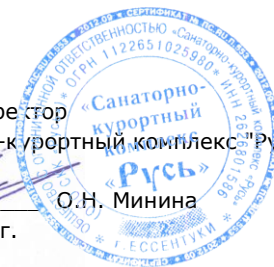


**УТВЕРЖДАЮ**

Генеральный директор  
ООО "Санаторно-курортный комплекс "Русь"

  
«26» июля 2017 г.



**ПРАВИЛА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ, ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ  
В ООО «САНАТОРНО-КУРОРТНЫЙ КОМПЛЕКС «РУСЬ»**

**1. Общие положения.**

**1.1.** Настоящие Правила разработаны на основании Закона «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07 февраля 1992 г., Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ № 1085 от 09 октября 2015 г., Приказов Министерства здравоохранения и социального развития РФ, и являются внутренним локальным нормативным актом, обязательным для исполнения всеми службами ООО «Санаторно-курортный комплекс «Русь» (далее - СКК).

**1.2.** Настоящие Правила и иные правила, действующие в СКК, обязательны для исполнения всеми отдыхающими (далее - Гостями), проживающими в СКК, а так же посетителями (далее - Посетителями) отдыхающих. Гость обязан ознакомиться со всеми, действующими на территории СКК Правилами (Правила посещения бассейна, спелеокамеры и иные) ознакомить с ними своего ребенка (в случае проживания в СКК с детьми) и соблюдать их. Действующие правила находятся в Службе приема и размещения (Reception).

**1.3.** Правила предоставления санаторно-курортных, оздоровительных услуг СКК утверждаются приказом генерального директора СКК.

**2. Порядок регистрации и выезда.**

**2.1.** СКК - предназначен для организации и осуществления профилактики заболеваний, лечения и реабилитации больных на основе использования природных лечебных ресурсов, обеспечения лечения и культурно-бытового обслуживания граждан на курорте возрастом от 1 года до 75 лет. При бронировании санаторно-курортной или оздоровительной путевки, Гость указывает желаемые категорию номера и другие условия проживания в СКК. Право выбора номера комнаты остается за СКК.

Дети в возрасте от 1 года до 14 лет размещаются по санаторно-курортной или оздоровительной путевкам в СКК в сопровождении родителей (опекунов, совершеннолетних сопровождающих, далее - родителей) и согласно прайс-листам, утвержденным в СКК в зависимости от возраста ребенка.

Гостям в возрасте до 1 года и старше 75 лет услуги в СКК предоставляются по согласованию с генеральным директором СКК.

**2.2.** При заезде в СКК Гость обязан предъявить паспорт (иной документ, удостоверяющий личность, в соответствии с действующим законодательством РФ) – для граждан РФ, а также документы на прибывших с ним детей - свидетельство о рождении (до 14 лет). Иностранцам при заезде в СКК необходимо предъявить паспорт, надлежаще оформленные документы, подтверждающие право въезда на территорию РФ, миграционную карту.

При размещении в СКК по санаторно-курортным или оздоровительным путевкам Гостю необходимо иметь при себе следующие документы:

- санаторно-курортную карту (давностью не более 2 месяцев от даты получения), полис обязательного медицинского страхования (далее - ОМС) или добровольного медицинского страхования (далее - ДМС), оригиналы платежных поручений с отметкой банка при безналичном расчете;

- для детей от 1 года до 4 лет – полис ОМС или ДМС, анализ на энтеробиоз (давностью не более 3 месяцев от даты получения), заключение врача-дерматолога об отсутствии кожных

заболеваний, справку о прививках, справку об эпидокружении (давностью не более 3 дней от даты получения) об отсутствии контактов с инфицированными больными по месту жительства, в детском саду;

- для детей от 4 до 14 лет – санаторно-курортную карту (давностью не более 2 месяцев от даты получения), полис ОМС или ДМС, анализ на энтеробиоз (давностью не более 3 месяцев от даты получения), заключение врача-дерматолога об отсутствии кожных заболеваний, справку о прививках, справку об эпидокружении (давностью не более 3 дней от даты получения) об отсутствии контактов с инфицированными больными по месту жительства, в детском саду или школе.

В случае отсутствия у Гостя санаторно-курортной карты при необходимости производится дополнительное медицинское обследование за дополнительную плату.

**2.3.** При регистрации Гостя в СКК специалист Службы приема и размещения оформляет и выдает Гостю ключ-карту (действует с момента поселения до 12.00 дня выезда), кассовый чек (в случае оплаты вышеуказанных услуг через кассу (терминал) СКК), договор на оказание санаторно-курортных, оздоровительных услуг, содержащий следующую информацию:

- наименование СКК;
- Ф.И.О. Гостя, его паспортные данные;
- номер комнаты;
- адрес, контактные телефоны;
- условия оказания услуг;
- условия пребывания Гостя на территории СКК.

**2.4.** Оформление заезда и выезда Гостя в СКК осуществляется круглосуточно в Службе приема и размещения.

В СКК действует единый расчетный час – 12.00:

- время заезда – не ранее 13.00 (первая услуга – обед);
- время выезда – не позднее 12.00 (последняя услуга – завтрак).

**2.5.** В случае задержки выезда Гостя плата за продление проживания (при наличии свободного номера) взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа - почасовая оплата;
- от 6 до 12 часов после расчетного часа - плата за половину суток;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа - плата за полные сутки.

Задержка выезда Гостя допускается только в случаях, когда день отъезда не совпадает с расписанием движения транспорта. В данном случае плата за проживание взимается согласно стоимости проживания в данной категории номера на основании калькуляции с дополнительным взиманием НДС (18%).

**2.6.** При размещении Гостя до расчетного часа (с 00.00 часов до 12.00 часов) плата за проживание не взимается в случае, если номер забронирован и имеется в наличии.

В остальных случаях при размещении Гостя до расчетного часа плата взимается в размере стоимости полных суток проживания.

Гостю может быть отказано в предоставлении номера до наступления времени заезда в случае отсутствия свободной категории забронированного номера.

**2.7.** При нарушении сроков заезда по заказанной брони СКК не гарантирует размещение Гостей в указанной категории номеров, а размещает в номерах другой категории на имеющиеся свободные места с перерасчетом стоимости услуг.

По истечении согласованного срока проживающий Гость обязан освободить номер.

При желании продлить срок проживания необходимо сообщить об этом в Службу приема и размещения не позднее, чем за 1 сутки до расчетного времени выезда. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.

**2.8.** При выезде из СКК Гость должен уведомить Службу приема и размещения не позднее, чем за 30 минут до отъезда, освободить номер, произвести окончательный расчет за предоставленные услуги.

При выезде Гостя из СКК последнему выдается отрывной талон к санаторно-курортной, оздоровительной путевке и/или другие соответствующие отчетные документы с указанием фактического времени пребывания по путевке по требованию Гостя.

### **3. Порядок взаиморасчетов.**

**3.1.** В период проживания в СКК Гость может производить оплату за приобретаемые услуги СКК:

- наличными денежными средствами;
- путем использования банковской (пластиковой) карты;
- безналичным перечислением на банковские реквизиты СКК.

Стоимость ранее оплаченных санаторно-курортных путевок изменению не подлежит.

При бронировании физическими лицами (потенциальный Гость, осуществляющий бронирование) санаторно-курортных путевок посредством телефонного звонка или по электронной почте в СКК вносится предоплата в размере не менее 10% от стоимости санаторно-курортной путевки.

**3.2.** При заезде Гостя, прибывшего в СКК по брони третьих лиц (далее – Агент), оплативших путевку Гостя по безналичному расчету (в рамках заключенного между СКК и Агентом), любые изменения в путевке осуществляются на основании письменной заявки от Агента. При отсутствии такой заявки, СКК вправе отказать в изменениях или произвести изменения по утвержденному прайс-листу за счет средств Гостя.

Гость вправе оплатить дополнительные услуги СКК, не предусмотренные заявкой Агента. Оплата дополнительных услуг, произведенная Гостем непосредственно в СКК, расценивается как расчеты между СКК и Гостем и не учитывается при выплате вознаграждения Агенту.

**3.3.** При заезде Гостя в СКК, в случае не поступления оплаты за услуги на расчетный счет СКК, Гость размещается на условиях оплаты им стоимости первых 3 (трех) суток пребывания в СКК. При поступлении денежных средств на расчетный счет СКК Гостю по его заявлению осуществляется возврат ранее внесенной им суммы.

**3.4.** В случае раннего заезда или позднего выезда по желанию Гостя может быть предоставлен завтрак, обед или ужин за плату в соответствии с утвержденным прайс-листом в СКК.

В случае временного выезда (от 5 до 24 часов) из СКК по предварительному заказу Гостя (не ранее чем за 5 (пять) часов до предполагаемого выезда из СКК) ему может быть предоставлено питание в виде сухого пайка.

В случае временного выезда из СКК более чем на 1 (одни) сутки Гость обязан оповестить Службу приема и размещения. На период временного выезда Гостя из СКК номер (место) считается заселенным и стоимость неиспользованных услуг СКК за время отсутствия Гостя в СКК не выплачивается.

**3.5.** При отказе Гостя от обслуживания либо при досрочном выезде из СКК, возврат денежных средств происходит в следующем порядке:

- по уважительным причинам (медицинские противопоказания, тяжелая болезнь, смерть близких родственников, отзыв по служебной необходимости с места работы, стихийные бедствия и катастрофы), подтвержденным подлинными (или нотариально заверенными) документами, СКК обязуется вернуть Гостю денежные средства, полученные за услуги в соответствии с их фактическим использованием при условии, что Гость осуществлял оплату санаторно-курортных, оздоровительных самостоятельно в СКК и может это документально подтвердить;

- при досрочном выезде без уважительной причины Гостю возвращается оставшаяся неиспользованная сумма оплаченной путевки за вычетом стоимости суточного пребывания в СКК.

Денежные средства по письменному заявлению Гостя возвращаются по безналичному расчету, путем перечисления соответствующей суммы на указанный им расчетный счет в банке, иной финансовой организации или выдаются из кассы СКК.

Если санаторно-курортные, оздоровительные услуги за Гостя оплачивались третьим лицом (или Агентом) либо Гость не имеет возможности подтвердить факт оплаты им санаторно-курортных, оздоровительных, оставшаяся неиспользованной сумма услуг возвращается непосредственно лицу, которое осуществляло оплату услуг.

Для Гостей, направленных в СКК юридическими лицами, туристическими агентствами, индивидуальными предпринимателями в рамках заключенных с СКК договоров, срок и порядок возврата денежных средств оговаривается в тексте соответствующих договоров.

**3.6.** Возврат денежных средств за неиспользованные Гостем услуги СКК осуществляется круглосуточно и может осуществляться в течение трех рабочих дней.

Возврат денежных средств осуществляется на основании поданного Гостем заявления на имя генерального директора СКК с просьбой вернуть денежные средства за неиспользованные дни либо услуги и с указанием:

- даты отъезда;
- причины отъезда либо отказа от получения услуг СКК;
- документов, подтверждающих уважительность причин досрочного отъезда, либо отказа от получения услуг;
- платежных реквизитов, на которые нужно перечислить денежные средства;
- чека на услугу, по которому требуется осуществить возврат (если услуги оплачивались непосредственно Гостем);

Если Гость в период проживания в СКК не воспользовался всеми или частью оплаченных услуг СКК в случае опоздания (более чем на 15 минут согласно времени указанного в листе назначения или ином соответствующем документе) или пропуска им процедур по своему усмотрению или в связи со своими интересами, то возврат денежных средств за неполученные Гостем услуги не производится.

**3.7.** При заезде Гостя в СКК, последние вправе предложить поселение по категории выше чем, ранее бронировал Гость или Агент, при этом расчет ведется согласно разницы стоимости между категориями номеров или тарифами с дополнительным взиманием НДС (18%).

## **4. Порядок предоставления услуг.**

**4.1.** СКК предоставляет Гостю санаторно-курортные и оздоровительные услуги в соответствии с утвержденными в СКК прайс-листами.

При предоставлении СКК Гостю санаторно-курортных, оздоровительных услуг с Гостем заключаются договоры на оказание санаторно-курортных, оздоровительных услуг с оформлением санаторно-курортной или оздоровительной путевки.

Иные виды услуг оплачиваться Гостем за дополнительную плату на основании заключенных договоров.

**4.2.** Стоимость санаторно-курортной, оздоровительной путевки, а также перечень услуг, входящих в стоимость санаторно-курортной, оздоровительной путевки, утверждается приказом генерального директора СКК.

Стоимость санаторно-курортной, оздоровительной путевки рассчитывается согласно тарифа, с учетом переходящих дат на день заезда Гостя.

**4.3.** Деление санаторно-курортной, оздоровительной путевки и передача ее лицу, не указанному в бланке санаторно-курортной путевки, не допускается.

**4.4.** СКК предоставляет Гостю следующие виды услуг без дополнительной оплаты:

**4.4.1.** входящие в стоимость санаторно-курортной, оздоровительной путевки:

- проживание, диетическое питание (питание предоставляется только в рамках санаторно-курортной путевки, перенос видов питания не возможен) и лечение;
- естественный солярий на климатической террасе;
- терренкур - лечебная дозированная ходьба по территории СКК;
- неотложная медицинская помощь;
- вызов «скорой помощи».

**4.4.2.** для улучшения качества обслуживания:

- Wi-Fi на территории СКК;
- поднос багажа;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- ключ-карта (обязательному возврату при выезде не подлежит);
- вызов такси;
- пользование спортивными и детскими площадками;
- парковка транспортных средств на территории СКК (при наличии свободных парковочных мест);
- пользование индивидуальным сейфом;
- развлекательные программы (в соответствии с утвержденным планом АРТ-службы на каждый календарный месяц);
- побудка к определенному времени;
- зонт (при наличии) в непогоду на период прогулки;
- предоставление швейных принадлежностей, гладильного набора, косметических принадлежностей, питьевой воды, сушилки для одежды по утвержденным в СКК нормативам.

**4.5.** Смена постельного белья и полотенец в номерах «стандарт», «семейный», «студия» производится не реже 1 (одного) раза в 3 (три) дня, в номерах «люкс», «съют», «люкс восточный», «президентские апартаменты» - ежедневно.

**4.6.** Посетители Гостей, не проживающие в СКК, могут оставаться в номере и на территории СКК с 8.00 до 23.00 часов. В случае задержки Посетителя, не проживающего в СКК, после 23.00 часов, производится его оформление в Службе приема и размещения по тарифу «Поздний гость».

**4.7.** СКК обеспечивает Гостю, прибывшему на санаторно-курортное или оздоровительное лечение по путевке: проживание в течение всего срока пребывания в выбранной категории номера, диетическое питание и медицинские услуги, входящие в гарантированный объем оплаченной путевки (при отсутствии противопоказаний у Гостя) в соответствии с действующими нормативными актами, методическими рекомендациями и утвержденными методиками по лечению отдельных заболеваний в СКК. СКК имеет право привлекать третьих лиц для оказания медицинских услуг.

Назначение объема диагностических исследований, видов лечения и количества процедур для взрослых и детей в возрасте от 4 до 14 лет происходит согласно Стандартов и Порядков оказания санаторно-курортной помощи, и определяются лечащим врачом СКК Русь с учётом диагноза, степени тяжести, стадии и фазы заболевания, сопутствующих заболеваний, указанных в санаторно-курортной карте или выявленных при обследовании в СКК Русь, а также рекомендаций врачей консультантов СКК Русь, исходя из утвержденной стоимости одного койко-дня санаторно-курортного лечения.

Комплекс услуг, входящих в стоимость путевки, изменению не подлежит. Лечебные и диагностические процедуры, не входящие в лечебно-восстановительную программу путевки, оплачиваются по действующему прайс-листу медицинских услуг дополнительно.

Гость обязан строго соблюдать назначения лечащего врача СКК Русь, время и порядок проведения необходимых исследований и процедур, режим назначенного лечения, выполнять все указания медицинского персонала, соблюдать правила отпуска процедур, утвержденные в СКК «Русь». Несоблюдение указаний (рекомендаций) может снизить качество предоставляемой медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Гостя.

Лечащий врач вправе решать вопрос о кратности приёма процедур.

По результатам оказанных услуг в рамках санаторно-курортного или оздоровительного лечения Гостю выдается Акт, подтверждающий факт оказанных услуг. При отсутствии возражений Гость подписывает указанный Акт.

В случае выезда Гостя, не подписания им указанного Акта и не предъявления претензий в течении 10 дней, услуги считаются оказанными в полном объеме и с надлежащим качеством. При этом, претензии и заявления Заказчика по истечении указанного срока, в связи с не предоставлением оплаченных им услуг не принимаются и не рассматриваются.

**4.8.** При наличии у Гостя медицинских противопоказаний к санаторно-курортному лечению либо его госпитализации в лечебные учреждения, Гость, по решению заседания врачебно-консультативной комиссии СКК:

- переводится на оказание оздоровительных услуг, с последующим перерасчетом денежных средств;
- в случае нахождения на стационарном лечении в Отделении хирургии высоких технологий ООО «Медицинского центра «Русь» Гостю производится перерасчет стоимости услуг за дни пребывания в стационаре и возврат денежных средств за неиспользованные санаторно-курортные, оздоровительные услуги возврат денежных за неиспользованные санаторно-курортные, оздоровительные услуги (в соответствии с путевкой);
- в случае госпитализации в лечебные учреждения предоставляется скидка в размере 80% за дни пребывания в лечебном учреждении от стоимости 1 койко/дня санаторно-курортной или оздоровительной путевки;
- реэвакуируется по месту жительства.

**4.9.** В случае госпитализации Гостя в лечебные учреждения оплата за нахождение в стационаре лечебных учреждений производится за счет средств ОМС или ДМС при наличии полиса у Гостя, при отсутствии полиса – за счет Гостя. На время нахождения в стационаре лечебного учреждения Гость, с уведомлением Службы приема и размещения, может быть переведен на оздоровительное пребывание в СКК по заключению врачебно-консультативной комиссии с соответствующим перерасчетом в разнице стоимости путевок либо по заявлению Гостя ему предоставляется скидка в размере 80% за дни пребывания в лечебном учреждении от стоимости 1 койко/дня санаторно-курортной или оздоровительной путевки.

По письменному заявлению Гость может быть выписан из СКК, при этом номер им освобождается. При отсутствии заявления Гостя на выселение из СКК на период его пребывания в лечебном учреждении номер (место) считается заселенным, при этом стоимость неиспользованных услуг СКК за время пребывания Гостя в лечебном учреждении ему не возвращается.

При предоставлении Гостем справки лечебного учреждения с указанием сроков нахождения в лечебном учреждении ему производится возврат денежных средств, за не полученные услуги в составе санаторно-курортной путевки за дни пребывания в лечебном учреждении.

По желанию Гостя вместо выплаты ему стоимости услуг СКК за время пребывания в лечебном учреждении при наличии в СКК свободных номеров (мест) той же категории Гостю может быть предоставлен номер (место) той же категории для дальнейшего пребывания в СКК. При отсутствии свободных номеров (мест) той же категории Гостю может быть предложен любой другой свободный номер (место) с соответствующей доплатой при предоставлении номера более высокой категории либо возвратом части стоимости (разницы стоимости номеров) при предоставлении номера более низкой категории.

## **5. Условия пребывания детей.**

**5.1.** Санаторно-курортное лечение в СКК назначается детям в возрасте от 4 до 14 лет.

**5.2.** При посещении бассейна Гостями и их детьми должны строго соблюдаться Правила посещения бассейна, действующие на территории СКК.

Посещение детьми бассейна в возрасте от 2 до 12 лет разрешается только под присмотром родителей. Во время посещения бассейна детьми родители должны осуществлять строгий контроль за их поведением.

Дети в возрасте до 5 лет под наблюдением родителей могут находиться только в малом бассейне.

Для детей в возрасте от 2 до 4 лет купание в бассейне разрешается после оформления информационного согласия у врача-педиатра и с обязательным использованием специальных средств детской гигиены (подгузники или трусики-подгузники для бассейна).

Посещение бассейна детьми в возрасте от 2 до 14 лет после 21.00 не разрешается.

**5.3.** Приемы пищи (завтрак, обед и ужин) родителями с детьми в обеденном зале осуществляются в специально отведенном месте, где родители обязаны следить за поведением детей, не допускать самостоятельного их перемещения около раздаточных столов.

В случае необходимости подбора специального питания детям в возрасте до 4 лет родителям необходимо обратиться за консультацией к врачу-диетологу.

Прием пищи на объектах детской инфраструктуры запрещен.

**5.4.** Для игр и развлечений детей в возрасте от 4 до 12 лет в СКК работает детский клуб на 4 этаже корпуса «Галерея «Бештау». Детям предлагаются настольные игры, аттракционы, конкурсы, дискотеки, развлекательные и спортивные программы, праздники, дни именинника.

Детей приводят в детский клуб и забирают родители ребенка. Детям в возрасте до 4 лет посещение детского клуба разрешено только в сопровождении родителей.

В соответствии с рекомендациями врача-педиатра ребенку рекомендуется находиться в детском клубе не более 1,5 часов подряд.

Во избежание заражения здоровых детей больным детям запрещено посещать детский клуб.

**5.5.** Для игр и развлечений детей в возрасте от 2 до 14 лет (и весом не более 60 кг) в СКК на открытом воздухе работает детская игровая площадка. Посещение детьми детской игровой площадки осуществляется в сопровождении родителей. Детей приводят на детскую игровую площадку и забирают родители ребенка.

Использование динамических элементов (качелей, качалок, каруселей) с одним посадочным местом допускается исключительно одним ребёнком, с двумя и более посадочными местами - детьми примерно одного возраста и веса (не более 60 кг).

Использование динамических элементов должно производиться осмотрительно, учитывая присутствие и перемещение детей находящихся на площадке. Категорически запрещается сходить (спрыгивать) с динамических элементов до момента полной остановки всех узлов изделия.

**5.6.** Катание на велосипедах, роликовых коньках, самокатах и других передвижных устройствах детям в возрасте до 14 лет на территории СКК и за его пределами разрешено в сопровождении родителей.

В помещении СКК катание на велосипедах, роликовых коньках, самокатах и других передвижных устройствах категорически запрещено.

Гость несет материальную ответственность за повреждение имущества СКК, а также за вред, причиненный третьим лицам, в случае нарушения указанного запрета.

СКК не несет ответственность за вред, причиненный Гостю в случае нарушения им (либо его детьми) данного пункта Правил.

**5.7.** Использование детской игровой инфраструктуры не по назначению, а также самостоятельное регулирование детского оборудования запрещено.

На период использования детской инфраструктуры одежда и обувь ребенка должна быть удобной и не должна сковывать его движения. Наличие посторонних колющих предметов на одежде или в карманах (значки, булавки, закладки, мелкие игрушки и т.п.) могут явиться причиной травмы самого ребенка и/или окружающих его детей.

**5.8.** Детям в возрасте до 14 лет запрещается без присмотра родителей посещение баров и ресторанов, а также развлекательных мероприятий для взрослых после 20.00.

Во время проведения развлекательных программ дети могут находиться только под присмотром родителей. Детям не разрешается находиться в зоне выступления артистов, бегать, шуметь и принимать участие в развлекательных программах для взрослых.

В случае отсутствия контроля над поведением детей и несоблюдения вышеуказанных требований администрация СКК имеет право потребовать удаления из зала.

**5.9.** Лифт является объектом повышенной опасности. Детям в возрасте до 12 лет запрещается самостоятельно пользоваться лифтом без сопровождения родителей. В лифт первым входит взрослый, затем ребенок, выходит из лифта первым ребенок, затем взрослый. Если ребенок находится в коляске, то при входе в лифт необходимо взять ребенка на руки.

**5.10.** По просьбе Гостя в номер для ребенка предоставляются (при наличии): детский стульчик для кормления, ванночка, манеж, таз, подставка детская для ног, детский горшок, масляный обогреватель.

**5.11.** Во избежание несчастных случаев, родителям не разрешается оставлять детей без присмотра во время всего срока пребывания в СКК.

Родители обязаны осуществлять контроль за своими детьми на территории СКК.

## **6. Права, обязанности и ответственность сторон.**

**6.1.** Гости обязаны соблюдать следующие правила:

- при уходе из номера выключать свет, телевизор и другие электроприборы;
- закрывать водопроводные краны;
- соблюдать чистоту, тишину (с 23.00 до 07.00) и общественный порядок;
- при посещении залов питания, медицинских регистратур, отделения хирургии высоких технологий соблюдать дресс-код (не посещать общественные места в халатах, купальных костюмах и верхней одежде);
- по первому требованию сотрудников СКК на контрольно-пропускном пункте, предъявлять карту Гостя;
- нести ответственность (в том числе материальную) за действия приглашенных ими к себе в номер Посетителей;
- информировать администрацию СКК в случае утери карты гостя;
- своевременно и в полном объеме оплачивать все предоставленные СКК услуги.

**6.2.** Гостям запрещено:

- оставлять в номере посторонних лиц, а так же передавать им карту Гостя от номера;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, химические и радиоактивные вещества, ртуть;
- находиться на территории СКК с любыми видами оружия, взрывчатыми и отравляющими веществами. Гости, прибывшие в санаторий с оружием (имеющие разрешение на хранение и ношение), на территорию СКК не допускаются (исключение составляют представители правоохранительных органов при выполнении ими служебных обязанностей);
- держать в номере животных (млекопитающих, птиц, рептилий, насекомых);
- кормить на территории СКК животных;

- во избежание пищевых отравлений вносить на территорию СКК продукты питания и спиртные напитки;
- загрязнять бассейн;
- выражаться нецензурной бранью;
- использовать на территории СКК пиротехнику;
- парковать автомобили в неотведенных для этого местах;
- находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения на территории и в помещениях СКК. Администрация и сотрудники СКК не несут ответственности за возможные инциденты, которые могут иметь место при злоупотреблении Гостем (Гостями) алкоголем, и вызванные этим ненадлежащим поведением Гостя (Гостей) последствия;
- курить на территории и в помещениях СКК, в том числе в номерах (пункт 2 части 1 статьи 12 Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»). В случае несоблюдения этих требований СКК имеет право на досрочное выселение Гостя, а Гость обязан возместить расходы на восстановление имущества СКК, уборку и химическую чистку номера согласно действующего в СКК прайс-листа.

**6.3.** Гость в соответствии с законодательством Российской Федерации обязуется возместить материальный ущерб СКК в случае утраты, повреждения или порчи имущества СКК.

В случае если Гость и/или прибывшим с ним ребенком неоднократно или в крупном размере причинили материальный ущерб СКК, третьим лицам или в период пребывания некорректно и грубо нарушали общественный порядок, а также нарушали требования, установленные настоящими Правилами или иными действующими правилами в СКК, последний оставляет за собой право выселить Гостя и потребовать возмещения причиненного ущерба.

СКК оставляет за собой право отказать указанному Гостю в последующем предоставлении санаторно-курортных услуг.

Нанесенный ущерб рассчитывается и предъявляется в претензионном порядке на основании комиссионного акта.

**6.4.** Ценные вещи, ювелирные изделия и деньги Гостям рекомендуется хранить в специальных сейфах, установленных в номерах.

При желании Гостя возможно размещение ценных вещей в сейфе, находящимся в Службе приема и размещения. СКК в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за сохранность ценных вещей Гостя, размещенных в сейфе, находящимся на стойке Службы приема и размещения.

Найденные, забытые и утерянные Гостями вещи СКК оформляет, как «забытые» и оставляет у себя на ответственном хранении на 6 (шесть) месяцев (для граждан РФ) или 1 (один) год (для иностранных граждан). Выдача Гостю забытых вещей происходит на основании заявления Гостя с описанием забытой вещи (содержимого чемодана, сумки и пр.) и оформлением соответствующего акта. Забытые продукты питания утилизируются.

**6.5.** Администрация СКК оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а так же в случае нарушения Гостем настоящих Правил, правил общественного порядка, а также порядка пользования бытовыми приборами.

**6.6.** СКК вправе отказать Гостю в продлении срока пребывания в случае несвоевременной оплаты услуг, причинения материального ущерба СКК, нарушения настоящих Правил и иных правил действующих в СКК.

**6.7.** СКК не несет ответственности за работу городских служб (аварийное, плановое и внеплановое отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения, газоснабжения).

**6.8.** Все возможные споры, возникающие при оказании санаторно-курортных, оздоровительных услуг в СКК, подлежат досудебному разрешению в претензионном порядке.

Претензии и заявления Гостя в связи с не предоставлением оплаченных им услуг после выезда его из СКК не принимаются и не рассматриваются.

В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, администрация и Гости руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.



**6.9.** СКК в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Гостя вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует вред, причиненный Гостю нарушением его потребительских прав.