

## ПРАВИЛА

### ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ, ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ И ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ ОБЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «САНАТОРИЙ ПЛАЗАСПА» (далее по тексту - «Правила»)

Настоящие Правила разработаны на основании: Конституции Российской Федерации; Гражданского кодекса; Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ; Федерального закона от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных»; Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 27 июля 2006 года N 140-ФЗ; 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, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1853; Приказа Минздрава РФ от 9 декабря 1999 г. N 438 «Об организации деятельности дневных стационаров в лечебно-профилактических учреждениях»; Устава Общества; иных нормативно-правовых документов, касающихся осуществления санаторно-курортной и гостиничной деятельности.

1. ООО «Санаторий ПлазаСПА» (далее по тексту – Санаторий), руководствуясь настоящими Правилами, предоставляет отдыхающим (далее по тексту – Гость) санаторно-курортное, оздоровительное обслуживание, медицинские и гостиничные услуги в соответствии с действующими в Санатории программами.

2. Фирменное наименование, место нахождения и режим работы Санатория размещается на информационной вывеске у главного входа в Санаторий.

Фирменное наименование – Санаторий ПлазаСПА

Адрес местонахождения: г. Железноводск, ул. Калинина, 12-14

Режим работы: круглосуточный.

Официальный сайт Санатория [www.plazaspa.net](http://www.plazaspa.net)

3. Санаторий применяет следующий вид бронирования:

а) гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором санаторий ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется. Бронирование является гарантированным только при внесении Гостем предоплаты согласно выставленному Санаторием счету.

4. Санаторий подтверждает бронирование номера путем выставления счета-подтверждения в соответствии с заявкой гостя. Счет-подтверждение является офертой, оплачивая его, Гость подтверждает свое согласие с условиями: договора-присоединения на оказание санаторно-курортных услуг, размещенном на официальном сайте Санатория [www.plazaspa.net](http://www.plazaspa.net), условиями оплаты и отмены бронирования:

- Предоплата в размере 30% от полной стоимости программы пребывания осуществляется в течение 5 (пяти) банковских дней с момента выставления счета
- В случае, если при бронировании до заезда остается менее 5 (пяти) дней, то оплата производится при заезде
- В случае отсутствия оплаты в установленные сроки ООО «Санаторий ПлазаСПА» оставляет за собой право аннулировать бронь с предварительным уведомлением Гостя
- Особые условия оплаты действуют при бронировании на периоды высокого спроса. В указанные периоды осуществляется предоплата в размере 100% полной стоимости не менее, чем за 14 дней до даты заезда. Даты высокого спроса, указываются в счете-подтверждении.

В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда Гостя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки.

5. Оформление проживания Гостя в Санатории производится при предъявлении им следующих документов:

а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации; либо временному удостоверению личности гражданина Российской Федерации.

б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

д) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

е) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

з) вида на жительство лица без гражданства

и) документа временно удостоверяющего личность.

6. Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации".

7. Заселение несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), иных лиц, сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом(лицами) нотариально заверенного согласия законных представителей ( одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления нотариально заверенного согласия законных представителей ( одного из них).

8. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице 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. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

9. При размещении в Санатории по санаторно-курортным путевкам Гость, помимо документа, удостоверяющего личность, должен иметь на руках: санаторно-курортную карту, документы, подтверждающие право на получение путевки (обменную путевку, ваучер или доверенность), анализ на энтеробиоз, полис ОМС (или ДМС), оригиналы платежных поручений с отметкой банка при безналичном расчете; для детей до 14 лет – свидетельство о рождении, санаторно-курортную карту, справку об эпидокружении, полис ОМС (или ДМС), заключение врача - дерматолога об отсутствии кожных заболеваний, справку врача-педиатра (или эпидемиолога) об отсутствии контактов с инфицированными больными по месту жительства, в детском саду или школе.

В случае отсутствия санаторно-курортной карты, она оформляется в Санатории за дополнительную плату, согласно действующему прейскуранту на базе Санатория. Дополнительно Санаторием могут запрашиваться иные обязательные для предоставления Гостем документы необходимые для заселения, в том числе в сложившиеся периоды неблагоприятной санитарно-эпидемиологической обстановки.

10. При регистрации Гостя Санаторий подписывает на стойке приема и размещения Ресепшн регистрационную карту, визируя которую, Гость соглашается с действующими и установленными в Санатории Правилами проживания, Правилами посещения бассейна, Правилами нахождения в Санатории с детьми, Памяткой нахождения в Санатории в связи с распространением COVID-19..

Руководствуясь Федеральным законом от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных», Гость подписывает согласие на обработку своих персональных данных Санаторием.

Гостю выдается карточка Гостя и электронный ключ. Электронный ключ является собственностью Санатория и подлежит возврату Гостем по окончании срока пребывания.

На территории Санатория установлен пропускной режим, который осуществляется через КПП1. Гости допускаются на территорию Санатория на основании документа удостоверяющего личность при наличии карточки Гостя.

Въезд и выезд на территорию Санатория допускается на автомобиле Гостя с учетом пропускного режима.

Транспортное средство Гостя может быть размещено на территории бесплатной автомобильной парковки при условии наличия свободных мест.

Отель не несет ответственности за сохранность автомобиля Гостя. В случае причинения вреда имуществу третьими лицами Санаторий обязуется оказать максимальное содействие по установлению причин произошедшего.

При движении к месту стоянки скорость движения по территории Санатория не должна превышать 20 км/час.

11. Гости, прибывшие в Санаторий с детьми, обязаны соблюдать утвержденные в Санатории «Правила пребывания отдыхающих с детьми и подростками».

12. Предоставление санаторно-курортных или оздоровительных услуг оформляется путевкой.

13. Полную информацию о Санатории: наименование, свидетельство о государственной регистрации, свидетельство о постановке на учет в налоговом органе, лицензия на медицинскую деятельность, свидетельство о присвоении категории звезд, сертификаты на соответствие услуг питания, стоимость услуг, перечень услуг, категория номеров с их описанием, перечень и стоимость дополнительных услуг, сведения о порядке и форме оплаты, настоящие Правила, Правила пребывания отдыхающих с детьми и подростками, Правила посещения бассейна, сведения о точках общественного питания, торговли, связи, бытового обслуживания, сведения об органах осуществляющих контроль за оказанием медицинских услуг, сведения о местном органе по защите прав потребителей и иную информацию согласно требованиям действующего законодательства РФ Гость может получить на стойке приема и размещения Ресепшн, а также на официальном сайте Санатория [www.plazaspas.net](http://www.plazaspas.net).

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

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

- у прибывшего Гостя отсутствуют документы удостоверяющие личность, документы недействительны или просрочены;

- Гость находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, неадекватно, агрессивно себя ведет по отношению к окружающим;

- Гость не дает согласие на обработку персональных данных;

- в других случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ и здравым смыслом.

16. При предоставлении услуг проживания в Санатории действует единый расчетный час – 12:00 часов текущих суток по местному времени; часом выезда из санатория считается – 12 часов, часом заезда в санаторий – 14 часов.

При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

При заезде Гостя до расчетного часа (с 0.00 до 12.00 часов) при наличии свободных мест в Санатории плата за проживание не взимается. Питание Гость оплачивает согласно действующему прейскуранту.

При задержке выезда Гостя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа – почасовая оплата;

- от 6 до 12 часов после расчетного часа – за половину суток;

- от 12 до 24 часов после расчетного часа – плата за полные сутки (если нет почасовой оплаты).

При нарушении сроков заезда по заказанной брони Санаторий не гарантирует размещение Гостя в указанной категории номеров, а размещает на свободные места (при их наличии).

17. При поселении в Санаторий Гостю предлагается внести депозит на личный счет Гостя для оплаты дополнительных услуг. Внесение возвратного депозита осуществляется наличными деньгами, безналичным перечислением или кредитной картой по желанию Гостя. При выезде Гостя из Санатория неиспользованные денежные средства на депозите возвращаются.

18. В период пребывания в Санатории Гость может производить оплату за приобретаемые дополнительные услуги:

- наличными денежными средствами;

- путем использования кредитной карточки;

- путем использования депозита;

- безналичным перечислением на банковские реквизиты Санатория.

Оплата за дополнительные медицинские услуги осуществляется ежедневно с 8.00 до 19.00 на стойках медицинских регистратур. По факту оплаты Гостю выдаются кассовые чеки. По факту оказания дополнительных медицинских услуг Гость подписывает акт выполненных работ.

19. Оплата Гостем санаторно-курортных и оздоровительных производится в соответствии с динамичной ценой, согласно политике ценообразования, которая основывается на принципе законодательства Российской Федерации - цены на гостиничные и санаторно-курортные услуги не подлежат государственному регулированию, в связи с чем, хозяйствующие субъекты вправе самостоятельно устанавливать цены в зависимости от конъюнктуры рынка, спрос/предложения. По факту оплаты Гостю выдаются кассовые чеки. По факту оказания дополнительных медицинских услуг Гость подписывает акт выполненных работ.

20. При назначении Гостю по медицинским показаниям дополнительного питания (диеты), наполнение контейнеров с определенными диетой продуктами осуществляется диетическими медицинскими сестрами Санатория в Обеденном зале. Выдача Гостю контейнеров с продуктами осуществляется на выходе из Обеденного зала.

21. Замена медицинских процедур, входящих в стоимость комплекса услуг по путевке возможна при наличии у Гостя медицинских противопоказаний по согласованию с лечащим врачом Санатория.

В отдельных случаях при наличии у Гостя абсолютных медицинских противопоказаний к санаторно-курортному лечению, возможен перевод на оказание оздоровительных услуг по решению заседания консультативного совета Санатория, с последующим перерасчетом денежных средств.

22. Санаторий не несет ответственности за противоправные действия Гостя, совершенные во время отдыха и лечения.

Гость обязуется возместить нанесенные Санаторию и/или третьим лицам убытки в полном объеме в случае порчи или утери имущества Санатория и/или третьих лиц.

23. В случае если Гость неоднократно или в значительном размере (свыше 5000 рублей) наносит материальный ущерб Санаторию/третьим лицам и/или в период пребывания проявляет в отношении персонала и других гостей агрессивные действия, угрожающие безопасности здоровью или имуществу других лиц, пребывает в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения, нарушает закон о запрете курения, не соблюдает правила противопожарной безопасности, нарушает санитарно-эпидемиологические нормы и правила, создает помехи для отдыха других гостей, а также нарушает требования, установленные настоящими Правилами, действующим законодательством РФ, Санаторий оставляет за собой право в одностороннем порядке расторгнуть договор возмездного оказания услуг, оформить акт по возникшему инциденту, с привлечением, при необходимости, представителей компетентных органов (Полиции, Роспотребнадзора и др.) и высылить Гостя, нарушающего правила проживания.

24. При отказе от «услуг» Санатория (без уважительных причин), а также при не заезде/опоздании или переносе дат проживания Гостя,

ООО «Санаторий ПлазаСПА» оставляет за собой право произвести удержание фактически понесенных расходов в размере стоимости 1 (одних) суток проживания в следующих случаях:

- при аннуляции брони менее, чем за 14 дней до даты заезда;

- при не заезде Гостя; при опоздании Гостя более, чем на 1 сутки (заезд после 14:00 МСК следующего дня);

- в случае досрочного выезда.

Время заселения в санаторий – после 14:00. При заезде необходимо иметь при себе копию платежного поручения или иного документа, подтверждающего факт оплаты программы пребывания и доверенность на получение документов (при необходимости).

Время выезда – до 12:00.

**В случае наличия уважительных причин, подтвержденных документами установленного образца** (медицинские противопоказания/болезнь отдыхающего, смерть близких родственников, отзыв с места работы по служебной необходимости - для государственных служащих, стихийные

бедствия и катастрофы), Санаторий обязуется возратить Гостю денежные средства, полученные за «услуги» Санатория в соответствии с их фактическим использованием.

Документы, подтверждающие наличие уважительных причин, должны быть направлены в Санаторий в подлиннике или в скане на электронную почту, не позднее 10-го числа месяца, следующего за отчетным. В случае не предоставления документов о наличии уважительных причин в указанные сроки, перерасчет штрафных санкций Санаторием не производится.

В случае досрочного выезда Гость обязан уведомить Санаторий до установленного расчетного часа (12-00) дня предшествующего отъезду.

При уведомлении Санатория о досрочном выезде до расчетного часа (12-00):

- **по уважительным причинам** (медицинские противопоказания/болезнь отдыхающего, смерть близких родственников, отзыв с места работы по служебной необходимости - для государственных служащих, стихийные бедствия и катастрофы), подтвержденным документами установленного образца и предоставленными в срок не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным, Санаторий обязуется возратить Гостю денежные средства, полученные за «услуги» Санатория в соответствии с их фактическим использованием;

- в случае отсутствия уважительных причин - денежные средства за оказанные «услуги» Санаторий возвращается за вычетом фактически понесенных Санаторием расходов.

При уведомлении Санатория о досрочном выезде после расчетного часа (12-00) стоимость текущих суток перерасчету и возврату не подлежит.

25. При размещении Гостя, чье пребывание в Санатории оплачено по безналичному расчету Организацией по тарифу одноместного размещения, дополнительное поселение Гостя в этот номер осуществляется по тарифу дополнительного места. Размещение на дополнительном месте рассчитывается от тарифа места в номере по типу путевки (программы, тура), которую выбирает Гость. При заезде Гостей, прибывших от Организаций по безналичному расчету, изменения в расселении осуществляются только на основании письменного согласия Организации, оплатившей пребывание Гостя. При отсутствии письменного согласия Организации дополнительное подселение в номер осуществляется по действующему тарифу за счет средств Гостя. При дополнительном подселении к Гостю, проживающему за наличный расчет, производится перерасчет с одноместного номера на двухместное размещение в соответствии с действующими в Санатории тарифами.

26. В случае госпитализации Гостя в лечебные учреждения города оплата за нахождение в стационаре городских лечебных учреждений производится за счет средств ОМС, ДМС при наличии полиса у Гостя, при отсутствии полиса за счет Гостя.

27. Оплата за приобретенный Гостем пакет услуг может производиться как за наличный, так и за безналичный расчет. В случае оплаты услуг по безналичному расчету и предоставлении Гостем оригинала Доверенности от Организации, Гостю необходимо получить следующие документы: отрывной талон к путевке, акт об оказании услуг.

Дети до 12-ти лет размещаются в Санатории согласно утвержденным тарифам в зависимости от возраста ребенка.

28. Санаторий бесплатно предоставляет Гостю следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи и других неотложных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции адресованной потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

29. Гость обязан соблюдать настоящие Правила, а также Правила противопожарной безопасности, которые находятся в доступном месте на Стойке приема и размещения Ресепшн и в номерах Санатория.

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

31. Вход и нахождение посетителей Гостя осуществляется по заявке Гостя, которая должна быть передана на стойку приема размещения Ресепшн с указанием ф.и.о. и данных документа удостоверяющего личность. Лица, приглашенные в Санаторий Гостем, могут находиться на территории Санатория и в номере с 08-00 до 24-00 часов. При размещении Гостя в двухместном номере с подселением, приглашенное лицо может находиться только по согласованию с другим Гостем проживающим в номере.

В случае задержки в номере Гостя приглашенного лица свыше времени, определенного настоящими Правилами, администрация Санатория оставляет за собой право предложить приглашенному лицу покинуть территорию Санатория, либо оплатить услугу проживания в соответствии с действующим прейскурантом.

32. Гостям необходимо соблюдать следующие правила:

- при уходе из номера выключать свет, радио, телевизор и другие электроприборы;
- закрыть водопроводные краны;
- запирайте на ночь дверь в номер и на балкон;
- иметь в наличии карточку Гостя и номерной электронный ключ при входе и выходе из санатория;
- немедленно информировать администрацию Санатория в случае утраты карточки Гостя либо электронного ключа;
- посещать шведскую линию не более одного раза за каждый прием питания;
- соблюдать чистоту и бережно относиться к имуществу Санатория;
- при посещении ресторана шведской линии строго соблюдать дресс-код;
- соблюдать тишину и общественный порядок в Санатории;
- незамедлительно информировать дежурный медицинский персонал о симптомах появления инфекционных заболеваний

33. Для комфортного пребывания в ООО «Санатории ПлазаСПА» рекомендуется при посещении ресторанов и баров санатория соблюдать утвержденный дресс-код:

- не допускается посещение в халатах, шортах, мужских майках без рукавов, в верхней одежде.
- в летний период июнь, июль, август допускается посещение в шортах за исключением спортивных.

34. Гостям запрещено:

- передавать ключ от номера и карту Гостя другому лицу;
- оставлять посторонних в номере в свое отсутствие;
- хранить в номере горючие и легковоспламеняющиеся материалы;
- содержать в номере животных;
- вносить на территорию Санатория продукты питания и спиртные напитки, во избежание пищевых отравлений;
- выносить продукты питания из Обеденного зала (за исключением контейнеров с определенными диетой продуктами);
- загрязнять бассейн;
- курить на всей территории Санатория. В случае выявления факта курения в номере, Гость обязан оплатить сбор на проведение химчистки номера по действующим на указанным момент расценкам либо иного любого другого помещения комплекса согласно произведенным затратам.

35. Гости, прибывшие на отдых и лечение с детьми, должны соблюдать Правила пребывания с детьми и подростками.

Для игр и развлечений детей в санатории организовано:

- детский клуб «Неунывайка» с 09-00 до 22-00 (работает без перерыва, выходных и праздничных дней; с 13-00 до 14-00 и с 18-00 до 18-30 санитарная обработка комнаты и игрового оборудования). Посещение после осмотра врача-педиатра (отметка ставится в карте гостя). Детям до 4-х лет посещение детского клуба разрешено только в сопровождении взрослых. По рекомендациям врача-педиатра ребенку разрешается находиться в детском клубе подряд от 1 до 1,5 часов.

Детям запрещено:

- самостоятельно без присмотра родителей играть в коридорах, фойе, на лестничных площадках, кататься на самокатах, роликовых коньках;
- до 12 лет пользоваться лифтом без сопровождения взрослых;
- Детям до 12 лет запрещается самостоятельное посещение баров и ресторанов.

Вечерние развлекательные программы и мероприятия имеют возрастное ограничение 12+. Детям до 12 лет запрещается посещение вечерних развлекательных программ после 20:30.

Во время проведения концертных программ в Лобби-баре дети от 12 лет должны находиться под присмотром родителей. Всем детям не разрешается находиться в зоне выступления артистов, бегать и играть во время развлекательных программ. В случае отсутствия контроля над поведением детей, администрация санатория имеет право потребовать удаление из зала.

36. Приемы пищи родителей с детьми (завтрак, обед и ужин) в Обеденном зале, где родители обязаны следить за поведением детей, не допускать самостоятельного перемещения детей в зоне раздаточных столов.
37. Посещение территории бассейна разрешается только в купальном костюме, специальной шапочки и специальной обуви на резиновой подошве. До посещения бассейна обязательно принятие душа с мылом и губкой.
38. Посещение детьми бассейна разрешается до 21-00 и только под присмотром родителей. Для детей лет работает специально оборудованный детский бассейн.
- Гость обязан до посещения бассейна ознакомиться с утвержденными в Санатории правилами посещения бассейна и соблюдать все требования, прописанные в них.
- В случае невыполнения настоящих правил и наступления негативных последствий в отношении детей, администрация Санатория за причинения вреда жизни и здоровью ответственности не несет.
39. На всей территории санаторного комплекса (за исключением душевых зон, зон туалетов и номерного фонда) работает система охранного видеонаблюдения и может вестись видеозапись. Видеонаблюдение установлено в целях обеспечения безопасности Гостей и персонала Санатория. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования видеонаблюдения на территории Санатория.
40. Санаторий вправе проводить текущие ремонтно-строительные работы в рабочие дни и в дневное время. Шумные работы в ночное время запрещены, за исключением случаев ЧС, стихийных бедствий и АС.
41. О своем выезде из Санатория Гость должен уведомить гостиничную службу не позднее, чем за 30 минут до отъезда, освободить номер, произвести окончательный расчет за предоставленные услуги на Стойке приема и размещения, вернуть ключ.
42. Санаторий в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Гостя вследствие недостатков при оказании услуг. Санаторий не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне территории Санатория, а также в случаях причинения вреда здоровью Гостя по вине третьих лиц или самого Гостя.
- При оказании третьими лицами услуг на территории Санатория все претензии по поводу качества оказания данных услуг предъявляются Гостем в адрес третьих лиц.
43. Санаторий несет ответственность за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по оказанию услуг.
44. Книги отзывов и предложений находятся на стойке приема и размещения, на медицинских ресепшн, в Обеденном зале и Лобби. Книги отзывов и предложений могут использоваться Гостем при желании. Все требования и жалобы Гостей анализируются и рассматриваются Санаторием, Гость получает на них ответ в течение 10-ти дней с момента их составления.
45. Вред, причиненный жизни или здоровью Гостя в результате предоставления, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.
46. Гость несет ответственность и возмещает ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества санатория в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.
47. Согласно Федеральному закону от 29.07.2017 №214-ФЗ «О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры в республике Крым, Алтайском крае, Краснодарском крае и Ставропольском крае», Законом Ставропольского края от 08.12.2017 №130-кз «О некоторых вопросах проведения эксперимента по развитию курортной инфраструктуры в Ставропольском крае» с 1 мая 2018 года на территории Ставропольского края (Ессентуки, Кисловодск, Железноводск, Пятигорск) введена плата за пользование курортной инфраструктурой в целях финансового обеспечения работ по проектированию, строительству, реконструкции, содержанию, благоустройству и ремонту объектов курортной инфраструктуры (курортный сбор).
- Размер курортного сбора составляет 50 рублей за сутки пребывания на территории Ставропольского края (не считая дня заезда).
- Сумма курортного сбора определяется как произведение количества дней фактического пребывания плательщика курортного сбора в объекте размещения (за исключением дня заезда) и соответствующей ставки курортного сбора.
- Плательщиками курортного сбора являются физические лица, достигшие совершеннолетия, проживающие в объектах размещения более двадцати четырех часов.
- Перечень лиц, освобожденных от уплаты курортного сбора, и список документов, необходимых для подтверждения размещен на официальном сайте ООО «Санаторий ПлазаСПА».
48. Гость обязуется выполнять весь комплекс ограничительных мер и иных мероприятий по снижению рисков распространения новой коронавирусной инфекции КОВИД-19 при пребывании на территории ООО «Санаторий ПлазаСПА» согласно действующим инструкциям, правилам, приказам, распоряжениям в том числе Памятки для Гостя – Приложение № 1 к настоящим Правилам. Данные требования распространяются на территории Санатория до моменты их отмены в связи с улучшением санитарно-эпидемиологической ситуации в регионе, стране и мире в целом и выполняются Санаторием исключительно для сохранения жизни, здоровья и благополучия самих Гостей и персонала Санатория.
49. В остальном, что не прописано в настоящих Правилах стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

**Приложение № 1 к Правилам предоставления санаторно-курортных, оздоровительных и гостиничных услуг ООО «Санаторий ПлазаСПА»  
ПАМЯТКА для Гостя, пребывающего в Plaza Medical & Spa Hotels.**

При заселении в Plaza Medical & Spa Hotels необходимо предоставить следующие документы\*:

- справка (заключение) врача-эпидемиолога или врача педиатра/терапевта общей практики об отсутствии контакта с больными инфекционными заболеваниями, об отсутствии контактов с лицами, зараженными COVID-19 в течение предшествующих 14-ти дней, выданную медицинской организацией не позднее, чем за 3 дня до отъезда.
- документ, удостоверяющий личность (паспорт РФ либо временное удостоверение личности), номер брони либо ваучер;
- санаторно-курортную карту 072/у (для взрослых) и 076/у (для детей) с обязательным указанием результата флюорографического исследования или КТ легких;
- полис ОМС и ДМС (при наличии);

\* Заселение несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), иных лиц, сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом(лицами) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельство о рождении этих несовершеннолетних.

\* Заселение в несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).

\* **Этот список документов обязателен для пребывания в Plaza Medical & Spa Hotels**

Уважаемые Гости! Благодарим Вас за оказанное доверие и выбор Plaza Medical & Spa Hotels!

Безопасность и комфорт каждого Гостя наша первостепенная задача, с соблюдением всех обязательных требований и предписаний Правительства страны, края и органов местного самоуправления. Для Вашего удобства предлагаем памятку обязательных условий для проживания, лечения и отдыха у нас!

**Какие мероприятия проводятся по недопущению распространения COVID-19?**

Plaza Medical & Spa Hotels проводит все мероприятия предусмотренные рекомендациями по организации работы санаторно-курортных учреждений в условиях сохранения рисков распространения COVID-19. В тоже время мероприятия по недопущению распространения новой коронавирусной инфекции предусматривают соблюдение Гостями правил личной гигиены с частым мытьем рук с мылом и обработку их кожными антисептиками. Для защиты органов дыхания рекомендуется использование масок. В случае использования маски, необходимо менять ее не реже, чем один раз в 3 часа. Рекомендуется частое проветривание помещений/номеров.

**Где наш Гость может приобрести средства индивидуальной защиты?**

Возможность приобретения Гостями средств индивидуальной защиты (масок, перчаток, антисептиков)обеспечена на территории Spa-отеля в аптечном пункте.

**Как избежать большого скопления Гостей в Plaza Medical & Spa Hotels на процедурах и в залах питания?**

На ресепшен, в медблоке, обеденном зале «Панорама» и других помещениях на территории Plaza Medical & Spa Hotels рекомендовано соблюдение социальной дистанции не менее 2 метров, для чего на пол нанесена сигнальная разметка.

В нашем Spa-отеле возможны индивидуальные или семейные посещения медицинских процедур и услуг: взрослый и детский бассейн, зал ЛФК и тренажерный зал, детский клуб и пр.

Медицинские услуги оказываются по предварительной записи, организованной в медицинском корпусе. Исключены групповые посещения процедур. Медицинские процедуры осуществляются по времени, запланированному в графике процедур. Занятия в бассейне, залах ЛФК проводятся с учетом принципа социального дистанцирования для групп не более 5-10 человек.

**Что делать, если Вы вдруг почувствовали себя плохо в Plaza Medical & Spa Hotels?**

При ухудшении состояния здоровья необходимо без замедления обратиться за медицинской помощью по телефону 828 в кабинет круглосуточной неотложной помощи

№ 127 на 1 этаже медблока для осмотра и оказания помощи медицинским персоналом. Медицинская помощь в таких случаях оказывается непосредственно в номере.

По вопросам, касающимся правил заезда и посещения Spa-отеля, Гость может получить информацию по телефонам горячей линии:

Телефоны горячей линии контролирующих органов:  
краевой круглосуточный колл-центр по коронавирусу: 8(800) 100-07-68  
горячая линия Роспотребнадзора РФ: 8(800) 555-49-43  
горячая линия Минздрава РФ: 8(800) 200-02-00

Мы осознаем важность мер безопасности и рассчитываем на Вашу сознательность и понимание. С настоящими правилами и рекомендациями ознакомлен в полном объеме:

Гость (ФИО)

Подпись \_\_\_\_\_ Дата заполнения « \_\_\_\_ » 2022 г.

В случае изменения /сокращения/смягчения требований, мы в обязательном порядке Вас оповестим.

\*Данные правила и рекомендации разработаны с целью предотвращения распространения новой коронавирусной инфекции, руководствуясь, рекомендациями по организации работы санаторно-курортных учреждений в условиях сохранения рисков распространения COVID-19 № 02/9876-2020-23 от 20.05.2020 г., утвержденными руководителем Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, Главным государственным санитарным врачом РФ А.Ю. Поповой, Приказом № 198н от 19 марта 2020 г. «О временном порядке организации работы медицинских организаций в целях реализации мер по профилактике и снижению рисков распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19», Приказом № 685н от 07. июля 2020 г. МЗ РФ, Изменениями № 1 в МР 3.1/2.1.0182-20 к методическим рекомендациям МР 3.1/2.1.0197-20

Уважаемые Гости Plaza Medical & Spa Hotels !

Для успешного оздоровления ваших детей и приятного отдыха, убедительно просим соблюдать ряд правил, которые помогут комфортно провести время вам, вашим детям и другим Гостям.

Для игр и развлечений детей в санатории работает детский клуб «Неуньвайка» с 09.00ч. до 22.00ч. ежедневно без перерыва, выходных и праздничных дней (с 15.00ч. до 16.00ч. - санитарная обработка комнаты и игрового оборудования). Детям предлагаются настольные игры, аттракционы, конкурсы, дискотеки, развлекательные и спортивные программы, праздники, дни именинника с привлечением профессиональных аниматоров и воспитателей. Летняя игровая площадка с 9.00ч. до 22.00 ч. Интернет – игровой зал для детей работает до 20.00ч.

1.1. Посещение детьми летней игровой площадки – обязательно только в сопровождении взрослых.

1.2. К посещению Детского клуба допускаются дети, прошедшие осмотр врача – педиатра, что оформляется отметкой в карте Гостя.

1.3. Во избежание заражения здоровых детей, детям с признаками заболеваний строго запрещено посещать детский клуб, Лобби-бар, развлекательный центр.

1.4. Детям до 4-х лет посещение детского клуба разрешено только в сопровождении родителей.

1.5. Детей дошкольного и младшего школьного возраста (до 10 лет) приводят в детский клуб и забирают родители ребенка до 21.00ч в соответствии с режимом дня детского возраста.

1.6. В соответствии с рекомендациями врача-педиатра ребенку разрешается находиться в детском клубе подряд от 1 до 2 часов.

2. Родители или взрослые сопровождающие ребенка, должны проинформировать ребенка о правилах поведения и режиме дня.

2.1. Родители должны следить за бережным отношением своих детей к имуществу санатория. При порче имущества родители несут полную материальную ответственность.

2.2. Родители должны следить за нахождением своих детей несовершеннолетнего возраста на всей территории Санатория.

2.3. Ответственность за поведение ребенка вне детского клуба полностью несут родители или сопровождающие лица.

2.4. Детям запрещено самостоятельно без присмотра родителей играть в коридорах, фойе, на лестничных площадках, кататься на самокатах роликовых коньках.

3. Лифты являются объектом повышенной опасности. Детям до 12 лет категорически запрещается самостоятельно пользоваться лифтом без сопровождения взрослых. Если с Вами дети, в лифт первым входит взрослый, затем ребенок, выходит из лифта первым ребенок, затем взрослый. Если ребенок в коляске, ПРИ ВХОДЕ И ВЫХОДЕ БЕРИТЕ РЕБЕНКА НА РУКИ. Во всех случаях, когда есть необходимость открыть дверь помните про кнопку «ОТКРЫТИЕ ДВЕРЕЙ».

4. Обращаем особое внимание родителей - детям до 12 лет запрещается самостоятельное посещение баров и ресторанов.

Вечерние развлекательные программы и мероприятия имеют возрастное ограничение 12+. Детям до 12 лет запрещается посещение вечерних развлекательных программ после 19:00

Во время проведения концертных программ в Лобби-баре дети от 12 лет должны находиться под присмотром родителей. Всем детям не разрешается находиться в зоне выступления артистов, бегать и играть во время развлекательных программ. В случае отсутствия контроля над поведением детей, администрация санатория имеет право потребовать удаление из зала.

5. Приемы пищи родителями с детьми (завтрак, обед и ужин) в Обеденном зале осуществляются в специально отведенном месте, где родители обязаны следить за поведением детей, не допускать самостоятельного перемещения детей около раздаточных столов.

Для подбора специального питания детям до 4-х лет, родителям необходимо обращаться за консультацией к врачу - педиатру.

Для родителей с детьми – в санатории имеется услуга платной няни.

6. Посещение детьми бассейна разрешается только под присмотром родителей, после 21-00 часа посещение детьми бассейна не разрешается. Для детей до 4-х лет работает специально оборудованный детский бассейн, предназначенный исключительно для детей. Во время посещения бассейна детьми, родители должны осуществлять строгий контроль над их поведением. В случаях загрязнений бассейна детьми администрация санатория оставляет за собой право потребовать возмещения причиненного вреда.

**7. Во избежание несчастных случаев, родителям не разрешается оставлять детей без присмотра во время всего срока пребывания в санатории. В случае невыполнения настоящих Правил и наступления негативных последствий, администрация Санатория ответственности не несет.**

Ознакомлен \_\_\_\_\_

Ф.И.О., номер комнаты, подпись, дата

**Приложение № 3 к Правилам предоставления санаторно-курортных, оздоровительных и гостиничных услуг ООО «Санаторий ПлазаСПА»  
ПАМЯТКА посещения бассейна Plaza Medical & Spa Hotels  
Уважаемые Гости Plaza Medical & Spa Hotels !**

**Для успешного оздоровления и приятного отдыха, убедительно просим соблюдать следующие правила посещения бассейна**

Посещение водной зоны возможно только после предоставления требуемых справок (от дерматолога и анализ на энтеробиоз -для взрослых, анализа на энтеробиоз- для детей).

Посещение бассейна разрешается только в купальном костюме и специальной обуви на резиновой подошве.  
При посещении бассейна, посетителям выдаются гостевые полотенца, которые необходимо вернуть администратору бассейна.

При посещении Аквазоны дляGuestей обязательно принятие душа с применением мыла и губки.  
Перед входом в помещение бассейна волосы должны быть убраны под специальную купальную шапочку.

При посещении душевых, сауны, хаммама запрещается:

- наносить на кожу косметические средства (крема, масла, скрабы)
- пользоваться бритвенными принадлежностями;
- мыться в сауне или хаммаме
- лить воду на датчики температур в саунах и хамаме
- посещение зон без специальной резиновой обуви
- вход в помещение сауны или хаммама с пластиковой, стеклянной посудой
- лить воду на электрические тэны в помещении сауны
- нахождение в душевых, саунах, хаммаме детей до 14 лет без присмотра родителей или сопровождающих лиц (посещение сауны детьми не должно превышать более 3-х минут)
- прикасаться к камням, панелям во избежание получения ожогов
- пользоваться ароматическими средствами и маслами, лить растворы на камни

Не рекомендуется посещение сауны, хамама Guestям с расстройствами обмена веществ, при сахарном диабете, выраженных глаукомах, психозах и психопатии, при повышенной температуре, с выраженным атеросклерозом, заболеваниями кожи, злокачественными новообразованиями, тромбозами и эмболиями, гипертонии, хакексии, астма.

При посещении сауны/хаммама до и после рекомендуется принятие душа. Голову желательнее замотать в полотенце. При ухудшении состояния необходимо немедленно покинуть сауну/хаммам и обратиться к дежурному администратору.

При посещении бассейна входить в воду необходимо по специальной лестнице, при движении по лестнице посетители в обязательном порядке должны держаться за поручни и перила.

При посещении бассейна запрещается:

- бегать на территории бассейна
- прыгать с бортика бассейна без разрешения администратора бассейна
- оставлять в бассейне детей до 14 лет без присмотра родителей либо сопровождающих лиц
- приступать к занятиям непосредственно после приема пищи, при плохом самочувствии, сразу после приема медицинских процедур
- при проведении группового занятия выполнять любые действия без разрешения инструктора, проводящего занятия
- хватать друг друга за руки, ноги, голову и другие части
- «топить» друг друга
- снимать шапочку для плавания

Для детей организован детский бассейн в Аквазоне. Продолжительность нахождения в бассейне в зависимости от возраста детей должна составлять не более 20-25 минут.

Нахождение в бассейне детей до 3-х должно осуществляться в специальных подгузниках для плавания и резиновой обувью на ножках.

При возникновении во время занятий в воде болей в суставах, мышцах конечностей, судорог, сильного покраснения кожи, неприятных ощущениях в глазах и других симптомов необходимо срочно выйти из воды и обратиться к администратору бассейна.

В случае загрязнения Guestями воды бассейна, Guest обязуется возместить сумму затрат на замену/дезинсекцию воды.

Ознакомлен \_\_\_\_\_  
Ф.И.О., номер комнаты, подпись, дата