

ПРАВИЛА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ УСЛУГ  
САНАТОРИЕМ «ЗОРИ СТАВРОПОЛЬЯ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны на основании Конституции РФ, Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 №736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. №1006», Постановления Правительства РФ от 27 ноября 2025 г. №1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и иных средств размещения в Российской Федерации», Постановление Правительства РФ от 27.12.2024 №1951 «Об утверждении Положения о классификации средств размещения», Приказа Минздрава РФ от 09.12.1999 №438 «Об организации деятельности дневных стационаров в лечебно-профилактических учреждениях», Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции», нормами Гражданского кодекса Российской Федерации и регулируют отношения в сфере предоставления санаторно-курортных услуг и являются обязательными для исполнения всеми работниками, отдыхающими и иными лицами, находящимися в Санатории «Зори Ставрополя».

1. 2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

«Санаторий» – Некоммерческое партнерство Санаторий «Зори Ставрополя»;

«Отдыхающий/Гость» – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести, либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий санаторно-курортные услуги, предоставляемые Санаторием;

«Заказчик» – лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее санаторно-курортные услуги в пользу отдыхающего;

«Агент» – организация, осуществляющая реализацию санаторно-курортных услуг Санатория на основании договоров. По сделкам, совершенным Агентом с Заказчиком от своего имени обязанным является Агент.

«Бронирование» – закрепление за потребителем номера, на условиях определённых заявкой заказчика, и подтверждение этой заявки со стороны исполнителя. При бронировании юридическим лицом, либо индивидуальным предпринимателем, размер и сроки внесения предоплаты и иные условия бронирования подлежат применению согласно договору, заключаемому с Заказчиком, и могут отличаться от указанных в настоящих Правилах.

«Расчетный час» – время, установленное Санаторием для заезда и выезда Отдыхающих, в Санатории действует единый расчетный час – 00.00 текущих суток МСК:

- время заезда – 00.00;

- время выезда – не позднее 23.59.59.

1.3. Отдыхающему (далее Гость) при его пребывании в Санатории предоставляются следующие услуги: санаторно-курортное лечение, лечебное питание, проживание в номерном фонде Санатория (включены в стоимость санаторно-курортной путевки), платные медицинские услуги в соответствии с разработанными Санаторием программами и профилем Санатория, на основании договора на оказание платных услуг, заключенного между Санаторием и Гостем. Лицам, которым по характеру заболевания противопоказано применение определенных медицинских процедур, такие процедуры не оказываются.

1.4. Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении Гостем паспорта или иного документа, удостоверяющего личность, установленного образца, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность Гостя. Прием иностранных граждан в санаторий осуществляется при наличии следующих документов: заграничный паспорт с действующей визой на территории РФ (по требованию законодательства РФ), миграционная карта.

#### НА ТЕРРИТОРИИ САНАТОРИЯ РАСПОЛОЖЕНЫ СЛЕДУЮЩИЕ ОБЪЕКТЫ ИНФРАСТРУКТУРЫ:

- 12-ти этажный спальный корпус;
- лечебный корпус;
- клуб-столовая;
- спортивно-оздоровительный корпус с бассейном.

#### ТЕЛЕФОНЫ СЛУЖБ САНАТОРИЯ

Служба размещения (8793) 39-19-21, 39-10-95.

Круглосуточный медицинский пост 1-53.

#### ГОРОДСКИЕ СЛУЖБЫ:

Единый экстренный канал помощи

102 или 112 (для любых операторов мобильной связи)

Дежурный пожарной охраны

101 (для любых операторов мобильной связи)

ОМВД России по г. Пятигорску

111 (для любых операторов мобильной связи)

Станция скорой медицинской помощи

103 (для любых операторов мобильной связи)

## **2. БРОНИРОВАНИЕ, СТОИМОСТЬ, ОПЛАТА И АННУЛИРОВАНИЕ САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ УСЛУГ.**

2.1. Для размещения в Санатории установлена система бронирования мест. Под бронированием понимается закрепление за Гостем номера (места в номере) в Санатории на условиях, определенных заявкой Заказчика/Агента или Гостя и подтверждением этой заявки со стороны Санатория.

2.2. Заказчик/Гость оформляет бронирование любым из следующих способов:

- по телефонам отдела Бронирования: +7 (8793) 33-32-81, 39-12-02, 33-33-84.

- на официальном сайте Санатория по адресу: <https://www.sanzori.ru>;

- по электронной почте: [zorikmv1@mail.ru](mailto:zorikmv1@mail.ru), [zorikmv2@mail.ru](mailto:zorikmv2@mail.ru), [zorikmv3@bk.ru](mailto:zorikmv3@bk.ru)/

Заявка на бронирование должна содержать следующую информацию:

- Ф. И. О. Заказчика (всех иных лиц, выезжающих совместно с заказчиком), даты заезда и выезда, категорию бронируемого номера, контактный номер телефона и адрес электронной почты для связи;

- в случае заезда совместно с Заказчиком несовершеннолетних детей, необходимо дополнительно указать их возраст на дату заезда.

2.3. При заказе путевки Заказчик/Гость выбирает только категорию номера (места в номере). Право выбора конкретного номера (места в номере) указанной категории остается за Санаторием исходя из наличия свободных и готовых к заселению номеров на момент прибытия Гостя в Санаторий.

2.4. Санаторий вправе отказать в удовлетворении заявки по причине отсутствия свободных номеров, иных случаев, таких как: наличие медицинских противопоказаний к санаторно-курортному лечению; наличие заболеваний, при которых оказание санаторно-курортных услуг в Санатории невозможно ввиду отсутствия необходимой инфраструктуры, соответствующих медицинских специалистов, оборудования.

2.5. Бронирование санаторно-курортных услуг является персональным и оформляется на конкретное физическое лицо Заказчика/Отдыхающего, указанное при бронировании.

Передача права на получение забронированных санаторно-курортных услуг другому лицу не допускается. В случае невозможности прибытия Заказчика/Отдыхающего, указанного при бронировании, по забронированной путевке, бронирование аннулируется согласно условиям, указанным в разделе 2.9.-2.11. настоящих Правил.

Администрация санаторно-курортного учреждения вправе отказать в размещении лицу, не указанному в подтверждении бронирования.

2.6. В случае подтверждения заявки на бронирование сотрудник отдела реализации путевок Санатория направляет Гостю счет на оплату по адресу электронной почты, указанный в заявке на бронирование. Подтверждение бронирования направляется Гостю после поступления на расчетный счет Санатория предварительной оплаты.

2.6.1 Для подтверждения бронирования Гость на основании выставленного счета вносит предоплату в размере стоимости 1 (одних) суток пребывания в Санатории (согласно выбранной категории номера или места в номере) в течение 3 (трех) суток с даты выставления счета, если до заезда остается 14 (четырнадцать) и более суток.

100 % предоплаты в течение 1 (одних) суток с даты выставления счета, если до заезда остается менее 14 (четырнадцати) суток, посредством перечисления денежных средств на расчетный счет Санатория или внесения наличных денежных средств в кассу Санатория в российских рублях.

2.6.2 В случае невнесения предоплаты в установленные в п. 2.6.1 настоящих Правил сроки, бронь аннулируется, после чего Санаторий вправе реализовать забронированные санаторно-курортные путевки без предварительного уведомления Заказчика/Гостя.

2.7. После внесения предоплаты на электронную почту Заказчика/Гостя направляется информация о подтверждении бронирования с указанием суммы внесенной предоплаты.

2.8. Оферта (предложение заключить договор на оказание санаторно-курортных услуг) считается акцептованной (абсолютно согласованной) Заказчиком/Гостем с момента внесения аванса (предоплаты) в счет оплаты заказываемых услуг по договору. Оплата аванса (предоплаты) признается акцептом (согласием) Заказчика/Гостя с предложением о заключении договора на согласованных сторонами условиях.

2.9. При отмене бронирования, опоздании или не заезде Заказчика, порядок возврата денежных средств осуществляется в следующем порядке:

2.9.1. Если Заказчик/Гость отказывается от бронирования до дня заезда, Санаторий обязан вернуть всю сумму предоплаты.

2.9.2. Если отмена бронирования происходит в день заезда, Санаторий вправе удержать не более стоимости одних суток пребывания, а оставшуюся сумму предоплаты обязан вернуть Заказчику/Гостю.

2.9.3. В случае опоздания или не заезда, Санаторий вправе удержать стоимость одних суток пребывания, остальное подлежит возврату.

2.10. Компенсация за аннулирование заказа (в случаях, предусмотренных п. 2.9) удерживается Санаторием из суммы, поступившей от Заказчика на расчетный счет Санатория в качестве предоплаты.

В случае, если сумма предоплаты превышает стоимость одних суток, а отмена происходит в день заезда или происходит опоздание/незаезд, Санаторий обязан вернуть разницу Заказчику/Гостю.

2.11. Основанием для возврата предоплаты является письменное заявление Заказчика, с указанием причин невозможности приезда отдыхающего в Санаторий (если такие причины предусмотрены договором или законодательством). К заявлению должна быть приложена выписка из банка (иные платежные документы, подтверждающие факт оплаты) и ксерокопия паспорта плательщика.

Возврат полученного аванса (предоплаты) производится путем перечисления денежных средств на реквизиты, указанные в заявлении об аннулировании/отмене бронирования в размере и на условиях, предусмотренных пунктами 2.9. - 2.10. настоящих Правил, в течение 10 (десяти) банковских дней с момента получения такого заявления от Заказчика.

2.12. При наличии свободных номеров, в случае прибытия в Санаторий без бронирования мест, Гость размещается после внесения полной оплаты санаторно-курортной путевки. После завершения всех формальностей и подтверждения оплаты, Гостю предоставляется номер выбранной категории, а также вся необходимая информация.

2.13. При регистрации Гостя в Санатории ему выдается Договор на оказание санаторно-курортных услуг, визитная карточка Гостя. При предоставлении Санаторием Гостю санаторно-курортных, оздоровительных услуг на Гостя оформляется санаторно-курортная или оздоровительная путевка.

2.14. Оформление заезда и выезда Гостя в Санатории осуществляется круглосуточно.

2.15. При предоставлении услуг в Санатории действует единый расчетный час – 00:00 часов текущих суток по местному времени. Часом выезда в санатории считается – 23:59:59 часов. Первая услуга – завтрак в день заезда. Последняя услуга – ужин накануне дня выезда.

В случае задержки выезда Гостя плата за продление проживания (при наличии возможности предоставления свободного номера) взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа - почасовая оплата;
- от 6 до 12 часов после расчетного часа - плата за половину суток;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа - плата за полные сутки. Задержка выезда Гостя допускается только в случаях, когда день отъезда не совпадает с расписанием движения транспорта. В данном случае плата за проживание взимается согласно стоимости проживания в данной категории номера на основании калькуляции с дополнительным взиманием НДС.

При размещении Гостя до расчетного часа (с 20.00 часов до 00.00 часов) плата за проживание не взимается в случае, если забронированный номер свободен и готов к заселению. Гостю может быть отказано в предоставлении номера до наступления времени заезда в случае отсутствия свободного номера забронированной категории.

2.16. При нарушении сроков заезда согласно бронированию, Санаторий не гарантирует сохранение за Гостем первоначально забронированной категории номера. В случае наличия свободных мест в иных категориях, Санаторий вправе предложить Гостю иное размещение с соответствующим перерасчетом стоимости (доплатой или возвратом разницы). Если опоздание произошло по уважительным причинам (подтвержденным документально), Санаторий прикладывает все усилия для сохранения первоначальных условий размещения.

2.17. Для Гостей, направленных на оздоровление, отдых и лечение юридическими лицами (индивидуальными предпринимателями) согласно заключенным с

Санаторием договорам, порядок и сроки возврата денежных средств (в том числе при досрочном выезде) устанавливаются условиями соответствующих договоров.

2.18. Стоимость санаторно-курортной путевки определяется на основании прейскурантов, утвержденных руководством Санатория, действующих на момент оказания услуг. Курортный сбор включается в стоимость путевки согласно требованиям законодательства. Цены на все услуги, оказываемые Санаторием, размещены на информационных стендах, а также на официальном сайте Санатория. Цена номера (места в номере), перечень услуг, входящих в стоимость путевки, питания и иных пакетов утверждается руководством Санатория.

2.19. Размещение в Санатории детей возрастом от 5-ти до 14-ти лет осуществляется согласно утвержденным тарифам.

2.20. В стоимость санаторно-курортной путевки входит: размещение (проживание) в номере соответствующей категории, санаторно-курортное лечение, 3-х разовое питание по заказному меню, пользование бассейном, пользование тренажёрным залом, детской комнатой и спортивными объектами на территории Санатория, досуговые мероприятия (согласно графику работы).

2.21. В случае госпитализации Гостя в медицинские учреждения, оплата за пребывание в стационаре производится Гостем за счет собственных средств. В период нахождения Гостя в стационаре, он вправе письменно отказаться от дальнейшего предоставления санаторно-курортных услуг. В этом случае производится возврат стоимости неиспользованных услуг за вычетом фактически предоставленных услуг (включая день выезда), а также компенсация других фактически понесенных Санаторием расходов, связанных с подготовкой к предоставлению услуг, если таковые предусмотрены. Возврат денежных средств осуществляется в порядке, установленном в 2.32 настоящих правил. В подтверждение уважительной причины отсутствия в Санатории, Гость представляет справку из медицинского учреждения, с указанием периода пребывания.

2.22. Оплата за приобретенный Гостем пакет услуг может производиться в Санатории как за наличный расчет, так и пластиковыми картами любого банка в кассе, а также за безналичный расчет.

В случае оплаты по безналичному расчету и предоставлении Гостем оригинала Доверенности от фирмы при выезде Гостю необходимо получить следующие документы: отрывной талон к санаторно-курортной путевке, счет-фактуру, акт об оказании услуг, накладную.

2.23. Санаторий бесплатно предоставляет Гостю следующие виды услуг:

- неотложная медицинская помощь;
- пользование кулерами (горячая, холодная вода);
- дополнительное одеяло, подушка;
- пользование гладильной комнатой (в холле на каждом этаже);
- пользование библиотекой;
- подъем к определенному времени;
- заказ такси.

2.24. Комплекс санаторно-курортных услуг оформляется бланками путевки установленного образца. Санаторно-курортная путевка гарантирует прием только лица, указанного в ней. Путевка не может быть поделена или передана другому лицу.

2.25. При заезде Гостя, прибывшего в Санаторий по брони Агента или Заказчика, оплативших путевку Гостя по безналичному расчету, любые изменения в путевке осуществляются на основании письменной заявки соответственно от Агента или Заказчика. При отсутствии такой заявки, Санаторий вправе отказать в изменениях или произвести изменения по утвержденному прейскуранту за счет собственных средств Гостя.

2.26. Услуги, не входящие в стоимость путевки (при их наличии) по желанию Гостя предоставляются Санаторием за отдельную плату.

2.27. Гость вправе оплатить дополнительные услуги Санатория, не предусмотренные заявкой Агента или Заказчика. Оплата дополнительных услуг, произведенная Гостем непосредственно в Санатории, расценивается как расчеты между Санаторием и Гостем и не учитывается при расчетах с Агентом или Заказчиком.

2.28. В случае, если Гость по своему усмотрению или по иным личным причинам (не связанным с виной Санатория) не воспользовался всеми или частью оплаченных услуг (например, пропустил назначенные процедуры, не воспользовался услугами питания или лечебными процедурами), стоимость таких услуг, входящих в комплекс путевки, не подлежит возврату или перерасчету. По согласованию с Санаторием, допускается перенос отдельных услуг (при наличии такой объективной возможности) на другой срок в рамках действующей путевки или на согласованный период.

2.29. При досрочном прекращении пребывания Гостя в Санатории по его вине (включая, но не ограничиваясь, нарушение настоящих Правил, Правил пребывания, Правил поведения пациента в медицинской организации, Правил техники безопасности, Правил пожарной безопасности), возврат стоимости неиспользованных дней санаторно-курортного лечения производится за вычетом фактически понесенных Санаторием расходов, связанных с подготовкой к пребыванию, оказанными на момент выселения услугами, а также компенсации ущерба, причиненного Гостем (при его наличии). Размер таких расходов и компенсаций определяется Санаторием на основании внутреннего расчета и подтверждающих документов.

2.30. Порядок возврата стоимости не полученных санаторно-курортных услуг Гостям, направленным в Санаторий Агентом или Заказчиком, определяется договорами, заключенными между Гостями и указанными организациями.

2.31. Возврат денежных средств при досрочном выезде из Санатория осуществляется в следующих случаях и порядке:

2.31.1. При досрочном выезде по уважительной причине (например, госпитализация, семейные обстоятельства, подтвержденные документально):

Возврат производится за вычетом стоимости фактически предоставленных услуг (включая день выезда). Заявление о возврате при досрочном выезде по уважительной причине подается в соответствии с требованиями, изложенными в пункте 2.32.

2.31.2. При досрочном выезде по инициативе Гостя, не связанной с уважительными причинами, или в случаях, предусмотренных п. 2.29. настоящих Правил, Санаторий вправе удержать:

- стоимость фактически предоставленных услуг;
- компенсацию, направленную на возмещение ущерба, причиненного Санаторию, вследствие таких действий Гостя, включая, но не ограничиваясь, фактически понесенными расходами и последствиями нарушения условий бронирования.

Оставшаяся сумма подлежит возврату Заказчику.

2.31.3. Сроки возврата:

При оплате наличными: возврат производится в кассе Санатория в день, предшествующий дате выезда, либо в течение 3 (трех) рабочих дней после выезда. При оплате иными способами: возврат осуществляется путем перечисления денежных средств на счет Заказчика/Гостя в течение 10 (десяти) банковских дней с момента получения Санаторием соответствующего заявления и подтверждающих документов.

2.32. Возврат денежных средств при досрочном выезде из Санатория по уважительным причинам осуществляется на основании поданного Гостем письменного заявления на имя руководителя Санатория с указанием:

- даты отъезда;
- причины отъезда;
- документов, подтверждающих уважительность причин досрочного отъезда (при наличии);
- платежных реквизитов, на которые нужно перечислить денежные средства;
- документа, подтверждающего оплату.

### **3. ПРИЕМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫЕЗД ГОСТЕЙ, ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПРОЖИВАНИЯ**

3.1. Для обеспечения комфортного и безопасного пребыванияGuestов в Санатории организованы контрольно-пропускной режим и система видеонаблюдения.

3.2. Вход гостей на территорию Санатория осуществляется через КПП, расположенный на центральном входе в Санаторий на улице Дегтярева, и КПП, расположенный на улице Теплосерной при наличии карты гостя.

3.3. Въезд на территорию Санатория личного автотранспорта отдыхающих осуществляется только через КПП, расположенный рядом с бассейном, в целях его размещения на автостоянке.

3.4. Прием взрослых отдыхающих в Санатории осуществляется в соответствии с приобретенными санаторно-курортными путевками и с учетом соблюдения рекомендаций Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзора), действующих в период заезда.

3.5. Основные моменты:

3.5.1. Санаторий предоставляет санаторно-курортное лечение только лицам, имеющим санаторно-курортную путевку.

3.5.2. Лицам, не проходящим лечение по путевке, не предоставляются лечебные процедуры, консультации врачей и посещение бассейна.

3.6. При заезде в Санаторий граждане России предъявляют паспорт (для несовершеннолетних детей до 14 лет - свидетельство о рождении) или иной документ, удостоверяющий личность, установленного образца, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность Гостя. Прием иностранных граждан в санаторий осуществляется при наличии следующих документов: заграничный паспорт с действующей визой на территории РФ (по требованию законодательства РФ), миграционная карта. При отсутствии паспорта предъявляется документ, временно его заменяющий.

3.7. Прием гостей в Санатории осуществляется круглосуточно.

3.8. Заезд в Санаторий и выезд из Санатория осуществляется с учетом расчетного часа по местному времени.

В Санаторий принимаются дети от 5-ти лет. Санаторно-курортное лечение детей до 5-ти лет не осуществляется.

3.9. При оформлении для заселения в Санаторий Гости предоставляют следующие документы:

3.9.1. Взрослые:

- санаторно-курортную карту по форме 072-У с пройденным медицинским обследованием по месту жительства с заключением врача о допуске к лечению в санаторно-курортном учреждении соответствующего профиля, справку о прохождении флюорографии (не ранее 12 месяцев с момента прохождения исследования);

- для граждан РФ – паспорт;

- для иностранных граждан – заграничный паспорт, виза и миграционная карта и др. документы предусмотренные Федеральным законом «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» от 25.07.2002 № 115-ФЗ;

- для пациентов, претендующих на процедуры: общая грязь, аппликационная грязь на область поясницы, тазобедренных суставов, рекомендуется иметь УЗИ органов малого таза, сроком давности не более 6 месяцев;

- обменная путевка или другой документ, выданный Агентом или Заказчиком (в случае приобретения путевок через туристические агентства);

- нотариальная доверенность от родителей или иных законных представителей на право сопровождения и представления интересов несовершеннолетнего ребенка (для сопровождающего взрослого, который не является законным представителем).

3.9.2. Несовершеннолетние дети:

- санаторно-курортная карта по форме № 076/у
- свидетельство о рождении для детей от 5 до 14 лет;
- паспорт для детей, достигших 14-летнего возраста;
- справка о прививках, при медицинском отводе от вакцинации или при отсутствии профилактических прививок - справка из поликлиники по месту жительства с указанием причин;
- заключение педиатра об отсутствии противопоказаний для прохождения курса санаторно-курортного лечения;
- справка об эпидемиологическом окружении (об отсутствии контактов с инфекционными больными) в течение предшествующих 14-ти дней, выданная медицинской организацией не позднее, чем за три дня до отъезда;
- анализ на энтеробиоз;
- санаторно-курортная карта по форме № 072/у (с 15-ти летнего возраста с отметкой флюорографии);
- нотариальная доверенность от родителей или иных законных представителей на право сопровождения и представления интересов несовершеннолетнего ребенка (для сопровождающего взрослого, который не является законным представителем);
- обменная путевка или другой документ, выданный Агентом или Заказчиком (в случае приобретения путевок через туристические агентства).

3.9.3. Прием иностранных граждан в Санаторий осуществляется при наличии следующих документов:

- заграничного паспорта;
- миграционной карты;
- визы, оформленной в соответствии с действующим законодательством РФ;
- документа о регистрации по месту пребывания (в случае, если иностранный гражданин пребывает на территории РФ длительное время);
- вида на жительство.

Лица без гражданства предъявляют документ, временно удостоверяющей личность, разрешение на временное проживание лица без гражданства.

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

3.10. Гость по прибытию в Санаторий для заселения предоставляет документы, указанные в п. 3.9, заполняет анкету, согласие на обработку персональных данных, расписывается в Журнале ознакомления с настоящими Правилами и Правилами пребывания отдыхающих в санатории, подписывает договор оказания санаторно-курортных услуг, а также заполняет информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств для медицинской службы. После регистрации, получении карты гостя и ключа от номера Гость заселяется в номер оплаченной категории.

3.11. При заселении Гость обязан осмотреть номер на комплектность, согласно описи имущества, находящейся в информационной папке и сообщить администратору или сотруднику Службы приёма и размещения об обнаруженных поломках и недостатках в течение 3-х часов с момента заселения. По истечении этого времени номер считается принятым Гостем.

3.12. По согласованию с Администрацией Санатория и при наличии возможности Гостю может быть предоставлен другой номер в рамках одной категории, при мотивированном обосновании причин такого действия. При наличии свободных номеров гостю может быть предоставлен номер более высокой категории.

3.13. Санаторий гарантирует приём только того лица, который указан в путёвке. Путёвка не может быть разделена (на других членов семьи) или передана другому лицу.

3.14. Размещение Гостя производится строго по датам, указанным в путёвке или в подтверждении бронирования.

3.15. Путёвка действительна только на указанный в ней срок. Прибытие с опозданием не даёт права на продление путёвки. День заезда засчитывается как полный оплачиваемый день.

3.16. При опоздании Гостя более чем на 2-е суток и отсутствии надлежащего уведомления об этом, путевка может быть реализована иным лицам без уведомления Гостя. Пребывание в Санатории по не использованной но оплаченной путевке может быть перенесено на более поздний срок только по согласованию с Администрацией Санатория и при наличии свободных мест в планируемые к заселению даты. Возврат денежных средств за период отсутствия в Санатории в случае не своевременного заселения Осуществляется в порядке предусмотренных в п. 2.9. настоящих Правил. Отсутствие в Санатории в период действия санаторно-курортной путевки без уважительных причин не компенсируется.

3.17. В день выезда к расчетному часу или при досрочном выезде Гость обязуется освободить номер или доплатить за продление пребывания при условии, что номер свободен и не запланирован к заселению в день выезда. В случае, если данный номер забронирован, Гостю может быть предложено перейти в другой свободный номер, в том числе иной категории, предложенный Администрацией Санатория. При наличии мест все дополнительные дни пребывания Гостя в Санатории оплачиваются согласно действующему прейскуранту.

3.18. В момент выезда Гость обязан сдать номер и ключ от номера дежурному администратору или горничной. Горничная проверяет перечень имущества (по описи номера), наличие дефектов, комплектность постельных принадлежностей, полотенца, их целостность,

3.19. При выезде Гостя из Санатория ему выдается отрывной талон к санаторно-курортной путевке.

3.20. Гостю по его просьбе выдаются документы, необходимые для подтверждения факта прохождения санаторно-курортного лечения. О необходимости выдачи таких документов Гость должен проинформировать администратора не позднее, чем за 3 рабочих дня до даты выезда, в противном случае Санаторий оставляет за собой право отказать в выдаче запрашиваемых документов.

#### **4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

4.1. При предоставлении Санаторием санаторно-курортных услуг на Отдыхающего оформляется медицинская карта и составляется «График лечения».

4.2. Отдыхающие прибывшие на лечение в Санаторий после обращения в службу приема и размещения должны предъявить медицинскому регистратору документы указанные в п.3.9. настоящих Правил.

4.3. В службе приема и размещения медицинским регистратором Отдыхающему выдаётся талон на прием к лечащему врачу на определенное время и бланк «Информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств» для заполнения.

4.4. Первичный прием назначается специалистом отдела размещения исходя из времени заселения Отдыхающего в санаторий, с учетом необходимости принятия гигиенических процедур в первый день заезда. Назначение консультаций специалистов и прохождения обследований осуществляются лечащим врачом на первичном приеме.

4.5. Медицинским работником Санатория заполняется история болезни, в нее вкладываются:

для взрослых:

-санаторно-курортная карта (форма 072/у);

- информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств с согласием на обработку персональных данных для медицинской службы.

для несовершеннолетних детей:

- справка о прививках (прививочный сертификат);

- санаторно-курортная карта (форма 076/у) для детей с 4-летнего возраста,

- справка об эпидемиологическом окружении,

- информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств с согласием на обработку персональных данных для медицинской службы.

4.6. Лечащий врач производит осмотр Отдыхающего и делает назначения с учетом наличия основных и сопутствующих заболеваний, физиологических особенностей организма в соответствии с утвержденным перечнем процедур, входящих в соответствующую программу. Назначения вносятся в санаторно-курортную книжку, по которой Отдыхающий получает процедуры.

4.7. Для прохождения всех водных процедур необходимо иметь при себе полотенце, сланцы (шлепки) или другую обувь с нескользящей подошвой, используемые внутри помещений, купальник/плавки. Сланцы (шлепки) или иная обувь должны обеспечивать надежное сцепление с поверхностью, посещение водных процедур в обуви с гладкой или скользкой подошвой не допускается.

4.8. Перед принятием лечебных процедур не рекомендуется: пользоваться парфюмированными средствами (духами, кремами, лосьонами и т.п.), курить (употреблять никотинсодержащую продукцию) непосредственно до и после процедур.

4.9. Запрещается принимать процедуры:

- без назначения врача;

- в состоянии алкогольного, наркотического, токсикологического опьянения.

- без специальной резиновой обуви (сланцы/шлепки для водных процедур).

4.10. В случае болезни Отдыхающий должен обратиться в медицинскую службу санатория к лечащему врачу, или обратиться на круглосуточный медицинский пост на первом этаже спального корпуса.

4.11. Отдыхающий обязан четко и своевременно выполнять назначения лечащего врача.

4.12. Процедуры, пропущенные по неуважительной причине, не переносятся и возврат денежных средств не производится. В случае пропуска двух и более процедур без уважительной причины, они отменяются.

4.13. Дети до 14 лет на процедуры принимаются только в присутствии сопровождающего лица.

4.14. В случае опоздания на процедуру без уважительной причины более чем на 10 минут процедура не отпускается и считается пропущенной.

4.15. Перед приемом процедур необходимо принять гигиенический душ.

4.16. До приглашения на процедуру следует предъявить медсестре санаторно-курортную книжку, далее следовать её указаниям и действовать согласно стандарту по отпуску данной процедуры.

4.17. Между процедурами рекомендуется отдых в номере, холлах санатория или на свежем воздухе в тёплое время года.

4.18. В случае возникновения необходимости корректировки расписания процедур и иным вопросам, связанным с санаторно-курортным лечением, Отдыхающие вправе обращаться в рабочее время к лечащему врачу. Изменение расписания процедур по требованию Отдыхающего не гарантируется и зависит от загрузки конкретных процедур.

4.19. При наличии у Отдыхающего противопоказаний по некоторым видам медицинских процедур, указанные процедуры (согласно назначениям лечащего врача Санатория, рекомендациям Врачебной комиссии) могут быть заменены на соответствующие медицинским показаниям процедуры.

4.20. Результатом правильно определенной лечебной методики, назначенных процедур и благоприятного воздействия санаторно-курортного лечения на организм, является улучшение физического и эмоционального состояния Отдыхающего.

4.21. Дополнительными платными медицинскими услугами считаются услуги, не входящие в программу санаторно-курортного лечения. Оказание платных медицинских услуг регламентируется Положением о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг в Санатории «Зори Ставрополья».

4.22. Платные медицинские услуги могут предоставляться как в рамках приобретенного санаторно - курортного лечения, так и в виде отдельных консультаций и вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

4.23. Оплата Отдыхающим всех предоставляемых услуг производится в соответствии с действующим прейскурантом, утвержденным Санаторием.

4.24. Во время пребывания в Санатории Отдыхающим предоставляется круглосуточная неотложная медицинская помощь.

## **5. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГАМИ САНАТОРИЯ**

5.1. В целях обеспечения безопасности, соблюдения общественного порядка, обеспечения прав иных лиц, проходящих санаторно-курортное лечение, все Гости обязаны придерживаться требований, изложенных в настоящем разделе.

5.2. Находясь в Санатории, Гости обязаны:

- соблюдать тишину, не нарушать общественный порядок, не ухудшать условия пребывания в санатории другихGuestей;
- уважать личную и имущественную неприкосновенностьGuestей и сотрудников Санатория;
- соблюдать график работы структурных подразделений Санатория, посещать назначенные процедуры в определенное для каждогоGuestя время;
- во избежание несчастных случаев не оставлять без присмотра детей, нести ответственность за безопасность детей;
- при выходе из номера не оставлять открытыми окна, балконные двери, закрыть водопроводные краны, выключить свет, бытовые приборы (телевизор, сплит-систему и т.д.), закрыть входную номера ключом;
- при приеме процедур отключать мобильные телефоны или переводить их в беззвучный режим;
- незамедлительно информировать Администрацию Санатория в случае утери ключа от номера;
- заблаговременно уведомить дежурного администратора об освобождении номера.

5.3. Гостям Санатория запрещается:

- хранить в номере горючие, легковоспламеняющиеся, химические, радиоактивные вещества, психотропные средства и наркотические вещества, ртуть;
- находиться на территории Санатория с любыми видами оружия, взрывчатыми и отравляющими (химическими) веществами;
- проводить массовые увеселительные мероприятия, нарушающие покой и отдых другихGuestей, нарушать режим тишины с 22:00 до 7:00 часов;
- оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им ключи от номера;
- содержать в номере любых животных (млекопитающих, птиц, рептилий, насекомых). Санаторий оставляет за собой право отказать в размещенииGuestю, прибывшему с животным, а в случае выявления содержания в номере животного – выселить такогоGuestя из Санатория без компенсации стоимости неиспользованных дней санаторно-курортного лечения;
- кормить голубей, иных птиц на всей территории санатория, включая балконы номеров;
- кормить и гладить кошек, находящихся на территории санатория;

- пользоваться в номере собственными электронагревательными приборами;
- курить (употреблять любую никотинсодержащую продукцию) в номере, в помещениях и на территории санатория, за исключением специально отведенного для этих целей места;
- включать телевизор со слышимостью вне пределов комнаты;
- передвигать крупногабаритную мебель в пределах номера;
- расклеивать по стенам картины, плакаты, фотографии, памятки и др., раскладывать рекламную продукцию;
- выбрасывать мусор из окон и с балконов;
- выносить из номера посуду, полотенца, постельное белье и другое имущество

Санатория;

- самовольно переселяться из одного номера в другой;
- входить в обеденные залы в верхней (сезон зима-осень) одежде, выносить из обеденных залов посуду и еду, занимать не закрепленный за соответствующим Гостем стол, сдвигать столы;
- посещать общественные места (столовую, лечебно-диагностическое отделение, вестибюльные холлы) в халатах;
- принимать солнечные ванны на всей территории Санатория, за исключением специально оборудованной площадки для загара;
- ходить по газонам, повреждать зеленые насаждения;
- собирать на территории Санатория растения, травы, ягоды, грибы; приносить их в номер;
- срывать отростки комнатных и уличных растений (цветов);
- разводить костры, устраивать пикники;
- применять на территории Санатория пиротехнические средства;
- осуществлять реализацию какой-либо продукции;
- распивать в номерах, холлах, общественных местах алкогольные напитки, находиться на территории Санатория в состоянии алкогольного, наркотического или токсикологического опьянения;
- парковать транспортные средства в неотведенных для этого местах.

5.4. К лицам, допустившим нарушение настоящих Правил и Правил прибытия отдыхающих в санатории, Администрацией Санатория могут быть применены следующие меры:

- устное замечание;
- составление акта о наличии факта нарушения настоящих Правил с требованием о прекращении либо недопущении таких нарушений впредь;
- досрочное выселение из Санатория;
- иные, предусмотренные законом меры.

5.5. Выселение Гостя из Санатория возможно в случае неоднократных (два и более раза) или грубых нарушений настоящих Правил, Правил прибытия отдыхающих в санатории и совершение административных правонарушений, посягающих на общественный порядок и безопасность.

5.6. В случае повреждения или утраты Гостем имущества Санатория, составляется акт оценки испорченного (утраченного) имущества, на основании которого Гость возмещает стоимость нанесенного ущерба в действующих на момент проживания ценах (прейскурант цен на материальные ценности при утере или порче имущества). В случае отсутствия конкретной позиции в прейскуранте - сумма возмещения определяется администрацией Санатория индивидуально.

5.7. При невозмещенном материальном ущербе Администрация Санатория письменно уведомляет об этом организацию, выдавшую путёвку и/или правоохранительные органы.

5.8. Санаторий не несет ответственность за сохранность документов, денег, и иных ценностей. Для хранения денег и ценностей Гость может воспользоваться камерой хранения.

5.9. Администрация оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящего порядка проживания, правил прибывания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами, иных случаях, связанных с противодействием терроризму и возникновением чрезвычайных ситуаций.

5.10. Поскольку территория Санатория является публичным местом, Санаторий вправе осуществлять фото и видео съемку Гостя и посетителя санатория, его супруга (супруги), его сына (дочери) и иного лица пребывающего в Санатории совместно с ним, законным представителем которого он является, которая проводится в местах, открытых для свободного посещения, или на публичных мероприятиях, проводимых Санаторием, на котором было зафиксировано изображение гостя, с дальнейшим использованием, редактированием и распространением Санаторием изображения гостя, в том числе в рекламных целях санатория, размещения на официальном сайте и в официальных группах в социальных сетях. В том числе такие права, предоставляются Санаторию, при фиксации изображения гостя на коллективном снимке. Гость выражает свое согласие на осуществление всех вышеуказанных действий Санатория. В определенных законом случаях такие фото и видеоматериалы могут быть представлены правоохранительным органам по соответствующим запросам.

5.11. При отсутствии Гостя по месту проживания по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа, Администрация санатория вправе создать комиссию и сделать опись имущества Гостя (составить акт), находившегося в номере, освободив номер и поместив имущество Гостя в установленное место для дальнейшего хранения. Исключение составляют скоропортящиеся продукты питания, а также напитки, которые подлежат утилизации. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, украшений, документов остаются на ответственном хранении в Санатории до их востребования Гостем (иным надлежаще уполномоченным на это лицом).

5.12. Гости, прибывшие на отдых и лечение с детьми, должны соблюдать правила пребывания с детьми и подростками.

Детям запрещено:

- самостоятельно играть в коридорах, фойе, на лестничных площадках;
- до 14 лет покидать пределы территории Санатория без сопровождения родителей или уполномоченных представителей не моложе 18 лет;
- находиться в общественных местах без присмотра родителей, родственников, ответственных лиц в возрасте до 7 лет круглосуточно, в возрасте от 7 до 14 лет с 22:00 до 06:00, в возрасте от 14 до достижения совершеннолетия с 22:00 до 06:00.

5.13. При использовании на территории Санатория детьми и взрослыми роликов, скейт-бордов, самокатов и т.п., и получения ими травм и увечий Санаторий ответственности не несёт.

Для игр и развлечений детей и подростков в Санатории организованы: детская игровая площадка, детские комнаты, а также дополнительные услуги по организации досуга.

## **6. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ И ПРЕБЫВАНИЯ НА ИГРОВОЙ ПЛОЩАДКЕ И В ДЕТСКОЙ КОМНАТЕ**

6.1. Пребывание детей на игровой площадке и в детской комнате осуществляется исключительно в присутствии родителей или уполномоченных представителей не моложе 18 лет.

6.2. Каждая часть игровой площадки и детской комнаты должна использоваться в соответствии с её назначением.

6.3. На детской игровой площадке и в детской комнате запрещается:

- находиться детям без присмотра взрослых;

- использовать игровое оборудование не по назначению, наносить ущерб оборудованию;
- самостоятельно регулировать (ремонтировать) любое оборудование;
- мусорить, курить, приносить и распивать спиртные напитки, оставлять стеклянные бутылки, использовать жевательную резинку;
- нарушать чистоту и порядок;
- находиться в состоянии алкогольного, наркотического и токсикологического опьянения;
- приносить любые виды взрывоопасных, пожароопасных, легковоспламеняющихся, токсичных, химических и сильно пахнущих веществ, огнестрельное, газовое, пневматическое и холодное оружие, колюще-режущие предметы;
- совершать иные противоправные действия.

6.4. В случае обнаружения неисправности на игровой площадке и в детской комнате необходимо незамедлительно сообщить Администрации санатория.

6.5. Посетители обязаны соблюдать Правила поведения на игровой площадке и в детской комнате, соблюдать общественный порядок и общественные нормы поведения, вести себя уважительно по отношению к другим посетителям. Родители (уполномоченные представители) несут ответственность за соблюдение данных Правил детьми.

6.6. Санаторий не несёт ответственности за сохранность личных вещей, оставленных без присмотра на территории.

6.7. Санаторий оставляет за собой право отказать посетителю в предоставлении услуг при нарушении настоящих Правил и Правил пребывания отдыхающих в санатории.

## **7. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ И ПРЕБЫВАНИЯ В БАССЕЙНЕ**

### **7.1 Общие положения.**

7.1.1. Настоящие Правила (далее - Правила) направлены на обеспечение безопасного пребывания посетителей в бассейне Спортивно-оздоровительного комплекса (далее СОК) Санатория. С этой целью устанавливаются права и обязанности посетителей в бассейне, определяется механизм реализации этих прав, а также устанавливаются ряд запретов (правил), не допускающих такие действия лиц, которые могут причинить вред другим посетителям.

7.1.2. Посетителями СОК с бассейном (далее - бассейн) признаются граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане и лица без гражданства, проходящие санаторно-курортное лечение в Санатории.

7.1.3. Для безопасности всех посетителей в помещениях и на территории бассейна (за исключением раздевалок, душевых комнат и санузлов) осуществляется видеонаблюдение.

7.1.4. Информация о расценках на платные услуги СОК Санатория доводится до посетителей бассейна путем размещения на информационных стендах бассейна и (или) размещения на официальном сайте Санатория.

7.1.5. Посетителям бассейна и сопровождающим их лицам запрещено проходить на территорию бассейна в состоянии алкогольного, наркотического и токсикологического опьянения (ст. 20.21 КоАП РФ), под воздействием психотропных и иных сильнодействующих веществ, а также страдающим инфекционными или другими видами заболеваний, передающихся путем прямого контакта или воздушно-капельным путем.

### **7.2. Режим работы и отдельные ограничения:**

7.2.1. Бассейн осуществляет свою работу в соответствии с расписанием, утвержденным директором Санатория.

7.2.2. В случае возникновения необходимости Санаторий оставляет за собой право изменять время работы (приостанавливать работу) бассейна, предупредив об этом посетителей не менее чем за 7 календарных дней до осуществления указанных действий (при отсутствии обстоятельств непреодолимой силы).

7.2.3. Информация о временных изменениях режима работы комплекса размещается на информационных стендах комплекса, на стойке СОК Санатория и на официальном сайте Санатория.

7.2.4. Пользование услугами бассейна может быть ограничено частично или полностью ввиду возникшей необходимости (слив воды для дезинфекции и мойки внутренних поверхностей чаши бассейна, плановых ремонтных работ и т.д.), а также вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы (отключение электроэнергии, прекращение подачи воды, аварии оборудования и т.д.), что не дает посетителям бассейна права на уменьшение или возмещение стоимости услуг.

7.2.5. Максимальное количество одновременно занимающихся на одной дорожке 25-ти метрового бассейна составляет 8 человек, продолжительность одного занятия составляет 45 минут в соответствии с приказом ГКФТ РФ от 04.02.1998 № 44 «Об утверждении планово-расчетных показателей количества занимающихся и режимов эксплуатации физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений».

7.2.6. Посещение бассейна несовершеннолетними детьми разрешено по достижению ими возраста 7 лет. Самостоятельное (без сопровождения родителей и законных представителей) посещение бассейна несовершеннолетними разрешено по достижению ими возраста 14 лет.

7.2.7. Требования к посещению бассейна могут быть изменены в соответствии с нормативно-правовыми актами уполномоченных контрольно-надзорных органов.

### **7.3. Медицинские требования:**

7.3.1. Допуск к посещению бассейна СОК осуществляется на основании решения лечащего врача Санатория, после изучения результатов обследований и определения состояния здоровья Отдыхающего (Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», СанПиН (2.1.3684-21), СанПиН (3.36.86-21); СанПиН (2.1.3678-20)).

### **7.4. Порядок прохода в бассейн:**

7.4.1. На занятие необходимо прийти за 15 минут до указанного времени посещения бассейна. По окончании занятий покинуть раздевалку в течение 15 минут.

7.4.2. Предъявить инструктору по плаванию лист назначения процедур.

7.4.3. При входе в помещение бассейна необходимо переобуться в сменную обувь (в случае прихода в уличной обуви), сдать верхнюю одежду и уличную обувь (в полиэтиленовых пакетах с ручками) в гардероб.

7.4.4. Не допускается нахождение в раздевалках родителей с разнополыми детьми, обязательное сопровождение ребенка в раздевалку однополого родителя (папа-сын, мама-дочь).

7.4.5. В раздевалках необходимо вести себя спокойно, не создавать конфликтных ситуаций, не мешать раздеваться и одеваться другим посетителям, аккуратно складывать свою одежду в отведенные для этих целей места.

7.4.6. До начала и по окончании использования бассейна вымыться под в душевой комнате с мылом (гелем для душа) и мочалкой, без купальных костюмов. По окончании приёма душа плотно закрывать краны с водой.

7.4.7. К посещению бассейна допускаются только лица, одетые в следующую одежду: для мужчин - плавки, либо короткие плавательные шорты (длинной выше колена), для женщин - купальник слитный либо раздельный. Все без исключения посетители бассейна обязаны использовать шапочки для купания. Использование иных видов одежды в бассейне не допускается.

### **7.5. Порядок занятий в бассейне**

7.5.1. Занятия плаванием в бассейне обеспечиваются и контролируются инструктором.

7.5.2. Вход в воду осуществляется только по разрешению (сигналу) инструктора.

7.5.3. Вход в воду и выход из воды осуществляется только по специальным лестницам-трапам.

7.5.4. Занятия плаванием проходят на специальных разделительных дорожках, при круговом плавании (против часовой стрелки) на каждой плавательной дорожке.

7.5.5. При занятиях допускается использование специальных очков для плавания. Использование ластов, надувных кругов не допускается. Использование плавательных досок возможно при согласии занимающихся рядом посетителей бассейна и с разрешения инструктора.

7.5.6. При выполнении занимающимся упражнений с высокой степенью опасности для здоровья (ныряние на дальность, плавание с соревновательной интенсивностью) он обязан предупредить об этом инструктора.

7.5.7. Обязательным условием посещения бассейна является наличие у посетителя первичных плавательных навыков (уверенно держаться на воде).

7.5.8. При недомогании, плохом самочувствии следует незамедлительно обратиться к медперсоналу или инструктору.

7.5.9. При поточном выполнении упражнений в воде (один за другим) необходимо плавать против часовой стрелки, соблюдая интервал между пловцами 2,5 - 3 метра, во избежание столкновений. Обгон других пловцов на плавательной дорожке необходимо осуществлять только с левой стороны, не создавая при этом помех встречному пловцу. Проплыть между двумя встречными пловцами не допустимо, во избежание создания травмоопасной ситуации. Лицо, нарушившее указанные правила будет удалено из бассейна. При этом оплата за не использованное время возмещению не подлежит.

7.5.10. Посетитель обязан быть внимателен и уважительно относиться к другими посетителям, которые плавают с ним на одной дорожке.

#### **7.6. Посетители обязаны:**

7.6.1. Выполнять настоящие Правила, распоряжения и требования администрации и персонала СОКа.

7.6.2. Проходить в бассейн через инструктора, предъявляя лист назначения процедур, заверенным врачом, при предъявлении удостоверения личности. Если инструктор сомневается в возрасте ребенка, он вправе попросить к предъявлению документ удостоверяющий личность несовершеннолетнего (свидетельство о рождении, паспорт).

7.6.3. Посещать бассейн только в дни и часы, указанные в расписании.

7.6.4. Следить за сроком действия медицинской справки.

7.6.5. В целях устранения причин образования очередей в гардеробе, комнатах для переодевания (раздевалках) и душевых, пришедшие на очередное занятие лица должны подойти в комплекс за 15-20 мин. до начала сеанса (занятия). Вход посетителей в раздевалку начинается за 15 минут до начала занятий. Прием душа с мылом не более 5 мин.

7.6.6. В течение 20 мин. после окончания сеанса вернуть ключ от шкафа для раздевания инструктору. За утрату/порчу ключа и жетона взимается штраф в пределах их стоимости во внесудебном бесспорном порядке. Стоимость ключа, жетона определяется на основании их закупочной цены, в соответствии с документацией Санатория.

7.6.7. Получать у инструктора бассейна взамен листа назначения процедур ключ от шкафчика в раздевалке.

7.6.8. Находиться внутри комплекса только в сменной обуви и без верхней одежды.

7.6.9. Входить в раздевалку бассейна в сменной обуви, убирая повседневную обувь в полиэтиленовый пакет (либо сдать в гардероб).

7.6.10. Хранить одежду и личные вещи в шкафчике раздевалки, согласно номеру ключа.

7.6.11. Входить в чашу бассейна по времени, указанном в листе назначения, покинуть чашу бассейна по сигналу об окончании сеанса. После окончания занятий покинуть комплекс в течение 20 минут.

7.6.12. Бережно пользоваться спортивным инвентарем, оборудованием и имуществом бассейна (сантехникой, мебелью и другим оборудованием). Применять его строго по назначению, использовать доски для плавания, мячи и др., с разрешения и под контролем инструктора по плаванию, по окончании занятий спортивный инвентарь убрать в специально отведенное для этого место.

7.6.13. В случае получения травмы при посещении бассейна, возникновении во время занятий в воде боли в суставах, мышцах, конечностях, сильного покраснения глаз или кожи, возникновении кровотечения, а так же при плохом самочувствии, прекратить занятие и незамедлительно сообщить об этом инструктору с последующим обращением к медицинскому работнику.

7.6.14. При наличии условий, мешающих проведению занятий или угрожающих жизни и здоровью посетителей, посетитель должен прекратить занятия до устранения этих условий.

7.6.15. До посещения бассейна посетители обязаны ознакомиться с настоящими Правилами, с техникой безопасности на воде.

7.6.16. Посетитель обязан иметь сменную обувь, пакет для уличной обуви (одна пара в один пакет), шапочку для купания, плавки (плавательные шорты) или купальник (слитный или раздельный), мыло, мочалку, полотенце.

7.6.17. Посетитель бассейна обязан соблюдать общественный порядок и общепринятые нормы поведения, вести себя уважительно по отношению к другим посетителям, персоналу бассейна, не допускать действий, создающих опасность для окружающих

#### **7.7. Посетителям запрещается:**

7.7.1. Передавать ключ от шкафа для раздевания иным лицам.

7.7.2. Проходить в раздевалки, душевые и помещение бассейна с сумкой на колесах, верхней одежде и уличной обуви.

7.7.3. Курить, употреблять любую никотинсодержащую продукцию во всех помещениях СОКа и на прилегающей территории.

7.7.4. Потребление (распитие) алкогольной продукции либо потребление наркотических средств или психотропных веществ, новых потенциально опасных психоактивных веществ или одурманивающих веществ (ст. 20.20. КоАП РФ).

7.7.5. Входить в здание бассейна и находиться в нем, в состоянии алкогольного, наркотического и токсикологического опьянения (ст.20.21.Административного Кодекса РФ).

7.7.6. Приносить с собой продукты питания, в том числе жевательную резинку, и употреблять их.

7.7.7. Приносить огнестрельное и холодное оружие, колюще-режущие предметы, взрывчатые, легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные и химические вещества, а также газовые баллончики, стеклянную тару.

7.7.8. Втирать в кожу различные кремы и мази перед использованием бассейном.

7.7.9. Плавать без шапочек на голове, без плавков (плавательных шорт) или купальника (слитного или раздельного).

7.7.10. Плавать в воде в маске и с дыхательной трубкой без специального разрешения инструктора.

7.7.11. Рисовать на стенах, перегородках помещений и раздевалок Бассейна; срывать объявления, указатели, наклейки. Родители и законные представители несут ответственность за соблюдение этих правил детьми.

7.7.12. Загрязнять воду бассейнов, а также сплевывать, опорожнять мочевой пузырь и кишечник в бассейнах, душевых и раздевалках. Родители и законные представители несут ответственность за соблюдение этих правил детьми.

7.7.13. Входить в чашу бассейна без команды инструктора, самостоятельно занимать дорожки бассейна, а также задерживаться в воде после окончания сеанса.

7.7.14. Ходить в душевой и по обводным дорожкам бассейна без специальной резиновой обуви, выносить на бортик полотенца, прыгать в воду с бортика и стартовых тумбочек бассейна, нырять и плавать под водой (без уведомления и разрешения инструктора), бегать по обводным дорожкам, коридорам, в душевых и по лестницам.

7.7.15. Во время занятий в воде хватать друг друга, плавать поперек бассейна, удерживать, тянуть ко дну (топить), нырять навстречу друг другу, сидеть и стоять на разделительных, волногасящих дорожках, каким либо образом мешать другим посетителям.

7.7.16. Выполнять любые упражнения, связанные с задержкой дыхания (за исключением спортивных учебно-тренировочных групп под руководством тренера - преподавателя), пользоваться инвентарем для аквааэробики (кроме занимающихся в группах аквааэробики).

7.7.17. Оставлять без присмотра детей, допущенных к совместному плаванию с родителями и законными представителями.

7.7.18. Плавать, не сняв предварительно украшения (серьги, цепочки, браслеты и кольца).

7.7.19. Подавать ложные сигналы бедствия.

7.7.20. Использование маски, очков для плавания с конструктивным применением стекла.

7.7.21. Приносить стеклянную тару и иную посуду в зону бассейна (в том числе из иных хрупких материалов, деформация (разбитие) которой может повлечь образование многочисленных осколков с острыми гранями).

7.7.22. Употреблять пищевые продукты в помещениях раздевалок.

7.7.23. Посещать занятия при повреждении или серьезных заболеваниях кожных покровов.

7.7.24. Входить в служебные и технические помещения бассейна.

7.7.25. Пользоваться мобильными телефонами и иными средствами связи во время проведения занятий в бассейне.

7.7.26. Самостоятельно регулировать любое инженерно-техническое оборудование бассейна.

7.7.27. Портить спортивный инвентарь, оборудование и имущество бассейна (сантехнику, двери, стены, мебель и др. оборудование, находящееся в помещениях спорткомплекса).

Умышленная или неумышленная порча имущества бассейна рассматривается как нарушение установленных правил пользования спортивным объектом и общественного порядка. Администрация Санатория оставляет за собой право проводить проверку каждого случая повреждения имущества с целью установления виновного лица и оценки нанесенного ущерба.

В случае установления факта порчи оборудования и имущества бассейна, виновное лицо несет полную материальную ответственность за причиненный ущерб. Размер компенсации определяется исходя из стоимости восстановительных работ или замены поврежденного имущества, а также с учетом возможных дополнительных расходов, связанных с простоем оборудования или ограничением доступа к зонам бассейна.

Кроме того, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, виновное лицо, совершившее действия, повлекшие за собой повреждение чужого имущества, подлежит привлечению к административной ответственности, предусмотренной Кодексом РФ об административных правонарушениях. Администрация Санатория оставляет за собой право обратиться в правоохранительные органы для привлечения виновного лица к административной ответственности.

7.7.32. Лицо, нарушившее указанные Правила может быть удалено из бассейна до окончания установленного времени посещения без возврата его стоимости. Санаторий вправе отказать в дальнейших посещениях бассейна лицу, нарушившему настоящие

Правила, грубо нарушившему общественный порядок, допустившему неуважительное отношение как к другим посетителям, так и персоналу СОКа.

#### **7.8. Посетитель имеет право:**

7.8.1. Пользоваться бассейном, гардеробом, раздевалкой, душем и подсобными помещениями, предназначенными для посетителей.

7.8.2. В случае непосещения сеанса по уважительной причине (болезнь и т.п.) перенос занятий осуществляется при обращении к лечащему врачу в следующем порядке:

- предоставить заявление на имя директора Санатория;

- приложить к заявлению копию документа, подтверждающего уважительную причину отсутствия на занятии.

7.8.3. Для осуществления возврата денежных средств за пропущенные по уважительной причине занятия необходимо предоставить в бухгалтерию Санатория следующие документы:

- заявление на возврат денежных средств на имя директора Санатория, завизированное врачом Санатория;

- в заявлении необходимо указать Ф.И.О. лица (полностью), причину возврата денежных средств, дату, подпись; в обязательном порядке необходимо указать способ возврата денежных средств за пропущенное занятие (номер расчетного счета, номер лицевого счета, реквизиты (наименование банка, номер корреспондентского счета, ИНН, БИК, КПП);

- копию документа, подтверждающего причину пропуска занятия.

#### **7.9. Инструктор СОКа имеет право:**

7.9.1. Не допускать к занятиям посетителей, опоздавших на плавательный сеанс более чем на 15 минут.

7.9.2. Фиксировать время начала и окончания занятий по часам СОКа.

7.9.3. Заменять заявленного в расписании инструктора без предварительного уведомления посетителей, а также вносить изменения в расписание групповых занятий.

#### **7.10. Посещение групповых программ.**

7.10.1. Во избежание получения травм и увечий посетителю рекомендуется посещать групповые занятия в бассейне, соответствующие уровню его подготовленности.

#### **7.11. Ответственность**

7.11.1. Санаторий не несет ответственности за оставленные без присмотра и забытые посетителями вещи.

7.11.2. Санаторий не несет ответственности за невозможность предоставления услуг (в полном объеме или частично) вследствие обстоятельств непреодолимой силы.

7.11.3. Санаторий не несет ответственности при несчастных случаях и полученные посетителем при их возникновении травмы и увечья, связанные с нарушением настоящих Правил.

7.11.4. Каждый посетитель, во время посещения бассейна, несет личную ответственность за состояние своего здоровья.

**7.12. Для посещения бассейна и допуска к занятиям при себе необходимо иметь:**

7.12.1. Лист назначения процедур.

7.12.2. Плавки (плавательные шорты) или купальник (слитный или отдельный).

7.12.3. Шапочку для плавания.

7.12.4. Сменную обувь (шлепки, сланцы или тапочки).

7.12.5. Тапочки (сланцы, шлепки) для душа.

7.12.6. Полотенце.

7.12.7. Мыло (гель для душа).

7.12.8. Мочалку.

## 8. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ И ПРЕБЫВАНИЯ В ТРЕНАЖЕРНОМ ЗАЛЕ

8.1. Режим работы тренажерного зала устанавливается администрацией Санатория. К занятиям в тренажерном зале допускаются отдыхающие в Санатории по путевке лица.

8.2. К занятиям в тренажерном зале допускаются посетители в спортивной обуви и в спортивной одежде, достигшие возраста 14 лет. Несовершеннолетние занимаются в тренажерном зале в сопровождении родителей или законных представителей.

8.3. Во время занятий в тренажерном зале необходимо соблюдать правила личной гигиены, и именно: использовать личное полотенце, воздержаться от применения парфюма.

8.4. При нахождении в тренажерном зале необходимо соблюдать общественный порядок и общепринятые нормы поведения, вести себя уважительно по отношению к другим посетителям, персоналу, не допускать действий, создающих опасность для окружающих, выполнять указания инструктора.

8.5. Персонал не несет ответственности за состояние здоровья посетителя и возможный травматизм, в случае самостоятельных тренировок (использования оборудования), а также без учета мнения и рекомендаций инструктора. (Посещение тренажерного зала возможно только по назначению врача Санатория).

8.6. Спортивное и иное оборудование тренажерного зала необходимо использовать строго в соответствии с его назначением и инструкцией по применению.

8.7. В случае обнаружения неисправности спортивного оборудования тренажерного зала необходимо незамедлительно сообщить об этом инструктору (администратору), в целях устранения в кратчайший срок неисправностей, либо ограничения допуска к нему посетителей на период проведения ремонтных работ.

8.8. Рекомендованное время занятий в тренажерном зале - не более 1,5 часов.

8.9. Посетитель обязан закончить тренировку за 15 мин до закрытия тренажерного зала.

8.10. Запрещается посещение тренажерного зала в состоянии алкогольного, наркотического и токсикологического опьянения.

8.11. Запрещается пользоваться жевательной резинкой, употреблять пищу во время занятий пищу.

8.12. При эксплуатации тренажеров посетитель обязан соблюдать следующие правила:

- во время занятий ничего не должно мешать выполнению упражнений (волосы, неудобная одежда, посторонние предметы и т.д.);

- нельзя оставлять одежду, полотенца и прочие предметы вблизи движущихся частей и механизмов тренажеров;

- нельзя ставить жидкости, особенно в открытой упаковке, вблизи движущихся частей и механизмов тренажера, а также на полу, в непосредственной близости от тренажера;

- использовать для занятий только спортивную обувь с резиновой или рифленой подошвой; не допустимо использовать сланцы, обувь на каблуках, с кожаной подошвой, шипами;

- запрещено заниматься босиком;

- при заходе на тренажер и схода с него необходимо соблюдать меры осторожности; поручни на беговой дорожке предназначены только для поддержания равновесия на короткий промежуток времени и не предназначены для постоянного давления на них;

- запрещено проводить какие - либо самостоятельные работы по ремонту тренажеров;

- запрещено во время использования тренажера вскрывать его части;

- тренажер, находящийся в режиме блокировки или в стадии ремонта (с соответствующим оповещением на нем) использовать запрещено.

8.13. При нарушении правил посещения и пребывания в тренажерном зале администрация Санатория вправе отказать в дальнейшем пользовании указанной услугой.

## **9. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПИТАНИЯ**

9.1. Услуги питания предоставляются Санаторием в обеденных залах, расположенных в корпусе «Пищеблок». Питание по заказному меню, при этом полдник совмещен с обедом.

9.2. В Санатории установлен следующий график питания:

### **1 смена:**

завтрак - 07 часов 45 минут до 08 часов 30 минут;

обед - 12 часов 45 минут до 13 часов 30 минут;

ужин - 17 часов 30 минут до 18 часов 15 минут;

### **2 смена:**

завтрак - 09 часов 00 минут до 09 часов 45 минут;

обед - 14 часов 00 минут до 14 часов 45 минут;

ужин - 18 часов 30 минут до 19 часов 15 минут;

График питания может быть изменен администрацией санатория, информация об изменениях размещается на входной двери в столовую.

9.3. Порядок размещения Гостей в обеденных залах определяется диет - сестрой с учетом загрузки Санатория, изменение места питания (стола) возможно только при наличии к этому возможности (свободных мест).

9.5. В обеденных залах за каждым Гостем закрепляется определенный стол и место за столом.

9.6. Заказ блюд осуществляется на третий день после дня размещения в Санатории согласно бланков меню, с учетом рекомендованных лечащим врачом диет.

9.7. В первые два дня пребывания в Санатории, а также каждое воскресенье услуги питания предоставляются Гостям согласно дежурному меню.

9.8. В случае раннего заезда или позднего выезда по желанию Гостя может быть предоставлен соответственно завтрак, обед или ужин за плату в соответствии с утвержденным прейскурантом.

9.9. В предоставлении услуги питания может быть отказано Гостям, находящимся в алкогольном, наркотическом и токсикологическом опьянении. Не использованные по указанной причине услуги питания не компенсируются и не возмещаются.

9.10. Прием пищи отдыхающими детьми до 14 (четырнадцати) лет осуществляется только в присутствии родителей или законным представителей.

9.11. В случае употребления в пищу продуктов, приобретенных за пределами Санатория и повлекших пищевое отравление, Санаторий ответственности не несёт.

9.12. Отдыхающим запрещено: посещение столовой в верхней одежде, пижамах, халатах, купальниках; выносить из столовой посуду.

## **10. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

10.1. Для решения вопросов, возникающих во время пребывания в Санатории, Гостям необходимо обращаться:

- по вопросам проведения диагностики и санаторно-курортного лечения – к лечащему врачу, а в случае его отсутствия – к заместителю директора по лечебно-диагностической работе;

- по вопросам организации питания – к заведующему производством (столовой);

- по хозяйственно-бытовым вопросам – к горничной по этажу;
- по иным вопросам, связанным с деятельностью Санатория - к заместителю директора по общим вопросам.

10.2. Воспользоваться утюгом Гости могут в «гладильной» комнате, которая расположена в фойе на каждом этаже спального корпуса.

10.3. Отзывы и предложения Гости могут оставить в Книге отзывов и предложений, которая находится в приемной директора Санатория у секретаря.

10.4. Если Гостю необходимо заказать такси, адресом подачи является: г. Пятигорск, ул. Дзержинского, д. 57 Санаторий «Зори Ставрополя». Выход гостей из санатория осуществляется через КПП, расположенный на центральном входе в Санаторий на улице Дегтярева.

10.5. Настоящие Правила обязательны для исполнения всеми Гостями и Посетителями, находящимися на территории Санатория.

10.6. С настоящими Правилами Гостю необходимо ознакомиться до заезда на официальном сайте Санатория, а также под роспись в журнале ознакомления с правилами в отделе размещения.

10.7. Санаторий самостоятельно устанавливает режим работы структурных подразделений и определяет график их работы. Все услуги, как входящие в стоимость путевки, так и оказываемые за дополнительную плату предоставляются в соответствии с графиком работы соответствующих подразделений Санатория и установленной очередностью.

10.8. Санаторий принимает меры по обеспечению безопасности Гостя, а также сохранности имущества Гостя в номере, соразмерные с общепринятыми нормами безопасности и сохранности имущества.

10.9. Санаторий в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за сохранность вещей Гостя, переданных Санаторию на хранение.

Санаторий предпринимает все разумные меры для обеспечения безопасности личных вещей Гостя, находящихся в номере и на территории Санатория, однако не несет ответственности за утерю или повреждение имущества, не переданного на хранение, за исключением случаев, когда ущерб возник по вине Санатория.

Для обеспечения дополнительной безопасности, Гостю рекомендуется сдать ценные вещи в камеру хранения в службе размещения. В случае обнаружения пропажи или повреждения имущества, Гостю следует незамедлительно сообщить об этом администратору или сотруднику охраны для принятия необходимых мер.

Администрация Санатория оставляет за собой право отказать в приеме на хранение вещей и предметов, представляющих потенциальную опасность для окружающих, имеющих ограниченный оборот в РФ, подлежащих хранению в строго определенных условиях (при отсутствии таковых). Передача вещей на хранение оформляется соответствующим актом, в котором указывается перечень вещей, их состояние и оценочная стоимость. Возврат вещей осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и акта приема-передачи.

10.10. Гости самостоятельно несут ответственность за оставленные без присмотра при приеме процедур личные ценные вещи (предметы) и денежные средства.

10.11. В случае обнаружения забытых вещей после отъезда Гостя, санаторий не несет ответственности за их сохранность. Санаторий предпримет разумные усилия для уведомления Гостя и возврата забытых вещей за его счет. Если в течение 30 календарных дней с момента уведомления Гость не обратился за своими вещами или не предоставил инструкции по их отправке, Санаторий вправе распорядиться ими по своему усмотрению.

10.12. Все вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, подлежат разрешению в соответствии с нормами действующего законодательства Российской Федерации.