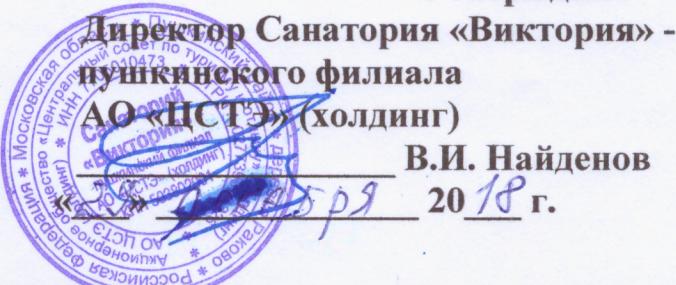


Руководство Санатория «Виктория»- пушкинского филиала АО «ЦСТЭ» (холдинг) (далее Санаторий) радо Вас приветствовать и благодарит за то, что Вы выбрали для лечения и отдыха наш санаторий.

Руководство и персонал Санатория приложат все усилия для того, чтобы Ваше пребывание здесь было приятным и комфортным, а время, проведенное в нашем санатории, оставило в Вашей памяти только положительные впечатления.

Во избежание затруднений при пользовании санаторно-курортными и иными услугами Санатория Вам необходимо ознакомиться с настоящими **Правилами**.

Утверждаю:



ПРАВИЛА

проживания и предоставления услуг в санатории «Виктория» - пушкинском филиале АО «ЦСТЭ» (холдинг) (далее Правила)

1. Общие положения

1.1.Настоящие Правила устанавливают порядок пребывания на территории санатория «Виктория»- пушкинского филиала АО «ЦСТЭ» (холдинг) (далее по тексту – Санаторий), регулируют отношения по предоставлению услуг проживания, питания, лечения и отдыха гостям, в том числе приобретающих право на санаторно-курортные/оздоровительные услуги Санатория через сторонние организации (туристические агентства, туроператоры, ИП), (далее по тексту – Гости).

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством РФ и обязательны для исполнения всеми Гостями, находящимися на территории Санатория.

1.3. Санаторий для Гостей оказывает следующие услуги:

- проживания;
- питания по системе «Шведский стол», «Заказное меню», питание по программе «ЭРЛ»;
- диагностики, лечения и оздоровления в рамках путевок по санаторно-курортному лечению, оздоровительному лечению;
- организации досуга;
- платные медицинские услуги (далее по тексту Услуги);
- дополнительные услуги за дополнительную плату, осуществляемую Гостем в кассу Санатория.

1.4. Санаторий работает круглосуточно.

1.5. Санаторий расположен по адресу: Российская Федерация, Московская область, Пушкинский район , д.Раково.

1.6. Телефон Санатория:8(495)123-37-36, 8-800-302-39-75, 8(916)869-58-58.

2. Условия бронирования

2.1.Санаторий осуществляет круглосуточное бронирование номеров.

Заявки на бронирование принимаются от юридических и физических лиц в письменной форме с помощью почтовой, электронной или факсимильной связи, а также путем непосредственного обращения в службу **бронирования по тел.**

8 (495) 123-37-36; e-mail: sales@viktoria-msk.ru или через веб-сайт Санатория: www.viktoria-msk.ru или по телефону головной организации - АО «ЦСТЭ» (холдинг) в Москве: 8-800-234-32-88, 8 (495) 959-22-78.

При бронировании через сайт необходимо указать номер телефона и электронный адрес. В случае, если телефон Гостя не работает или временно находится вне зоны доступа, специалист отдела бронирования Санатория отправляет подтверждение на e-mail Гостя.

Указанные формы передачи информации применяются и для внесения изменений и дополнений в уже подтвержденную заявку.

Изменения считаются подтвержденными после получения Гостем письменного подтверждения работника отдела бронирования Санатория. Санаторий может отказать в просьбе о внесении изменений в заявку, если они невозможны.

2.2. При бронировании номеров Гость выбирает **категорию номера**, а право предоставления конкретного номера, относящегося к данной категории (в том числе корпус, этаж), остается за Санаторием.

2.3 Информация, необходимая для бронирования:

Для бронирования физическими лицами:

- фамилия, имя, отчество гостя (-ей);
- дата и время заезда и выезда;
- тариф: санаторно-курортная путевка; оздоровительная путевка; гостиничные услуги;
- категория и количество номеров;
- форма оплаты: кредитной картой, наличными;
- контактные данные (телефон, адрес электронной почты).

Об изменении заявки на бронирование Гость должен письменно уведомить Санаторий не позднее, чем за четырнадцать календарных дней до планируемого заезда.

Для бронирования юридическими лицами:

Заявка на бронирование номеров в Санатории принимается на фирменном бланке организации с обязательным указанием реквизитов (полное наименование организации, юридический и почтовый адреса, ИНН, ОГРН, КПП, расчетный счет) за подписью руководителя или иного уполномоченного представителя организации.

В заявке должны быть указаны:

- фамилия, имя, отчество гостя (-ей);
- дата и точное время заезда и выезда;
- категория и количество номеров;

- тариф: санаторно-курортная путевка; оздоровительная путевка; гостиничные услуги;
- форма оплаты (по безналичному расчету, кредитной картой, наличными);
- контактное лицо (телефон, факс, адрес электронной почты).

Об изменении заявки на бронирование Клиент (физическое/юридическое лицо) должен письменно уведомить Санаторий не позднее, чем за четырнадцать календарных дней до планируемого заезда.

2.4. В случае не заезда, отказа Гостя от санаторно-курортных услуг или несвоевременной аннуляции брони (менее чем за семь календарных дней) Санаторий вправе удержать с Гостя денежную сумму в размере стоимости одних суток в зависимости от забронированного (ных) номера (ов), койко-места (койко-мест) и взыскать фактически понесенные расходы, подтвержденные документально. При безналичном расчете оплата должна поступать на расчетный счет Санатория не позднее, чем за семь дней до даты заезда. Если оплата в безналичной форме не произведена, при наличии свободных мест, возможна оплата за наличный расчет при заезде. В противном случае Санаторий оставляет за собой право аннулировать бронирование.

При аннуляции брони не позднее, чем за семь календарных дней до заезда, штрафные санкции в виде неустойки, не применяются.

2.5. Статус заявки на бронирование:

- заявка считается неподтвержденной после направления письменного уведомления от **работников отдела бронирования** Санатория с указанием причины отказа.
- заявка считается неподтвержденной, если Гость не получил письменного подтверждения от **работников службы бронирования** Санатория в течение 24 часов с момента получения заявки.
- заявка считается подтвержденной после получения письменного подтверждения от **работников отдела службы бронирования** Санатория с указанием номера брони или выставления счета.

Подтвержденные заявки имеют 2 статуса:

- **статус «Гарантированное бронирование»** получает заявка, если Услуги заранее оплачены.

Для гарантированного бронирования должна быть произведена 100 % предоплата стоимости Услуг по выбранному тарифу (санаторно-курортная путевка; оздоровительная путевка) за весь период, и не позднее, чем за семь календарных дней до даты заезда, или произведена предоплата за первые сутки по выбранному тарифу (санаторно-курортная путевка; оздоровительная путевка) с последующей оплатой оставшейся части стоимости услуг при заезде в Санаторий.

При гарантированном бронировании номер будет зарезервирован в течение 1 суток (до 08-00 часов следующего дня после дня заезда, определенного путевкой).

В случае сохранения брони и не заезда гостя, Санаторий руководствуется п.2.4 настоящих Правил.

- **статус «Негарантированное бронирование»** получает заявка, если Услуги оплачиваются в день заезда. Если Гость не заехал, бронь аннулируется автоматически без его уведомления.

2.6. При несвоевременном заезде без уважительных причин и/или досрочном выезде из Санатория, стоимость питания, проживания, лечения не компенсируются, пребывание Гостя в Санатории не продлевается.

2.7. Аннуляция брони происходит только по инициативе физического или юридического лица, осуществившего бронирование.

Для аннуляции брони необходимо обратиться в службу бронирования посредством телефонной связи 8(495)123-37-36, 8(800)302-18-37 или электронной почты: e-mail: sales@viktoria-msk.ru не позднее, чем за семь календарных дней до заезда, если иные сроки не установлены договором, заключенным между Гостем и Санаторием или Санаторием и юридическим лицом.

Аннуляция бронирования осуществляется согласно статусам заявки:

- при негарантированном бронировании аннуляция брони производится Санаторием в 24:00 часа текущих суток без предварительного уведомления Гостя (-ей), если Гость(-и) не зарегистрировался (-ись) в Санатории до данного времени.

Восстановление аннулированной брони и заезд Гостя позднее часа отмены возможен при наличии мест и при оплате Гостем простоя номера/койка-места в размере равном стоимости одних суток по утвержденному Санаторием тарифу.

- при гарантированном бронировании аннуляция брони происходит только по инициативе физического или юридического лица, осуществившего бронирование.

Для этого необходимо обратиться в **отдел бронирования** Санатория не позднее, чем за двое суток до даты заезда (если иной срок не установлен договором, заключенным между Гостем и Санаторием или Санаторием и юридическим лицом), с письменной просьбой об отмене бронирования с указанием номера брони.

Бронь считается аннулированной после получения письменного подтверждения об аннуляции от работников **отдела бронирования** Санатория.

2.8. Возврат денежных средств при аннулировании брони:

Если заявка аннулирована (изменена) в соответствии с настоящими Правилами не позднее чем за семь календарных дней до заезда штрафные санкции в виде неустойки не применяются. В этом случае Гостю или юридическому лицу не позднее 10 рабочих дней с момента получения уведомления об аннуляции возвращается уплаченная ими денежная сумма за минусом расходов Санатория в размере не менее 10% от цены аннулированных услуг, подтвержденных документально.

При аннуляции (изменении) заявки менее чем за семь календарных дней до заезда, возврат денежных средств осуществляется Гостю или юридическому лицу, не позднее 10 рабочих дней с момента получения уведомления об аннуляции за минусом расходов Санатория не менее 10% от цены аннулированных услуг, подтвержденных документально и неустоек, указанных в п.п.2.4-2.7 настоящих Правил, либо неустойки за аннуляцию брони, установленной договором, заключенным между Гостем и Санаторием или Санаторием и юридическим лицом.

3. Заезд и выезд Гостей

3.1 Режим работы Санатория - круглосуточный.

3.2. В санатории действуют три расчетных часа:

- заезд **08-00 часов по местному времени**

- выезд 20-00 часов по местному времени последней оплаченной даты путевки;

- заезд 12-00 часов по местному времени

-выезд 10-00 по местному времени в день, следующий за последней оплаченной датой путевки;

-заезд 17-00 часов по местному времени

-выезд 17-00 часов по местному времени последней оплаченной даты путевки

3.3 Номерной фонд Санатория предназначен для временного проживания на срок, забронированный и оплаченный Гостем. По истечении согласованного срока Гость должен освободить занимаемый номер.

При желании продлить срок проживания Гостю необходимо сообщить об этом **службе приема и размещения** Санатория не позднее, чем за 1 (одни) сутки до окончания срока заезда. Продление срока проживания в занимаемом номере возможно только при отсутствии подтвержденной брони на данный номер в пользу третьих лиц, или при наличии свободного номера подобной или иной категории.

3.4. Основанием для размещения и проживания в Санатории является Договор, заключенный между Гостем и Санаторием или Санаторием и юридическим лицом на оказание санаторно-курортных и иных услуг, и выданная Гостю санаторно-курортная путевка или обменная путевка (ваучер).

Вход на территорию Санатория осуществляется через Контрольно-пропускной пункт.

На входе Гость обязан предъявить:

- удостоверение личности или документ, приравненный к нему;

- путевку;

-Регистрационную карту Гостя/Карту Гостя.

3.5. Оформление договора, других необходимых документов и оплата услуг Гостем производится на 1-ом этаже здания Санатория **на стойке приема и размещения.**

3.6. Договор на предоставление Услуг заключается при предъявлении Гостем следующих документов:

- для граждан Российской Федерации:

* паспорта гражданина РФ, военного билета,

* свидетельства о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста,

* санаторно-курортной путевки (обменной путевки/ ваучера/, доверенности от юридического лица, оплатившего Услуги),

* иных документов, оформленных в установленном законодательством РФ порядке и подтверждающих личность Гостя.

* для иностранных граждан:

* заграничного паспорта,

* визы,

* миграционной карты с отметкой должностного лица пограничных служб о въезде иностранного Гостя на территорию Российской Федерации,

* иных документов, предусмотренных ст. 10 Федерального закона № 115 от 25.07.2002г. «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации».

3.7. К проживанию в Санатории не допускаются лица, не достигшие 18-летнего возраста, без сопровождения законных представителей.

3.8. Дети – лица до **14 лет**, прибывшие по тарифу санаторно-курортная путевка, оздоровительная путевка, должны сопровождаться законными представителями и иметь при себе:

- справку о санэпидокружении (об отсутствии контактов с инфекционными больными),

- санаторно-курортную карту (форма №072-У, утверждена приказом Минздрава РФ от 15.12.2017г.),

- полис ОМС,

- анализ на энтеробиоз,

- заключение врача - дерматолога об отсутствии кожных заболеваний,

- сведения о прививках.

3.9. Гость при въезде в Санаторий дает письменное согласие на обработку своих персональных данных. Персональные данные Гостя используются только для оформления документов на размещение и предоставление Услуг Санаторием и не подлежат передаче третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ.

3.10. Если Гость, оплативший санаторно-курортные/оздоровительные Услуги, прибыл в санаторий раньше срока заезда, то с него взимается почасовая оплата, согласно утвержденному Санаторием прейскуранту.

Вопрос о размещении Гостя, прибывшего ранее расчетного часа, решает Санаторий в одностороннем порядке при наличии свободных номеров или койко-мест.

3.11. В случае несвоевременного выезда Гостя (позже срока, предусмотренного путевкой/ обменной путевкой) с Гостя взимается плата:

• до 24 (двадцати) четырех часов от расчетного часа – почасовая оплата, по тарифу гостиничные услуги.

• свыше 24 (двадцати) четырех часов от расчетного часа – оплата за полные сутки, по тарифу санаторно-курортная путевка.

3.12. Нахождение посторонних лиц в номере по просьбе Гостя возможно только с предварительного уведомления Санатория (Службы приема и размещения).

Допускается нахождение посторонних лиц в номере с 08:00 до 23:00 часов, для этого постороннему лицу в присутствии Гостя необходимо предоставить администратору на стойке приема и размещения свой паспорт и получить гостевую карту.

В случае задержки посетителя в номере Гостя после 23:00, он, при возможности, размещается в установленном в Санатории порядке за плату согласно утвержденному в Санатории тарифу.

3.13. После регистрации в установленном в Санатории порядке Гость размещается в номер оплаченной категории.

3.14. Приобретение одним Гостем койко-места в двухместном номере предполагает размещение в данном номере другого Гостя, который также приобрел

койко-место согласно выбранному им тарифу. Санаторий в этом случае не гарантирует одноместного размещения.

3.15. При размещении Гость обязан осмотреть номер и сообщить работнику Службы приема и размещения Санатория об обнаруженных поломках и недостатках в течение 1-го часа с момента заселения. По истечении этого времени номер считается принятым Гостем.

3.16. Замена номера допускается при наличии свободных мест с согласия Санатория (Службы приема и размещения). При замене по инициативе Гостя номера на номер более высокой категории Гость обязан до замены произвести доплату согласно утвержденному Санаторием тарифу.

Путевка не может быть разделена (в т.ч. на членов семьи) или передана другому лицу.

3.17. Размещение Гостя производится строго по датам, указанным в путевке (обменной путевке) или в подтверждении бронирования.

3.18. При досрочном выезде Гостя из санатория по уважительной причине не использованные койко-дни по путевке/путевкам могут быть использованы в последующие заезды в Санаторий. В этом случае Гостем оформляется заявление в письменном виде, по установленной руководством Санатория форме.

3.19. Возврат денежных средств при досрочном выезде Гостя:

-без уважительных причин не использованные дни не компенсируются;

- по уважительным причинам, подтвержденным документально (госпитализация Гостя, членов его семьи, смерть близких родственников, острое заболевание или обострение хронического заболевания Гостя, потребовавшее лечения в специализированных клиниках, и другие случаи, признанные Санаторием уважительными), стоимость Услуг возвращается в полном объеме в следующем порядке:

- в случае приобретения санаторно-курортных/оздоровительных услуг непосредственно в Санатории после предоставления подтверждающих документов:

*при наличном расчете – в течение пяти рабочих дней после получения Санаторием заявления о возврате;

* при безналичном расчете оставшаяся сумма перечисляется на расчетный счет Гостя в течение десяти рабочих дней;

- в случае, когда Гость приобрел санаторно-курортные/оздоровительные услуги через сторонние организации (турагентство/туроператор), возврат осуществляется согласно условиям Договора между Гостем и сторонней организацией (турагентство/туроператор).

3.20. Отсутствие, перенос авиа/железнодорожных/автобусных рейсов или задержка отправления транспортных средств не является уважительной причиной при несвоевременном заезде или досрочном выезде. При таких обстоятельствах Гость вправе предъявить претензию о возмещении непредвиденных затрат перевозчикам.

3.21. После окончания срока путевки или досрочном выезде, Гость обязан сдать номер и ключ от номера работнику Службы приема и размещения Санатория.

При досрочном выезде из Санатория Гостю необходимо сообщить о времени выезда дежурному администратору, не менее чем за один час до выезда. Гость обязан в

полном объеме оплатить полученные платные услуги, не входящие в стоимость путевки, в том числе и медицинские.

3.22. В случае причинения ущерба имуществу Санатория Гость при выезде обязан возместить стоимость утраченного и/или поврежденного имущества согласно стоимости, утвержденной Санаторием.

3.23. Санаторий, при наличии возможности, может предложить дополнительное место за дополнительную плату, в соответствии с действующим в Санатории тарифом.

4. Проживание и пребывание Гостей на территории санатория «Виктория»-пушкинского филиала АО «ЦСТЭ» (холдинг)

4.1. Гости обязаны:

- соблюдать настоящие Правила, Правила пожарной безопасности и иные правила, установленные Санаторием и нормативными правовыми актами РФ;

- бережно относиться к имуществу и оборудованию Санатория;

- возместить ущерб, в случае утраты, порчи или повреждения имущества Санатория, в т.ч. и при курении в номере, в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ на основании акта и расчета Санатория;

- соблюдать чистоту и порядок на территории Санатория;

- подчиняться законным требованиям, предъявляемым работниками Санатория;

- соблюдать требования, предъявляемые к санитарному состоянию номера и этажей;

- уважать человеческое достоинство, личную и имущественную неприкасаемость работников Санатория и других Гостей;

- при уходе из номера закрывать дверь на балкон, водоразборные краны, окна, выключать свет, телевизор, закрывать номер;

- своевременно и в полном объеме оплачивать все предоставленные санаторием дополнительные услуги;

- по истечении оплаченного срока размещения - освободить занимаемый номер (койко-место);

- нести ответственность за своих несовершеннолетних детей и в установленном порядке сопровождаемых детей.

4.2. Гостям запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие, а также передавать им карту Гостя и ключ от номера;

- проживать в номере с домашними животными;

- совершать действия, нарушающие режим работников Санатория, покой Гостей, проживающих в других номерах;

- хранить взрывчатые, токсичные и легко воспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть;

- открыто носить любые виды оружия, в том числе при исполнении своих служебных обязанностей, а также специальные средства снаряжения;

- находиться в состоянии алкогольного и наркотического опьянения, хранить и употреблять наркотические и психотропные средства;

- распивать спиртные напитки;

- употреблять продукты питания вне залов питания и баров, т.е. в других общественных помещениях санатория;

- пользоваться открытым огнем, взрывоопасными и пожароопасными средствами, нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;
- переставлять и передвигать мебель без согласования с Санаторием;
- включать телевизор со слышимостью вне пределов комнаты;
- выбрасывать мусор из окон и с балконов;
- курить в любых помещениях и на территории Санатория- самовольно переселяться из одного номера в другой;
- расклеивать различного рода печатную продукцию и раскладывать рекламные материалы;
- использовать полотенца в летний период в качестве подстилок;
- нарушать тишину с 23 часов до 7 часов утра и с 14 до 16 часов;
- посещать общественные места в купальных костюмах (за исключением помещения бассейна и бального комплекса);
- кататься на роликах, скейтбордах, самокатах, велосипедах и т. п. в помещении;
- совершать иные действия, которые могут причинять вред имуществу Санатория и/или отдыхающим, а также работникам Санатория;
- оставлять на хранение медицинским сестрам/медицинскому персоналу мобильные телефоны и другие предметы на время прохождения процедур;
- выносить полотенца, салфетки и пеленки из лечебных кабинетов;
- входить в лечебные кабинеты в верхней одежде, без сменной обуви;
- употреблять нецензурные слова и выражения в общественных местах;
- прослушивать музыкальные произведения с наличием в текстах песен вульгарных и нецензурных слов;
- включать аудиосистемы, мешая отдыху окружающих.

4.2.1. В случае причинения ущерба имуществу Санатория (в т.ч. причиненного в результате курения) Гость незамедлительно обязан возместить стоимость утраченного и/или поврежденного имущества согласно акту и расчету, предоставленным Санаторием.

4.2.2. Для хранения денег и ценностей Гость может воспользоваться:

- индивидуальным сейфом в номере (при его наличии);
- депозитарными ячейками на стойке приема и размещения.

5. Обязанности санатория

5.1. Санаторий обязуется предоставить заявленное качество размещения, питания, санаторно-курортных, оздоровительных, а также дополнительных услуг.

5.2. Санаторий обеспечивает безопасность Гостей на своей территории, в т.ч. во время приема лечебных процедур.

5.3. Системой видеонаблюдения Санатория контролируются территория и здания Санатория, все входы в неё, внутренние лестницы, холлы, коридоры. Вся информация регистрируется, записывается на цифровые носители и хранится. Видеонаблюдение осуществляется в целях безопасности Гостей, их имущества и имущества Санатория.

5.4. Санаторий предоставляет полную информацию об услугах, оказываемых Санаторием, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Информационной папке гостя», либо на стойке приема и размещения Санатория.

5.5. Санаторий незамедлительно рассматривает законные требования и жалобы Гостей.

6.Прекращение проживания Гостей в Санатории. Отказ в размещении

6.1. По окончании срока путевки (наступления даты выезда из Санатория) Гость обязан освободить номер (койко-место) и сдать его Службе приема и размещения вместе с ключом.

6.2. В случае госпитализации гостя в лечебное учреждение, не менее чем на сутки, администрация санатория составляет комиссионно (не менее 3 чел) опись материальных ценностей и вещей гостя, находящихся в номере, и передает на хранение в хозяйственную службу до востребования гостем, либо официальными представителями (по доверенности).

6.3. Если Гость нарушает настоящие Правила или Правила противопожарной безопасности, электробезопасности, санитарии, что приводит к материальным убыткам или создаёт неудобства для работников Санатория и проживания других Гостей, совершает административные правонарушения, посягающие на общественный порядок, безопасность, предусмотренные Кодексом об административных правонарушениях РФ, Санаторий имеет право на основании акта или протокола правоохранительных органов и МЧС, досрочно расторгнуть договор с Гостем без компенсации стоимости неиспользованных дней, осуществить выселение и взыскать с него причиненный материальный ущерб согласно составленному Санаторием расчету, в т.ч. через суд., включая ущерб, причиненный репутации Санатория.

6.4. Санаторий имеет право отказать в размещении Гостю или осуществить выселение Гостя в случаях, когда:

- у Гостя отсутствуют документы, удостоверяющие личность, документы недействительны или просрочены, есть подозрения на то, что документы поддельные;
- отсутствует оплата за Услуги в установленном порядке и в необходимом объеме;
- Гость не дает согласие на обработку своих персональных данных.

7. Пребывание детей

7.1. Дети до 3-х лет принимаются в Санаторий без предоставления койко-места бесплатно.

Несовершеннолетние дети от 3 и более лет принимаются в Санаторий в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

7.2. Гости, прибывшие в санаторий с несовершеннолетними детьми, обязаны сопровождать детей на питание и оказание иных услуг. Нахождение на территории Санатория детей без сопровождения взрослых не допускается.

7.3. Гости обязаны следить за поведением своих несовершеннолетних детей в комплексе лечебных и процедурных кабинетов, в залах питания, не допускать самостоятельного перемещения детей около раздаточной линии залов питания.

7.4. Гости несут ответственность за ущерб, причиненный имуществу Санатория, юридическим и физическим лицам на территории Санатория их детьми.

8. Предоставление медицинских процедур

8.1. Услуги предоставляются Гостям и их детям, прибывшим в Санаторий по санаторно-курортной или оздоровительной путевке, при наличии санаторно-курортной карты и других документов, перечисленных в настоящих Правилах, а также в предусмотренном этими Правилами порядке.

При отсутствии санаторно-курортной карты она может быть оформлена в Санатории за дополнительную плату.

8.2. Все процедуры назначаются согласно Перечню медицинских процедур, включённых в стоимость путёвки, и Прейскуранту дополнительных медицинских услуг, действующему на момент приобретения услуг.

8.3. Конкретный перечень медицинских услуг назначает лечащий врач после осмотра Гостя и изучения представленных им медицинских документов (санаторно-курортная карта, история болезни, результаты анализов, выписки, справки и т. п.) согласно Перечню медицинских процедур, входящих в стоимость путевки.

При наличии противопоказаний отдельные процедуры не назначаются. В этом случае стоимость лечебных процедур, включённых в стоимость путевки, не подлежит возврату или замене другими лечебными процедурами из Прейскуранта платных медицинских услуг.

Все медицинские услуги, в том числе дополнительно оплачиваемые, назначаются Гостю врачом Санатория в соответствии с медицинскими показаниями и противопоказаниями.

8.5. На первичном приеме лечащий врач назначает и выдает Гостю индивидуальный лист назначений (Расписание), где указаны названия процедур, время их начала, номера кабинетов, где будут предоставляться данные медицинские услуги.

8.6. Медицинские услуги/процедуры Гостю не оказываются, если он находится в состоянии алкогольного, наркотического, токсического или иного опьянения.

8.7. В случае опоздания Гостя на процедуру Санаторий оставляет за собой право на сокращение времени оказания процедуры или полную отмену услуги, без возврата либо пересчета денежных средств, потраченных на ее оплату.

8.8. Платные медицинские услуги оказываются только после их оплаты.

8.9. Гость имеет право на:

- квалифицированное обследование и лечение в Санатории в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

- получение консультаций врачей-специалистов Санатория в соответствии со стандартом лечения по основному заболеванию;

- получение достоверной и своевременной информации о состоянии своего здоровья, включая сведения о методах оздоровления и лечения, о результатах проведенного оздоровления и лечения, связанном с ними риске, а также получение рекомендации от специалистов Санатория по правильному питанию и образу жизни после проведенного лечащим врачом санаторно-курортного лечения;

- приобретение дополнительных платных услуг, оказываемых Санаторием и включенных в Прейскурант, если это не противоречит рекомендациям работников Санатория и состоянию здоровья Гостя;

- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;

- выбор лиц, которым в интересах Гостя может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну Гостя, а также персональных данных Гостя;
- отказ от медицинского вмешательства;
- ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультаций у других специалистов;
- получение медицинских выписок, а также отрывного талона от санаторно-курортной путевки.

8.10. Гость обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения и питания;
- своевременно являться на прием к врачу и на медицинские процедуры (за 5-10 мин. до их начала) и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- при неприятных ощущениях, плохом самочувствии во время процедуры или после неё, немедленно обратиться к медицинской сестре и врачу;
- своевременно, до момента оказания медицинских услуг, проинформировать работников Санатория о перенесенных, имеющихся хронических, обостренных или возникших заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, которые могут оказывать влияние или вызвать осложнения при оказании медицинских услуг;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- отключать мобильный телефон во время прохождения медицинских процедур, проведения диагностических манипуляций, консультаций медицинских работников;
- не производить самостоятельного, без согласования с лечащим врачом Санатория включения или исключения санаторных, курортных, оздоровительных и / или иных медицинских процедур, изменять диету, режим питания, назначенные лечащим врачом Санатория.
- информировать руководство Санатория обо всех обстоятельствах, препятствующих исполнению настоящих Правил и получению медицинских процедур, включенных в санаторно-курортное лечение, в течение 1 (одного) рабочего дня с момента их возникновения.

8.11. Дети с 3 до 18 лет допускаются на процедуры только в сопровождении родителей (законных представителей). Детям до 3-х летнего возраста процедуры не предоставляются.

8.12. Посещение бассейна и сауны регламентируются отдельными правилами:

8.12.1. Для посещения водных процедур, в том числе бассейна, сауны необходимо иметь купальный костюм, шапочку, тапочки, мочалку, мыло.

Для спуска в чашу бассейна необходимо пользоваться лестницей, держась за перила.

8.12.2. Во время нахождения в лечебно-плавательном бассейне или сауне запрещается:

- принимать гигиенический душ в купальных костюмах;
- прыгать или нырять с бортиков лечебно-плавательного бассейна;
- втирать в кожу различные кремы и мази перед и во время процедур;
- посещать процедуры в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения;
- употреблять пищу, жевать жевательную резинку;
- посещать процедуры при повреждении кожных покровов и наличии гнойничковых заболеваний;
- оставлять без присмотра детей, допущенных к совместному получению процедур с родителями (законными представителями);
- лить на камни воду и любые масла во время нахождения в сауне;
- после окончания процедур выносить полотенца (салфетки, пеленки) за пределы бассейна/сауны.

9. Питание

9.1. Посещение столовой Санатория осуществляется только при наличии санаторно-курортной книжки или карты Гостя;

9.1. Зразовое питание осуществляется по системе «Шведский стол», «Заказное меню», питание по программе «ЭРЛ»

9.2. Для правильного питания необходимо выбирать блюда, соответствующие диете, назначенной лечащим врачом.

9.3. Запрещается посещать Зал приема пищи в верхней одежде, пижамах, халатах, купальниках, без сменной обуви (в зимнее, весеннее, осенне время года).

9.4. Запрещается выносить из Зала приема пищи посуду, столовые приборы, продукты и готовые блюда.

9.5. В случае заболевания Гостя готовые блюда подаются в номер.

9.6. Во избежание пищевых отправлений запрещается вносить на территорию Санатория продукты питания и спиртные напитки.

9.7. Стоимость пропущенных приемов пищи (завтраков, обедов или ужинов) не компенсируется.

9.8. Отзывы об организации питания можно записать в книге отзывов и предложений, которая находится у администратора на стойке приема и размещения, а также в анкете-отзывае, находящейся в номере.

9.9. При выезде на экскурсионное обслуживание предоставляется сухой паек.

10. Платная парковка

10.1. По прибытии в Санаторий Гость может воспользоваться платным парковочным местом на парковке, по оформленному в установленной форме пропуску на автомобиль, за плату, определенную прейскурантом Санатория, при наличии свободных мест.

10.2. Санаторий не несет ответственность за состояние автомобиля (внешние повреждения, дефекты автомобиля, вещи, находящиеся в салоне автомобиля, за воздействие внешних, в том числе природных факторов и т. д.).

11. Прочие условия

11.1. В случае прибытия в Санаторий иностранного гражданина, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Санаторий в течение 1-го рабочего дня, следующего за днем его прибытия, уведомляет территориальный орган Федеральной миграционной службы о прибытии иностранного гражданина в место пребывания.

11.2. Санаторий не несет ответственности за материальный и моральный ущерб, причиненный Гостю по не зависящим от Санатория причинам, либо из-за субъективного мнения Гостя.

11.3. Санаторий не несет ответственность за ценные вещи, не сданные в депозитарные ячейки на стойке приема и размещения. Гость, обнаруживший утрату или повреждение своих вещей, без промедления заявляет об этом в Службу приема и размещения Санатория.

В случае обнаружения забытых вещей Санаторий немедленно уведомляет об этом их владельца или принимает меры по его розыску через территориальные органы МВД РФ.

Санаторий хранит забытую гостем в санатории вещь в течение 6 месяцев. Ценные вещи, крупные суммы денег подлежат хранению до 1 года (согласно «Положению о камере забытых и найденных вещей»).

11.4. Если после освобождения Гостем номера, в нем обнаружены забытые вещи, то Санаторий составляет описание имущества, находящегося в номере уехавшего Гостя. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов Санаторий помещает на бесплатное хранение, остальные вещи помещаются в камеру забытых и найденных вещей службы номерного фонда.

11.5. Порядок и правила хранения и получения имущества из камеры забытых и найденных вещей утвержден директором Санатория и находится в Службе номерного фонда.

11.6. В случае направления в Санаторий Гостей юридическим лицом, ответственность за достоверность информации, относящейся к санаторно-курортным услугам, несет непосредственно юридическое лицо, а также оно несет ответственность за своевременность оформления сопроводительных документов (документы, подтверждающие факт оплаты путевки, доверенности и т. д.).

11.7. В случае выявления недостатков в предоставлении услуг при нахождении Гостя в Санатории, Гость уведомляет об этом работников Стойки приема и размещения, руководство Санатория (директора или его заместителей), либо АО «ЦСТЭ» (холдинг) - Центральный офис Санатория в Москве (тел.: 8-800-234-32-88).

11.8. В Санатории для совершеннолетних Гостей организован доступ к сети «Интернет» посредством Wi – Fi.

Гости получают логин и пароль для входа в «Интернет» при заезде у администратора и обязуются не передавать полученный логин и пароль третьим лицам, в том числе несовершеннолетним.

В соответствии с Федеральным законом № 436-ФЗ от 29.12.2010 года «О защите детей от информации, причиняющей вред здоровью и развитию», родители

несовершеннолетних обязуются контролировать и не допускать вход в сеть «Интернет» своих детей без присмотра родителей.

11.9. Санаторий не несёт ответственности за полное или частичное невыполнение своих обязательств перед Гостем в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), подтвержденных компетентным органом, о чём письменно уведомляет Гостя доступным способом.

Под форс-мажорными обстоятельствами понимаются такие события как: наводнение, пожар, землетрясение и другие стихийные бедствия, война, блокада, военные действия, гражданские волнения, саботаж, а также другие обстоятельства исключительно в соответствии с п.3 ст.401 ГК РФ.

11.10. В случае возникновения жалоб со стороны Гостя руководство Санатория принимает все возможные меры для урегулирования конфликта.

11.11. Книга отзывов и предложений находится в Службе приема и размещения Гостей и выдается по первому требованию Гостя (кроме лиц, находящихся в нетрезвом состоянии).

11.12. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Санаторий и Гость руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

Санаторий желает Вам приятного отдыха!