

## **ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ И ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ООО «САНАТОРИЙ «РУСЬ»**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**

1.1. Настоящие Правила (далее – 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 № 1853 от 18 ноября 2020 г., Приказов Министерства здравоохранения РФ, и являются внутренним локальным нормативным актом, обязательным для исполнения всеми службами (отделами, структурными подразделениями) и работниками ООО «Санаторий «Русь» (далее - Санаторий).

1.2. Настоящие Правила и иные правила, действующие в Санатории, обязательны для исполнения всеми отдыхающими (далее - Гостями), проживающими в Санатории, а также посетителями отдыхающих. Гость при заезде (заселении) в Санаторий обязан ознакомиться со всеми, действующими на территории Санатория Правилами, ознакомить с ними своего ребенка (в случае проживания в Санатории с детьми в возрасте от 14 до 18 лет) и неукоснительно соблюдать их. Действующие правила находятся в свободном доступе на официальном сайте Санатория [www.ruskmv.ru](http://www.ruskmv.ru) и стойке Службы приема и размещения (Reception).

1.3. Правила предоставления санаторно-курортных и гостиничных услуг Санатория утверждаются приказом директора Санатория.

1.4. Основной деятельностью Санатория является организация и осуществление профилактики заболеваний, лечение, оздоровление и реабилитация населения на основе использования природных лечебных ресурсов, обеспечение лечения и культурно-бытового обслуживания Гостей, прибывших в Санаторий на курорт в город Эссентуки.

### **2. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ.**

2.1. Гость самостоятельно формирует заявку на бронирование санаторно-курортных и/или гостиничных услуг и направляет ее в адрес Санатория одним из следующих способов:

- путем заполнения электронной формы «Online-бронирование» на официальном сайте Санатория [www.ruskmv.ru](http://www.ruskmv.ru);
- по электронной почте на эл. адрес [sale@ruskmv.ru](mailto:sale@ruskmv.ru);
- по телефону/факсу: (87934) 437-15 или по телефонам, указанным на официальном сайте Санатория;
- через Агента (третьи лица, от имени которых поступает заявка);
- почтовой связью или иным способом отправляется письменная заявка на заключение договора на оказание санаторно-курортных и/или гостиничных услуг с указанием условий пребывания в Санатории.

Санаторий подтверждает бронирование номера путем выставления счета-подтверждения в соответствии с заявкой Гостя. Оплачивая его, Гость подтверждает свои намерения и соглашается с условиями бронирования, указанных в счете-подтверждении (программа санаторно-курортного лечения, выбранная категория номера и условия питания, дата пребывания).

Право выбора корпуса, этажа, номера комнаты, предоставляемых Гостю, остается за Санаторием.

### **3. ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ, ЗАСЕЛЕНИЯ И ВЫЕЗДА.**

3.1. Регистрация гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Санатории осуществляется в соответствии с утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 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" и на основании документов, удостоверяющих личность.

Регистрация в Санатории несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Санатории 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. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

При размещении в Санатории по санаторно-курортным 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);

- 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 дошкольном учреждении;

- 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 дошкольном учреждении или школе.

В случае отсутствия у Гостя санаторно-курортной карты, могут производиться дополнительные медицинские обследования за дополнительную плату.

3.2. При регистрации Гостя в Санатории, специалист Службы приема и размещения оформляет и выдает Гостю электронный ключ-карту (действует с момента заселения до 12.00 дня выезда), являющийся пропуском в номер, в зал питания (в случае приобретения тарифа с питанием) и на территорию Санатория.

3.3. Оформление заезда и выезда Гостя из Санатория осуществляется круглосуточно в Службе приема и размещения.

Санаторий принимает Гостей на размещение (по выбору Гостя) в номера «Стандарт» и номера повышенной комфортности в соответствии с утвержденным паспортом номерного фонда. В зависимости от комплектации номера размещение на дополнительном месте предоставляется на диване, еврораскладушке или на детской кровати.

Основное место в номере стационарная кровать:

- «TWIN» (двухместное размещение с двумя отдельными одноместными кроватями);
- или «DBL» (двухместное размещение с одной двуспальной кроватью);
- или «SINGL» (одноместное размещение с одной двуспальной кроватью).

В Санатории действует единый расчетный час – 14.00 МСК:

- время заезда – не ранее 14.00 (первая услуга – обед);
- время выезда – не позднее 12.00 (последняя услуга – завтрак).

В случае позднего заезда и раннего выезда Гостя, первая/последняя услуга «Обед/Завтрак», предоставляемая в рамках санаторно-курортной путевки или гостиничного тарифа переносу и/или возврату не подлежит.

В случае раннего заезда или позднего выезда по желанию Гостя может быть предоставлена услуга «завтрак», «обед» и/или «ужин» за дополнительную плату по ценам, в соответствии с утвержденным прайс-листом на дополнительные услуги.

В случае временного выезда (от 5 до 24 часов) Гостя из Санатория по предварительному заказу в Службе приема и размещения (не ранее чем за 24 часа до предполагаемого выезда из Санатория) и заявки по срочному выезду гостя до 19:00 текущего дня, может быть предоставлено питание в виде сухого пайка.

3.4. Ранним заездом Гостя считается заезд Гостя в номер в Санатории ранее расчётного часа (до 14:00 текущих суток по местному времени):

- при заселении Гостя до установленного времени заезда (ранний заезд - с 00:01 до 08:00) и последующим проживанием в Санатории - плата за номер (место в номере) взимается в размере половины суток забронированной категории номера, согласно тарифа «Гостиничное размещение в случае раннего заезда и/или задержки выезда Гостя от 6 до 12 часов» (без питания);

- при заселении Гостя до установленного времени заезда (ранний заезд - с 08:01 до 13:59) текущих суток по местному времени - размещение Гостя производится без оплаты тарифа «Гостиничное размещение в случае раннего заезда и задержки выезда Гостя от 6 до 12 часов» (без питания) только при наличии свободных от брони номеров, соответствующих заявке категории в Санатории.

В остальных случаях при размещении Гостя до расчетного часа плата взимается в размере стоимости полных суток проживания по тарифу «Гостиничное размещение».

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

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

- продолжительностью от 1 часа до 6 часов, производится почасовая оплата в рамках тарифа «Гостиничного проживание в случае задержки выезда Гостя от 1 до 6 часов»;

- продолжительностью от 6 часов до 12 часов, производится оплата в рамках тарифа «Гостиничного проживание в случае задержки выезда Гостя от 6 до 12 часов»;

- продолжительностью от 12 часов и более, производится оплата за 1 (одни) сутки в рамках тарифа «Гостиничное проживание» или продление санаторно-курортной путевки на необходимое количество дней.

В случае изменения условий пребывания по санаторно-курортной путёвке, выписывается новый бланк санаторно-курортной путевки.

При заезде Гостя, прибывшего в Санаторий по брони и оплате за Гостя третьих лиц (далее - Агент), за санаторно-курортные, гостиничные услуги по безналичному расчету (в рамках заключенного между Санаторием и Агентом договора), любые изменения от первоначальной брони осуществляются на основании письменной заявки от Агента. При отсутствии таковой, Санаторий вправе отказать в изменениях или произвести изменения по утвержденному прайс-листу за счет средств Гостя.

В случае заезда Гостя позже установленной в заявке Агента забронированной даты заезда, Санаторий в праве продлить срок действия санаторно-курортной путевки или гостиничного проживания (при наличии свободного номера) и произвести перерасчет согласно действующим прайс-листам или отказать Гостю в поселении.

3.6. При нарушении сроков заезда по заказанной брони (забронированной санаторно-курортной путевке или гостиничному проживанию) более чем на 12 часов, Санаторий 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 проживания, Гость обязан освободить номер.

Санаторий оставляет за собой право без объяснения причин не подтверждать Гостю продление проживания.

3.7. При выезде из Санатория Гостю необходимо уведомить Службу приема и размещения не позднее, чем за 30 минут до отъезда, освободить номер, произвести окончательный расчет за предоставленные услуги.

При уведомлении Гостя о досрочном выезде из санатория до расчетного часа (12.00) стоимость текущих суток перерасчёту и возврату не подлежат.

## **4. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ.**

4.1. В период проживания в Санатории Гость может производить оплату за оказываемые санаторно-курортные, гостиничные и/или дополнительные услуги в соответствии с утвержденными прайс-листами:

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

Стоимость ранее оплаченных санаторно-курортных услуг по выбранной лечебно-восстановительной программе или гостиничных услуг изменению и перерасчету не подлежит, если иное не предусмотрено настоящими Правилами.

4.2. Гость вправе оплатить дополнительные услуги Санатория, не предусмотренные заявкой Агента (в случае осуществления бронирования через Агента). В этом случае

стоимость дополнительных услуг расценивается как расчеты между Санаторием и Гостем и не учитывается при выплате вознаграждения Агенту.

4.3. При заезде Гостя в Санаторий, в случае не поступления безналичной оплаты от Агентов, юридических лиц и самого Гостя за забронированные санаторно-курортные, гостиничные услуги на расчетный счет Санатория, Санаторий вправе размещать Гостя на условиях предварительной оплаты от 3 (трех) суток размещения за наличный расчет по выбранному тарифу. В момент поступления на расчетный счет Санатория полной оплаты, Гостю возвращается предварительная оплата.

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

4.5. При отказе Гостя от санаторно-курортных, гостиничных и/или дополнительных оплаченных услуг либо при досрочном выезде из Санатория, возврат денежных средств происходит в порядке, предусмотренном ФЗ РФ «О защите прав потребителей» и зависит от обстоятельств, по которым договор фактически не был исполнен:

- по уважительным причинам (госпитализация в медицинское учреждение, отзыв из отпуска по служебной необходимости (для государственных и муниципальных служащих), стихийные бедствия и катастрофы и т.д. и т.п.), подтвержденных документами установленного образца, Санаторий обязуется вернуть денежные средства, полученные за санаторно-курортные/гостиничные услуги в соответствии с их фактическим использованием;

- при досрочном (более чем за одни сутки до расчетного часа 12.00 по московскому времени) выезде без уважительной причины, осуществляется возврат неиспользованной стоимости оплаченных санаторно-курортных/гостиничных услуг за вычетом фактически понесенных Санаторием расходов на оказание указанных услуг;

- при досрочном (менее чем за одни сутки до расчетного часа 12.00 по московскому времени) выезде независимо от причины досрочного выезда, стоимость текущих суток перерасчёту и возврату не подлежит.

Закон наделяет Гостя правом отказаться от продолжения сотрудничества и требовать возврата оставшейся суммы, если Санаторий нарушил, установленные законом и/или договором существенные условия сделки. Возврат средств за не оказанные услуги должен быть произведен по письменному заявлению Гостя утверждённой формы Санаторием, в десятидневный срок.

Согласно п. 1 ст. 2, ст. 5 Закона N 54-ФЗ при осуществлении Санаторием денежных расчетов с Гостем за оказанные услуги в обязательном порядке применяется контрольно-кассовая техника с обязательной выдачей контрольно-кассового чека.

Если санаторно-курортные, гостиничные услуги, оплачивались Агентом или третьим лицом, оставшаяся неиспользованная стоимость услуг возвращается Агенту или третьему лицу, через которого осуществлялась оплата этих услуг.

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

Если Гость в период проживания в Санатории не воспользовался всеми или частью оплаченных санаторно-курортных, входящих в лечебно-восстановительную программу или гостиничных услуг по своему усмотрению или в связи со своими интересами, то возврат денежных средств за недополученные Гостем услуги не производится.

4.7. При заезде и/или при проживании Гостя по санаторно-курортной путевке или по гостиничному проживанию, Санаторий вправе предложить Гостю поселение по категории выше чем, ранее бронировал Гость или Агент, при этом расчет ведется по прайс-листам без учета специальных акций и спецпредложений, согласно разницы стоимости между категориями номеров или тарифами с дополнительным взиманием НДС (20%).

4.8. При отказе Гостя без уважительных причин от забронированных санаторно-курортных/гостиничных услуг, согласованных заявками, в срок менее 5 (пяти) суток до даты заезда, а для групп Гостей (пять и более человек, включая несовершеннолетних) – менее чем за 10 (десять) суток до даты заезда в Санаторий, а также в случае не заезда Клиентов по согласованным заявкам (забронированным санаторно-курортным/гостиничным услугам) без уважительных причин, Санаторий вправе во внесудебном порядке удержать стоимость фактически понесенных расходов для организации пребывания в Санатории Гостя(ей) по забронированным санаторно-курортным/гостиничным услугам из перечисленных Санаторию денежных средств в счет оплаты забронированных санаторно-курортных/гостиничных услуг на основании выставленного Санаторием требования.

## 5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ.

5.1. Стоимость санаторно-курортных услуг и гостиничного проживания рассчитывается согласно тарифа на день заезда с учетом переходящих дат и возраста Гостя. В течение календарного года цены могут изменяться.

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

5.2. При предоставлении Гостю санаторно-курортных услуг, с Гостем заключаются соответствующий договор с оформлением санаторно-курортной путевки, являющейся бланком строгой отчетности.

Иные виды услуг, в том числе оздоровительные услуги, не предусмотренные путевкой, оплачиваются Гостем самостоятельно на основании заключенных договоров на оказание дополнительных услуг.

По результатам оказанных услуг в рамках санаторно-курортного лечения Гостю выдается акт, подтверждающий факт оказания санаторно-курортных услуг, отрывной талон к санаторно-курортной путевке, а также по требованию – иные отчетные документы подтверждающие пребывание Гостя в Санатории (в том числе и по другим оказанным услугам), оплату санаторно-курортных услуг и оказание указанных услуг в полном объеме надлежащего качества. В случае выезда Гостя без подписания им указанного акта и не предъявления претензий в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента выезда из Санатория, услуги считаются оказанными в полном объеме и надлежащего качества.

5.3. Санаторий обеспечивает Гостю, прибывшему на санаторно-курортное лечение по путевке: санаторно-курортное лечение по разработанной лечебно-восстановительной программе в соответствии с действующими нормативными актами, методическими рекомендациями и утвержденными методиками по лечению отдельных заболеваний в ООО «Санаторий «Русь», диетическое питание и проживание в течение всего срока пребывания в выбранной категории номера.

Набор консультаций, исследований и процедур, входящих в состав лечебно-восстановительных программ является расчетным для определения стоимости одного койко-дня.

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

Наполнение оздоровительного и диагностического блоков лечебно-восстановительных программ может быть изменено в соответствии с медицинскими противопоказаниями лечащим врачом в рамках лечебно-восстановительной программы, соответствующей приобретенной санаторно-курортной путевке. По заключению ВКК в соответствии с медицинскими противопоказаниями может быть произведена коррекция лечебно-восстановительной программы с назначением необходимых медицинских процедур и исследований из всех имеющихся в Санатории в рамках стоимости одного койко-дня приобретенной санаторно-курортной путевки. Лечебно-восстановительные программы санаторно-курортных путевок «Многопрофильная санаторно-курортная путевка «ЛЮКС» и «Профильная санаторно-курортная путевка «ДЕТОКС», в которых лечащий врач, в рамках утвержденной стоимости одного койко-дня санаторно-курортного лечения, может назначить необходимые медицинские процедуры и исследования из всех имеющихся в Санатории.

Лечебные и диагностические процедуры, не входящие в лечебно-восстановительную программу путевки, оплачиваются дополнительно.

Гость обязан строго соблюдать назначения лечащего врача Санатория, время и порядок проведения необходимых исследований и процедур, режим назначенного лечения, выполнять все указания медицинского персонала, соблюдать правила отпуска процедур, утвержденные в Санатории. Несоблюдение указаний (рекомендаций) может снизить качество предоставляемой медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Гостя. Вероятность ожидаемого результата представлена с учетом полного сотрудничества отдыхающего с лечащим врачом.

Перед приемом лечащий врач знакомит гостя с видами медицинских вмешательств, возможных в санатории, на проведение которых гость подписывает добровольное информированное согласие. Без добровольного информированного согласия какие-либо медицинские консультации, исследования и процедуры не проводятся.

Лечащий врач вправе решать вопрос о кратности приёма процедур.

5.4. При наличии у Гостя медицинских противопоказаний по типу приобретенной лечебно-восстановительной программе, Гость, по решению заседания врачебно-консультативной комиссии Санатория:

- со следующего дня после вынесения решения переводится на оказание иных, не противопоказанных Гостю, лечебно-восстановительным программам;
- госпитализируется в лечебное учреждение города (края);
- эвакуируется по месту своего жительства.

5.5. При госпитализации Гостя в лечебные учреждения города (края), 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.

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

По желанию Гостя вместо возмещения ему стоимости услуг Санатория за время пребывания в лечебном учреждении, при наличии в Санатории свободных номеров (мест) той же категории, Гостю может быть предоставлен номер (место) той же категории для дальнейшего пребывания в Санатории. 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.

5.6. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство несовершеннолетнему лицу дает либо один из его родителей, либо иной законный представитель, уполномоченный на это в силу закона (усыновитель, опекун) или соответствующим нотариально удостоверенным документом (доверенностью). Несовершеннолетние в возрасте старше пятнадцати лет имеют право самостоятельно давать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от такого вмешательства.

5.7. По желанию Гостя в номере и на территории Санатория могут находиться приглашенные им посетители в период с 08.00 до 23.00 часов. Посетитель Гостя обязан предоставить документ, удостоверяющий личность администратору Службы приема и размещения. В случае задержки посетителей в номере после 23:00, данные лица должны быть зарегистрированы и оформлены на подселение в номер Гостя или в другой свободный номер по тарифу «Гостиничное проживание». Проживающий Гость обязан нести ответственность за действия приглашенных к себе посетителей, включая ответственность за причинение ущерба, нарушение правил о запрете курения, отказ от оплаты услуг, оказанных данным лицам.

5.8. Санаторий в целях улучшения качества обслуживания предоставляет Гостю следующие виды услуг без дополнительной оплаты:

- Wi-Fi на территории Санатория;
- копи-центр;
- библиотека;
- поднос багажа;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- ключ-карта для доступа в номер;
- вызов такси (проезд транспортных средств службы городского такси на территорию Санатория разрешен только для заселения и выселения в/из Санатория). При пользовании службой такси парковкой Санатория, водители такси должны строго соблюдать Правила предоставления парковочных мест, действующие в Санатории;
- пользование спортивными и детскими площадками (теннисный корт, универсальная спортивная площадка, утренняя гимнастика в зоне бассейна в 07.30 утра (в рабочие дни), детская игровая площадка и тренажеры на открытом воздухе);
- прокат спортивного инвентаря (мячи, теннисные ракетки, скандинавские палки, роликовые коньки, самокат);
- прокат детских прогулочных колясок;

- парковка транспортных средств на территории Санатория в зоне лечебно-диагностического отделения (при наличии свободных парковочных мест). При пользовании Гостями парковкой Санатория, Гости должны строго соблюдать Правила предоставления парковочных мест, действующие в Санатории;

- пользование индивидуальным сейфом;
- камера хранения багажа;
- развлекательные программы для взрослых и детей (в соответствии с утвержденным планом АРТ-службы на каждый календарный месяц);
- побудка к определенному времени;
- прокат зонтов (при наличии) в непогоду на период прогулки;
- предоставление швейных принадлежностей, гладильного набора, косметических принадлежностей, питьевой воды, комплекта посуды, столовых приборов, сушилки для одежды по утвержденным в Санатории нормативам;
- комплементарное обслуживание Гостей в номерах повышенной комфортности и в дни знаменательных дат (дни рождения, юбилеи) в соответствии с утвержденными нормативами Санатория.

## **6. УСЛОВИЯ ПРЕБЫВАНИЯ ДЕТЕЙ.**

### **6.1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПРЕБЫВАНИЕ ДЕТЕЙ.**

6.1.1. Дети возрастом до 1 года в Санаторий не принимаются, услуги не отпускаются.

6.1.2. Заселение в Санаторий несовершеннолетних граждан возрастом 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.

6.1.3. Заселение в Санаторий 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).

6.1.4. Несовершеннолетние Гости размещаются в Санатории в сопровождении родителей или законным образом уполномоченных представителей (далее - Опекуны) и согласно прайс-листам, утвержденным в Санатории. Санаторно-курортное лечение в Санатории назначается детям в возрасте от 4 до 14 лет.

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

В случае необходимости подбора специального питания детям в возрасте от 1 до 4 лет родителям (опекунам) необходимо обратиться за консультацией к врачу-диетологу.

Прием пищи и коктейлей на объектах детской инфраструктуры запрещен.

6.1.6. Катание на велосипедах, роликовых коньках, самокатах и других передвижных устройствах детям в возрасте до 14 лет на территории Санатория и за его пределами разрешено в сопровождении родителей (опекунов).

В помещениях Санатория катание на велосипедах, роликовых коньках, самокатах и других передвижных устройствах категорически запрещено.

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

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

6.1.7. Детям в возрасте до 14 лет запрещается без присмотра родителей (опекунов) посещение баров и ресторанов, расположенных на территории Санатория, а также развлекательных мероприятий для взрослых после 20.00.

Во время проведения развлекательных программ дети могут находиться только под присмотром родителей (опекунов). 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 Санатория имеет право потребовать от Гостя удаления из зала.

6.1.8. Лифт является объектом повышенной опасности. Детям в возрасте до 12 лет запрещается самостоятельно пользоваться лифтом без сопровождения родителей (опекунов). 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.

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

6.1.10. Во избежание несчастных случаев, родителям (опекунам) не разрешается оставлять детей без присмотра во время всего срока пребывания в Санатории.

Родители (опекуны) обязаны осуществлять постоянный контроль за своими детьми на территории Санатория.

## **6.2. УСЛОВИЯ ПРЕБЫВАНИЯ ДЕТЕЙ В БАССЕЙНЕ.**

6.2.1. При посещении бассейна Гостями и их детьми должны строго соблюдаться Правила посещения бассейна, действующие в Санатории.

## **6.3. УСЛОВИЯ ПРЕБЫВАНИЯ ДЕТЕЙ НА ДЕТСКОЙ ИНФРАСТРУКТУРЕ.**

6.3.1. Для игр и развлечений детей в возрасте от 4 до 12 лет в Санатории работает детский клуб «Kid's Club» (далее – детский клуб) на 4 этаже корпуса «Галерея «Бештау». Детям предлагаются настольные игры, аттракционы, конкурсы, дискотеки, развлекательные и спортивные программы, праздники, дни именинника в трех зонах:

- первая зона для самых маленьких детей от 1 года до 4 лет. Вход в первую зону разрешен родителям (опекунам) для сопровождения детей. Для родителей (опекунов) есть специально отведенные места для отдыха и наблюдения за детьми;

- вторая зона для детей от 4 до 12 лет – зона подвижных игр, лабиринт с горками, качалками и лазами;

- третья зона для всех детей общая. Это зона настольных игр и телевизора. В этой части игрового клуба родители (опекуны) детей возраста от 1 года до 4 лет так же обязаны, как и в первой зоне, присматривать за своими детьми.

Детей приводят в детский клуб и забирают родители (опекуны) ребенка, аниматор вносит в журнал учетную запись – фамилию и имя ребенка, номер комнаты, контактный телефон родителей (опекунов), дату и время пребывания. Детям в возрасте до 4 лет посещение детского клуба разрешено только в сопровождении родителей (опекунов).

Посещение детского клуба детьми возможно только после разрешения врача-педиатра (лечащего врача Санатория) при отсутствии у ребенка инфекционных (вирусных) заболеваний, психического расстройства, других противопоказаний к посещению групповых занятий с детьми. 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.

6.3.2. Для игр и развлечений детей в возрасте от 8 до 14 лет в Санатории работает детский игровой клуб «A-Club» (далее – детский игровой клуб) на -1 этаже корпуса «Эльбрус» возле бювета минеральной воды. Детям предлагаются платные услуги в двух зонах:

- первая зона для игр на игровых приставках;

- вторая зона для игр в настольный футбол и аэрохоккей.

В соответствии с рекомендациями врача-педиатра ребенку рекомендуется находиться в детском игровом клубе не более 1,5 часов подряд. Во избежание заражения здоровых детей, больным детям запрещено посещать детский игровой клуб.

6.3.3. Для игр и развлечений детей в возрасте от 2 до 14 лет (и весом не более 60 кг) в Санатории на открытом воздухе работает детская игровая площадка. Посещение детьми возрастом до 7 лет детской игровой площадки осуществляется в сопровождении родителей (опекунов). Детей приводят на детскую игровую площадку и забирают родители (опекуны) ребенка.

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

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 (но не более 60 кг).



Использование динамических элементов должно производиться осмотрительно, учитывая присутствие и перемещение детей находящихся на площадке.

6.3.3. Категорически запрещается использование детской игровой инфраструктуры не по назначению, а также:

- самостоятельное регулирование детского оборудования;
- сходить (спрыгивать) с динамических элементов до момента полной остановки всех узлов изделия;
- мусорить, курить, нецензурно выражаться, приносить и распивать спиртные напитки;
- использовать пиротехнику.

## **7. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН.**

7.1. Гости обязаны соблюдать следующие правила:

- при уходе из номера выключать свет, телевизор и другие электроприборы;
- закрывать водопроводные краны;
- соблюдать чистоту в номере и других помещениях Санатория;
- соблюдать тишину с 23.00 до 07.00 (за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ) 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 Санатория на контрольно-пропускных пунктах, предъявлять карту Гостя;
- нести ответственность (в том числе материальную) за действия приглашенных к себе в номер Посетителей;
- информировать администрацию Санатория в случае утери карты гостя;
- своевременно и в полном объеме оплачивать все предоставленные Санаторием услуги.

7.2. Гостям запрещено:

- оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им карту Гостя и ключ-карту от номера;
- хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, химические и радиоактивные вещества, ртуть;
- находиться на территории Санатория с любыми видами оружия (в т.ч. газовым, травматическим, охотничьим), взрывчатыми и отравляющими веществами. Гости, прибывшие в Санаторий с оружием (имеющие разрешение на хранение и ношение оружия), на территорию Санатория не допускаются (исключение составляют представители правоохранительных органов при выполнении ими служебных обязанностей);
- держать в номере животных (млекопитающих, птиц, рептилий, насекомых);
- кормить на территории Санатория животных;
- во избежание пищевых отравлений приносить на территорию Санатория и в номер продукты питания и спиртные напитки;
- загрязнять бассейн;
- выражаться нецензурной бранью;
- использовать на территории Санатория пиротехнику;
- парковать автомобили в неотведенных для этого местах;
- выносить за пределы территории Санатория имущество, входящее в комплектацию номера – фонарь, полотенце, плед и прочее;
- совершать умышленные действия, угрожающие собственной жизни и здоровью, а также жизни и здоровью других лиц;
- находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения на территории и в помещениях Санатория. Администрация и сотрудники Санатория не несут ответственности за возможные инциденты, которые могут иметь место при злоупотреблении Гостем (Гостями) алкоголем, и вызванные этим ненадлежащим поведением Гостя (Гостей) последствия;
- курить табак, парение (использование табачных изделий, жидкостей в целях вдыхания дыма, пара, возникающего от их тления или нагревания, в том числе электронных сигарет), на территории и в помещениях Санатория, 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 Санаторий оставляет за собой право обратиться в правоохранительные органы для привлечения Гостя или его посетителей к административной ответственности, на досрочное выселение Гостя, а Гость обязан возместить расходы. В случае срабатывания датчиков системы пожарной сигнализации в номере и/или если сотрудниками Санатория будет установлен факт курения в номере, Гость

обязан оплатить уборку и химическую чистку номера от запаха дыма (длительное проветривание, использование средств поглотителей запаха, стирка штор, тюли, текстиля, химчистка мебели) в размере, согласно действующего в Санатории прайс-листа на восстановление имущества Санатория. Факт курения на территории Санатория подтверждается актом, составленным сотрудниками Санатория. В случае отказа Гостя от подписания акта либо отказа участвовать в составлении акта, в акте проставляется соответствующая отметка.

7.3. Гость в соответствии с законодательством Российской Федерации обязуется возместить материальный ущерб Санаторию в случае утраты, повреждения или порчи имущества Санатория. Гость обязан незамедлительно сообщить в Службу приема и размещения о любой аварийной ситуации, при обнаружении каких-либо неполадок в системах номера, которые могут повлечь за собой причинение какого-либо ущерба Санаторию.

В случае если Гость и/или прибывший с ним ребенок неоднократно или в крупном размере причинили материальный ущерб Санаторию, третьим лицам или в период пребывания некорректно и грубо нарушали общественный порядок, а также нарушали требования, установленные настоящими Правилами или иными действующими правилами в Санатории, последний оставляет за собой право выселить Гостя и потребовать возмещения причиненного ущерба согласно действующего «Прайс-листа возмещения материального ущерба, с учетом стоимости приведенного в негодность единицы имущества (материальных ценностей) по службе гостиничного хозяйства», либо, при отсутствии в Прайс-листе поврежденного имущества, ущерб возмещается в соответствии с рыночной стоимостью утраченного/поврежденного имущества, действующей на момент возмещения ущерба.

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

Санаторий оставляет за собой право отказать указанному Гостю в последующем предоставлении санаторно-курортных и гостиничных услуг.

7.4. 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. Санаторий в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за сохранность ценных вещей Гостя, размещенных в сейфе, находящимся на стойке Службы приема и размещения.

В случае обнаружения пропажи личных вещей из номера Гость обязан без промедления сообщить об этом администрации Санатория «Русь» для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей.

Найденные, забытые и утерянные Гостями вещи Санаторий оформляет как «забытые» и оставляет у себя на ответственном хранении сроком на 6 (шесть) месяцев, ценные вещи - на 1 (один) год. Продукты питания и индивидуальные косметические средства не хранятся и подлежат утилизации в течение суток.

Выдача Гостю забытых вещей оформляется на основании заявления Гостя с описанием забытой вещи и соответствующего акта установленного образца и возможна следующими способами:

- лично Гостю;
- через доверенное лицо на основании нотариальной доверенности (оригинал) с указанием полномочий доверенного лица на получение забытой вещи в Санатории;
- посредством Почты России/транспортной компании/курьером. В этом случае Гость возмещает Санаторию все понесенные затраты, связанные с пересылкой.

По истечении установленного срока хранения «забытые» Гостем вещи считаются не востребовавшими и подлежат утилизации в соответствии с порядком, установленным локальными нормативными актами.

7.5. Гость и посетители Гостей Санатория соглашаются с использованием в местах общего пользования Санатория (за исключением номеров и общественных туалетов) систем видеонаблюдения.

7.6. Администрация Санатория 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.

7.7. Санаторий вправе отказать Гостю в продлении срока пребывания в случае несвоевременной оплаты услуг, причинения материального ущерба Санаторию, нарушения настоящих и иных Правил, действующих в Санатории.

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

7.9. Все возможные споры, возникающие при оказании санаторно-курортных и гостиничных услуг в Санатории, подлежат досудебному разрешению в претензионном порядке.

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

7.10. Санаторий несет ответственность за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по оказанию услуг.

Вред, причиненный жизни или здоровью Гостя в результате предоставления услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.