

ПРАВИЛА ПРЕБЫВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ санаторно-курортных услуг ОАО Санаторий «Магадан»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ:

1.1. Настоящие Правила (далее – Правила) разработаны на основании Закона «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 7 февраля 1992 года, Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ № 1853 от 18 ноября 2020 года, Приказов Министерства здравоохранения РФ и являются внутренним локальным нормативным актом, обязательным для исполнения всеми службами (отделами, структурными подразделениями) и работниками ОАО «Санаторий Магадан».

1.2. Нормативно-правовая база:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Закон РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 7 февраля 1992 года;
- Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;
- Федеральный закон от 18.07.2006 № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»;
- Правила предоставления гостиничных услуг (Постановление Правительства РФ № 1853);
- Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации (утв. Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 № 1025);
- Приказ Минздрава России от 05.05.2016 № 281н «Об утверждении перечней медицинских показаний и противопоказаний для санаторно-курортного лечения».

1.3. Основные понятия, используемые в Правилах:

- **Санаторий** - ОАО «Санаторий Магадан»;
- **Гость** - физическое лицо, непосредственно получающее услуги Санатория;
- **Виды путевок:** санаторно-курортная программа от 3 суток; оздоровительная санаторно-курортная программа от 3 суток; санаторно-курортная программа «Жизнь в балансе» от 7 суток;
- **Ранний заезд** - размещение в номере Санатория до установленного времени заезда (14:00);
- **Поздний выезд** - выбытие из номера Санатория после установленного времени выезда (12:00);
- **Прейскурант** - стоимость услуг, предоставляемых Санаторием;
- **Бронирование** - предварительный заказ номеров (или мест) в Санатории Гостем;
- **Гарантированное бронирование** – оплаченный предварительный заказ номера в Санатории.

1.4. Санаторий является лечебно-профилактической организацией. Основная цель пребывания — санаторно-курортное лечение и оздоровление. Правила направлены на обеспечение безопасности, эффективности лечения и комфортного отдыха всех гостей.

1.5. Санаторий в соответствии с Федеральным законом № 436-ФЗ является классифицированным средством размещения (реестровый номер С232025000159) и оказывает полный комплекс услуг по санаторно-курортному лечению.

1.6. Свою деятельность Санаторий осуществляет на основании лицензии на медицинскую деятельность № Л041-01126-23/00292194 от 10.04.2014.

1.7. Санаторий оказывает услуги по месту нахождения ОАО «Санаторий «Магадан» по адресу: Краснодарский край, г. Сочи, пос. Лоо, ул. Декабристов, д. 161.

1.8. Правила пребывания и предоставления санаторно-курортных услуг Санатория утверждаются приказом генерального директора Санатория.

1.9. Настоящие Правила и иные правила, действующие в Санатории, обязательны для исполнения всеми Гостями, проживающими в Санатории, а также посетителями Гостей. Гость обязан ознакомиться со всеми действующими на территории Санатория Правилами при заселении и соблюдать их. Действующие правила находятся в свободном доступе на официальном сайте Санатория www.sochi-magadan.ru и стойке Отдела приема и размещения.

1.10. Санаторий предоставляет Гостю санаторно-курортное лечение, медицинские и другие услуги в соответствии с разработанными Санаторием программами и прейскурантами.

1.11. При предоставлении Гостю санаторно-курортных услуг с Гостем заключается договор с оформлением санаторно-курортной путевки, являющейся бланком строгой отчетности. Путевка дает право получения услуг лицу, на которого оформлена путевка, на указанный в ней срок. В случае изменения условий пребывания по санаторно-курортной путёвке выписывается новый бланк санаторно-курортной путевки.

1.12. Путевкой является бланк строгой отчетности утвержденной формы с указанием санаторно-курортной организации, даты прибытия, срока пребывания, даты выбытия, стоимости предоставляемых услуг. Путевка не может быть поделена или передана другому лицу.

1.13. Санаторно-курортные услуги, оформленные путевкой, состоят из определенного количества суток и представляют собой комплексный неделимый продукт. Сутки включают в себя: проживание в номере соответствующей категории, питание «Шведский стол», лечение по выбранной программе.

1.14. Комплекс санаторно-курортного лечения назначается лечащим врачом для каждого Гостя индивидуально в соответствии с его основным и сопутствующим диагнозом, степенью тяжести, стадией и фазой заболевания, сопутствующих заболеваний, указанных в санаторно-курортной карте или выявленных при обследовании в Санатории. Наполнение санаторно-курортной путевки может быть изменено в соответствии с медицинскими противопоказаниями лечащим врачом в рамках выбранной программы.

1.15. Стоимость санаторно-курортных услуг рассчитывается согласно прейскуранту, с учетом переходящих дат на день бронирования Гостя. В течение календарного года цены могут изменяться.

1.16. Действующие цены по прейскуранту указаны на сайте Санатория в разделе «Путевки» и стойке Отдела приема и размещения.

1.17. Санаторий является круглогодичным. Заезд и выезд осуществляются в даты, указанные в путевке: заезд — с 14:00, выезд — до 12:00 по местному времени.

1.18. Санаторий оставляет за собой право отказать Гостю в предоставлении услуг в случаях:

- у прибывшего Гостя отсутствуют документы, удостоверяющие личность, документы недействительны или просрочены;
- Гость не дает согласие на обработку персональных данных;
- Гость находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, неадекватно, агрессивно себя ведет по отношению к окружающим;
- в других случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ.

1.19. Санаторий не располагает условиями для передвижения маломобильных групп населения. Гости с ограниченными возможностями и проблемами самообслуживания принимаются только с сопровождающим лицом (в соответствии с действующим прейскурантом).

2. ПОРЯДОК РАСЧЕТА, РЕГИСТРАЦИИ, ЗАСЕЛЕНИЯ И ВЫЕЗДА

2.1. При заселении в Санаторий необходимо предоставить следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт или свидетельство о рождении для детей до 14 лет);
- санаторно-курортную карту по форме 072/у для взрослых, 076/у для детей, оформленную в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения РФ от 5 мая 2016 г. № 279н «Об утверждении Порядка организации санаторно-курортного лечения»;
- справки об эпидокружении или врача-эпидемиолога об отсутствии контакта с инфекционными больными по месту жительства;
- результат анализа на энтеробиоз для детей до 14 лет (14 дней с момента выдачи).

При отсутствии санаторно-курортной карты назначение лечения будет отсрочено на время, необходимое для прохождения диагностических мероприятий в условиях санатория (2-3 рабочих дня) –

услуга платная.

2.2. Заселение иностранных граждан в Санаторий осуществляется при наличии следующих документов: заграничный паспорт, миграционная карта, виза, разрешение на временное проживание, вид на жительство. Администрация Санатория имеет право отказать в приеме иностранных граждан, не имеющих законных оснований для нахождения на территории Российской Федерации.

2.3. При предоставлении услуг в Санатории установлено время заезда после 14 часов, выезда до 12 часов. В день заезда Гостю предоставляется обед и ужин, в день выезда — завтрак. Питание, не полученное Гостем по своей инициативе, компенсации и переносу не подлежит.

Ранний заезд/поздний выезд осуществляется при наличии свободных номеров в следующем порядке:

- при поселении Гостя до времени заселения с 01:00 в день заезда оплата взимается в размере 50% от 1 суток согласно выбранной программе по действующему прейскуранту. В услугу включен завтрак. Лечение не предоставляется;
- при выезде Гостя после расчетного часа дня выезда до 23:00 взимается оплата в размере 50% от стоимости 1 суток согласно выбранной программе по действующему прейскуранту. В услугу включен обед. Лечение не предоставляется;
- в случае, если Гость планирует использовать услугу ранний заезд/поздний выезд и находиться в номере более 12 часов, взимается оплата в размере 1 суток согласно выбранной программе по действующему прейскуранту.

2.4. В момент заселения в Санаторий с каждым Гостем заключается договор на оказание санаторно-курортных услуг.

2.5. Заселение в Санаторий производится после внесения Гостем оплаты за весь предполагаемый период пребывания.

2.6. Путевка действительна только на указанный в ней срок, не может быть передана другому лицу или разделена между несколькими лицами. Санаторий не производит деление путевки на части.

2.7. В соответствии с условиями путевки Гостю предоставляются: размещение, санаторно-курортное лечение, питание, а также комплекс дополнительных услуг (в том числе платных). Оплата дополнительных услуг производится Гостем наличными или по безналичному расчёту в соответствии с действующим прейскурантом, утверждённым генеральным директором.

2.8. После оформления Гость получает у администратора службы приема и размещения электронный ключ-карту (действует с 14:00 до 12:00 дня выезда), карту гостя и браслет, являющийся пропуском на территорию Санатория, в номер, в зал питания, бассейн и т.д.

2.9. При заселении в номер Гость должен ознакомиться с перечнем имущества, находящегося в номере. В случае обнаружения каких-либо недочетов сообщить на стойку приема и размещения в течение 30 минут, в противном случае автоматически считается, что Гость согласен с наличием того имущества, что указано в перечне.

2.10. Изменение даты заезда и выезда возможны только при своевременном уведомлении и согласовании с Санаторием (согласно п. 11 Правил бронирования).

2.11. Изменение программы лечения или категории номера возможно при наличии доступных мест/возможностей и влечёт за собой пересчёт стоимости путёвки.

2.12. Для внесения изменений в путевки гостей, прибывших по договорам с юридическими лицами, туроператорами или турагентствами, необходим официальный запрос от организации, оплатившей проживание.

2.13. Санаторий сохраняет за Гостем бронирование до расчетного часа (12:00) дня, следующего за датой заезда, указанной в путевке. В случае опоздания или незаезда в указанный период с Гостя удерживается стоимости первых суток проживания.

2.14. Опоздание на срок более 24 часов без официального согласования с Санаторием считается отказом Гостя от бронирования (согласно п. 10 правил бронирования). Возврат денежных средств проводится за вычетом стоимости первых суток.

2.15. При досрочном отъезде по инициативе Гостя осуществляется перерасчёт за неиспользованные дни проживания. Из суммы возврата удерживается стоимость фактически оказанных услуг, а также стоимость одних суток по путевке. Если Гость выезжает после установленного времени выезда (12:00), дополнительно взимается плата за услугу «Поздний выезд» согласно действующему прейскуранту. При досрочном отъезде по уважительным причинам (внезапное заболевание, подтверждённое врачом санатория, смерть близкого родственника), подтверждённым документально, Гостю возвращаются

денежные средства за неиспользованные дни проживания и лечения в полном объёме. Удержанию подлежит только стоимость фактически потреблённых услуг (проживание, питание, лечение) до момента отъезда.

2.16. В случае госпитализации Гостя в лечебные учреждения города без выселения из номера стоимость за неиспользованные дни проживания не подлежит возврату, и сроки путевки не переносятся.

2.17. В случае госпитализации Гостя в лечебные учреждения города с выселением из номера производится перерасчёт за неиспользованные дни проживания и лечения.

2.18. 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.

2.19. Имущество Гостя на период нахождения в лечебном учреждении, может быть, по его заявлению передано на хранение Санаторию. Хранение в период нахождения гостя на лечении осуществляется безвозмездно.

2.20. Продление срока проживания возможно при наличии свободных номеров. Гостю необходимо обратиться в Отдел приёма и размещения до 12:00 дня выезда. Оплата производится по действующему на момент обращения прейскуранту.

2.21. Для возврата денежных средств за санаторно-курортную путёвку Покупателю необходимо предоставить следующий пакет документов:

- Заявление о возврате по установленной форме;
- Подлинник документа, подтверждающего оплату;
- Копию документа, удостоверяющего личность.

Возврат денежных средств осуществляется в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

2.22. ДляGuestей, 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.

2.23. Закрывающие документы (включая отрывной талон к санаторно-курортной путевке) предоставляются в день выезда по запросу Гостя. Для их подготовки необходимо в день заезда уведомить администратора.

2.24. Закрывающие документы (включая отрывной талон к санаторно-курортной путевке) для Guestей, прибывших от юридических лиц, туроператоров и турагентств, предоставляются только по официальному письменному запросу организации, являющейся плательщиком по договору, если иное не оговаривается в тексте соответствующих договоров.

2.25. Услуги, не предусмотренные путевкой, оплачиваются Guestем самостоятельно на основании заключенных договоров на оказание дополнительных услуг.

2.26. В день выезда Guestь обязан освободить номер и сдать ключ-карту на стойку службы размещения до установленного времени выезда (12:00).

2.27. Приемка номера осуществляется в процессе выезда гостя.

3. ПРАВИЛА ПАРКОВКИ И ДВИЖЕНИЯ ПО ТЕРРИТОРИИ САНАТОРИЯ

3.1. На территории Санатория действует платная автомобильная парковка. Для размещения автомобиля на территории Санатория необходимо оформить пропуск в Отделе приема и размещения. Оплата производится в момент заселения. После оплаты услуги разместите пропуск на лобовом стекле. Парковка разрешена только на специально отведенных местах на срок действия путевки. Скорость движения автотранспорта на территории санатория не более 10 км/ч. Движение на автомобиле разрешено исключительно для заезда на парковку и выезда. Служба безопасности Санатория вправе осмотреть транспортные средства в целях безопасности.

3.2. Запрещается парковка на канализационных люках, газонах, в зонах отдыха, на пешеходных дорожках, а также блокировка проездов. Перемещение на автомобиле без пропуска и вне установленных маршрутов запрещено.

3.3. Администрация Санатория не несет ответственности за сохранность автомобилей и имущества внутри них, включая случаи угона, повреждений, воздействия стихийных бедствий и других форс-мажорных обстоятельств, таких как стихийные бедствия, сход селей, пожары, аварии и другие непредвиденные ситуации.

4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

4.1. Все номера в санатории рассчитаны на двухместное размещение:

- размещение третьего и более человек в номере возможно только на дополнительное место с соответствующей оплатой;
- подселение посторонних лиц к Гостю не производится. Исключение составляют Гости от юридических лиц, фондов, для которых допускается размещение в одном номере без гендерного разделения.

4.2. ПосетителиGuestей, не проживающие в Санатории, могут находиться на его территории и в номерах с 08:00 до 20:00. Продолжительность одного визита не должна превышать 4 часов. Посещение возможно только по предварительной заявке, поданной в отдел приёма и размещения, с обязательной регистрацией на КПП. Для прохода на территорию необходимо предъявить паспорт или иной документ, удостоверяющий личность. Лица без документа на территорию не допускаются. При выходе с территории разовый пропуск подлежит сдаче сотруднику охраны на проходной. В случае нарушения установленного времени визита администрация оставляет за собой право:

- потребовать от посетителя покинуть территорию;
- предложить посетителю оплатить проживание в соответствии с действующим прейскурантом.

4.3. Смена номера по желанию гостя осуществляется при наличии свободных номеров при оплате дополнительной уборки номера согласно утвержденному прейскуранту.

4.4. Ценные вещи, ювелирные изделия и деньги Гостям рекомендуется хранить в сейфовых ячейках, установленных в Службе приема и размещения. В случае обнаружения пропажи личных вещей из номера Гость обязан без промедления сообщить об этом администрации Санатории 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 доверенности с указанием полномочий доверенного лица на получение забытой вещи в Санатории;
- посредством Почты России/транспортной компании/курьером за счет средств гостя.

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

4.5. В целях безопасности Guestей на территории Санатория ведется видеонаблюдение. Гость принимает к сведению факт использования систем видеонаблюдения.

4.6. При выезде Гостя из Санатория на экскурсию, купленную в Санатории, предоставляется дорожный набор (сухой паек).

4.7. При планировании отсутствия в санатории по своей инициативе (самостоятельные экскурсионные поездки, посещение родственников и т.д.) в период санаторно-курортного лечения в санатории Гость должен уведомить Службу приема и размещения о причинах и сроках своего отсутствия, предполагаемом местонахождении. Перерасчет денежных средств не производится за пропущенные процедуры или иные услуги, входящие в путевку.

4.8. Книги отзывов и предложений находятся в Службе приема и размещения. Книги отзывов и предложений могут использоваться Гостем при желании. Все требования и жалобы Guestей анализируются и рассматриваются Санаторием, Гость получает на них ответ в течение десяти дней с момента их составления.

4.9. За курение в номере, на балконе номера или в иных помещениях Санатория, где это запрещено, с Гостя взимается плата за проведение специальной антитабачной уборки в размере 5000 рублей для устранения запаха и последствий курения за каждый факт установленного нарушения. Данная сумма является возмещением Санаторию ущерба, причиненного нарушением Правил. В случае несоблюдения этих требований Санаторий имеет право на досрочное выселение Гостя и возмещение расходов по порче имущества.

4.10. В случае если Гость неоднократно ~~и~~ в значительном размере (свыше 5000 рублей)

наносит материальный ущерб Санаторию/третьим лицам и/или в период пребывания проявляет в отношении персонала и других гостей агрессивные действия, угрожающие безопасности, здоровью или имуществу других лиц, пребывает в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения, нарушает закон о запрете курения, не соблюдает правила противопожарной безопасности, нарушает санитарно-эпидемиологические нормы и правила, создает помехи для отдыха других гостей, а также нарушает требования, установленные настоящими Правилами и действующим законодательством РФ, Санаторий оставляет за собой право в одностороннем порядке расторгнуть договор возмездного оказания услуг, оформить акт по возникшему инциденту и выселить Гостя, нарушающего правила проживания.

5. УСЛОВИЯ ПРЕБЫВАНИЯ ГОСТЕЙ С ДЕТЬМИ

5.1. Несовершеннолетние гости размещаются в Санатории только в сопровождении родителей или законных представителей. Санаторно-курортное лечение предоставляется детям, достигшим 4-летнего возраста. Стоимость проживания и лечения определяется действующими прейскурантами.

5.2. Родители (опекуны) несут полную ответственность за жизнь, здоровье, действия и безопасное поведение своих детей на всей территории Санатория в течение всего срока пребывания. Запрещено оставлять детей без присмотра.

5.3. Посещение детьми бассейна, пляжа, лечебных процедур, а также пользование лифтом для детей до 12 лет разрешено исключительно в сопровождении взрослых.

5.4. Во время приёмов пищи по системе «шведский стол» родители обязаны сопровождать детей у линии раздачи и контролировать их поведение в обеденном зале.

5.5. Детский игровой клуб предназначен для детей от 4 до 10 лет. Посещение является бесплатной услугой для проживающих гостей и ограничено 3 часами в день. Дети до 4 лет допускаются в игровую комнату только в сопровождении родителя. Родители обязаны предварительно ознакомиться с внутренними правилами посещения клуба.

5.6. В случае невыполнения настоящих правил и наступления негативных последствий администрация Санатория ответственности не несет.

6. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

6.1. Оказание платных медицинских услуг осуществляется на основании договора об оказании платных медицинских услуг, который заключается между Гостем и Санаторием.

6.2. Стоимость дополнительных платных медицинских услуг определяется в соответствии с действующим прейскурантом Санатория.

6.3. Гости обязаны предварительно ознакомиться с внутренними правилами оказания платных медицинских услуг.

7. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

7.1. Гости обязаны соблюдать следующие правила:

- ознакомиться с настоящими Правилами Санатория до момента заселения и дать согласие на их соблюдение;
- соблюдать установленный в Санатории режим проживания, тишину и общественный порядок, а также пропускной режим, уважая покой других гостей;
- соблюдать чистоту и бережно относиться к имуществу и оборудованию Санатория;
- при уходе из номера выключать свет, телевизор и другие электроприборы;
- закрывать водопроводные краны;
- выходя из номера, запирать дверь в номер и на балкон;
- иметь в наличии ключ-карту, карту Гостя и браслет при входе и выходе из санатория;
- немедленно информировать администрацию санатория в случае утери ключ-карты, браслета;
- соблюдать тишину с 23:00 до 07:00 (за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ) и общественный порядок;
- при посещении зала питания «Шереметевский» соблюдать дресс-код (не посещать общественные места в халатах, купальных костюмах и верхней одежде);

- при посещении бассейна соблюдать установленные правила;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов задымления и/или пожара;
- в случае возникновения чрезвычайных ситуаций строго следовать указаниям работников Санатория;
- Гость обязан немедленно известить администрацию и освободить номер при выявлении инфекционного заболевания или подозрении на него;
- Гость обязан возместить ущерб за утрату или порчу имущества Санатория. Стоимость ущерба определяется по действующему прейскуранту на день его обнаружения. Факт возмещения оформляется двухсторонним актом;
- своевременно и в полном объеме оплачивать все предоставленные Санаторием услуги;
- при выезде из Санатория освободить номер, произвести полный расчет за предоставленные платные услуги, оповестить дежурного администратора Службы приема и размещения о своем выезде, сдать ключ-карту, карту Гостя и браслет.

7.2. Гостям запрещено:

- оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им карту Гостя, браслет и ключ-карту от номера;
- хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, химические и радиоактивные вещества, пиротехнические изделия;
- использовать и оставлять без присмотра электронагревательные приборы, в том числе с неисправными или отсутствующими терморегуляторами.
- находиться на территории Санатория с любыми видами оружия, взрывчатыми и отравляющими веществами;
- держать в номере животных (млекопитающих, птиц, рептилий, насекомых);
- выносить посуду, столовые приборы и продукты питания из зала питания;
- во избежание пищевых отравлений приносить на территорию Санатория и в номер продукты питания;
- выбрасывать мусор и иные предметы из окон;
- загрязнять бассейн;
- проносить и употреблять напитки в стеклянной таре на территории бассейна;
- переставлять мебель в номере;
- нарушать покой других Гостей;
- совершать умышленные действия, угрожающие собственной жизни и здоровью, а также жизни и здоровью других лиц;
- кормить животных на территории Санатория;
- выкапывать или ломать растения на территории Санатория;
- находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения на территории и в помещениях Санатория, проводить в номерах увеселительные мероприятия, нарушающие покой и отдых окружающих, распивать спиртные напитки;
- слушать музыку и смотреть телевизор с увеличенной громкостью с 23:00 до 07:00 утра;
- курить на всей территории и в номерах Санатория строго запрещено, согласно пункту 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»;
- находиться в общественных зонах Санатория с симптомами инфекционного заболевания.

7.3. Администрация Санатория имеет право:

- переселять Гостей в другие номера (в случае аварийных ситуаций, необходимости срочного ремонта или по иным производственным причинам) аналогичной или более высокой категории без изменения стоимости проживания;
- в случае проживания Гостя на койко-месте в двухместном номере при освобождении второго койко-места Санаторий оставляет за собой право подселить на освободившееся место другого Гостя либо переселить первого Гостя в другое койко-место. В случае несогласия Гостя на подселение или переселение Санаторий вправе потребовать доплату за одноместное проживание до конца срока действия путёвки;
- проводить текущие ремонтно-строительные работы в рабочие дни и в дневное время.

Шумные работы в ночное время запрещены, за исключением случаев ЧС, стихийных бедствий;

- требовать возмещения материального ущерба в полном объеме в соответствии с прейскурантом. Уведомлять организацию, оплатившую путевку (по месту работы, фонды), о фактах нарушения Гостем настоящих Правил;

- Санаторий вправе отказать в обслуживании Гостям, состояние которых имеет признаки опьянения, или поведение которых может создать неудобства для Гостей Санатория;

- в случае нарушения Гостем настоящих Правил Санаторий вправе в одностороннем порядке отказать в предоставлении услуг и потребовать выселения.

7.4. Санаторий обязан:

- обеспечить Гостю размещение в номере заказанной категории и предоставить комплекс санаторно-курортных услуг в соответствии с оплаченной программой лечения и надлежащего качества;

- соблюдать сроки и объем оказания услуг, указанные в договоре и путевке;

- предоставлять достоверную информацию об оказываемых услугах, их стоимости, форме и порядке оплаты;

- обеспечить безопасные условия пребывания, соответствующие санитарно-гигиеническим и противопожарным нормам, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации;

- обеспечить охрану территории и круглосуточную службу приема и размещения;

- обеспечить регулярную уборку номера, смену постельного белья и полотенец в установленном режиме;

- организовать питание в соответствии с назначенным рационом;

- обеспечить медицинский контроль и неотложную помощь;

- предоставлять Гостям достоверную информацию об услугах и беспрепятственный доступ к Правилам пребывания, прейскурантам и Книге жалоб и предложений;

- обеспечивать конфиденциальность о Гостях Санатория.

7.5. Санаторий не несет ответственности:

- за сохранность денег, ценных вещей и иного имущества Гостя, оставленных в номере или на территории Санатория;

- за ущерб, причиненный жизни, здоровью или имуществу Гостя в результате несоблюдения им Правил проживания, санитарно-гигиенических и противопожарных норм;

- за ухудшение состояния здоровья Гостя, наступившее в результате его отказа от рекомендаций и назначений врача Санатория, включая отказ от вызова службы скорой медицинской помощи, госпитализации или иных неотложных мероприятий;

- за состояние здоровья Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Санатория;

- за неисполнение обязательств, вызванное обстоятельствами непреодолимой силы (форс-мажор), включая стихийные бедствия, действия государственных органов, перебои с энергоснабжением, террористические акты и иные чрезвычайные ситуации;

- за временные неудобства, вызванные проведением плановых ремонтных и профилактических работ на территории Санатория;

- за действия иных Гостей или третьих лиц, повлекшие причинение вреда Гостю или его имуществу.

8. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

8.1. Все споры и разногласия, возникающие между Гостем и Санаторием, подлежат обязательному досудебному (претензионному) урегулированию.

8.2. При возникновении спорной ситуации Гость обязан незамедлительно уведомить администрацию Санатория для ее оперативного устранения. Если вопрос не был решен в момент обращения, Гость обязан изложить претензию в письменной форме.

8.3. Письменная претензия должна содержать суть требований и обстоятельства, на которых они основаны. Претензия подлежит регистрации и рассматривается Санаторием в срок, не превышающий 10 (десяти) календарных дней. В случае необходимости проведения экспертизы данный срок может быть продлен до 20 (двадцати) календарных дней. О продлении срока Санаторий уведомляет Гостя в письменной форме.

8.4. По результатам рассмотрения претензии Санаторий обязан направить Гостю

мотивированный ответ.

8.5. Споры, не урегулированные в досудебном порядке, подлежат разрешению в суде по месту нахождения Санатория в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

8.6. Взаимоотношения Сторон, не урегулированные настоящими Правилами, регулируются действующим законодательством Российской Федерации.