



филиал АО «РЖД-ЗДОРОВЬЕ»
САНАТОРИЙ «МЫС ВИДНЫЙ»

ПРИКАЗ

28.02.2024 г.

№ 31-03/25-1

г. Сочи

В соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и другими нормативно-правовыми актами

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемые Правила проживания и пользования санаторно-курортными услугами в санатории «Мыс Видный» - филиале АО «РЖД-ЗДОРОВЬЕ» в новой редакции.
2. Приказ от 03.06.2022 № 31-03/119 и Правила проживания и пользования санаторно-курортными услугами в санатории «Мыс Видный» - филиале АО «РЖД-ЗДОРОВЬЕ», утвержденные приказом и. о. директора санатория «Мыс Видный» - филиале АО «РЖД-ЗДОРОВЬЕ» от 03.06.2022 №31-03/119 считать утратившими силу.
3. Настоящий приказ вступает в силу с момента его подписания.
4. Секретарю руководителя Стихаревой Т.А. ознакомить с настоящим приказом руководителей структурных подразделений.
5. Руководителям структурных подразделений довести настоящий приказ до сведения подчиненных работников.
6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Приложение:

1. Правила проживания и пользования санаторно-курортными услугами в санатории «Мыс Видный» - филиале АО «РЖД-ЗДОРОВЬЕ»

Директор санатория
«Мыс Видный»- филиала
АО «РЖД-ЗДОРОВЬЕ»



И.Ф. Смирнова

УТВЕРЖДЕНЫ

приказом от 28.02.2024 №31-03/25-1
Директора санатория «Мыс Видный»
филиала АО «РЖД-ЗДОРОВЬЕ»
Смирновой И.Ф.



ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПОЛЬЗОВАНИЯ САНАТОРНО-КУРОРТНЫМИ УСЛУГАМИ В САНАТОРИИ «МЫС ВИДНЫЙ» - ФИЛИАЛЕ АО «РЖД-ЗДОРОВЬЕ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации", Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей", Гражданским кодексом РФ, Приказом Минздрава России от 05.05.2016 N 279н "Об утверждении Порядка организации санаторно-курортного лечения" и другими нормативными правовыми актами РФ.

1.2. В настоящих Правилах используются следующие понятия:

"бронирование" - закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя;

«время выезда (расчетный час)» - время, установленное исполнителем для выезда потребителя;

«время заезда» - время, установленное исполнителем для заезда потребителя;

«заказчик» - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие услуги в пользу потребителя;

«потребитель» - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

«исполнитель» - санаторий «Мыс Видный» - филиал АО «РЖД-ЗДОРОВЬЕ» (далее по тексту – Исполнитель, санаторий), предоставляющий санаторно-курортные услуги заказчику, потребителю, гостю, включая детей до 18 лет (далее по тексту – заказчик, потребитель);

«цена номера (места в номере)» - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.

«санаторно-курортные услуги» - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в санатории, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем (проживание, питание и лечение), далее по тексту – «услуги»;

«санаторно-курортная путевка» - бланк утвержденной Исполнителем формы, подтверждающий факт заключения договора на оказание санаторно-курортных услуг, обязанности Исполнителя по оказанию санаторно-курортных услуг исполнителем потребителю, с указанием санатория, ФИО потребителя, даты прибытия, срока пребывания, даты выезда;

«бесконтактная магнитная карта» (далее – БМК) – индивидуальный электронный ключ потребителя для проходов через турникеты контрольно-пропускных пунктов (КПП) и открывания номеров проживания;

«внутриобъектовый режим» – общественный порядок, обеспечиваемый совокупностью мероприятий и правил, выполняемых лицами, находящимися на объектах Исполнителя, в соответствии с требованиями настоящих Правил, внутреннего трудового распорядка персонала и пожарной безопасности;

«гость» – лицо, прибывшее навестить заказчика, потребителя;
«карта гостя» – документ, который дает потребителю право доступа на территорию и получение услуг Исполнителя;

«контрольный браслет» – изделие, надеваемое на руку, для идентификации потребителей при входе\выходе на территорию (объекты) и получении услуг Исполнителя;

«пропускной режим» – совокупность мероприятий и правил, исключающих возможность несанкционированного проникновения лиц, проезда транспортных средств, проноса (провоза) имущества на территорию и с территории Исполнителя в целях предотвращения (пресечения) криминальных угроз на его территории и объектах;

1.3. Исполнитель, руководствуясь настоящими Правилами и нормативными правовыми актами, предоставляет потребителю комплекс услуг по обеспечению временного проживания в санатории, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем, а также санаторно-курортные услуги (проживание, питание и лечение).

1.4. Исполнитель гарантирует конфиденциальность информации о потребителе в соответствии со статьей 24 Конституции Российской Федерации, статьей 152.2 Гражданского кодекса Российской Федерации и Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных".

1.5. В соответствии с пунктом 28 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. N 1853 потребитель обязан соблюдать настоящие Правила.

1.6. Подписание потребителем согласия на обработку персональных данных, Акта сдачи-приемки оказанных услуг, а также оплата услуг является подтверждением того, что потребитель ознакомлен с настоящими Правилами, полностью с ними согласен и обязуется их соблюдать, неся риск неблагоприятных последствий в случае их нарушения.

1.7. В случае нарушения настоящих Правил, виновные лица подлежат выселению.

2. ЗАКЛЮЧЕНИЕ И ИЗМЕНЕНИЕ ДОГОВОРА

2.1. Услуги предоставляются Исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме.

2.2. Договор, заключаемый с потребителем или с заказчиком - физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором.

2.3. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2 сторонами, или подтверждения исполнителем заявки, направленной заказчиком (потребителем) исполнителю, а также в случае совершения заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата заказчиком (потребителем) соответствующей суммы исполнителю).

2.4. Форма и порядок направления заявки устанавливаются исполнителем, при этом такой порядок должен обеспечивать возможность установить, что заявка исходит от заказчика или потребителя.

2.5. Исполнитель при наличии в указанные в заявке даты свободных номеров (мест в номере), соответствующих заявке заказчика (потребителя), направляет заказчику (потребителю) уведомление, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), категории заказанного номера и цене номера (места в номере), сроках проживания в гостинице (сроках оказания санаторно-курортных услуг), об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые исполнителем. В этом случае договор считается заключенным с момента получения заказчиком (потребителем) подтверждения бронирования.

2.6. Исполнитель вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

3. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

3.1. Заселение потребителя осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

разрешения на временное проживание лица без гражданства;

вида на жительство лица без гражданства.

3.2. 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), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

3.3. Заселение в гостиницу 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).

3.4. Оформление проживания несовершеннолетних при их групповом заезде (спортивные команды, творческие коллективы и т.д.) осуществляется на основании документов, указанных в пунктах 3.2., 3.3. настоящих Правил.

3.5. При несоблюдении требований пунктов 3.2., 3.3. настоящих Правил, поселение в санаторий несовершеннолетних граждан не допускается.

3.6. Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в санатории осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. 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".

3.7. Постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами 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. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

3.8. Дети до 14 лет обязаны проживать в одном номере с родителями или иными законными совершеннолетними представителями.

3.9. При оформлении проживания в санатории по санаторно-курортной путевке Потребитель обязан предоставить в день прибытия в санаторий:

- документ, удостоверяющий личность;
- путевку на санаторно-курортное лечение;
- санаторно-курортную карту, оформленную по форме 072/у "Санаторно-курортная карта", утвержденной Приказом N 834н (срок действия карты 12 месяцев);
- полис обязательного медицинского страхования (при наличии);
- страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (при наличии);
- договор (полис) добровольного медицинского страхования (при наличии);
- обменную карту (для беременных).

3.10. При оформлении проживания в санатории детей до 18 лет по санаторно-курортной путевке необходимо предоставить в день прибытия в санаторий:

- свидетельство о рождении (для детей в возрасте до 14 лет);
- путевку на санаторно-курортное лечение;
- санаторно-курортную карту для детей, оформленную по форме N 076/у "Санаторно-курортная карта для детей", утвержденной Приказом N 834н (срок действия карты 12 месяцев);
- полис обязательного медицинского страхования (при наличии);
- страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (при наличии);
- договор (полис) добровольного медицинского страхования (при наличии);
- справку врача-педиатра или врача-эпидемиолога об отсутствии контакта ребенка с инфекционными больными по месту жительства, в детском саду или школе за последние 21 день (срок действия справки о контактах — 3 дня с момента выдачи);
- справку от врача-дерматолога об отсутствии заразных кожных заболеваний, результаты осмотра на чесотку и педикулез, отрицательный результат анализа на энтеробиоз (острицы).

3.11. Санаторно-курортное лечение оказывается детям от 4 лет. Детям до 4-х лет санаторно-курортное лечение не проводится, но для проживания вместе с родителями и нахождения на территории санатория необходимы все выше перечисленные документы, за исключением санаторно-курортной карты.

3.12. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в санаторий и убывающих из санатория.

3.13. Заезд в санаторий и выезд из санатория потребителя осуществляются с учетом времени заезда и времени выезда (расчетного часа), которые устанавливаются исполнителем с учетом местных особенностей и специфики деятельности.

3.14. Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять более 3 часов.

3.15. Исполнитель вправе установить предельный срок проживания в санатории, одинаковый для всех потребителей.

3.16. Цена номера (места в номере), перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере), а также порядок и способы оплаты номера (места в номере) устанавливаются исполнителем.

3.17. Исполнителем может быть установлена посуточная и (или) почасовая оплата проживания.

3.18. Исполнитель не вправе без согласия потребителя оказывать иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере).

3.19. Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

- а) вызов скорой помощи;
- б) пользование медицинской аптечкой;
- в) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- г) побудка к определенному времени;
- д) предоставление кипятка;
- е) иные услуги по усмотрению исполнителя.

3.20. Потребитель (заказчик) обязан оплатить услуги и иные платные услуги в сроки и в порядке, которые указаны в договоре.

3.21. При осуществлении расчетов с потребителем исполнитель выдает потребителю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

3.22. Если исполнителем установлена посуточная оплата проживания, то плата за проживание в санатории рассчитывается за сутки, определяемые в соответствии со временем заезда и временем выезда (расчетным часом).

3.23. При заселении потребителя до установленного времени заезда (ранний заезд) и последующим проживанием в санатории плата за номер (место в номере) за период от времени заселения до времени заезда взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.

3.24. Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем.

3.25. В случае задержки выезда потребителя после времени выезда (расчетного часа) (поздний выезд) плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем.

3.26. Исполнитель вправе применять в санатории следующие виды бронирования:

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

б) негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором санаторий ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего договор прекращается.

3.27. Потребитель может забронировать номер в санатории, оплатив его до заселения (гарантированное бронирование), либо без оплаты (негарантированное бронирование) при условии, что заезд будет осуществлен в течение 7 (семи) календарных дней от даты бронирования.

3.28. Негарантированное бронирование – бронирование номера, при котором оплата производится потребителем по прибытии в санаторий у стойки дежурного администратора.

3.29. Негарантированное бронирование происходит после получения потребителем подтверждения бронирования от санатория при отсутствии финансовых гарантий. Подтверждением бронирования является счет, который санаторий направляет на электронный адрес потребителю, указывается номер бронирования, сроки заезда, стоимость заказанного размещения.

3.30. Негарантированное бронирование сохраняется за потребителем до 23 часов 00 минут по местному времени указанного дня заезда.

3.31. При не заезде потребителя по негарантированному бронированию в санаторий до 23 часов 00 минут в день заезда по местному времени бронирование автоматически аннулируется, обязательства санатория по размещению прекращаются, а размещение производится при наличии мест на общих основаниях.

3.32. Финансовых обязательств между санаторием и потребителем при негарантированном бронировании не возникает.

3.33. Гарантированное бронирование – бронирование номера в санатории, при котором возникают полные юридические обязательства между санаторием и потребителем.

3.34. Бронирование номеров в санатории гарантируется путем 30% предоплаты по счету, выставленному санаторием потребителю и отправленному ему по электронной почте. Потребитель производит предоплату выставленного счета в течение 5 (пяти) календарных дней с момента его получения. Оставшуюся сумму по счету потребитель может оплатить при заселении наличным или безналичным способом.

3.35. Платеж считается произведенным в случае поступления денежных средств на расчетный счет санатория в течение 5 (пяти) календарных дней от даты выставления счета. В случае отсутствия подтверждения оплаты за услуги по истечении 5 (пяти) календарных дней с даты выставления счета бронь аннулируется, если не было другой письменной договоренности.

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

3.37. Заявка на бронирование производится потребителем в письменном виде, по факсу либо посредством электронной почты.

3.38. Заявка должна содержать следующие сведения: фамилию, имя, отчество, гражданство потребителя, а также дополнительно указанных потребителем в данной заявке лиц, данные паспорта или иного документа, удостоверяющего личность потребителя, дату и время въезда, дату и время выезда, категорию номера, вариант размещения, перечень дополнительных услуг, контактные данные потребителя (мобильный телефон, электронная почта).

3.39. Исполнитель подтверждает бронь в течение 24 часов с момента получения заявки - гарантированное бронирование. Выставление счета на оплату, который направлен в адрес потребителя посредством факсимильной связи или по электронной почте, является фактом, подтверждающим принятие заявки к исполнению.

3.40. Изменения намерений потребителя, касающиеся дат заездов и сроков прибытия, равнозначны аннуляции ранее выбранных потребителем услуг и рассмотрению Исполнителем новой заявки в соответствии с порядком бронирования, принятом в настоящих Правилах.

3.41. Подтвержденная заявка на бронирование может быть письменно аннулирована потребителем не позднее, чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до дня заезда. В этом случае Исполнитель возвращает потребителю уплаченную последним сумму в размере 100% (ста процентов) стоимости оплаченных услуг.

3.42. В случае, если срок аннулирования заявки на бронирование составляет менее 15 (пятнадцати) календарных дней до дня заезда, Исполнитель возвращает потребителю уплаченные последним денежные средства за вычетом фактически понесенных Исполнителем расходов - удерживается стоимость за 3 (три) койко-дня согласно приобретенной путевки.

3.43. В случае отказа потребителя оплатить бронь, его размещение в санатории производится в порядке общей очереди.

4. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ И ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГАМИ В САНАТОРИИ

- 4.1. Режим работы санатория – круглосуточный.
- 4.2. Расчетный час в санатории – 12:00 часов (по местному времени).
- 4.3. Заезд – 14:00 часов (по местному времени).
- 4.4. Выезд – 12:00 часов (по местному времени).

4.5. В день заезда размещение Потребителя до расчетного часа (14:00) допускается только при наличии свободных мест, плата за проживание в этом случае взимается в соответствии с прейскурантом пропорционально времени пребывания до наступления расчетного часа (время пребывания до наступления расчетного часа исчисляется в целых часах с округлением в большую сторону), если в действующем на момент размещения прейскуранте не указано иное.

4.6. Продление пребывания после расчетного часа (12:00) допускается при наличии свободных мест, плата за проживание взимается согласно действующему прейскуранту пропорционально времени пребывания после наступления расчетного часа (время пребывания после наступления расчетного часа исчисляется в целых часах с округлением в большую сторону), если в действующем на момент продления пребывания прейскуранте не указано иное. Для продления срока проживания необходимо сообщить об этом портье не позднее, чем за два часа до окончания расчетного часа – 12:00 часов по местному времени. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.

4.7. При заселении в номер потребителю выдается на оплаченный срок проживания карточка гостя, электронный ключ (бесконтактная магнитная карта – БМК), ключ от ячейки в сейфе (по требованию потребителя), а в период с 1 мая по 31 октября идентификационный браслет, карточка для получения пляжного полотенца.

4.8. Если в течение часа после заселения потребитель не предъявил Исполнителю письменной претензии к комплектации, целостности оборудования номера, чистоте и порядку в номере, он несет полную материальную ответственность за сохранность имущества в этом номере, претензии к чистоте и порядку в номере не принимаются.

4.9. Срок проживания согласовывается с администрацией санатория. По истечении согласованного срока потребитель обязан освободить номер.

4.10. В случае несвоевременного заезда Потребителя (не по вине Исполнителя), срок пребывания в санатории на дни опоздания не продлевается.

4.11. Санаторно-курортная путевка действительна только для указанного в ней лица, не допускается деление путевки на два срока или на 2-х и более человек, не допускается обмен путевок в случае, если сроки путевки уже согласованы с Исполнителем и место по путевке уже забронировано.

4.12. Потребитель обязан:

- предоставить Исполнителю информацию о себе (и несовершеннолетних детях, прибывших с ним), заполнив согласие на обработку персональных данных, соглашаясь тем самым в соответствии со ст.9 ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. №152-ФЗ на обработку своих персональных данных;
- предоставить документы, указанные в п.3.9. и п.3.10 настоящих Правил;
- соблюдать настоящие Правила, правила внутреннего распорядка санатория, правила техники безопасности и пожарной безопасности, требования охраны здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака, инструкцию о действиях при чрезвычайных ситуациях, режим работы санатория, все медицинские рекомендации лечащего врача;
- приходить на приём к врачу и лечебные процедуры;
- приходить на приём к врачу и лечебные процедуры без опозданий к назначенному времени;

- выполнять требования Исполнителя, обеспечивающие качественное предоставление услуг, в том числе: режим питания в рамках определенного потребителю 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 во время прохождения санаторно-курортного лечения;

- предоставлять достоверную информацию о состоянии своего здоровья, наличии заболеваний, известных аллергических реакциях и непереносимости лекарственных препаратов, противопоказаниях к лечению;

- строго соблюдать назначения врача, время и порядок проведения необходимых исследований и процедур, санаторно-курортный режим, программы лечения, в том числе: диеты, режим двигательной активности, выполнять все указания медицинского персонала (все медицинские процедуры назначаются исключительно лечащим врачом санатория), сообщать Исполнителю обо всех обстоятельствах, препятствующих их соблюдению;

- заботиться о своем здоровье, не предпринимать действий, наносящих ущерб своему здоровью или здоровью других граждан;

- в случае регулярного приема, назначенных лечащим врачом по месту жительства потребителя, каких-либо лекарственных средств, иметь при себе (на время санаторно-курортного лечения) данные лекарственные средства в достаточном количестве;

- для посещения водных и грязевых процедур иметь при себе купальные принадлежности;

- при ухудшении состояния здоровья или обострения заболевания обратиться к лечащему врачу, в вечернее время и выходные дни к дежурному врачу или дежурной медсестре;

4.13. Потребитель имеет право:

- воспользоваться дополнительными платными услугами Исполнителя в соответствии с прейскурантом санатория, если это не препятствует прохождению выбранного санаторно-курортного лечения, назначенным Исполнителем;

- отказаться от услуг при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов, уведомив Исполнителя о досрочном выезде из санатория не позднее, чем за 24 часа;

- 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 Исполнителя по правильному питанию и образу жизни после проведения санаторно-курортного лечения;

- в случае отсутствия противопоказаний, по согласованию со специалистами Исполнителя на отказ от каких-либо процедур, включенных в программу санаторно-курортного лечения, без возврата Исполнителем их стоимости, либо о замене их на иные процедуры в пределах стоимости услуг по Договору.

4.14. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя посредством размещения на вывеске, расположенной около входа в санаторий, или в помещении санатория, предназначенном для оформления временного проживания потребителей или посредством ее размещения на сайте санатория в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" следующую информацию:

- наименование (фирменное наименование), адрес места осуществления деятельности и режим работы;

- информацию об оказываемых им услугах, которая должна содержать:

- а) сведения об исполнителе, в том числе номер его контактного телефона, для юридических лиц - основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;

б) сведения о виде санатория, присвоенной санаторию категории, о реквизитах (номере и дате выдачи) свидетельства о присвоении санаторию определенной категории и о выдавшей его аккредитованной организации, а также о приостановлении действия свидетельства о присвоении санаторию определенной категории;

в) сведения о категории номеров санатория и цену номеров (места в номере);

г) перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);

д) сведения о форме и порядке оплаты услуг;

е) перечень и цену иных платных услуг, оказываемых исполнителем за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты;

ж) сведения о форме, условиях и порядке бронирования, а также о порядке отмены бронирования;

з) предельный срок проживания в санатории, если этот срок установлен исполнителем;

и) перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при предоставлении гостиничных услуг в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами;

к) сведения об иных платных услугах, оказываемых в санатории третьими лицами;

л) сведения о времени заезда и времени выезда из санатория;

- настоящие Правила

- правила техники безопасности и пожарной безопасности, требования охраны здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака, инструкцию о действиях при чрезвычайных ситуациях.

4.15. Исполнитель имеет право:

- отказать потребителю в оказании услуг при отсутствии оплаты, а также документов, указанных в настоящих Правилах;

- не принять потребителя в случае не предоставления или предоставления ненадлежащим образом оформленной санаторно-курортной карты, при этом Исполнитель вправе удержать с потребителя 25% от стоимости путевки данного потребителя в качестве понесенных Исполнителем убытков, в то же время при наличии возможности у санатория, санаторно-курортная карта может быть оформлена санаторием в течение 3 (Трех) рабочих дней за дополнительную плату;

- при несогласованном с Исполнителем досрочном прибытии, отказать в приеме до наступления возможности размещения потребителя, но не позднее срока заезда, при этом срок путевки исчисляется со дня фактического приема;

- прибывших в санаторий раньше срока разместить в санатории при наличии свободных мест с оплатой по действующему на дату заезда прейскуранту;

- аннулировать путевку в случае не прибытия потребителя (при наличии достаточных оснований об отказе потребителя от оказания Исполнителем услуг) на следующий день после начала срока заезда, при этом перерасчет стоимости путевки за 1 день (1 сутки) не производится;

- продлить срок действия путевки при наличии такой возможности на количество пропущенных дней, но не более 5 (Пяти) календарных дней при надлежащем уведомлении Исполнителя о задержке потребителя по уважительной причине (заболевание, задержка в пути по независящим от потребителя причинам, смерть близкого родственника), подтвержденной документально;

- в случае нарушения потребителем настоящих Правил, правил техники безопасности, противопожарной безопасности, медицинских предписаний и санаторно-курортного режима, совершения правонарушений, в одностороннем порядке отказаться от исполнения услуг. При этом стоимость услуг, неиспользованных дней, возврату, компенсации не подлежит;

- в случае болезни потребителя в период прохождения санаторно-курортного лечения и направления его в стационарное медицинское учреждение, продлить пребывание потребителя на срок, соответствующий нахождению потребителя в стационарном медицинском учреждении, при отсутствии у потребителя противопоказаний и при наличии свободных мест;

- отказать потребителю в прохождении санаторно-курортного лечения в случае, если после консультации с врачом Исполнителя у потребителя выявлены противопоказания для прохождения санаторно-курортного лечения.

4.16. Предложения потребителя по организации и содержанию досуга, расширению разнообразия культурно-массовых мероприятий принимаются Исполнителем к сведению и учитываются по своему усмотрению. Неудовлетворенность потребителя содержанием досуга не является основанием для досрочного отъезда и удовлетворения Исполнителем требований потребителя о полной или частичной компенсации неиспользованных дней в связи с досрочным отъездом потребителя по вышеуказанной причине.

5. ОПЛАТА УСЛУГ. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Общее условие оплаты услуг – 100% предоплата.

5.2. Оказание услуг производится после полной оплаты стоимости услуг.

5.3. Оплата за услуги производится потребителем одним из следующих способов:

- путем внесения потребителем денежных средств в кассу Исполнителя в срок не позднее первого дня заезда;

- путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя в течение 3-х банковских дней со дня оформления бронирования (до фактического заезда) на основании выставленного Исполнителем счета. Моментом оплаты будет считаться день поступления денежных средств в полном объеме на расчетный счет Исполнителя.

5.4. Потребитель оплачивает услуги по ценам, в соответствии с прейскурантом цен Исполнителя, действующим на момент оплаты данных услуг.

5.5. Плата за проживание в санатории взимается в соответствии с единым расчетным часом - с 12ч. 00 мин. текущих суток по местному времени.

5.6. В случае задержки выезда потребителя плата за проживание 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.

5.7. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа. Исполнитель с учетом местных особенностей вправе изменить единый расчетный час.

5.8. Цены на дополнительные услуги, оказываемые Исполнителем, определяются в соответствии с прейскурантом цен Исполнителя, действующим на момент предоставления соответствующих услуг и оплачиваются потребителем отдельно.

5.9. При оплате Заказчиком услуг за потребителя, любые изменения порядка оказания этих услуг осуществляются только с письменного согласия Заказчика. В противном случае изменения порядка оказания услуг оплачиваются потребителем.

5.10. В случае отсутствия оплаты за услуги на расчетном счете санатория, потребитель размещается за наличный расчет. При отказе потребителя произвести наличный расчет санаторий отказывает ему в поселении и оказании иных услуг.

5.11. Потребитель вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов (п.1 ст.782 Гражданского кодекса РФ, ст.32 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей").

5.12. В случае невозможности исполнения, возникшей по вине потребителя, услуги подлежат оплате в полном объеме, если иное не предусмотрено законом или договором возмездного оказания услуг (п.2. ст.781 ГК РФ).

Денежные средства за неиспользованные дни (услуги) не возвращаются Потребителю в соответствии с п.2. ст.781 ГК РФ, в том числе в случаях:

- досрочного отъезда потребителя (в том числе вследствие выявленных в результате первичного приема в санатории противопоказаний к санаторно-курортному лечению), за исключением случаев, если такое выбытие вызвано уважительными причинами, такими как внезапная болезнь потребителя или смерть близкого родственника, события или действия третьих лиц, результатом которых является острая необходимость выезда потребителя из санатория, при этом доказательства уважительности причины своего досрочного выбытия должны быть предоставлены в письменном виде, не вызывающем сомнения в своей подлинности (справка с подписью и печатью врача и заверенная печатью медицинского учреждения, свидетельство о смерти, подтверждение прямых родственных связей: копии паспорта, свидетельства о браке или рождении ребенка и др.);
- нарушения потребителем медицинских предписаний, санаторно-курортного режима, Правил проживания в санатории и других локальных актов санатория, нормативных правовых актов, при этом Исполнитель вправе досрочно прервать пребывание Потребителя в санатории;
- непосещения процедур, назначенных врачом, по вине Потребителя, без документально подтвержденных уважительных причин;
- неприбытия Потребителя в санаторий в указанные в путёвке(ах) сроки без аннулирования заявки на бронирование.

5.13. При необходимости возврата денежных средств по путевкам, приобретенным по акциям, в случае наступления форс-мажорных обстоятельств, либо по желанию клиента - условия действия акции прекращаются – окончательный расчет производится от полной стоимости путевки по основному прайс – листу в связи с тем, что условием приобретения санаторно-курортной путевки по акции со скидкой является обязательное пребывание Потребителя на санаторно-курортном лечении в оговоренное, в условиях акции, количество койко-дней.

5.14. В случаях, указанных в п.5.11. настоящих Правил, возврат Потребителю денежных средств осуществляется при предоставлении следующих документов:

- заявление на возврат денежных средств по образцу Исполнителя (заявление об отказе от бронирования и возврате перечисленных денежных средств направляется в сканированном варианте на электронную почту Санатория (e-mail: info@rzdz.ru) для непосредственной отмены бронирования с последующим направлением Исполнителю оригинала заявления в Отдел реализации путевок санатория по адресу: 354037, Краснодарский край, г. Сочи, ул. Новороссийское шоссе, 1. Возврат денежных средств Потребителю осуществляется только при получении Исполнителем оригинала заявления;
- талоны на лечение, питание, проживание (квитанция об оплате услуг);
- санаторно-курортная карта;
- реквизиты банковской карты или копия первой страницы сберегательной книжки.

5.15. При необходимости Исполнитель вправе потребовать дополнительные документы у Потребителя.

5.16. Датой отказа от бронирования считается дата поступления заявления об отказе от бронирования на электронную почту санатория.

5.17. Денежные средства за не оказанные услуги возвращаются Потребителю в течение десяти дней с момента предоставления документов, указанных в п.5.14. настоящих Пра-

вил в соответствии с п.1. ст. 31 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" через кассу санатория, либо путем перечисления денежных средств на указанный в заявлении потребителя банковский (расчетный) счет.

5.18. Денежные средства, перечисленные в безналичном порядке, возвращаются на расчетный счет (банковскую карту), с которого была произведена оплата услуг. Время между операцией возврата и реальным зачислением денег на счет Заказчика зависит от внутренних банковских процедур.

5.19. В целях возмещения убытков (ущерба), причиненных потребителем Исполнителю в случае нарушения обязательств по договору, а также в случаях утраты или повреждения по вине потребителя имущества Исполнителя, в соответствии с п.1 ст.329 и п.1 ст.381.1 Гражданского кодекса РФ, при заезде в санаторий с потребителя взимается обеспечительный платеж 1000 (одна тысяча) рублей 00 копеек с человека на весь период проживания в санатории.

Обеспечительный платеж взимается путем наличной либо безналичной оплаты.

При оплате обеспечительного платежа наличными в СПК «Здравница» в карточке гостя во вкладке «Услуги» новой строкой вносится обеспечительный платеж с указанием суммы. Оплата проводится без фискализации.

Потребителю выдается приходно-кассовый ордер с подписью дежурного портье.

При оплате обеспечительного платежа банковской картой в СПК Здравница в карточке гостя во вкладке «Услуги» новой строкой вносится обеспечительный платеж с указанием суммы. Оплата осуществляется посредством банковского терминала без фискализации.

Потребителю выдается квитанция к приходно-кассовому ордеру с подписью дежурного портье.

При выезде Потребителя из санатория и при отсутствии причинения потребителем Исполнителю убытков (ущерба), в случае нарушения обязательств по договору, а также в случаях утраты или повреждения по вине потребителя имущества Исполнителя, Потребителю возвращается обеспечительный платеж на основании его заявления (форма заявления прилагается).

Потребитель расписывается в расходном документе, подтверждая получение денежных средств (обеспечительного платежа).

При оплате обеспечительного платежа наличными – обеспечительный платеж возвращается Потребителю наличными. При оплате обеспечительного платежа банковской картой в СПК Здравница – обеспечительный платеж возвращается путем осуществления операции возврата на ту же карту, которой был оплачен обеспечительный платеж при заезде.

На сумму обеспечительного платежа проценты, установленные статьей 317.1 Гражданского кодекса РФ, не начисляются.

При причинении потребителем Исполнителю убытков (ущерба), в случае нарушения обязательств по договору, а также в случаях утраты или повреждения по вине потребителя имущества Исполнителя, сумма обеспечительного платежа засчитывается в счет исполнения соответствующего обязательства на основании Акта о причиненном ущербе согласно п.9.6. и п.9.7 настоящих Правил (форма Акта прилагается).

6. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПО РАЗМЕЩЕНИЮ ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ НА ТЕРРИТОРИИ САНАТОРИЯ

6.1. Санаторий предоставляет услуги по размещению транспортных средств на территории санатория на свободных местах площадки, предусмотренной для размещения транспортных средств (далее по тексту – площадка) без предоставления конкретного парковочного места, принятия транспортных средств на хранение, принятия мер по обеспечению сохранности транспортных средств, фиксации сведений, индивидуализирующих транспортное средство, его вида и состояния.

6.2. Данные Правила доводятся до сведения лиц, желающих разместить транспортное средство на площадке, при продаже им этой услуги и на информационном стенде, размещенном на площадке.

6.3. Площадка – место, находящееся рядом с контрольно-пропускным пунктом (КПП) №1 и предназначенное для предоставления услуг по размещению транспортных средств.

6.4. Размещение транспортных средств на территории санатория за пределами площадки ЗАПРЕЩАЕТСЯ.

6.5. Срок нахождения транспортного средства на площадке определяется: для проживающих в санатории – сроком проживания в санатории, для посетителей санатория – временем предоставления услуги.

6.6. Санаторий не несет ответственности за сохранность (утрату, повреждение, недостачу и т.п.) транспортных средств и находящихся в них вещей, грузов, ценностей и документов, размещенных как на территории санатория, так и за ее пределами, а также за ущерб, возникший при наличии вины, в результате умысла или грубой неосторожности собственника транспортного средства (другого лица) и/или вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств.

6.7. Для размещения транспортного средства на площадке необходимо:

а) предъявить работнику охраны на КПП № 1 документ, подтверждающий приобретение услуги по размещению транспортного средства на площадке (кассовый чек с квитанцией к приходному ордеру, кассовый чек или документ оплаты данной услуги по безналичному расчету);

б) на случай чрезвычайной ситуации или экстренного вызова сообщить работнику охраны на КПП № 1 контактный телефон, а проживающим в санатории дополнительно – номер комнаты и срок проживания в санатории.

6.8. Для выезда с площадки необходимо предъявить работнику охраны на КПП № 1:

а) водительское удостоверение или временное разрешение на право управления транспортным средством соответствующей категории или подкатегории;

б) свидетельство о регистрации транспортного средства;

в) документ, удостоверяющий личность лица, управляющего транспортным средством;

г) страховой полис обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортного средства;

д) в случаях, предусмотренных законодательством, путевой лист или товарно-транспортные документы.

7. ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА САНАТОРИЯ

7.1. В целях безопасности потребителей, их имущества и имущества санатория, территория, здания и помещения (за исключением номеров проживания, туалетных комнат, медицинских кабинетов и раздевалок) контролируется видеокамерами, ведется видео и аудиозапись. Вся информация регистрируется, записывается на цифровые носители и хранится.

7.2. С 1 ноября по 1 мая купаться в море и заходить на буны запрещается. Администрация санатория обращает внимание на соблюдение правил безопасности при нахождении на пляже в указанный период.

7.3. Карта гостя, БМК и контрольный браслет являются обязательными компонентами личного пропуска потребителя 14 лет и старше для доступа через посты на КПП, в номера проживания и получения услуг.

7.4. При проходах (проездах) через КПП и получении услуг на объектах Исполнителя потребители 14 лет и старше обязаны иметь при себе карту гостя, БМК и на руке контрольный браслет без разрывов или иных повреждений. Запрещается проход (проезд) через КПП нескольким лицам по карте гостя, БМК и контрольному браслету, предназначенных только на одного человека.

7.5. Отсутствие одного из компонентов личного пропуска потребителя предоставляет право работникам Исполнителя отказать потребителю в проходе (проезде) через КПП и (или) оказании услуг.

7.6. При повреждении карты гостя, БМК или идентификационного браслета, а также в иных случаях, когда возникает необходимость их замены, потребитель должен обратиться по этому вопросу к портье (дежурному администратору).

7.7. Программным обеспечением БМК предусмотрен запрет двойного прохода (anti passback) через турникеты на КПП в целях реализации правила «один пользователь – один проход», препятствующего передаче БМК посторонним лицам.

7.8. Порядок прохождения через турникеты на КПП:

а) для прохождения через турникет, необходимо прислонить (без касания) БМК к считывающему устройству, расположенному на стороне турникета, приближенной к пользователю;

б) разрешение на проход подтверждается коротким звуковым сигналом и индикатор соответствующего направления загорится зеленым светом, турникет откроется, ожидая прохода;

в) турникет закроется сразу после совершения прохода, либо по истечении времени ожидания (5 секунд);

г) если пользователь не реализовал свой проход или после поднесения БМК к считывающему устройству индикатор турникета не изменил свой сигнал на зеленый, для получения разрешения на проход без карты пользователю необходимо предъявить работнику на КПП карту гостя, БМК и закрепленный на руке без разрывов или иных повреждений контрольный браслет;

д) незамедлительно сообщить портье о неработоспособности БМК для получения новой карты.

7.9. Проходы через турникеты на КПП детей младше 14 лет разрешаются в сопровождении родителей (законных представителей), при этом родители (законные представители) проходят по своим БМК, а проход детей обеспечивают работники на КПП.

7.10. Во время проживания в санатории необходимо:

а). знать порядок действий при чрезвычайных ситуациях;

б). строго соблюдать настоящие Правила, правила противопожарной безопасности и правила пользования электробытовыми приборами;

в). при уходе из номера закрывать краны, выключать свет, телевизор, закрывать окна и балконы, закрывать номер;

г). добровольно возместить ущерб, в случае утраты или повреждения имущества санатория по его стоимости согласно прейскуранту;

д). освобождать номер по истечении оплаченного срока проживания;

7.11. при выезде произвести полный расчет за все предоставленные услуги, в т.ч. полученные дополнительно.

7.12. ПОТРЕБИТЕЛЮ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- нарушать общественный порядок, употреблять нецензурную лексику;
- ходить в помещениях в грязной обуви;
- находиться (хранить) в санатории, провозить, проносить на территорию санатория любые виды оружия, в т.ч. огнестрельное, холодное оружие, взрывчатые, биологически, химически опасные, радиоактивные и прочие подобные вещества, способные нанести вред здоровью или причинить ущерб;

- находиться в столовой, центре досуга, на танцплощадках в верхней одежде и иметь при себе чемоданы, портфели, дипломаты, рюкзаки, крупногабаритные сумки и пакеты;
- хранить, производить запуск и управлять полетами беспилотных летательных аппаратов;
- проводить (провозить на транспортных средствах) посторонних лиц, не имеющих право находиться в санатории в обход правил пропуска гостей к потребителю;
- курить в санатории согласно Федеральному закону от 23 февраля 2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака». Курение разрешено только в специально отведенных местах с указателем «Место для курения». При нарушении данного пункта Правил взимается стоимость обработки номера после курения, согласно прейскуранта.
- находиться на территории и в помещениях санатория в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянений;
- распивать спиртные напитки, играть в азартные игры в местах общего пользования и на пляже;
- привозить с собой и содержать в номере животных, насекомых, птиц и иных представителей фауны;
- самостоятельно устранять возникшие неполадки в электросетях, электрооборудовании, водопроводе, канализации, сантехнике, оборудовании и прочих предметах, принадлежащих Исполнителю;
- в номерах и на балконах пользоваться электроприборами (утюгами, кипятильниками и т.п.), запрещенных к использованию в санатории и/или не входящими в комплектацию номера, разводить огонь;
- передавать БМК, идентификационные браслеты другим лицам;
- оставлять без присмотра несовершеннолетних детей;
- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие;
- открывать окна при работающем кондиционере;
- переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией санатория;
- приносить в номер и хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы;
- совершать действия, нарушающие тишину и покой других лиц, проживающих в санатории, в ночное время с 23:00 часов до 8:00 часов по местному времени;
- **ВЫНОСИТЬ ГОТОВЫЕ БЛЮДА И ПРОДУКТЫ ИЗ ЗАЛОВ ПИТАНИЯ** во исполнение требований санитарных правил по условиям, срокам хранения и реализации особо скоропортящихся продуктов, ограничением их срока хранения, а также в целях безопасности отдыхающих (Приказ Минздрава России от 05.08.2003 N 330 "О мерах по совершенствованию лечебного питания в лечебно-профилактических учреждениях Российской Федерации", Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 22.05.2003 N 98 "О введении в действие Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.3.2.1324-03" (вместе с "СанПиН 2.3.2.1324-03. 2.3.2. Продовольственное сырье и пищевые продукты. Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы", утв. Главным государственным врачом РФ 21.05.2003).

7.13. Во избежание пищевых отравлений НЕ РЕКОМЕНДУЕТСЯ хранить в номерах проживания продукты питания.

7.14. Потребители несут ответственность за своих детей.

7.15. Детям до 14 лет самостоятельно (без присмотра родителей или законных представителей) запрещается:

а). посещать столовую, кафе, бары, бассейн, пляж, культурно-массовые мероприятия, отделения медицинского центра;

б). находиться на территории и объектах санатория после 21:00 часов.

7.16. Администрация санатория оставляет за собой право посещения номера без согласования с потребителем в случае технических проблем в номере, задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения потребителем настоящих Правил, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

7.17. В случае обнаружения персоналом санатория после выезда потребителя забытых им вещей и (или) документов, администрация санатория уведомляет об этом владельца. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, забытые вещи сдаются в камеру хранения санатория.

7.18. Срок хранения забытых вещей один месяц. Затем вещи передаются в соответствующие органы власти, или уничтожаются, о чём составляется акт установленной формы.

7.19. При отсутствии потребителя по месту проживания более суток с момента истечения согласованного срока проживания (согласно его расчетного часа), администрация санатория вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под ответственное хранение. Прочее имущество передается в камеру хранения санатория.

7.20. Продукты питания и предметы индивидуального пользования не подлежат длительному хранению и подлежат утилизации.

8. ПОРЯДОК ПРОПУСКА ГОСТЕЙ К ПОТРЕБИТЕЛЮ

8.1. Приглашать гостей на длительный период и оставлять их с ночевкой в номере на безвозмездной основе ЗАПРЕЩАЕТСЯ.

8.2. Пребывание на территории и объектах санатория (включая пляж) в период с 11:00 до 18:00 часов продолжительностью более двух часов в течении одних суток гостей потребителей и (или) лиц, их сопровождающих в возрасте 7 полных лет и старше должны быть оплачены по прейскуранту.

8.3. Пропуск гостей к потребителю производится через КПП № 1, 2 (корпуса «Салют» и «Олимп»), КПП № 4 (корпус «Арена») с 11:00 до 18:00 часов. После 18:00 часа гости обязаны покинуть санаторий или при наличии свободных мест оформить проживание согласно прейскуранту.

8.4. Гости могут находиться в номерах проживания до 18:00 часов в присутствии потребителя, если в этих номерах вместе с потребителем не проживают соседи. Нахождение гостей в номерах, в которых вместе с потребителем, пригласившим гостей, проживают соседи, ЗАПРЕЩАЕТСЯ.

8.5. Самостоятельно следовать в гости могут лица не моложе 18 лет.

8.6. Самостоятельный проход гостей моложе 18 лет ЗАПРЕЩАЕТСЯ, их должны сопровождать родители (законные представители).

8.7. Гости потребителя не обладают правом бесплатного пользования услугами санатория, в том числе: пляжем (бассейном), тренажерным залом, столовой. Услуги гостям потребителя могут быть предоставлены на возмездной основе согласно прейскуранту услуг.

8.8. Для доступа гостей на территорию санатория потребителю необходимо на посту портье оформить письменное заявление.

8.9. Работники охраны КПП № 1, 2, 4 выписывают разовые пропуска гостям потребителей на основании письменных заявлений потребителей на прием гостей и документов, удостоверяющих личность гостей потребителей.

8.10. Гости должны иметь документы, удостоверяющие их личность, которые они обязаны предъявлять работникам санатория.

8.11. При выходе (выезде) из санатория гости обязаны сдавать разовые пропуска работникам на КПП.

9. ПОРЯДОК ПРОЕЗДОВ АВТОМОБИЛЕЙ «ТАКСИ»

9.1. Потребители вправе вызывать автомобили «такси» (далее – «такси») с последующим сообщением портье своего номера проживания (местонахождения) времени прибытия и регистрационного знака «такси».

9.2. Портье сообщает работникам на КПП номер проживания потребителей, для которых прибывает «такси», время прибытия и регистрационный знак «такси».

9.3. За качество и сроки оказания услуг «такси» исполнитель ответственности не несет.

10. ПОРЯДОК ВЫЗОВА СКОРОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

10.1. Потребители вправе вызывать скорую медицинскую помощь (далее - «скорая помощь») через дежурную медицинскую сестру или самостоятельно с последующим сообщением дежурной медицинской сестре своего номера проживания (местонахождения) времени прибытия и регистрационного знака автомобиля «скорой помощи».

10.2. Дежурная медицинская сестра сообщает портье и работникам на КПП номер проживания потребителей, для которых прибывает «скорая помощь», время прибытия и регистрационный знак автомобиля «скорой помощи».

11. ПОРЯДОК ПОСЕЩЕНИЯ ДЕТСКОЙ ИГРОВОЙ КОМНАТЫ

11.1. Детская игровая комната имеет режим работы: с 09:00 до 20:00 часов. Перерыв 12:00 до 13:00, с 17:00 до 17:30 (Санитарная обработка).

11.2. Посещение Детской игровой комнаты для гостей, проживающих в санатории включено в стоимость проживания 1 час в сутки бесплатно, далее 200 рублей каждый последующий час (согласно утвержденному Прайсу), за исключением проведения анимационных программ с 9:30 до 10:00, с 13:00 до 14:00, с 15:00 до 16:00, с 19:00 до 20:00. Детская комната рассчитана не более чем на 20 детей одновременно.

11.3. В Детскую игровую комнату принимаются дети в возрасте от 6 до 12 лет, при предъявлении карты (браслета) гостя родителей. В возрасте от 6 до 12 лет дети находятся в детской игровой комнате самостоятельно, под присмотром аниматоров, присутствие родителей не предусмотрено.

11.4. Дети до 5-и лет (включительно) могут находиться в игровой комнате только с родителями (законными представителями, опекунами). Вся ответственность за безопасное пребывание ребенка до 5-и лет в игровой комнате возлагается на родителей (законных представителей, опекунов).

11.5. Родитель несет ответственность за здоровье и безопасность своего ребенка до, во время и после занятия. С каждым ребенком может присутствовать только один родитель. Численность данной возрастной группы одновременно не может превышать 5 детей. Родители, присутствующие на занятиях, должны быть в сменной обуви.

12. ПОРЯДОК ВЫЕЗДА ИЗ САНАТОРИЯ

12.1. При выезде из санатория потребитель обязан:

а) за 30 минут до выезда пригласить горничную на этаже для приёма номера
б) сдать дежурному администратору карточку гостя, электронный ключ (бесконтактная магнитная карта – БМК), идентификационный браслет, ключ от ячейки в сейфе и карточку для получения пляжного полотенца

в) произвести полный расчет за предоставленные, в том числе дополнительные услуги;

г) получить документы об оплате услуг (в случае безналичного расчета и наличии оригинала доверенности от организации получить отрывной талон к путевке, счет-фактуру, акт об оказании услуг, накладную)

д) в случае утраты или повреждения имущества санатория оплатить ущерб согласно прейскуранту.

12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

12.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет перед заказчиком (потребителем) ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

12.2. Исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.

12.3. Исполнитель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Потребителя при условии, если они были приняты Исполнителем на хранение либо были помещены Потребителем в предоставленный ему Исполнителем индивидуальный сейф.

Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом Исполнителю. В противном случае Исполнитель освобождается от ответственности за не сохранность вещей (статья 925 Гражданского кодекса РФ).

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

12.5. Потребитель несет ответственность и возмещает реальный ущерб в случае нарушения обязательств по договору, а также утраты или повреждения по его вине имущества санатория в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

12.6. Потребитель обязан добровольно, в полном объеме возместить Исполнителю причиненные убытки (ущерб), на месте до момента отъезда из санатория. Расчет причиненных убытков (ущерба), производится на основании Акта о причиненном ущербе, с указанием стоимости утраченного или поврежденного имущества и причины ущерба и/или Прейскуранта. Основанием для начисления и уплаты денежных сумм в счет возмещения причиненных убытков (ущерба) является Акт о причиненном ущербе и/или Прейскурант.

12.7. Убытки (ущерб), причиненные потребителем, возмещаются путем внесения наличных денежных средств в кассу Исполнителя и/или перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

12.8. При возникновении претензии со стороны потребителя к качеству оказанных услуг потребитель сообщает об этом представителю Исполнителя. При невозможности разрешить проблему на месте представитель Исполнителя составляет Акт, заверенный потребителем и представителем Исполнителя, который служит основанием для рассмотрения претензии. Все претензии должны быть зафиксированы письменно на месте предоставления услуг подписями потребителя и представителей Исполнителя.

12.9. Претензии подаются потребителем в письменном виде с приложением обоснования его требований и иных имеющих отношение к делу документов в течение 20 (Двадцати) календарных дней со дня окончания соответствующего срока оказания услуг.

12.10. В случае нарушения потребителем срока подачи претензии, Исполнитель считает претензию потребителя несостоятельной, что может быть основанием для полного или частичного отказа от удовлетворения претензии потребителя.

12.11. Исполнитель в течение 10 (десяти) дней со дня получения претензии от потребителя рассматривает предъявленную претензию.

12.12. Исполнитель не несет ответственность за опоздание потребителя к заезду и регистрации в санатории; за несвоевременный заезд потребителя; самовольное изменение срока заезда, досрочный отъезд; ограничения потребителя на получение услуг, если такие

лица имеют противопоказания к определённому виду услуг; за оставленных без присмотра несовершеннолетних детей.

12.13. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.