



Общество с ограниченной ответственностью «Санаторий «Лесной»  
357432 Российская Федерация, Ставропольский край, г. Железноводск  
пос. Иноземцево, мкрн. Лесной, тел/факс (87932) 5-74-27, 5-74-68  
e-mail: [sanatoriy.lesnoy@mail.ru](mailto:sanatoriy.lesnoy@mail.ru) ; [www.lesnoy-kmv.com](http://www.lesnoy-kmv.com)

## ПРИКАЗ

«29» 12 2017 г.

№ 119

### ПРИКАЗ

«О введение в действие Правил предоставления санаторно-курортных и оздоровительных услуг»

Руководствуясь нормами действующего законодательства РФ, Уставом Общества,

### ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Ввести в действие с 01 января 2018 года «Правила предоставления санаторно-курортных и оздоровительных услуг» в ООО «Санаторий «Лесной».
2. Секретарю руководителя ознакомить с настоящим приказом и вручить для руководства и исполнения: главному врачу, главному бухгалтеру, начальнику отдела маркетинга, начальнику службы приема и размещения, медсестре-диетической, сестре-хозяйке.
3. Контроль по исполнению приказа оставляю за собой.

Директор

А.Д.Текеев

С приказом ознакомлены:

Главный врач  
Главный бухгалтер  
Начальник отдела маркетинга  
Начальник службы приема и размещения  
Медсестра диетическая  
Сестра-хозяйка

А.П. Барсоев  
Л.Н. Пашкова  
Н.А. Климовичев  
З.В. Денисенко  
Л.Г. Майер  
А.С. Загерина

Приказом по  
ООО «Санаторий «Лесной»  
от «29» декабря 2017 г. № 119

## **ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ И ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие Правила разработаны на основе:

- Гражданского законодательства Российской Федерации, Закона РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I «О защите прав потребителей» (ред. от 01.05.17г.), «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09 октября 2015 г. N 1085, Приказа Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 22 ноября 2004 г. N 256 (ред. от 15.12.2014г.) «О порядке медицинского отбора и направления больных на санаторно-курортное лечение», Приказа Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 27 марта 2009 г. N 138н ( ред. от 12.05.2010г.) «О порядке организации работы по распределению путевок и направлению больных из учреждений, оказывающих специализированную, в том числе высокотехнологичную, медицинскую помощь, на лечение в санаторно-курортные учреждения, находящиеся в ведении Минздравсоцразвития России» и являются внутренним локальным актом обязательным для исполнения всех служб Общества (именуемым в дальнейшем Санаторий), а также Гостям Санатория.

1.2. Контроль за выполнением настоящих Правил осуществляют: директор, главный врач, дежурный медицинский персонал; служба приёма и размещения (старший администратор, администраторы, дежурные администраторы), сотрудники отдела маркетинга (начальник отдела маркетинга и специалисты отдела маркетинга), сотрудники службы внутреннего контроля (СВК).

1.3. Основные понятия, используемые в Правилах:

«Санаторий» - ООО «Санаторий «Лесной»;

«Гость» – физическое лицо, пользующееся услугами Санатория;

«Санаторно-курортная путевка» (далее «Путевка») – документ, бланк строгой отчетности, выдаваемый Санаторием, дающий право Гостю на получение санаторно - курортных услуг.

«Туристическая путевка», «Обменная путёвка», «Ваучер» – документ, выдаваемый турфирмой, свидетельствующий о том, что Гость имеет право на получение оплаченных им услуг;

«Направление ДМС» - документ, выдаваемый страховой компанией, дающий право Гостю на получение медицинских услуг или реабилитационно-восстановительного лечения.

«Санаторно-курортный режим» - распорядок дня с правильным распределением времени активности и покоя, времени приема пищи и лечебных процедур, культурно-массовых мероприятий и отдыха;

«Индивидуальный режим» - режим, назначаемый с таким расчетом, чтобы в зависимости от состояния клиента наиболее целесообразно сочетать применение всех лечебных факторов курорта.

«Ранний заезд» - размещение в санатории раньше указанного в путевке (забронированного) времени. Производится только при наличии свободных мест.

«Поздний отъезд» - убытие из санатория позже срока, указанного в путевке.

1.4. Санаторий предоставляет Гостям санаторно-курортные, медицинские, сервисные, оздоровительные и прочие услуги в соответствии с разработанными Санаторием программами, стандартами.

1.4.1. Гости размещаются в Санатории на условиях, предусмотренных заключенными с ними договорами и (или) приобретенными путёвками.

1.5. Санаторий обеспечивает предоставление услуг в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

1.6. При размещении в Санатории, Гость предоставляет право на обработку сведений персональных данных его и прибывших с ним несовершеннолетних детей, необходимых для осуществления санаторно-курортного лечения, а также на осуществление Санаторием адресной e-mail рассылки.

1.7. При заселении Гость предъявляет:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт и т.д.)
- доверенность, ваучер, туристическую / обменную путевку (если таковые предусмотрены направляющей организацией), направление на реабилитационно-восстановительное лечение (*при бронировании номера от страховой компании*)
- санаторно-курортную карту (в т.ч. отдыхающие по «Оздоровительным путёвкам» от 3-х дней);
- полис ОМС (или ДМС);
- копии платёжных документов с отметкой банка (при безналичном расчёте).

для детей до 14-ти лет:

- свидетельство о рождении;
- санаторно-курортную карту (*дети от 4-х лет*);
- справку об эпидемиологическом окружении;
- справку о прививках (*при отсутствии санаторно-курортной карты*);
- справку об обследовании на энтеробиоз (*при отсутствии санаторно - курортной карты*);
- страховой медицинский полис (при наличии);

Если ребенок прибывает в Санаторий без сопровождения законных представителей, необходимо представить в произвольной форме заявление или согласие от родителей на право предоставления санаторно-курортных и иных услуг.

1.8. В случае отсутствия санаторно-курортной карты, первичное медицинское обследование проводится за дополнительную плату.

1.9. Прием иностранных граждан в санаторий осуществляется при наличии следующих документов: заграничный паспорт или удостоверение личности, миграционная карта, виза, оформленная в соответствии с действующим законодательством, документ о регистрации по месту пребывания (в случае, если иностранный гражданин пребывает на территории РФ длительное время).

Санаторий вправе отказать в размещении клиентам при отсутствии у них документов, подтверждающих их законное нахождение на территории РФ, в соответствии с федеральным законом от 18 июля 2006 г. № 109-ФЗ. (ред. от 28.11.2015г., с изм. от 19.07.2017г.) «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»

1.10. После оформления Гость получает у администратора:

- договор о предоставлении санаторно-курортных услуг;
- правила санаторно-курортного режима;
- санаторно-курортную книжку;
- пропускную электронную карту;
- ключ от номера;
- талоны на питание.

1.11. Заселение и выезд отдыхающих производится строго по датам, указанным в путевке. Гости, прибывшие раньше срока действия путёвки, могут быть размещены в санатории при наличии свободных мест, по действующим ценам санатория.

Продление путёвки производится также за дополнительную плату при наличии свободных мест по действующим ценам Санатория.

1.12. Путевка действительна только на указанный в ней срок. Дни опозданий не компенсируются.

1.13. Путевка не может быть поделена или передана другому лицу. Передача путевки другому лицу без согласования с Санаторием не допускается.

1.14. В случае досрочного отъезда Гостя:

- без уважительной причины (либо уважительность не подтверждена документально), денежные средства за неиспользованные дни лечения возвращаются за минусом фактически понесённых расходов;

- по уважительной причине (подтвержденной документально), денежные средства за неиспользованные дни лечения возвращаются в полном объёме.

К уважительным причинам досрочного отъезда относятся:

а) невозможность нахождения в Санатории, в связи с заболеваниями и состояниями, требующими стационарного лечения, также, все заболевания, при которых отдыхающие не способны к самостоятельному передвижению и самообслуживанию, нуждающихся в постоянном специальном уходе, инфекционные и другие заболевания, попадающие под противопоказания к пребыванию в Санатории;

б) смерть или болезнь близких родственников,

в) срочный вызов на работу, пожар, наводнение, землетрясение и др.;

г) признание администрацией Санатория причину досрочного отъезда уважительной.

1.15. Санаторий осуществляет возврат неиспользованных денежных средств Гостю (физическому лицу) в течение семи календарных дней с момента получения об этом письменного заявления.

1.16. При досрочном выезде Гостя, оплату за которого произвело юридическое лицо (турагентство, страховая компания и т.д.) возврат денежных средств осуществляется по условиям договора, заключенного вышеуказанными организациями с Санаторием.

1.17. При заезде Гостей, прибывших от юридических лиц (организаций) по безналичному расчету, изменения в расселении осуществляется только на основании письменного согласия организации, оплатившей за пребывание Гостя. При отсутствии письменного согласия организации (юридического лица) изменение в расселении осуществляется по действующему тарифу за счет средств Гостя.

1.18. В случае приобретения путёвки у юридического лица или индивидуального предпринимателя, по ценам не соответствующим утвержденному Прейскуранту, Санаторий ответственности за действия данных юридических лиц (индивидуальных предпринимателей) не несёт и претензий не принимает.

1.19. Полную информацию о Санатории: наименование, свидетельство о регистрации, лицензия на медицинскую деятельность, сертификаты соответствия, стоимость услуг, перечень услуг, категории номеров с их описанием, перечень и стоимость дополнительных услуг, сведения о порядке и форме оплаты, настоящие Правила и иную информацию согласно требованиям действующего законодательства РФ Гость может получить на стойке приема и размещения, а так же на официальном сайте Санатория - [www.lesnoy-kmv.com](http://www.lesnoy-kmv.com) ([www.lesnoy-kmv.ru](http://www.lesnoy-kmv.ru)).

## **2. БРОНИРОВАНИЕ, ЗАЕЗД И ВЫЕЗД ИЗ САНАТОРИЯ**

2.1. Бронирование путевок (койко-мест) в Санатории осуществляется бесплатно.

2.2. Бронирование путёвок физическими лицами может быть произведено следующими способами:

1. Онлайн бронирование на сайте [www.lesnoy-kmv.com](http://www.lesnoy-kmv.com) ([www.lesnoy-kmv.ru](http://www.lesnoy-kmv.ru));

2. Сотрудниками Санатория в отделе маркетинга по телефонам: +7(87932)5-74-28; 5-74-69; 5-74-68; 8-800-500-74-21

При бронировании номера отдел маркетинга знакомит Гостя с условиями реализации услуг санатория, принимает заявку от него и выставляет Гостю счет на оплату.

2.3. Для подтверждения брони в течение 7 календарных дней, Гостю необходимо внести предоплату в размере 5 000 рублей с человека. Частичная или полная оплата счета Гостем является подтверждением его согласия с условиями оказания санаторно-курортных, оздоровительных и прочих услуг санатория.

В случае отсутствия оплаты или её подтверждения в течение 7 календарных дней – санаторий оставляет за собой право аннулировать бронь.

2.4. Изменение или аннуляция брони.

В случае неиспользования денежных средств, перечисленных Санаторию, в связи с незаездом, Гостю предоставляется возможность, по согласованию сторон:

- перенести срок путевки на уточненную дату с последующим перерасчетом её стоимости в соответствии с Прейскурантом, действующим на дату заезда.
- получить возврат 100 % суммы неиспользованных денежных средств, при уведомлении Санатория о своём незаезде не менее, чем за 14 календарных дней до даты приезда на лечение.
- при уведомлении Гостем Санатория о невозможности заезда менее, чем за 14 календарных дней (до даты приезда на лечение), Санаторий оставляет за собой право на удержание фактически понесённых им расходов.

2.5. При аннулировании брони физическим лицом, денежные средства, перечисленные в безналичном порядке, возвращаются на расчетный счет (банковскую карту), с которого была произведена оплата услуг.

Денежные средства возвращаются в течение 7 календарных дней с момента получения санаторием письменного Заявления на возврат. (Время между операцией возврата и реальным зачислением денег на счет Заказчика зависит от внутренних банковских процедур).

2.6. Бронирование путёвок (койко-мест), изменение брони и аннуляция с юридическими лицами производится, согласно условиям Договора, заключенного между ними.

2.7. При бронировании или свободном поселении Гость выбирает категорию номера, а право предоставления конкретного номера данной категории остается за Санаторием. Бронирование конкретного номера предоставляется в соответствии с действующим прейскурантом цен (в фиксированном номере).

2.8. Плата за размещение и услуги в Санатории осуществляется согласно действующему Прейскуранту цен.

Дети до 14-ти лет размещаются в санатории, согласно утвержденным тарифам в зависимости от возраста ребенка.

2.9. Оплата за путёвки производится в день заезда Гостя (наличными средствами/ кредитной картой), за исключением выходных дней. При заезде в выходной день, оплата производится в первый рабочий день бухгалтера-кассира.

Оплата производится в рублях наличными денежными средствами, или путем безналичного перечисления, а так же с использованием расчетных (кредитных) карт в рабочие дни.

2.10. Отрывной талон от санаторно-курортной путевки выдаётся при выезде Гостя, по заявлению предоставляется: счёт-фактура, накладная, акт об оказании услуг, копии лицензии и т.д.

2.11. В стоимость санаторно-курортной путевки включается проживание, питание и лечение в соответствии с оплаченной категорией.

2.12. Лица, которые имеют абсолютные противопоказания, в санаторий не принимаются.

2.12. Санаторий не располагает условиями для передвижения маломобильных групп населения. Гость с ограниченными возможностями и проблемами самообслуживания принимается только с сопровождающим лицом (в соответствии с действующим Прейскурантом).

2.13. В день заезда Гостя в номер проживания предоставляется (✓)

наименования	- 1-местный 1-комнатный (с балконом);	- 2-местный 1-комнатный "Люкс";
	- 1-местный 1-комнатный (без балкона);	- 2-местный 2-комнатный "Люкс";
	- 2-местный 1-комнатный;	- 2-местный 2-комнатный номер "Люкс" "Коттедж"
	- 3-местный 1-комнатный	
халаты	✓	✓
тапочки	✓	✓
мыло	✓	✓
шампунь	✓	✓
набор для чистки зубов	✓	✓
бритвенный набор	✓	✓
швейный набор	✓	✓
гель для душа		✓
губка для тела		✓
набор продуктов (прохладительные напитки, чай, кофе, фрукты и т.д.)		✓

2.14. Питание в Санатории предоставляется согласно оплаченной категории номера.

Питание в VIP-зале предоставляется только номерам категории:

- 2-местный 1-комнатный "Люкс";
- 2-местный 2-комнатный "Люкс";
- 2-местный 2-комнатный номер "Люкс" "Коттедж"

Переход из общего зала возможен только за дополнительную плату, согласно действующему Прейскуранту цен.

Питание в столовой отпускается только в установленное время. Опоздавшим по уважительным причинам питание выдается по разрешению главного врача.

<b>ЗАВТРАК</b>	<b>8:00 до 9:00</b>
<b>ОБЕД</b>	<b>13:30 до 14:30</b>
<b>УЖИН</b>	<b>18:30 до 19:30</b>

При выезде на однодневные экскурсии, т.е. при пропуске 2-х рационов питания и более, отдыхающим предоставляется сухой паёк в день выезда (заявление на выдачу сухого пайка оформляется в столовой за 3 дня до выезда на экскурсию).

### 3. УСЛУГИ

3.1. Санаторий предоставляет санаторно-курортные, медицинские, оздоровительные услуги в соответствии с разработанными программами, услуги питания, развлекательные и иные услуги.

### 3.2. Услуги, входящие в стоимость санаторно-курортной путевки:

- комплекс медицинских процедур (виды и количество медицинских процедур определяется лечащим врачом на основании основного диагноза, возраста, стандартов санаторно-курортного лечения, с учетом сопутствующей патологии, перечня медицинских услуг, предоставляемых Санаторием, в пределах средств, отведенных на лечение в стоимости путевки); проживание; лечебное питание.

В отдельных случаях при наличии у Гостя абсолютных медицинских противопоказаний к санаторно — курортному лечению, возможен перевод на оказание оздоровительных услуг по решению лечащего врача Гостя Санатория, с последующим перерасчетом денежных средств.

### 3.3. Услуги могут предоставляться отдельно – проживание, питание, лечение и т.д..

### 3.4. Дополнительные услуги, входящие в стоимость путевки:

- доставка багажа в номер (по просьбе);
- услуги гладильной комнаты;
- предоставление дополнительной подушки, одеяла.
- для детей: детская комната с воспитателем (для детей от 2-х до 14-ти лет);  
детская кроватка в номер проживания;  
стульчик для кормления в столовой;
- предоставление неотложной медицинской помощи;
- доставка в номер корреспонденции для Гостя при её получении;
- вызов такси;
- WI-FI;
- подъем к определенному времени.

3.5. Уборка номера, смена постельного белья и полотенец в номерах Санатория осуществляется в зависимости от категории номера.

Категория номера	Уборка номера	Смена постельного белья	Смена полотенца
1-местный 1-комнатный номер (без балкона)	пн — пт. (ежедневно)	1 раз в 6 дней	1 раз в 3 дня
1-местный 1-комнатный номер (с балконом)	пн — пт. (ежедневно)	1 раз в 6 дней	1 раз в 3 дня
2-местный 1-комнатный номер	пн — пт. (ежедневно)	1 раз в 6 дней	1 раз в 3 дня
3-местный 1-комнатный номер	пн — пт. (ежедневно)	1 раз в 6 дней	1 раз в 3 дня
2-местный 1-комнатный номер "Люкс"	пн — сб. (ежедневно)	1 раз в 3 дня	ежедневно
2-местный 2-комнатный номер "Люкс"	пн — сб. (ежедневно)	1 раз в 3 дня	ежедневно
2-местный 2-комнатный номер "Люкс" "Коттедж"	пн — сб. (ежедневно)	1 раз в 3 дня	ежедневно

3.6. Санаторий оказывает Гостю дополнительные услуги по его желанию за плату в соответствии с утвержденным перечнем и Прейскурантом.

### 3.7. Правила приёма процедур.

- 3.7.1. Приходить на процедуры без опозданий за 5-10 минут до назначенного времени.
- 3.7.2. При приеме процедур рекомендуется – не разговаривать, не пользоваться мобильными средствами связи.
- 3.7.3. При неприятных ощущениях, плохом самочувствии во время процедуры, сообщить медсестре или врачу. По всем вопросам, связанным с лечением, следует обращаться к лечащему врачу, дежурному медперсоналу.
- 3.7.4. После процедуры рекомендуется отдохнуть не менее 5-10 минут.
- 3.7.5. В случае опоздания процедура не отпускается, либо переносится на другое время только при наличии свободных мест.
- 3.7.6. Дополнительные платные медицинские услуги, пропущенные по вине Гостя, переносятся на другое время при наличии свободных мест.

## **4. РАСЧЕТНЫЙ ЧАС**

- 4.1. Режим работы Санатория – круглосуточный.
- 4.2. В Санатории установлено правило расчетного часа. Единый расчетный час-12-00 часов текущих суток по местному времени (часом заезда в Санаторий считается — 12-00 часов; часом выезда – 10-00 часов).
- 4.3. При раннем заезде или позднем выезде, оплата производится согласно действующего Прейскуранта цен.  
Минимальный срок пребывания в санатории — 1 сутки. Оплата за неполные сутки пребывания взимается только с отдыхающих по санаторно-курортным путёвкам при раннем заезде или позднем выезде.
- 4.4. Ранний заезд или поздний отъезд возможен только по согласованию с Санаторием при наличии свободных мест.
- 4.5. По истечению срока путевки, Гость накануне отъезда (с 18:00 до 22:00), уведомляет дежурного администратора службы приёма размещения о времени освобождения номера, в согласованное время сдает номер (койко-место), ключ администратору и пропускную электронную карту.

## **5. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ**

- 5.1 Гости Санатория обязаны:
- соблюдать настоящие Правила;
  - соблюдать санаторно- курортный режим;
  - подчиняться законным требованиям, предъявляемым сотрудниками Санатория;
  - соблюдать требования, предъявляемые к санитарному состоянию номеров, мест общего пользования, прилегающей территории;
  - бережно относиться к имуществу Санатория;
  - уважать человеческое достоинство, личную и имущественную неприкосновенность отдыхающих и работников Санатория;
  - возмещать причиненный материальный ущерб (в т.ч. в случае утраты или повреждения имущества Санатория);
  - при выходе из номера закрыть водопроводные краны, окна, выключить все электроприборы;
  - соблюдать правила пожарной безопасности;
  - при выходе из номера ключ сдать дежурному администратору. (Уносить или хранить ключ в других местах запрещается)
  - при выезде из Санатория произвести полный расчет за оказанные услуги.



5.2. В Санатории запрещается:

5.2.1. Курение табака на всей территории (в т.ч. на открытом воздухе, в номерах, в помещениях и на балконах), согласно Федерального закона от 23.02.2013 N 15-ФЗ (ред. от 28.12.2016г.) "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака".

Нарушение Гостем запрета на курение табака рассматривается как нарушение договорных условий.

5.2.2. Оставлять в номере в своё отсутствие посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера.

5.2.3. Хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть. Гости, прибывшие в Санаторий с оружием (имеющие разрешение на хранение и ношение), при входе на территорию Санатория обязаны уведомить о его наличии службу охраны санатория и администраторов службы приёма и размещения.

5.2.4. Ввозить на территорию и/или содержать в номере животных и птиц;

5.2.5. Включать телевизор на полную громкость;

5.2.6. Пользоваться в номере электрическими нагревателями, утюгами, если это не предусмотрено комплектацией номера;

5.2.7. Накрывать включенные торшеры, бра и настольные лампы;

5.2.8. Выбрасывать мусор из окна, с балкона;

5.2.9. Изменять интерьеры в номерах и холлах Санатория без разрешения администрации;

5.2.10. Самовольно переселяться из одной комнаты в другую;

5.2.11. Выносить посуду и продукты питания из обеденного зала.

5.2.12. Вносить на территорию Санатория продукты питания и спиртные напитки, во избежание пищевых отравлений;

5.2.13. Посещать общественные места (за исключением специально отведенных мест) в купальных костюмах;

5.2.14. Самостоятельно устранять возникшие неполадки электрооборудования, водопровода, канализации, сантехники и других предметов, составляющих хозяйство Санатория;

5.2.15. Обрывать /срезать отростки комнатных растений/цветов;

5.2.16. Выкапывать цветы на клумбах;

5.2.17. Нарушать общественный порядок;

5.2.18. Нарушать покой другихGuestов.

5.2.19. Нарушать тишину с 23.00 – 7.00 часов;

5.2.20. Кормить птиц и животных на территории Санатория;

5.2.21. Принимать процедуры, посещать бассейн и сауну в состоянии алкогольного опьянения.

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

- не оставлять без присмотра несовершеннолетних детей, не допускать их нахождение без взрослых на балконах, на лестничных площадках, на улице;

- детям до 14 лет запрещается без присмотра родителей (законных представителей) посещение баров и развлекательных мероприятий для взрослых после 21.00;

- с 8-00 до 13-00 и с 13-30 до 14-15 для детей работает Детская комната с воспитателем, летняя игровая площадка, оборудованные играми и развлечениями;

- посещение детьми летней игровой площадки, разрешается только в сопровождении взрослых;

- во время проведения концертных программ дети могут находиться в зале только под присмотром родителей (законных представителей);

- детям не разрешается находиться в зоне выступления артистов, бегать и играть во время развлекательных программ;

- в случае отсутствия контроля за поведением детей и не соблюдения вышеуказанных требований, администрация санатория имеет право потребовать удаление семьи из зала;

- посещение детьми бассейна разрешается только под присмотром родителей (законных представителей). Во время посещения бассейна и тренажерного зала детьми, родители (законные представители) должны осуществлять строгий контроль за их поведением. Посещение тренажерного зала детьми до 10 лет не рекомендуется;

- во избежание несчастных случаев, родителям (законным представителям) не разрешается оставлять детей без присмотра во время всего срока пребывания в санатории;

- не разрешается покидать детям до 14 лет корпуса санатория без сопровождения родителей (законных представителей).

5.4. В случае повреждения или утраты имущества Санатория, Гость обязан возместить стоимость нанесенного ущерба, согласно действующему законодательству РФ (в соответствии с составленным актом порчи имущества). За испорченное детьми имущество ответственность несут сопровождающие взрослые.

5.5. Гости санатория несут ответственность за неправомерные действия приглашенных в номер гостей (посетителей).

5.6. По просьбе Гостя допускается нахождение посторонних лиц в номере с 08:00 до 23:00 часов. Для этого посетителю необходимо предъявить сотрудникам службы внутреннего контроля (СВК) паспорт и получить пропуск, который при выходе необходимо сдать обратно. Время пребывания (вход/выход) на территорию санатория - фиксирует СВК.

При размещении Гостя в двухместном номере с подселением, посетитель может находиться в номере только по согласованию с другим Гостем.

5.7. В случае задержки посетителя в номере Гостя после 23:00, посетитель должен быть оформлен на подселение в номер к Гостю, согласно утвержденного прейскуранта на сутки.

5.8. В случае невыполнения Гостем настоящих Правил, администрация Санатория за наступившие негативные последствия (для Гостя) ответственности не несет.

## **6. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

6.1. Санаторий вправе отказаться от выполнения обязательств по договору на оказание санаторно-курортных услуг и выписать досрочно Гостя из Санатория, а также отказать в продлении срока проживания за грубые нарушения санаторно-курортного режима и Правил пребывания, установленных в Санатории.

Под грубым нарушением санаторно-курортного режима и Правил пребывания понимается:

- злоупотребление алкоголем;
- нарушение общественного порядка;
- нарушение запрета на курение;
- неуважение человеческого достоинства (недостойное оскорбительное поведение);
- нарушение личной и имущественной неприкосновенности Гостей, работников Санатория;
- причинение материального ущерба имуществу Санатория.

6.2. К лицам, отдыхающим в Санатории, в случае нарушения ими установленных Правил, могут применяться следующие меры:

- 6.2.1. письменное предупреждение о возможном выселении;
- 6.2.2. выселение с сообщением по месту выдачи путёвки;
- 6.2.3 в случае нарушения общественного порядка и противодействия законным требованиям представителя Санатория, Санаторий оставляет за собой право привлечь сотрудников службы внутреннего контроля (СВК), вызвать мобильную группу сотрудников полиции.

6.3. Санаторий отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были приняты Санаторием на хранение (индивидуальная сейфовая ячейка).

6.4. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администратору Службы размещения для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей.

6.5. В случае обнаружения забытых вещей Санаторий принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, Санаторий оставляет вещи на ответственное хранение (период хранения 1 год).

6.6. Администрация Санатория оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящих Правил пребывания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

6.7. При отсутствии Гостя в номере более суток (или госпитализации), администрация Санатория вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под свою ответственность.

6.8. В случае госпитализации Гостя в лечебные учреждения города оплата за нахождение в стационаре городских лечебных учреждений производится за счет средств ОМС, ДМС при наличии полиса у Гостя, при отсутствии полиса - за счет средств Гостя.

6.9. Книга отзывов и предложений находится в Службе приёма и размещения у администратора и выдается по просьбе Гостя.

6.10. В случае возникновения жалоб со стороны Гостя администрация принимает все возможные меры, предусмотренные законодательством, для урегулирования конфликта.

6.11. В случае направления Гостя в Санаторий юридическим лицом, ответственность за полноту и достоверность информации, относящийся к санаторно-курортным услугам, несет непосредственно юридическое лицо.

6.12. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Санаторий и Гость руководствуются действующим законодательством РФ.

6.13. Санаторий, в соответствии с законодательством Российской Федерации, несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Гостя, допущенный только по вине работников Санатория.

6.14. Санаторий не несет ответственности за работу транспортных предприятий, городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).

6.15. В целях безопасности Гостей на территории и в местах общего пользования Санатория ведется видеонаблюдение. Гость принимает к сведению факт использования систем видеонаблюдения.