

## **ПРАВИЛА ПРЕБЫВАНИЯ В САНАТОРИИ «ДОЛИНА НАРЗАНОВ» Нальчик ФИЛИАЛА АО «РЖД-ЗДОРОВЬЕ»**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1 Настоящие Правила разработаны на основании Конституции Российской Федерации, Гражданского кодекса Российской Федерации, Федерального закона Российской Федерации от 18.07.2006 № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ», Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853, и иных нормативно-правовых документов.

1.2 Об отдельных мерах по предупреждению, недопущению распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19) на период эпиднеблагополучия по прибытию в санаторий отдыхающий предъявляет справку или отметку в пакете документов об отсутствии контакта с больными в течении предшествующих 14-ти дней, выданную медицинской организацией не позднее, чем 3 дня до отъезда.

1.3. Прием гостей и порядок оказания санаторно-курортных услуг осуществляется в соответствии с Рекомендациями по организации работы санаторно-курортных учреждений в условиях сохранения рисков распространения COVID-19 (приложение к письму Роспотребнадзора от 20.05.2020 N 02/9876-2020-23).

1.3 Учреждение (далее Санаторий) предоставляет Отдыхающему пакеты услуг: санаторно-курортное лечение – путем оформления санаторно-курортных путевок, медицинские, гостиничные. Стоимость санаторно-курортных, гостиничных и прочих услуг устанавливается в соответствии с действующим прейскурантом.

### **2. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ**

2.1. Бронирование номера в санатории осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования санатория посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя. Тел./ Факс +7 (8662) 720-352. E-mail: AKubadieva@azimuthotels.com.

2.2. При гарантированном бронировании производится 30% предоплата стоимости за весь период проживания с последующей оплатой при заезде неоплаченного срока проживания.

2.3. В случае, если Гость при гарантированном бронировании с 30% предоплатой за весь срок проживания не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда и не отменил бронирование за 10 дней до предполагаемого дня заезда, предоплата за 1 сутки проживания не подлежит возврату. Данное бронирование автоматически аннулируется спустя 1 сутки с даты заезда.

2.4. При негарантированном (без предварительной оплаты) подтвержденном бронировании санаторий оставляет за собой право аннулировать данную бронь в 18:00 даты заезда по местному времени, предварительно уведомив Гостя. Штрафные санкции в данном случае не применяются.

2.5. При нарушении сроков заезда по брони санаторий не гарантирует размещение гостей в указанной категории номеров, а размещает на свободные места при наличии последних.

2.6. Гость имеет право аннулировать заявку на бронирование не позднее чем за 10 (десять) календарных дней до даты заезда. В этом случае Санаторий возвращает гостю уплаченную последним сумму в размере 100% (ста процентов) стоимости оплаченных санаторно-курортных услуг.

2.7. В случае, если срок аннулирования заявки на бронирование составляет менее 10 (десяти) календарных дней до дня заезда. Санаторий возвращает уплаченные денежные средства за вычетом суток проживания.

2.8. При условии оплаты юридическим лицом санаторно-курортное лечение гостей по безналичному расчету, любые изменения в расселении осуществляются только с письменного согласия этого юридического лица. При отсутствии письменного согласия изменения в расселения осуществляются за дополнительную плату за счет средств гостя.

### **3. ПОРЯДОК ПОСЕЛЕНИЯ В САНАТОРИЙ**

3.1. Единый расчётный час устанавливается в 14 часов 00 минут по местному времени.

3.2. Санаторий не компенсирует финансовые потери вызванные: - несвоевременным прибытием к месту отдыха отдыхающего(их) или его(их) самостоятельного решения о досрочном отъезде из санатория; - неиспользованием оплаченных санаторно-курортных услуг, включенных в стоимость путевки.

3.3. В случае раннего заезда (с 19:00 до 14:00) при наличии мест возможно заселение в номер с доплатой по действующему прейскуранту. Услуги питания в день раннего заезда в стоимость не входят.

3.4. При поселении Гость вносит 100% оплату за весь период проживания в санатории.

3.5. Дети до 14-ти лет размещаются в санатории за дополнительную плату. Для детей применяется система скидок в зависимости от возраста.

3.6. Смена постельного белья осуществляется в соответствии с положением о бельевом режиме.

3.7. В стоимость путевки входит:

- ✓ Санаторно-курортное лечение в соответствии с диагнозом в санаторно-курортной карте гостя по установленному стандарту лечения,
- ✓ Проживание в номере выбранной категории
- ✓ Диетическое трехразовое питание (заказное меню)

Возможно назначение дополнительных обследований и процедур, при отсутствии противопоказаний. Дополнительное обследование и процедуры оплачиваются отдыхающими по прейскуранту дополнительных медицинских услуг. В санатории

круглосуточно ведет прием дежурный медицинский персонал. При наличии осложнений основного заболевания или другой острой патологии пациент подлежит госпитализации в стационар.

3.8. При выезде из Санатория Гостю необходимо пригласить горничную для приема номера и сдать ключ дежурного администратору.

3.9. Поселение Гостя осуществляется при условии предъявления документов:

- ✓ Санаторно-курортная карта, оформленная по форме 072/у-04;
- ✓ Документы, подтверждающие право на получение путевки (обменную путевку, ваучер, реестр, выписку из протокола).
- ✓ Справку врача-педиатра (или эпидемиолога) об отсутствии контактов с инфекционными больными по месту жительства, детском саду или школе.

Документ удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- ✓ Паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- ✓ Паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации обязательно с отметкой о проживании за пределами Российской Федерации - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- ✓ Временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации;
- ✓ Свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;

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

3.11. 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).

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

3.13. Иностранный гражданин предоставляет документ, удостоверяющий его личность, оформленного в установленном порядке:

Иностранные граждане, прибывшие в Российскую Федерацию в порядке, не требующем получения визы:

- ✓ паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Федерального закона № 115-ФЗ от

25.07.2002 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ» (далее – Закон 115-ФЗ));

- ✓ миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в Российскую Федерацию или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты.

Срок временного пребывания в Российской Федерации иностранного гражданина, прибывшего в Российскую Федерацию в порядке, не требующем получения визы, не может превышать девяносто суток, за исключением случаев, предусмотренных Законом 115-ФЗ. В данных случаях, иностранный гражданин обязан предъявить документы, подтверждающие продление срока пребывания в Российской Федерации (разрешение на работу, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.)

3.14. Иностранцы граждане, прибывшие в Российскую Федерацию в порядке, требующем получения визы:

- ✓ паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Закона № 115-ФЗ);
- ✓ миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в Российскую Федерацию или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты;
- ✓ документ, подтверждающий право на пребывание (проживание) в Российской Федерации (виза, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.).

Срок временного пребывания иностранного гражданина в Российской Федерации в порядке, требующем получения визы, определяется сроком действия выданной ему визы.

3.15. Гости, являющиеся лицами без гражданства, предъявляют один из документов:

- ✓ документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- ✓ разрешение на временное проживание;
- ✓ вид на жительство;
- ✓ иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства.
- ✓ работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдъегерской связи, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей).

#### **4. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ САНАТОРИЕМ.**

4.1. Плата за проживание и услуги, предоставляемые отелем, осуществляется по ценам, установленным Прейскурантом, утверждены Генеральным директором санатория.

4.2. Оплата за проживание и дополнительные услуги осуществляется в рублях РФ любым из перечисленных способов:

- ✓ наличными денежными средствами в кассу санатория;
- ✓ платежной банковской картой;
- ✓ путем перечисления денежных средств на расчетный счет санатория (безналичный расчет), осуществляется до даты прибытия Гостя в санаторий. В случае не поступления денежных средств на расчетный счет санатория Гость обязан оплатить свое проживание при поселении в санаторий.

4.3. При несогласованном с санаторием досрочном прибытии, санаторий вправе отказать в приеме до наступления возможности размещения отдыхающего (но не позднее срока заезда), при этом срок путевки исчисляется от даты фактического приема.

4.4. При надлежащем уведомлении Санатория о задержке по уважительной причине (заболевания, задержка в пути по независящим от отдыхающего причинам, смерть близкого родственника, производственная необходимость), подтвержденной документально, санаторий может продлить срок действия путевки на количество пропущенных дней, но не более 5 (пяти) дней.

4.5. В случае досрочного отъезда Отдыхающего денежные средства за неиспользованные дни лечения по путевке не возвращаются, за исключением, если такое выбытие вызвано уважительными причинами, такими как внезапная болезнь гостя или смерть близкого родственника, события или действия третьих лиц, результатом которых является острая необходимость выезда отдыхающего из санатория, при этом доказательства уважительности причины своего досрочного выбытия должно быть представлено в письменном виде, не вызывающем сомнения в своей подлинности.

4.6. В случае досрочного отъезда, отдыхающего вследствие выявленных в результате первичного приема в санатории противопоказаний к санаторно-курортному лечению в данном санатории, денежные средства заказчику, не возвращаются.

4.7. В случае нарушения гостями медицинских предписаний санаторно-курортного режима, санаторий имеет право по этим основаниям досрочно прервать пребывание отдыхающего и сообщить о нарушении заказчику. При этом стоимость неиспользованных дней по путевке возврату не подлежит.

4.8. Гость имеет право на приобретение дополнительных платных услуг, оказываемых Санаторием, если это не препятствует прохождению выбранного санаторно-курортного лечения.

4.9. Цены на дополнительные услуги, предоставляемые Санаторием Гостям, определяются в соответствии с прейскурантом Санатория, действующим на момент предоставления услуг, такие услуги оплачиваются Гостями самостоятельно.

## **5. Санаторно-курортное лечение**

5.1. Все медицинские процедуры назначаются исключительно лечащим врачом Санатория.

5.2. На прием к врачу и на лечебные процедуры Гостям необходимо приходиться без опозданий к назначенному времени.

5.3. В случае регулярного приема, назначенных лечащим врачом по месту жительства Гостя, каких-либо лекарственных средств, Гость должен иметь при себе (на время

санаторно-курортного лечения) данные лекарственные средства в достаточном количестве.

5.4. Для посещения водных и грязевых процедур Гостям необходимо иметь при себе купальные принадлежности.

5.5. При поступлении на санаторно-курортное лечение врач Санатория в течении 1 дня с даты прибытия: проводит осмотр Гостя, по результатам проведенного осмотра и на основании сведений, указанных в пунктах 15-17 санаторно-курортной карты или пунктах 20-22 санаторно-курортной карты для детей, проводит оценку функциональных резервов организма и выявляет наличие (отсутствие) факторов риска и ограничений для выполнения отдельных медицинских вмешательств при санаторно-курортном лечении; составляет индивидуальную программу санаторно-курортного лечения; оформляет медицинскую карту пациента.

5.6. Санаторно-курортное лечение оказывается детям от 4 лет.

5.7. По завершении санаторно-курортного лечения, гостю или его законному представителю выдается обратный талон санаторно-курортной карты, содержащей сведения о проведенном санаторно-курортном лечении, его эффективности рекомендации по здоровому образу жизни.

5.8. Организация лечебного питания входит в число основных лечебных мероприятий при осуществлении санаторно-курортного лечения в Санатории. Лечебное питание осуществляется с соблюдением установленных норм (Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 21 июня 2013 г. N 395н «Об утверждении норм лечебного питания»).

5.9. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает один из родителей или иной законный представитель в отношении лица, не достигшего возраста, установленного частью 5 статьи 47 и частью 2 статьи 54 Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» или лица, признанного в установленном порядке недееспособным, если такое лицо по своему состоянию не способно дать согласие на медицинское вмешательство.

5.10. Гость обязан выполнять все требования Исполнителя Санатория обеспечивающие качественное предоставление услуг:

- ✓ Соблюдение режима питания в рамках определенного санаторно-курортного лечения;
- ✓ Своевременность и последовательность прохождения процедур и мероприятий, определенных графиком санаторно-курортного лечения;
- ✓ Недопустимость приема алкогольных напитков, наркотических средств и (или) психотропных веществ в период прохождения санаторно-курортного лечения;
- ✓ Предоставления достоверной информации о состоянии здоровья, наличии сопутствующих заболеваний, известных аллергических реакциях и непереносимости лекарственных препаратов, противопоказаниях к лечению, режиме питания до прибытия в Санатории и в период прохождения санаторно-курортного лечения.

5.11. При ухудшении состояния здоровья или обострения заболевания Гостю необходимо обязательно обратиться к лечащему врачу, в вечернее время и выходные дни к дежурному врачу или дежурной медсестре.

5.12. Отдыхающий имеет право на получение информации о состоянии своего здоровья, включая сведения о данных диагностики, методах, результатах проведенного лечения и оздоровления, а также получать при выписке рекомендации специалистов Санатория по правильному питанию образу жизни после проведения санаторно-курортного лечения.

5.13. В случае отсутствия противопоказаний, Гость, имеет право по согласованию со специалистами Санатория на отказ от каких-либо процедур, включенных в программу санаторно-курортного лечения, без возврата Санаторием их стоимости, либо о замене их на иные процедуры в пределах стоимости услуг по Договору.

## 6. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ.

6.1. Соблюдать Правила предоставления услуг в санатории.

6.2. В случае утраты или повреждения имущества санатория возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется по ценам согласно утвержденному директором санатория прейскуранту. Если отдыхающий неоднократно наносит материальный ущерб Санаторию, ведет себя некорректно и грубо, нарушает правила проживания, санаторий имеет право выселить отдыхающего. В этом случае возврат денежных средств за неиспользованные дни не производится.

6.3. Соблюдать чистоту и порядок.

6.4. Соблюдать тишину.

6.5. Соблюдать правила пожарной безопасности.

6.6. Покидая номер, закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет и другие электроприборы.

6.7. По истечении оплаченного срока проживания – освободить номер.

6.8. Посещение проживающихGuestов посторонними лицами без предъявления документов, удостоверяющие его личность, возможно только по просьбе самихGuestов и только в согласованное время - **до 23:00 местного времени.**

6.9. При возникновении претензии со стороныGuestов к качеству оказанных санаторно-курортных услуг, Гость сообщает об этом представителю Санатория. При невозможности разрешить проблему на месте, представитель Санатория составляет протокол, заверенныйGuestом и представителем Санатория, который служит основанием для рассмотрения претензии. Все рекламации должны быть зафиксированы письменно на месте предоставления услуг подписямиGuestа и представителя Санатория. В случае отсутствия такового Санаторий считает претензииGuestа, возникшие после окончания срока предоставления санаторно-курортных услуг, несостоятельными. Невыполнение этого условия может служить для полного или частичного отказа от удовлетворения рекламацийGuestов. Санаторий рассматривает претензииGuestов в течении 30 (Тридцати) календарных дней.

6.10. ПредложенияGuestа по организации и содержанию досуга, расширению разнообразия культурно-массовых мероприятий принимаются Исполнителем,

Санаторием к сведению и учитываются по своему усмотрению. Неудовлетворенность Гостя содержанием досуга не является основанием для досрочного отъезда и удовлетворения Исполнителем требований Гостя о полной или частичной компенсации неиспользованных дней в связи с досрочным отъездом Гостя по вышеуказанной причине.

6.11. Гостям, прибывшим на отдых и лечение с детьми необходимо соблюдать следующие правила:

- ✓ Детям до 14 лет запрещается без присмотра родителей посещение кафе, также развлекательных мероприятий для взрослых после 21:00
- ✓ Во время проведения концертных программ дети могут находиться только под присмотром родителей;
- ✓ При несоблюдении вышеуказанных требований, администрация санатория имеет право потребовать удаления детей из зала;
- ✓ Посещение детьми бассейна разрешается только под присмотром родителей;
- ✓ Родителям не разрешается оставлять детей без присмотра во время всего срока пребывания в санатории.
- ✓ Посещение детьми бассейна родители должны осуществлять строгий контроль над поведением детей. В случаях загрязнений бассейна детьми на родителей налагаются штрафные санкции.

В случаи невыполнения настоящих правил и наступления негативных последствий администрация санатория ответственности не несет.

## **7. В САНАТОРИИ НЕ РАЗРЕШАЕТСЯ.**

7.1. Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие;

7.2. Передавать посторонним лицам ключ от номера и карту Гостя;

7.3. Проживание с животными

7.4. Выносить еду из столовой

7.5. Нарушать общественный порядок, употреблять нецензурную лексику;

7.6. Ходить в помещениях в грязной обуви;

7.7. Хранить в номере громоздкие вещи, взрывчатые, токсичные материалы, оружие.

7.8. Пользоваться нагревательными приборами (электрочайники, кипятильники, плойки, фены и т.п.), за исключением приборов, установленных в номере.

7.9. Переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией санатория.

7.10. Обращаем Ваше внимание, что согласно требованиям Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», **курение на всей территории санатория запрещено.**

Пожалуйста, воспользуйтесь специальным местом для курения. Информацию о расположении специального места для курения вы можете получить, обратившись в службу приема и размещения санатория.

7.11. За курение на в номере с потребителя взимается плата за генеральную уборку номера в размере 1000 (тысяча) рублей.



7.12. Привозить, приносить на территорию Санатория огнестрельное, холодное оружие, взрывчатые, биологические, химические, радиоактивные и прочие опасные вещества, способные нанести вред здоровью или причинить ущерб.

7.13. Запрещено распивать спиртные напитки, употреблять наркотические и токсические вещества.

7.14. Находиться на территории и в помещениях Санатория в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения.

7.15. Самостоятельно устранять возникшие неполадки в электросетях, электрооборудовании, водопроводе, канализации, сантехнике, оборудовании и прочих предметах, принадлежащих Исполнителю.