



УТВЕРЖДАЮ

Директор-Главный врач  
«Санаторий Вилла Арнест»



В.В. Моисеев

01 октября 2023 г.

## ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ, ГОСТИНИЧНЫХ И ПРОЧИХ УСЛУГ В ООО «САНАТОРИЙ ВИЛЛА АРНЕСТ»

### 1. Общие положения.

**1.1.** Настоящие Правила разработаны на основании: Гражданского кодекса РФ; ФЗ «Об основах охраны и здоровья граждан Российской Федерации» №323-ФЗ от 21.11.2011 г.; ФЗ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07 февраля 1992 г., «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» утвержденных Постановлением Правительства РФ № 1853 от 18 ноября 2020 г.; «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» утвержденных Постановлением Правительства РФ № 736 от 11.05.2023 г.; Приказа Минздрава РФ №438 от 09.12.1999 г. «Об организации деятельности дневных стационаров лечебно-профилактических учреждений», и является внутренним локальным нормативным актом ООО «Санаторий Вилла Арнест» (далее – «Санаторий»), обязательным для исполнения всеми службами санатория.

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

**1.3.** Правила предоставления санаторно-курортных, оздоровительных и прочих услуг Санатория утверждаются приказом директора Санатория.

**1.4.** В настоящих Правилах используются следующие понятия:

**«Исполнитель»** - ООО «Санаторий «Вилла Арнест», предоставляющий Гостю санаторно-курортные, гостиничные, и прочие услуги».

**«Заказчик»** - физическое или юридическое лицо, или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие, или приобретающие санаторно-курортные, или гостиничные услуги в пользу потребителя.

**«Потребитель» (Гость)** - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, или приобретающее и (или) использующее санаторно-курортные или гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

**«Бронирование»** - закрепление за потребителем номера (места в номере) в санатории 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.

**«Прейскурант / прайс-лист»** - информация о стоимости всех услуг, оказываемых Исполнителем.

**«Ранний заезд»** - размещение Гостя, ранее указанного в путевке (забронированного) времени. Производится только при наличии свободных номеров.

**«Поздний выезд»** - убытия Гостя позже срока, указанного при бронировании номера.

**«Курортный сбор»** - плата, установленная законодательством РФ за пользование курортной инфраструктурой города-курорта Кисловодска.

### 2. Порядок регистрации и выезда.

**2.1.** Заселение Гостей осуществляется при условии предъявления Гостем 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.

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.

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

- **для Гостей старше 14 лет** - санаторно-курортную карту (давностью не более 2 месяцев от даты получения), полис обязательного медицинского страхования (далее - ОМС) или добровольного медицинского страхования (далее - ДМС), оригиналы платежных поручений с отметкой банка при безналичном расчете, документы подтверждающие право на получение путевки (обменная путевка, ваучер или доверенность). Заселение несовершеннолетних граждан (14 - 18 лет) в санаторий без сопровождающих осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления письменного согласия законных представителей (одного из них).

- **для Гостей старше 70 лет** в санаторно-курортной карте должна быть отмечена территориальная принадлежность отдыха;

- **для детей до 14 лет** - санаторно-курортную карту (давностью не более 2 месяцев от даты получения), полис ОМС или ДМС, анализ на энтеробиоз (давностью не более 3 месяцев от даты получения), заключение врача-дерматолога об отсутствии кожных заболеваний, справку о прививках, справку об эпидокружении (давностью не более 3 дней от даты получения) об отсутствии контактов с инфицированными больными по месту жительства, в детском саду или школе. При размещении в санатории с сопровождающими поселение производится только при наличии письменного согласия законных представителей: родителей, усыновителей, опекунов (одного из них).

В случае отсутствия санаторно-курортной карты, независимо от вида путевки и возраста, Гость обязан пройти предварительное платное обследование. После получения результатов обследования, Гостю по состоянию его здоровья предоставляются Услуги в соответствии с выбранной программой лечения, согласно действующему прейскуранту Санатория. Гость обязан информировать врача до оказания медицинских услуг о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях.

**2.2.** Регистрация Гостей по месту пребывания в Санатории осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

**2.3.** При регистрации Гостя в Санатории администратор Службы приема и размещения оформляет и выдает Гостю ключ от номера, кассовый чек (в случае оплаты вышеуказанных услуг через кассу (терминал) Санатория), договор на оказание санаторно-курортных, оздоровительных услуг, содержащий следующую информацию:

- наименование Санатория;

- Ф.И.О. Гостя, его паспортные данные;

- номер комнаты;

- адрес, контактные телефоны;

- условия оказания услуг;

- условия пребывания Гостя на территории Санатория.

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

В Санатории действует единый расчетный час - 12.00:

- время заезда - не ранее 12.00 (первая услуга - обед);

- время выезда - не позднее 10.00 (последняя услуга - завтрак).

В день отъезда до 10.00 часов Гость обязан: произвести окончательный расчет за проживание и другие оказанные ему в Санатории услуги; сдать имущество номера горничной и ключи от номера в службу приема и размещения; передать пропуск на выезд сотруднику службы безопасности Санатория на контрольно-пропускном пункте с отметкой администратора службы приема и размещения о сдаче номера, ключа от номера и полном расчете за проживание.

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

**2.5.** В случае задержки выезда Гостя плата за продление проживания (при наличии свободного номера) взимается согласно утвержденного прайс-листа на гостиничные услуги 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.

**2.6.** При размещении Гостя до расчетного часа (с 00.00 часов до 12.00 часов) плата за проживание взимается в соответствии с утвержденным прайс-листом на гостиничные услуги, в случае, если номер забронирован и имеется в наличии, то производится заселение.

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

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

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

По истечению согласованного срока проживания Гость обязан освободить номер.

При желании продлить срок проживания, Гостю необходимо сообщить об этом в Службу приема и размещения не позднее, чем за 1 сутки до расчетного времени выезда в Службу приема и размещения по внутреннему телефону **1-68** или **1-01**. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.

**2.8.** Санаторий вправе отказать Гостю в предоставлении услуг в случаях: у прибывшего Гостя отсутствуют документы удостоверяющие личность (или документы недействительны/просрочены); Гость находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, неадекватно, агрессивно ведет себя по отношению к окружающим; Гость не дает согласие на обработку персональных данных; в других случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ.

### **3. Порядок взаиморасчетов.**

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

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

Стоимость ранее оплаченных санаторно-курортных путевок изменению не подлежит.

При бронировании физическими лицами (потенциальный Гость, осуществляющий бронирование) санаторно-курортных путевок посредством телефонного звонка или по электронной почте в Санатории, вносится предоплата в размере не менее 10% от стоимости санаторно-курортной путевки не позднее 5 календарных дней с даты выставления счета. Оставшуюся часть стоимости Гость должен оплатить не позднее, чем за 3 дня до даты заезда безналичным перечислением или путем внесения денежных средств через терминал или в кассу Санатория в день заезда.

Частичная или полная оплата счета Гостем является подтверждением его согласия с условиями оказания санаторно-курортных, оздоровительных и прочих услуг Санатория. В случае отсутствия оплаты или ее подтверждения в течение 5 рабочих дней – бронь считается аннулированной.

При срочном бронировании (за 5 и менее суток до даты заезда) оплата должна быть произведена не позднее 24 часов с момента подтверждения бронирования (выставления счета). Если оплата не произведена в указанные сроки, то бронирование автоматически аннулируется.

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

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

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

В случае временного выезда (от 10 до 24 часов) из Санатория по предварительному заказу Гостя (не ранее чем за 48 (сорок восемь) часов до предполагаемого выезда из Санатория) ему может быть предоставлено питание в виде сухого пайка.

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

**3.4.** При досрочном выезде Гостя (не по вине Санатория):

а) при досрочном выезде до расчетного часа (10.00):

- по уважительным причинам (медицинские противопоказания, тяжелая болезнь, смерть близких родственников, вызов с места работы государственных/муниципальных служащих по служебной необходимости, стихийные бедствия и катастрофы и т.п.), подтвержденным документами установленного образца, Санаторий обязуется возвратить Гостю денежные средства, полученные за Услуги Санатория в соответствии с их фактическим использованием;

- в случае отсутствия уважительных причин – денежные средства за оказанные Услуги Санатория возвращаются за вычетом фактически понесенных Санаторием расходов согласно действующему Прейскуранту;

б) при досрочном выезде после расчетного часа (12-00) - стоимость текущих суток перерасчету и возврату не подлежит.

В обоих случаях возможен зачет оставшихся денежных средств в счет будущих заездов по личному письменному заявлению Гостя.

При досрочном выезде Гостя, оплату за которого произвело юридическое лицо (турагентство, страховая компания и т.д.) возврат денежных средств осуществляется по условиям договора, заключенного вышеуказанными организациями с Санаторием.

**3.5.** Возврат денежных средств за неиспользованные Гостем услуги Санатория осуществляется в течение десяти календарных дней с момента предоставления заявления оформленного надлежащим порядком.

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

- даты отъезда;
- причины отъезда либо отказа от получения услуг Санатория;

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

**3.6.** В случае госпитализации Гостя в лечебные учреждения города оплата за нахождение в стационаре городских лечебных учреждений производится за счет средств ОМС, ДМС при наличии полиса у Гостя, при отсутствии полиса – за счет Гостя. На время нахождения в стационаре Гость выписывается из Санатория с выплатой ему (юридическому лицу оплатившему путевку) стоимости Услуг Санатория за время пребывания в стационаре при предоставлении Гостем справки лечебного заведения с указанием сроков, за минусом использованных денежных средств.

#### 4. Порядок предоставления услуг.

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

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

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

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

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

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

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

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

- проживание, диетическое питание (питание предоставляется только в рамках санаторно-курортной путевки) и лечебно-оздоровительная программа;

- естественный солярий на климатической террасе;

- терренкур - лечебная дозированная ходьба;

- неотложная медицинская помощь;

- вызов «скорой помощи».

**4.4.2.** Для улучшения качества обслуживания:

- Wi-Fi на территории Санатория;

- доставка в номер корреспонденции при её получении;

- вызов такси;

- пользование спортивными и детскими площадками;

- пользование индивидуальным сейфом;

- развлекательные программы (в соответствии с утвержденным планом Центра-досуга на каждый календарный месяц);

- побудка к определенному времени;

- предоставление швейных принадлежностей, гладильного набора, косметических принадлежностей, питьевой воды, сушилки для одежды по утвержденным в Санатории нормативам;

- пользование детской игровой комнатой;

- пользование гладильными принадлежностями;

- пользование библиотекой.

**4.5.** Смена постельного белья в номерах Первой категории «Одноместный» «Стандарт», «Стандарт комфорт», «Улучшенный», «Стандарт семейный» - один раз в 5 дней, полотенец – 1 раз в 3 дня или по требованию. В номерах Высшей категории «Люкс», «Люкс комфорт» - один раз в 3 дня, полотенец – 1 раз в 3 дня или по требованию, «Апартаменты» - смена постельного белья и полотенец - ежедневно.

**4.6.** Посетители Гостей, не проживающие в Санатории, могут оставаться в номере и на территории Санатория с 8.00 до 23.00 часов. В случае задержки Посетителя, не проживающего в Санатории, после 23.00 часов, производится его оформление в Службе приема и размещения с оплатой по утвержденному тарифу.

**4.7.** Нахождение Гостя (лиц, приглашенных им) на территории Санатория с любыми видами оружия, взрывчатыми и отравляющими веществами **запрещено**. Гости, прибывшие в санаторий с оружием (имеющие разрешение на хранение и ношение), на территорию Санатория **не допускаются**, таким Гостям рекомендуется передача в установленном законом порядке оружия на временное хранение в ОМВД России по г. Кисловодску (исключение составляют представители правоохранительных органов при выполнении ими служебных обязанностей).

#### 5. Курортный сбор.

Основание для взимания курортного сбора установлены Федеральным законом от 29.07.2017 №214-ФЗ «О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры в республике Крым, Алтайском крае, Краснодарском крае и Ставропольском крае», а также Законом Ставропольского края от Законом Ставропольского края от 08.12.2017 №130-кз «О некоторых вопросах проведения эксперимента по развитию курортной инфраструктуры в Ставропольском крае». В соответствии с законом Ставропольского края от 26 декабря 2022 года №113-кз "О внесении изменений в Закон Ставропольского края "О некоторых вопросах проведения эксперимента по развитию курортной инфраструктуры в Ставропольском крае" Министерство туризма и оздоровительных курортов Ставропольского края обращает Ваше внимание, что с **01 января 2023 года** размер курортного сбора увеличен до **100 рублей**.

Сумма курортного сбора определяется как произведение количества дней фактического пребывания плательщика курортного сбора в объекте размещения (за исключением дня заезда) и соответствующей ставки курортного сбора.

Плательщиками курортного сбора являются физические лица, достигшие совершеннолетия, проживающие в объектах размещения более двадцати четырех часов.

ООО «Санаторий Вилла Арнест» является оператором курортного сбора и принимает оплату непосредственно в месте приема и размещения гостей. Гости оплачивают курортный сбор наличными средствами, банковской картой или Системой Быстрых платежей. Сумма курортного сбора не включается в стоимость санаторно-курортной путевки. Оплатив курортный сбор, Гость получает документ, подтверждающий оплату.

Отказ Гостя от уплаты курортного сбора влечет за собой наложение на него административной ответственности. Штраф за неуплату сбора составляет от 500 до 2 000 рублей. Санаторий не может отказать в размещении без оплаты курортного сбора.

Освобождение от уплаты курортного сбора осуществляется при предъявлении оригинала документа, подтверждающего право на освобождение от уплаты курортного сбора, либо его нотариально заверенной копии.

Перечень лиц, освобожденных от уплаты курортного сбора установлен ст.7 Федерального закона от 29.07.2017 № 214-ФЗ «О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры в Республике Крым, Алтайском крае, Краснодарском крае и Ставропольском крае».

Деньги, полученные за счет курортного сбора, зачисляются в региональный бюджет Ставропольского края и направляются на развитие инфраструктуры городов-курортов: восстановление, ремонт и сдачу в эксплуатацию новых объектов.

## 6. Медицинские услуги.

**6.1.** В случае наличия у Гостя противопоказаний по медицинским процедурам, такие процедуры могут быть заменены на другие по согласованию с лечащим врачом Санатория и с согласия Гостя. В отдельных случаях при наличии у Гостя абсолютных медицинских противопоказаний к санаторно-курортному лечению (согласно Методическим указаниям №99/227 «Медицинские противопоказания для санаторно-курортного лечения взрослых и подростков (кроме больных туберкулезом)», утвержденных МЗ РФ от 22.12.1999 г., Методическим указаниям № 99/231. «Медицинские показания и противопоказания для санаторно-курортного лечения детей (кроме больных туберкулезом)», утвержденных МЗ РФ от 22.12.1999 г.) возможен перевод на оказание санаторно-курортных услуг по решению заседания консультативного совета Санатория.

**6.2.** Лечебные процедуры отпускаются строго по времени, установленному медперсоналом и указанному в санаторно-курортной книжке.

**6.3.** Общие правила приёма процедур:

**6.3.1.** Приходить на процедуры без опозданий за 5-10 минут до назначенного времени.

**6.3.2.** При приёме водных процедур при себе иметь полотенце, сменную резиновую обувь, при посещении бассейнов – шапочку.

**6.3.3.** При приеме процедур рекомендуется – не разговаривать, не пользоваться мобильными средствами связи.

**6.3.4.** При неприятных ощущениях, плохом самочувствии во время процедуры, сообщить медсестре или врачу.

**6.3.5.** После процедуры рекомендуется отдохнуть не менее 5-10 минут.

**6.3.6.** В случае опоздания процедура не отпускается, либо переносится на другое время при наличии свободных мест.

**6.3.7.** Дополнительные платные медицинские услуги, пропущенные по вине Гостя, переносятся на другое время (при наличии свободных мест). В случае отсутствия такой возможности денежные средства за пропущенные по вине Гостя процедуры возвращаются за вычетом фактически понесённых расходов Санатория.

**6.4.** Правила приема конкретных медицинских процедур размещены на информационных стендах и стойках в местах отпуска процедур.

**6.5.** За разрешением спорных вопросов и конфликтных ситуаций Гость может обратиться к лечащему врачу, дежурному медперсоналу либо главному врачу Санатория.

**6.6.** Книги отзывов и предложений хранятся у администратора медицинской регистратуры, на стойке приёма и размещения. Жалобы и заявления граждан рассматриваются администрацией Санатория в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

**6.7.** На территории Санатория действует система видеонаблюдения.

## 7. Условия пребывания детей.

**7.1.** Санаторно-курортное лечение в Санатории назначается детям в возрасте от 4 до 14 лет.

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

Посещение детьми бассейна в возрасте от 2 до 14 лет разрешается **только под присмотром родителей**. Во время посещения бассейна детьми родители должны осуществлять строгий контроль за их поведением.

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

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

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

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

Прием пищи на объектах детской инфраструктуры **запрещен**.

**7.4.** Детям до 14 лет запрещается без присмотра родителей посещение баров и ресторанов, а также развлекательных мероприятий для взрослых после 21.00 часов.

**7.5.** Не допускать самостоятельного перемещения детей во время проведения концертных программ в баре.

Детям не разрешается находиться в зоне выступления артистов, бегать и играть во время развлекательных программ в холле Санатория.

В случае отсутствия контроля за поведением детей и не соблюдения вышеуказанных требований, администрация Санатория имеет право потребовать удаление семьи из зала.

**7.6.** Для детей работает детская комната с воспитателем, где они под присмотром родителей могут проводить время.

Посещение детской комнаты детям до 4-х лет разрешается только в сопровождении взрослых (опекунов).

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

Во избежание заражения здоровых детей, больным детям запрещено посещать детскую комнату.

**7.7.** Для игр и развлечений детей в возрасте от 2 до 12 лет (и весом не более 60 кг) в Санатории на открытом воздухе работает детская игровая площадка. Посещение детьми детской игровой площадки осуществляется в сопровождении родителей. Детей приводят на детскую игровую площадку и забирают родители ребенка.

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

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

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

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

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

**7.10.** Во избежание несчастных случаев, родителям не разрешается оставлять детей без присмотра во время всего срока пребывания в ООО «Санаторий Вилла Арнест».

**Родители обязаны осуществлять контроль за своими детьми на территории Санатория.**

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

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

- при уходе из номера выключать свет, телевизор и другие электроприборы;
- закрыть двери на балкон;
- закрывать водопроводные краны;
- соблюдать чистоту, тишину (с 23.00 до 07.00) и общественный порядок;
- при посещении зала питания, медицинской регистратуры соблюдать дресс-код (не посещать общественные места в халатах, купальных костюмах и верхней одежде);
- по первому требованию сотрудников Санатория на контрольно-пропускном пункте, предъявлять карту Гостя;
- нести ответственность (в том числе материальную) за действия приглашенных ими к себе в номер Посетителей;
- информировать администрацию Санатория в случае утери карты Гостя и/или ключа от номера;
- своевременно и в полном объеме оплачивать все предоставленные Санаторием услуги.

**8.2.** Гостям запрещено:

- оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им ключи от номера;
  - хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, химические и радиоактивные вещества, ртуть;
  - держать в номере животных (млекопитающих, птиц, рептилий, насекомых);
  - кормить на территории Санатория животных;
  - во избежание пищевых отравлений вносить на территорию Санатория продукты питания и спиртные напитки;
  - выносить продукты питания из зала питания;
  - загрязнять бассейн;
  - выражаться нецензурной бранью;
  - использовать на территории Санатория пиротехнику;
  - парковать автомобили в неотведенных для этого местах;
  - находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения на территории и в помещениях Санатория.
- Администрация и сотрудники Санатория не несут ответственности за возможные инциденты, которые могут иметь место при злоупотреблении Гостем (Гостями) алкоголем, и вызванные этим ненадлежащим поведением Гостя (Гостей) последствия;

- курить на территории и в помещениях Санатория, в том числе в номерах (пункт 2 части 1 статьи 12 Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»). В случае несоблюдения этих требований Санаторий имеет право на досрочное выселение Гостя, а Гость обязан возместить расходы на восстановление имущества Санатория, уборку и химическую чистку номера согласно действующего в Санатории прайс-листа.

**8.3.** В случае нанесения материального ущерба Санаторию, Гость обязан возместить его в полном размере до момента отъезда по действующему в Санатории Прейскуранту. В случае если Гость неоднократно или 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 в общественных помещениях Санатория, нарушает закон о запрете курения, создает помехи для отдыха других гостей, а также нарушает требования, установленные настоящими Правилами, действующим законодательством РФ, о чем администрация Санатория составляет акт по возникшему инциденту, с привлечением, при необходимости, представителей компетентных органов (полиции, Роспотребнадзора и др.), администрация Санатория имеет право: прекратить договор оказания услуг в одностороннем порядке и выселить Гостя из Санатория, потребовать возмещения фактически понесенных Санаторием расходов при выселении Гостя из Санатория по вине Гостя, при этом, в качестве штрафных санкций, возврат денежных средств за неиспользованные дни не производится.

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

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

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

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

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

**8.7.** Санаторий вправе произвести замену предоставленного Гостю номера на номер той же категории или категорией выше (маневровый номер) в случае, если данный номер в процессе эксплуатации признан Санаторием аварийным. Аварийным признается номер, в помещениях которого выявлена необходимость осуществления экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих нормальному (качественному и безопасному) использованию номера. В этом случае Санаторий обязан немедленно известить Гостя о необходимости освобождения номера с установлением сроков такого освобождения и с одновременным предложением подобного свободного номера или любого другого на усмотрение Санатория, но без занижения категории проживания для Гостя.

**8.8.** Гость обязан освободить занимаемый им аварийный номер до начала работ, в установленные Санаторием сроки. Все расходы, обусловленные заменой аварийного номера, осуществляются за счет Санатория. При несогласии Гостя на замену номера ему подобным, с Гостем производятся все необходимые расчеты, обусловленные досрочным окончанием его проживания.

**8.9.** В случае отказа Гостей переселяться из маневрового номера в оплаченный номер после устранения аварии и при возможности Санатория предоставить Гостям маневровый номер до окончания их путевки, Гости обязаны оплатить разницу санаторно-курортной путевки по номерам.

**8.10.** В случае отказа Гостя оплачивать разницу санаторно-курортной путевки или переходить в забронированный номер после устранения аварии, Санаторий вправе потребовать Гостей покинуть досрочно территорию Санатория с перерасчетом стоимости санаторно-курортной путевки с учетом фактически понесенных расходов.

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

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

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

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

**8.14.** В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Санаторий и Гости руководствуются действующим законодательством РФ.