**Правила размещения, проживания и предоставления услуг с/п «Юбилейный»**

Уважаемые Гости!

**Мы рады приветствовать Вас в санатории-профилактории «Юбилейный» и благодарим за то, что Вы выбрали наш санаторий в городе Железногорске Красноярского края.**

Администрация и персонал санатория приложат все усилия для того, чтобы Ваше пребывание было приятным и комфортным, а время, проведенное в нашем городе, оставило в Вашей памяти только положительные впечатления. Во избежание затруднений при пользовании санаторно-курортными и иными услугами предлагаем Вам ознакомится с Правилами размещения, проживания и предоставления услуг в санатории - профилактории «Юбилейный».

1. **Общие положения**

1.1. Настоящие Правила устанавливают порядок пребывания на территории санатория-профилактория «Юбилейный» (далее по тексту Санаторий), регулируют отношения по предоставлению услуг проживания, питания и лечения отдыхающим (далее по тексту Гость).

1 .2. Настоящие Правила разработаны на основании Конституции Российской Федерации, Гражданского кодекса Российской Федерации, Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ, Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», Федерального закона от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 04 октября 2012 года № 1006, «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» утверждённых Постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 года № 1085, Устава общества, иных нормативно-правовых документов, касающихся осуществления санаторно-курортной деятельности и услуг проживания и обязательны для исполнения всеми Гостями, находящимися на территории Санатория.

I. 3. Санаторий оказывает услуги:

* диагностики, лечения и оздоровления в рамках путевок и курсовок по санаторно-курортному лечению (СКЛ);
* предоставления отдельных видов медицинских услуг;
* проживания (временного размещения);
* питания (в т.ч. диетическое);
* организации досуга;
* дополнительные услуги.
	1. Санаторий работает круглосуточно.
	2. Медицинские услуги оказываются:
* понедельник-пятница с 12.30 до 20.00, суббота с 8.00 до 12.00; - воскресенье — выходной.

Администрация Санатория оставляет за собой право изменения времени работы персонала. Неотложная помощь (вызов бригады Скорой медицинской помощи) Гостю оказывается круглосуточно.

* 1. Санаторий расположен по адресу: Российская Федерация, Красноярский край, гор. Железногорск, ул. Восточная зд.2.
	2. Телефон Санатория: 8(3919) 72-72-72.

**2. Условии бронирования**

* 1. Администрация Санатория осуществляет круглосуточное бронирование номеров. Заявки на бронирование принимаются от юридических и физических лиц в письменной форме с помощью почтовой, электронной или факсимильной связи, путем бронирования через сайт, а также путем непосредственного обращения к администратору Санатория на ресепшн тел. 8(3919) 72-72-72, e-mail: spu@spu24.ru.

Внимание: при бронировании номеров через сайт просьба указывать не только номер телефона, но и адрес электронной почты. В случае если Ваш телефон не работает или временно находится вне зоны доступа, сменный администратор Санатория отправит подтверждение на Вашу электронную почту.

Указанные формы передачи информации применяются и для внесения изменений и дополнений в уже подтвержденную заявку. Изменения считаются подтвержденными после получения Гостем (лицом, осуществляющим бронирование), в течении 24 (двадцати четырех) часов, письменного подтверждения от администратора Санатория. Администрация Санатория может отказать в просьбе о внесении изменении, если они невозможны.

* 1. При бронировании/размещении Гость выбирает категорию номера, при этом право выбора конкретного номера комнаты, относящего к данной категории, остается за администратором Санатория.
	2. Информация, необходимая для бронирования физическими лицами:
* фамилия, имя, отчество Гостя (-ей);
* количество Гостей;
* дата и время заезда и выезда;
* вид услуги: санаторно-курортная путевка; пакетная программа, курсовка; услуги проживания; дополнительные услуги;
* категория и количество номеров;
* форма оплаты (безналичный/наличный расчет, банковская карта);
* контактные данные (телефон, адрес электронной почты);  для заказа пропуска на взъезд на территорию ЗАТО г. Железногорск необходимы следующие данные: место и дата рождения, адрес фактической регистрации, место работы и должность каждого Гостя.

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, КПП, расчетный счет) за подписью руководителя или иного уполномоченного представителя организации. В заявке должны быть указаны:

* фамилия, имя, отчество Гостя (-ей):
* количество Гостей;
* дата и точное время заезда и выезда;
* категория и количество номеров;
* вид услуги: санаторно-курортная путевка; пакетная программа, курсовка; услуги проживания; дополнительные услуги;
* форма оплаты (безналичный/наличный расчет, банковская карта);
* контактное лицо (телефон, факс, адрес электронной почты);
* для заказа пропуска на взъезд на территорию ЗАТО г. Железногорск необходимы следующие данные: место и дата рождения, адрес фактической регистрации, место работы и должность каждого Гостя.

При изменении заявки на бронирование Гость предоставляет администратору Санатория сведения не позднее, чем за 5 (пять) суток.

2.4. В случае отказа Гостя от услуги или переноса на другой срок до даты заезда возврат денежных средств Гостю за неиспользованные услуги осуществляется в полном объеме.

При безналичном переводе оплата должна поступать на расчетный счет Санатория не позднее, чем за 5 (пять) суток до даты заезда. Если оплата безналичным переводом не произведена, по письменному согласованию сторон возможно изменение формы оплаты на наличный расчет, в противном случае Администрация Санатория оставляет за собой право аннулировать бронирование и/или отказать Гостю в заселении.

Заявка считается подтвержденной после получения письменного либо устного подтверждения от администраторов с указанием номера брони.

Подтвержденные заявки имеют 2 статуса:

Гарантированное бронирование - заявка получает такой статус, если услуги заранее оплачены в размере не менее 100 0/0.

Негарантированное бронирование - заявка получает такой статус, если услуги оплачиваются при заселении.

2.5. Негарантированное бронирование.

При данном статусе бронирования, если Гость не приехал до 10:00 часов (времени заезда) и заранее не предупредил о возможности задержки заезда, бронь аннулируется автоматически без предварительного уведомления Гостя. Восстановление аннулированной брони и поздний заезд возможен при наличии свободных мест.

 2.6. Гарантированное бронирование.

При данном бронировании Администрация Санатория гарантирует предоставление номера/койко-места на период 24 часов, начиная со времени заезда дня прибытия.

При данном статусе заявки если Гость, произведя бронирование впоследствии не прибыл в течение периода гарантированного бронирования и/или не проинформировал Администрацию Санатория любым доступным способом о дате своего прибытия, то бронирование выбранной Гостем Услуги аннулируется в одностороннем порядке. Внесенные Гостем денежные средства, в качестве предоплаты, подлежат возврату Гостю с удержанием аннуляционного сбора (под аннуляционным сбором понимается удержание суточной стоимости проживания в номере согласно прейскуранту).

При опоздании Гостя в течение текущих суток заезда: услуги питания, проживания, лечения не компенсируются.

 2.7. Отмена (аннуляция) бронирования.

Отмена брони происходит только по инициативе физического или юридического лица, осуществившего бронирование. Для аннуляции брони необходимо обратиться к администратору Санатория по телефону 8(3919)72-7272 или электронной почте e-mail: spu@spu24.ru не позднее, чем за 5 (пять) суток до даты заезда, если иные сроки не установлены договором.

 2.8. Возврат денежных средств:

* если заявка аннулирована (изменена) возврат денежных средств осуществляется после письменного обращения о возврате за вычетом аннуляционного сбора согласно п. 2.6 настоящих Правил, либо неустойки за аннуляцию брони установленной в договоре (для договоров с юридическими лицами);  возврат денежных средств Гостю производится в течение десяти календарных дней, за исключением выходных и праздничных дней, либо путем перечисления на счет, с которого было произведено их поступление, либо наличными денежными средствами через кассу Санатория;
* в случае приобретения услуг через агентов/комиссионеров, с которыми ООО «С/п Юбилейный ГХК» заключил договор, возврат денежных средств осуществляется по месту оплаты.

2.9. При осуществлении расчетов между сторонами допускается оплата услуг Санатория со счетов третьих лиц. В этом случае в платежном документе должно быть указано, за кого произведена оплата.

**3. Заезд и выезд Гостей**

* 1. Режим работы Санатория: круглосуточный.
	2. Время заезда: с 10:00 часов дня заезда, указанного в заявке;

Время выезда: до 09:00 часов дня выезда, указанного в заявке, за исключением договоров по которым предусматривается расчет в днях.

* 1. Номерной фонд Санатория предназначен для временного проживания Гостя на срок, указанный в заявке. По истечении согласованного срока Гость должен освободить занимаемый номер. При желании продлить срок проживания Гостю необходимо сообщить об этом администратору Санатория не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа выезда (07 часов по местному времени). Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.
	2. Основанием для пребывания на территории и проживания в жилом номере Санатория является Договор на оказание санаторно-курортных услуг/Договор на оздоровительную путевку/Договор оказания услуг проживания, выданная Гостю санаторно-курортная книжка, кассовый чек. Вход на территорию Санатория осуществляется через пост охраны. На входе Гость обязан предъявить: - пропуск для Гостей, получающих услуги проживания, дополнительные услуги;

- санаторно-курортную книжку для Гостей, проходящих отдельные виды лечения, лечение по путевкам или курсовкам.

* 1. Регистрация Гостя производится на ресепшн.
	2. Заселение (подселение) регистрация Гостя в Санатории, осуществляется при предъявлении следующих документов:

3.6.1. Для граждан Российской Федерации:

* действующий оригинал паспорта гражданина Российской Федерации (при предъявлении копии паспорта в заселении Гостю будет отказано);
* свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;  для военнослужащих военный билет, либо офицерская книжка, подтвержденная командировочным удостоверением.

3.62. Для иностранных граждан, прибывших в Российскую Федерацию в порядке, не требующем получения визы:

* паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 ФЗ- 115 от 25.07.2002 года «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»);
* миграционная карта с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в Российскую Федерацию или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты.

Срок временного пребывания в Российской Федерации иностранного гражданина, прибывшего в Российскую Федерацию в порядке, не требующем получения визы, не может превышать девяносто суток, за исключением случаев, предусмотренных ФЗ-115 от 25.072002 года «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации». В данных случаях, иностранными гражданин обязан предъявить документы, подтверждающие продление срока пребывания в Российской Федерации (разрешение на работу, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.).

3.63. Для иностранных граждан, прибывших в Российскую Федерацию в порядке требующем получения визы:

* паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 ФЗ- 115 от 25.07.2002 года «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»);

- миграционная карта с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в Российскую Федерацию или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты;

- документ, подтверждающий право на пребывание (проживание) в Российской Федерации (виза, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.) (постановление Правительства Российской Федерации № 9 от 15.01.2007 года «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации).

Срок временного пребывания иностранного гражданина в Российской Федерации в порядке, требующем получения визы, определяется сроком действия выданной ему визы, за исключением случаев предусмотренных Федеральным законом.

Иностранный гражданин, являющийся лицом без гражданства, предъявляет один из документов:

* документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

 - разрешение на временное проживание;

 - вид на жительство.

* 1. К размещению не допускаются лица, не достигшие 18-летнего возраста без сопровождения взрослых.
	2. Гость, желающий пройти отдельные виды лечения должен иметь при себе документ, удостоверяющий личность, амбулаторную медицинскую карту.
	3. Гость, прибывший по санаторно-курортной путевке, курсовке должен иметь при себе документ, удостоверяющей личность, санаторно-курортную карту. Без санаторно-курортной карты медицинские услуги не оказываются.

3.10. Дети - лица до 14 лет, прибывшие по санаторно-курортной путевке, курсовке должен иметь при себе документ, удостоверяющей личность, санаторно-курортную карту и отметку врача о санитарно-эпидемиологическом окружении, без указанных документов медицинские услуги не оказываются.

3.11. При размещении в Санаторий Гость дает согласие на обработку своих персональных данных и подтверждает это письменно в Согласии на обработку персональных данных. Персональные данные Гостя используются строго для подготовки заселения в Санатории и не подлежат передаче третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

 3.12. Размещение до времени заезда:

- с 0:00 до 4:00 - оплата за проживание взимается за половину суток;

- с 4:00 до 10:00 - оплата за проживание не взимается.

При позднем заселении с 10:00 до 23:59 — оплата за проживание взимается за полные сутки.

Предоставление номера/койко-места для раннего заезда возможно только при наличии свободных номеров/койко-мест.

При задержке выезда (после времени выезда):

* после расчетного часа с 09:00 до 18:00 — оплата за проживание не взимается

(при наличии свободных мест);

* после расчетного часа с 18:00 до 23 :59 — оплата за проживание взимается за половину суток (при наличии свободных мест);
* с 0:00 до расчетного часа — оплата за проживание взимается за полные сутки. 3.13. Нахождение посторонних лиц в номере по просьбе Гостя может быть только с согласия и уведомления Администрации Санатория. С согласия Администрации допускается нахождение посторонних лиц в номере с 08:00 до 23 часов, для этого посетителю необходимо предоставить администратору на ресепшн паспорт и получить пропуск, для предъявления на посту охраны.
	1. В случае задержки посетителя в номере Гостя после 23:00 или приглашении в Санаторий зарегистрированным Гостем постороннего лица в ночное время (с 23 до 08:00 часов) данные лица должны быть оформлены на подселение в номер Гостя. При этом взимается оплата согласно прейскуранту.
	2. После регистрации в Санатории Гость заселяется в номер оплаченной категории.
	3. При заселении Гость обязан осмотреть номер и сообщить администратору Санатория об обнаруженных поломках и недостатках в течение 1-го часа с момента заселения. По истечении этого времени номер считается принятым Гостем без замечаний.
	4. Замена номера допускается при наличии свободных мест с согласия Администрации Санатория. При замене номера на номер более высокой категории производится доплата согласно прейскуранту.
	5. Путевка гарантирует прием только того лица, который указан в путевке. Путевка не может быть разделена на других лиц или передана другому лицу.
	6. Размещение Гостя производится строго в даты, указанные в путевке или в подтверждении бронирования.
	7. При досрочном выезде Гостя возврат денежных средств за не использованные дни осуществляется в полном объеме, за исключением питания, день выезда из Санатория. Перерасчет денежных средств за неиспользованное питание на дату выезда не производится.
	8. Если условием приобретения санаторно — курортной путевки со скидкой является обязательное пребывание Гостя определенное количество койко-дней, при досрочном отъезде Гостя условия действия акции прекращаются.

Перерасчет производится по полной стоимости путевки по основному прейскуранту за фактические дни пребывания.

* 1. Возврат денежных средств за не оказанные медицинские услуги и услуги аренды досуговых помещений производятся в полном объеме.
	2. После окончания срока пребывания Гость обязан сдать ключ от номера администратору на ресепшн. Гость обязан в полном объеме оплатить полученные платные услуги, не входящие в стоимость путевки, в том числе и медицинские.

**4. Проживание и пребывание Гостей в Санатории**

 4.1. Гости обязаны:

* ознакомится при заселениие, подтвердив подписью в журнале на ресепшн Санатория и соблюдать настоящие Правила, Правила пожарной безопасности и иные правила, установленные Администрацией Санатория;
* бережно относиться к имуществу и оборудованию Санатория;
* возместить ущерб, в случае утраты, порчи или повреждения имущества Санатория в порядке, предусмотренном действующим законодательством и внутренними документами Санатория с обязательным составлением письменного документа. В случае причинения ущерба имуществу Санатория Гость при выезде возмещает рыночную стоимость утраченного и/или поврежденного имущества согласно действующему прейскуранту;
* соблюдать чистоту и порядок;
* подчиняться законным требованиям, предъявляемым сотрудниками Санатория;
* соблюдать требования, предъявляемые к санитарному состоянию жилых номеров и иных помещений;
* уважать человеческое достоинство, личную и имущественную неприкосновенность работников Санатория и других Гостей;
* при уходе из номера закрывать окна и водоразборные краны, выключать свет и электроприборы, закрывать номер;
* своевременно и в полном объеме оплачивать все предоставленные Санаторием дополнительные услуги;
* по истечении оплаченного срока проживания освободить занимаемый номер;
* Гость обязан нести полную ответственность за действия приглашенных к себе в номер посетителей.

Для хранения денег и ценностей Гость может воспользоваться депозитарными ячейками на ресепшн.

 4.2. Гостям запрещается:

* оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие, а также передавать им ключ от номера;
* проживать в номере с питомцами;
* совершать действия, нарушающие покой Гостей, проживающих в соседних номерах;
* хранить взрывчатые, токсичные и легко воспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть;
* открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, в том числе при исполнении своих служебных обязанностей, а также специальных средств снаряжения;
* находиться в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения, хранить и употреблять наркотические и психотропные средства;
* распивать спиртные напитки на территории и в помещениях Санатория, а также употреблять продукты питания вне общественных помещений Санатория, за исключением столового зала и кафе;
* пользоваться открытым огнем, взрыво- и пожароопасными средствами, нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;
* переставлять и передвигать мебель без согласования с Администрацией;

- накрывать включенные торшеры, настольные лампы предметами из горючего материала, накидками, простынями и т. п.;

* включать телевизор, аудио приборы со слышимостью вне пределов комнаты;
* выбрасывать мусор из окон и с балконов;
* курить в любых помещениях Санатория и на прилегающей к нему территории;
* самовольно переселяться из одного номера в другой;
* расклеивать картины, плакаты, фотографии, памятки и пр., раскладывать рекламную продукцию;
* выносить полотенца из номера, использовать их в летний период в качестве пляжных полотенец;
* нарушать тишину с 22:00 до 09:00 посещать общественные места в купальных костюмах (за исключением помещения бассейна и сауны);
* срывать отростки комнатных и уличных растений (цветов);
* кататься на роликах, скейтбордах, самокатах и т. п. в корпусах Санатория (в случае получения травм Санаторий не несет ответственности);
* совершать иные действия, которые могут причинить вред имуществу Санатория и/или отдыхающим.

**5. Пребывание детей**

* 1. Оказание услуг проживания детям до 5-ти лет осуществляется в Санаторий бесплатно (без предоставления спального места), питание оплачивается отдельно. Стоимость проживания ребенка до 14 лет включительно составляет 50 % от стоимости места в номере (с предоставлением спального места).
	2. Родители либо их законные представители обязаны сопровождать детей на питание и оказание иных услуг. Нахождение на территории Санатория детей без сопровождения взрослых не допускается.
	3. Родители либо их законные представители обязаны следить за поведением детей в Столовом зале, не допускать самостоятельного перемещения детей в зоне раздачи.

**6. Обязанности Санатория**

* 1. Обеспечивать заявленное качество предоставляемых услуг.
	2. Обеспечивать безопасность Гостей.
	3. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Санаторием, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Информационной папке Гостя», либо на ресепшн Санатория.
	4. Своевременно рассматривать законные требования и устранять жалобы Гостей.
1. **Прекращение проживания Гостей в Санатории, отказ в заселении**
	1. Гость прекращает проживание в Санатории с наступлением даты выезда.
	2. Если Гость нарушает внутренние правила проживания в Санатории и правила противопожарной безопасности, что приводит к материальным убыткам или создаёт неудобства для проживания других Гостей, Администрация Санатория имеет право отказать в заселении или осуществить выселение.
	3. Администратор имеет право отказать в заселении или осуществить выселение Гостя в случаях:
		* у Гостя отсутствуют документы, удостоверяющие личность, документы недействительны или просрочены, есть подозрение на то, что документы поддельные;  отсутствует оплата в установленном порядке и в необходимом объеме;
		* Гость отказывается соблюдать настоящие Правила проживания в Санатории;
		* Гость не дает согласие на обработку своих персональных данных для заселения в Санаторий.
		* Гость отказывается письменно подтвердить ознакомление с настоящими Правилами, Правилами пожарной безопасности и иными правилами, установленных Администрацией Санатория.
2. **Предоставление медицинских услуг. Правила получении и отпуска медицинских процедур**
	1. Медицинские процедуры предоставляются Гостям, прибывшим в Санаторий по санаторно-курортной путевке, курсовке при наличии документа, удостоверяющего личность и оформленной согласно действующему законодательству РФ санаторно-курортной карты.
	2. Отдельные виды лечения оказываются Гостю при наличии документа, удостоверяющего личность, амбулаторной медицинской карты.
	3. Минимальное количество дней пребывания по санаторно-курортным путевкам и пакетным программам определяется Администрацией Санатория. Информация о минимальном количестве дней публикуется на официальном сайте Санатория www.spu24.ru, которую также можно получить на ресепшн Санатория и по телефону 8(391)72-72-72.
	4. Все медицинские услуги, в том числе дополнительно оплачиваемые, назначаются Гостю врачом Санатория в соответствии с медицинскими показаниями и противопоказаниям. Услуги (процедуры) включенные в стоимость путевки не подлежат замене из перечня услуг, не входящих в ее стоимость.
	5. 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.). При наличии противопоказаний отдельные процедуры не назначаются.
	6. Санаторий не предоставляет медицинские услуги и лечение детям до 18 лет, без присутствия родителей или законных представителей. Исключение составляют случаи оказания экстренной и неотложной медицинской помощи. После оказания экстренной и/или неотложной медицинской помощи ребенок должен покинуть Санаторий и быть незамедлительно направлен на лечение в профильное стационарное лечебное учреждение или поликлинику по месту жительства.
	7. На основании действующего законодательства медицинские услуги, оказываемые Санаторием, НДС не облагаются.
	8. На первичном приеме лечащий врач назначает процедуры, формирует и выдает индивидуальный План лечения (оздоровления), где указаны названия процедур, время их начала, номера кабинетов, где будут предоставлены данные медицинские услуги.
	9. В случае, если Гость пожелает перенести процедуру на другое время или на другой день, он должен обратится в кабинет по месту проведения лечения либо к лечащему врачу. Если Гость пожелает отменить или заменить одну процедуру на другую он должен обратится к лечащему врачу. В противном случае Администрация Санатория оставляет за собой право потребовать оплату в полном объеме. Стоимость пропущенных процедур не компенсируется.
	10. При оказании услуг Гость не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического, токсического или иного опьянения.
	11. Гость должен заблаговременно, в соответствии с выданным лечащим врачом расписанием (план-график) процедур, не менее чем за 5 (пять) минут, до времени начала процедуры появиться у соответствующего кабинета, к которому ему необходимо прибыть для прохождения медицинских процедур.
	12. В случае опоздания Гостя более чем на 5 (пять) минут по отношению к назначенному времени получения медицинской процедуры Санаторий оставляет за собой право на перенос времени оказания процедуры (при наличии свободного времени) или полную отмену услуги без возврата либо пересчета денежных средств, потраченных на ее оплату.
	13. В дни государственных праздников и в выходные дни процедуры, как правило, не предоставляются. Общий объем лечебных процедур, диагностических манипуляций и консультаций специалистов распределяются по рабочим дням согласно Плану лечения.
	14. При оказании медицинских услуг Санаторий использует: методы профилактики, диагностики, лечения, медицинские технологии, лекарственные средства и дезинфекционные средства, разрешенные к применению в установленном законом порядке.
	15. Гость вправе в доступной для него форме получить имеющуюся информацию о состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения.
	16. Работники Санатория вправе, а в ряде случаев обязаны, в одностороннем порядке приостановить оказание медицинских процедур при наличии:
		* жалоб на здоровье и/или медицинских противопоказаний по состоянию здоровья Гостя, подтвержденных медицинским работником Санатория. В этом случае, при наличии возможности, по согласованию с Гостем, ему может быть отменена, заменена на другую процедуру или перенесено время оказания медицинской процедуры, либо произведен возврат денежных средств пропорционально стоимости не оказанной процедуры;
		* систематического (два и более раза подряд за время прохождения санаторно-курортного лечения) нарушения программы санаторно-курортного лечения, невыполнения Гостем обязательных предписаний и рекомендаций медицинских работников Санатория. При этом стоимость и сроки санаторно-курортного лечения изменению и пересмотру не подлежат;  появлении Гостя на медицинских процедурах, составляющих программу Плана санаторно-курортного лечения в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения либо появлении в таком же состоянии на территории Санатория. При этом стоимость и сроки Плана санаторно-курортного лечения изменению и пересмотру не подлежат;
		* наступления обстоятельств непреодолимой силы. В этом случае, при наличии возможности, по согласованию с Гостем, ему может быть перенесено время оказания медицинских процедур либо произведен возврат денежных средств пропорционально стоимости не оказанной процедуры.
	17. **Гость вправе в одностороннем порядке приостановить прием медицинских процедур в случае:**

 наличия жалоб на здоровье и/или плохое самочувствие Гостя, подтвержденное заключением медицинского персонала Санатория. В этом случае, при наличии возможности, по согласованию с Гостем, ему может быть перенесено время оказания медицинских процедур либо произведена замена процедур.

**8. 18. 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 информации в доступной форме о правах и обязанностях, состоянии своего здоровья. включая сведения о результатах обследования, диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанных с ними рисками, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;  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;
* получение лечебного питания;  защиту сведений, составляющих врачебную тайну Гостя, а также персональных данных Гостя;
* отказ от медицинского вмешательства;
* возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;  ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультаций у других специалистов;
* получение медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов.

 **8.19. Гостям запрещается:**

* оставлять на хранение медицинским сестрам/медицинскому персоналу мобильные телефоны и другие предметы на время прохождения процедур;  выносить полотенца, салфетки и пеленки из лечебного корпуса при прохождении отдельных видов лечения;
* входить в лечебные кабинеты в верхней одежде, без сменной обуви.

**8.20. Гость обязан:**

* принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
* находясь на лечении, соблюдать режим лечения;
* проявлять уважение в общении с медицинскими работниками;
* своевременно являться на прием к врачу и на медицинские процедуры (желательно за 5 минут до их начала) и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине:
* во время процедуры вести себя спокойно;
* при неприятных ощущениях, плохом самочувствии во время процедуры или после неё Гостю следует немедленно обратиться к медицинской сестре и / или к лечащему врачу;
* сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и составления Плана лечения;
* информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представлять иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
* ознакомиться с рекомендованным Планом лечения и соблюдать его;  своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;  посещать подразделения Санатория и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
* отключать мобильный телефон во время прохождения медицинских процедур, проведения диагностических манипуляций, консультаций специалистов.

**9. Предоставление услуг питания**

9.1. Для правильного питания необходимо выбирать блюда из меню, соответствующие диете, назначенной лечащим врачом.

* 1. Питание осуществляется по системе «диетического питания». Замена блюд в меню возможна без предварительного уведомления Гостя.
	2. Запрещается посещать Столовый зал в верхней одежде, пижамах, халатах, купальниках, без сменной обуви, с детскими колясками.
	3. Запрещается выносить из Столового зала посуду, столовые приборы, продукты и готовые блюда.
	4. Стоимость пропущенных приемов пиши (завтраков, обедов или ужинов) без уважительной причины не компенсируется.

9.8. Отзывы об организации питания можно записать в книге отзывов и предложений, которая находится на стенде столового зала, а также у администратора на ресепшн Санатория.

**10. Посещение лечебного бассейна и сауны**

* 1. Посещение бассейна осуществляется по назначению лечащего врача или после осмотра врачом ЛФК.
	2. При посещении бассейна и сауны необходимо иметь: индивидуальные сланцы, полотенце, купальный костюм, шапочку, мыло/гель для душа/шампунь, мочалку.
	3. Перед посещением бассейна или сауны и после них необходимо принять гигиенический душ с теплой водой и мылом.

 Во время нахождения в бассейне или сауне необходимо соблюдать правила приема процедур, правила общественного порядка, не беспокоить других Гостей, соблюдать чистоту.

* 1. Для спуска в чашу бассейна необходимо пользоваться лестницей, держась за перила.
	2. Во время нахождения в бассейне и сауне запрещается:
* прыгать с бортиков бассейна, нырять;
* втирать в кожу различные крема и мази перед и во время процедур:
* посещать бассейн, сауну в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения;
* употреблять пищу, жевать жевательную резинку;
* оставлять без присмотра детей;
* лить на камни воду и любые масла во время нахождения в сауне; - загрязнять бассейн.

**11. Посещение тренажерного зала.**

11.1. Запрещается посещение тренажёрного зала при наличии медицинских противопоказаний.

11.2. Рекомендуемое время занятий в тренажерном зале 45 минут.

11.3. При обнаружении неисправности какого-либо тренажёра необходимо сообщить инструктору ЛФК или врачу ЛФК. Пользоваться неисправным тренажёром запрещено.

11.4. К занятиям в тренажёрном зале допускаются дети с 14 лет в присутствии родителей (законных представителей).

11.5. Посещение тренажерного зала допускается только в специальной одежде и обуви, предназначенных для занятий спортом.

**12. Посещение территория Санатория**

12.1. На территории Санатория Гости обязаны соблюдать и поддерживать чистоту, порядок и этические нормы.

12.2. На территории Санатория запрещается:

* приносить и распивать алкогольную и спиртосодержащую продукцию;  курить;
* употреблять нецензурные слова и выражения;
* загрязнять и засорять прилегающие к Санаторию территории;  играть в мяч и спортивные игры в не предусмотренных для этих целей местах;
* находиться на территории Санатория без одежды (в купальном костюме только в специально отведенном месте — бассейн, сауна и ряд процедур);
* включать аудиосистемы, мешая отдыху окружающих;  прослушивать музыкальные произведения с наличием в текстах песен вульгарных и нецензурных слов;
* разводить костры;  приводить с собой животных;  наносить ущерб объектам, расположенным на территории Санатория (детский городок, уличные тренажёры и прочее).

**13. Использование автостоянки**

13.1. По прибытии в Санаторий Гость может воспользоваться парковочным местом на автостоянке при наличии свободных мест.

**14. Прочие условия**

* 1. Санаторий не несет ответственности за материальный и моральный ущерб, причиненный Гостю по не зависящим от Санатория причинам, либо из-за субъективного мнения Гостя.
	2. Санаторий не несет ответственности за сохранность денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были приняты Санаторием на хранение в депозитарную ячейку на ресепшн.
	3. 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.).
	4. В случае выявления недостатков в предоставлении услуг при нахождении Гостя в Санатории, Гость должен незамедлительно уведомить об этом администратора на ресепшн.
	5. При отдыхе с детьми родители (законные представители) несут гражданско-правовую ответственность за несовершеннолетних детей.
	6. В Санаторий для совершеннолетних Гостей организован доступ к сети

«Интернет» посредством Wi - Fi. Гости получают логин и пароль для входа в «Интернет» при заезде у администратора на ресепшн и обязуются не передавать полученный логин и пароль третьим лицам, в том числе несовершеннолетним. В соответствии с Федеральным законом N2 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.

* 1. Администрация не несёт ответственности за полное или частичное невыполнение своих обязательств перед Гостем в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы.
	2. Санаторий оставляет за собой право досрочно расторгнуть договор с Гостем без компенсации стоимости неиспользованных дней и включить Гостя в список «Persona поп grata» (нежелательный Гость) за нарушение настоящих Правил и/или при однократном совершении административных правонарушений, посягающих на общественный порядок и безопасность, предусмотренных Кодексом об административных правонарушениях РФ.
	3. В случае истечения срока проживания Гостя в Санатории и при отсутствии Гостя в номере более 30 минут, если проживание не продлено и не оплачено в срок, Администрация Санатория вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя, освободить номер. Обнаруженные вещи Гостя Администрация помещает на бесплатное хранение у заведующего хозяйством.
	4. Администрация Санатория не несет ответственность за ценные вещи, не сданные на хранение в сейфовую ячейку, расположенную на ресепшн.

14.1 1. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления заявляет об этом администратору Санатория на ресепшн. В случае обнаружения забытых вещей Администрация Санатория немедленно уведомляет об этом их владельца, если владелец известен. Администрация Санатория хранит забытую Гостем в Санатории вещь в течение З месяцев. Ценные вещи, крупные суммы денег подлежат хранению до I года.

14.12. Территория Санатория контролируется системой видеонаблюдения. Вся информация регистрируется, записывается на цифровых носителях и хранится. Видеонаблюдение осуществляется в целях безопасности Гостей, их имущества и имущества Санатория.

4.13. На территории Санатория фото- и видеосъемка запрещена без согласования с Администрацией Санатория. За исключением фото- и видеосъемки для личного пользования.

* 1. В случае возникновения жалоб со стороны Гостя Администрация принимает все возможные меры для урегулирования конфликта.
	2. Книга отзывов, жалоб и предложений находится на ресепнш в свободном доступе.
	3. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Администрация и Гости руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

Желаем Вам приятного отдыха!