЯ.

10.15. При отсутствии Гостя по месту проживания по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа, Администрация САНАТОРИЯ вправе создать комиссию и сделать опись имущества Гостя, находящегося в номере, освободить номер и поместить имущество Гостя в место хранения. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов Администрация САНАТОРИЯ берет на хранение.

## **11. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

11.1. Гость обязан ознакомиться с установленными САНАТОРИЕМ режимом, настоящими Правилами, а также требованиями Инструкции о мерах пожарной безопасности, которые находятся в доступном месте на ресепшен, Правилами пользования лифтом, размещенными в кабинах лифтов.

11.2. Для решения вопросов, возникающих во время пребывания в САНАТОРИИ, Гостям необходимо обращаться: по вопросам относительно проведения диагностики и санаторно-курортного лечения – к лечащему врачу, а в случае его отсутствия – к главному врачу; по вопросам относительно организации питания – генеральному директору; - по хозяйственно-бытовым вопросам – к администратору (ресепшен).

11.3. Отзывы и предложения Гости могут оставить в Книге отзывов и предложений, которая находится на ресепшен.

11.4. САНАТОРИЙ самостоятельно устанавливает режим работы структурных подразделений и определяет график их работы.

11.5. Все вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, регулируются действующим законодательством Российской Федерации.