



ООО «Санаторий Источник Кисловодск»  
ОГРН 1172651006880, ИНН 2628058253, КПП 262801001  
р/с №40702810601090000981 в Филиал «Центральный» Банка ВТБ (ПАО) в г. Москве БИК 044525411  
357700, Ставропольский край, город Кисловодск, улица Алексея Реброва, здание 15,  
тел.:8 (8793) 317-691, сайт: www.istochnikkislovodsk.ru

## **ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ И ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ ООО «САНАТОРИЙ ИСТОЧНИК КИСЛОВОДСК»**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**

1.1. Настоящие Правила (далее - Правила) разработаны на основании Закона «О защите прав потребителей» N 2300-1 от 07 февраля 1992 г., Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ N1853 от 18 ноября 2020 г., Приказов Министерства здравоохранения РФ, и являются внутренним локальным нормативным актом, обязательным для исполнения всеми службами (отделами, структурными подразделениями) и работниками ООО «САНАТОРИИ ИСТОЧНИК КИСЛОВОДСК».

1.2. Нормативно -правовая база:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Закон РФ «О защите прав потребителей» N2300-1 от 07.02.1992 г;
- Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 23.02.2013 N 15-ФЗ «Охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» и других нормативно-правовых актов Российской Федерации;
- Федеральный закон от 18.07.2006 N109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»;
- Правила предоставления гостиничных услуг, (утв. постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 № 1912);
- Правила бытового обслуживания населения, (утв. Постановлением Правительства РФ от 21.09.2020 N 1514);
- Приказ Минздрава России от 27 марта 2024 г. N 143н утверждения классификации природных лечебных ресурсов, указанных в пункте 2 статьи 2.1 ФЗ от 23.02.1995 Г. N 26-ФЗ природных лечебных ресурсах, лечебно-оздоровительных местностях и курортах», их характеристик и перечня медицинских показаний и противопоказаний для санаторно-курортного лечения и медицинской реабилитации с применением таких природных лечебных ресурсов» .;
- Решение думы города-курорта Кисловодска Ставропольского края от 30 октября 2024 г N² 96624.

**Санаторий - ООО «САНАТОРИИ ИСТОЧНИК КИСЛОВОДСК».**

**Гость** - физическое лицо, непосредственно получающее услуги Санатория. Виды путевок:

от 3-х суток - оздоровительная путевка «Отдых», «Отдых-детство»; от 10-ти суток - санаторно-курортные путевки: «Источник-Здоровье», «Здоровье -детство», «Источник - Мужское Здоровье», «Источник - Женское Здоровье».

**Ранний заезд** - размещение в Санатории раньше указанного в путевке (забронированного) времени.

**Поздний выезд** - выбытие из Санатория позже срока, указанного в путевке.

**Прейскурант** - стоимость услуг, предоставляемых Санаторием.

**Бронирование** - предварительный заказ мест и (или) номеров в Санатории Гостем.

**Туристический налог** - плата за услуги по предоставлению мест для временного проживания физических лиц в средстве размещения (его части), установленная Решением думы города-курорта Кисловодска.

1.3. Свою деятельность «САНАТОРИИ ИСТОЧНИК КИСЛОВОДСК» осуществляет на основании лицензий на медицинскую деятельность Л041-01197-26/01300517 от 17.07.2024 г.

1.4. Правила предоставления санаторно-курортных и гостиничных услуг Санатория утверждаются приказом директора Санатория.

1.5. Настоящие Правила и иные правила, действующие в Санатории, обязательны для исполнения всеми Гостями, проживающими в Санатории, а также посетителями Гостей.

Гость самостоятельно на сайте или при заселении в Санаторий обязан ознакомиться со всеми, действующими на территории Санатория Правилами и соблюдать их. Действующие правила находятся в свободном доступе на официальном сайте Санатория <https://istochnikspa.ru/kislovodsk/> и стойке Службы приема и размещения.

1.6. ООО «САНАТОРИИ ИСТОЧНИК КИСЛОВОДСК» предоставляет гостю санаторное лечение, оздоровительные, медицинские и другие услуги, а также гостиничное размещение в соответствии с разработанными Санаторием программами и прейскурантами.

1.7. При предоставлении Гостю санаторно-курортных, гостиничных услуг с Гостем заключаются договор-оферты с оформлением электронного БСО.

Электронный БСО дает право получения услуг лицу, на которого оформлена путевка и на указанный в ней срок.

В случае изменения условий пребывания по санаторно-курортной путёвке, производится расчет по факту пребывания. В случае необходимости выписывается новый электронный БСО.

1.8. Путевкой является первичный учётный документ, приравненный к кассовому чеку, сформированный в электронном виде и распечатанный с использованием автоматизированной системы для БСО в момент расчетов с клиентом и подтверждающий факт производства таких расчетов, с указанием санаторно-курортной организации, номера брони, номера комнаты, стоимости предоставляемых услуг. Электронный БСО не может быть поделена или передана другому лицу.

1.9. Санаторно-курортные услуги, оформленные электронным БСО, состоят из определенного количества суток и представляют собой комплексный неделимый продукт. Сутки включают в себя: проживание в номере соответствующей категории, питание по системе «Шведский стол», лечение по выбранной программе, анимационные программы.

1.10. Комплекс санаторно-курортного лечения, оздоровительных процедур назначается лечащим врачом для каждого Гостя индивидуально в соответствии с его основным и сопутствующим диагнозом, степенью тяжести, стадией и фазой заболевания, сопутствующих заболеваний, указанных в санаторно-курортной карте или выявленных при обследовании в Санатории. Наполнение санаторно-курортной путевки может быть изменено в соответствии с медицинскими противопоказаниями лечащим врачом в рамках выбранной программы.

1.11. Стоимость санаторно-курортных услуг и гостиничного проживания рассчитывается согласно тарифу, с учетом переходящих дат на день заезда Гостя. В течение календарного года цены могут изменяться.

1.12. Действующие цены по прейскуранту указаны на сайте Санатория [www.istochnikkislovodsk.ru](http://www.istochnikkislovodsk.ru)

1.13. Оформление заезда и выезда Гостя в Санаторий осуществляется круглосуточно.

1.14. 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 не дает согласие на обработку персональных данных;
- Гость находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, неадекватно, агрессивно себя ведет по отношению к окружающим;
- случае нарушения Гостем настоящим правил;
- в других случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ и здравым смыслом.

1.15. Санаторий не располагает условиями для передвижения маломобильных групп населения. Гости с ограниченными возможностями и проблемами самообслуживания принимаются только с сопровождающим лицом (в соответствии с действующим прейскурантом).

## 2. БРОНИРОВАНИЕ НОМЕРОВ.

Гость самостоятельно формирует заявку на бронирование санаторно-курортных или гостиничных услуг и направляет ее в адрес Санатория одним из следующих способов:

- путем заполнения электронной формы «Online-бронирование» на официальном сайте Санатория [www.istochnikkislovodsk.ru](http://www.istochnikkislovodsk.ru);
- по телефону: 8-800-302 99-00, 8(87937) 9-00-00, 8(928)360-99-00;
- по электронной почте на эл. адрес [ks.bron@istochnikspa.com](mailto:ks.bron@istochnikspa.com);
- через Агента (третьи лица, от имени которых поступает заявка).

2.2. Санаторий вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

2.3. Санаторий подтверждает бронирование номера путем выставления счета на оплату. Оплачивая счет, Гость подтверждает свои намерения и соглашается с условиями бронирования, указанных в счете и подтверждения о бронировании.

Пожелания Гостей по размещению в конкретных номерах могут учитываться при бронировании. Право выбора корпуса, этажа, номера комнаты, наличие кроватей в номере (две

односпальные или одна двухспальная) предоставляемых гостю, остается за Санаторием. Поселение Гостя в конкретный номер осуществляется при наличии такой возможности.

2.4. Авансовый платеж при бронировании номера вносится Гостем в сроки, указанные в выставленном Санаторием счете на оплату или в соответствии с условиями действующих специальных предложений, информация о которых размещается на сайте Санатория.

Проценты на сумму аванса не начисляются и не выплачиваются.

2.5. В случае, если Гостем не внесен авансовый платеж в установленный срок, бронирование автоматически аннулируется, а просроченный к оплате счет утрачивает свою правовую силу.

2.6. При бронировании номера Гостем, являющимся юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем, условия, размер, сроки внесения авансового платежа, а также иные условия бронирования, могут отличаться от указанных в настоящих Правилах и определяются договором с заказчиком.

### **3. ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ, ЗАСЕЛЕНИЯ И ВЫЕЗДА.**

3.1. При поступлении в санаторий необходимо предоставить следующие документы:

#### **Для гостей в возрасте от 14 лет:**

- документ, удостоверяющий личность (паспорт либо загранпаспорт с 01.01.2026: в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время Заказчик может заселяться по документу, удостоверяющему личность военнослужащего, в случае отсутствия документа, удостоверяющего личность возможно заселения при предъявлении водительского удостоверения);
- санаторно-курортную карту по форме 072/у, оформленную в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения РФ от 05 мая 2016 г. N 279н "Об утверждении Порядка организации санаторно-курортного лечения" (с отметкой о флюорографии);
- полис ОМС или ДМС (при наличии).

#### **Для гостей в возрасте до 14 лет:**

- свидетельство о рождении;
- справку о прививках;
- справку врача-педиатра или врача-эпидемиолога об отсутствии контакта ребенка с инфекционными больными по месту жительства, в школе или детском саду в течение предшествующих 7 календарных дней, выданной не позднее чем за 3 календарных дня до отъезда;
- анализ на энтеробиоз (10 дней с момента выдачи);
- санаторно-курортную карту (для детей в возрасте с 7 до 14 лет).

При отсутствии санаторно-курортной карты назначения лечение будет отсрочено на время, необходимое для прохождения диагностических мероприятий в условиях санатория (2 рабочих дня).

Плата за оформление санаторно-курортной карты не взимается. Обязательным требованием для оформления санаторно-курортной карты является предоставление флюорографии или рентгенографии легких. Получить данное обследование можно в медицинских учреждениях города на возмездной основе.

В случае отсутствия санаторно-курортной карты, могут производиться дополнительные медицинские обследования за дополнительную оплату согласно утвержденного прейскуранта.

Размещение несовершеннолетних детей в отсутствие законных представителей, в сопровождении родственников, например бабушки или дедушки, производится на основании нотариально заверенной доверенности от одного из родителей (законного представителя). В доверенности должно быть указано, что доверитель имеет право быть представителем ребенка в ООО «САНАТОРИИ ИСТОЧНИК КИСЛОВОДСК», подписывать все необходимые документы, знакомиться с внутренней документацией Санатория (правилами / положениями, касающимися проживания в Санатории, получения медицинских процедур), принимать решения по вопросам медицинского вмешательства, давать согласие, получать справки и документы, нести ответственность за жизнь и здоровье ребенка в период его нахождения в ООО «САНАТОРИИ ИСТОЧНИК КИСЛОВОДСК».

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

- заграничный паспорт,
- миграционная карта,
- виза, оформленная в соответствии с действующим законодательством РФ (для стран, в которых требуется оформления визы),
- документ о регистрации по месту пребывания (в случае, если иностранный гражданин пребывает на территории РФ длительное время),
- вид на жительство лица без гражданства,
- документ временно удостоверяющий личность,
- разрешение на временное проживание лица без гражданства.

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».

Санаторий вправе отказать в размещении Гостям при отсутствии у них документов, подтверждающих их законное нахождение на территории РФ, в соответствии с Федеральным законом от 18.07.2006 N109-ФЗ.

**3.3. При предоставлении услуг в ООО "САНАТОРИИ ИСТОЧНИК КИСЛОВОДСК" установлен расчетный час: 14:00 часов текущих суток по местному времени, заезд после 14 часов, выезд до 12 часов.**

Ранний заезд/поздний выезд осуществляется при наличии свободных номеров в следующем порядке:

- при поселении Гостя до расчетного часа (с 0:00 до 09:00 часов) взимается почасовая оплата;
- при поселении Гостя до расчетного часа (с 09:00 до 14:00 часов) оплата не взимается;
- при выезде Гостя после расчетного часа (с 12:00 до 23:00) взимается почасовая оплата;

- при проживании свыше 11 часов после расчетного часа взимается оплата в размере 1 суток, согласно выбранной программе.

Завтрак, обед и ужин предоставляется за дополнительную оплату согласно прейскуранту.

3.4. Заселение в Санаторий производится после внесения Гостем оплаты за весь предполагаемый период пребывания, если иное не оговорено в договоре.

3.5. После оформления Гость получает у администратора службы приема и размещения электронный ключ-карту (действует с момента заселения до 12:00 дня выезда), являющийся пропуском на территорию Санатория, в номер и в зал питания.

3.6. При поселении в Санаторий Гостю предлагается внести депозит на личный счет для оплаты медицинских и дополнительных услуг. Размер возвратного депозита составляет 20 000 (Двадцать тысяч) рублей на человека, на дополнительные услуги не менее 10 000 (десяти тысяч) рублей на человека.

Внесение возвратного депозита осуществляется наличными деньгами или банковской (пластиковой) картой по желанию Гостя. При выезде Гостя из Санатория неиспользованные денежные средства на депозите возвращаются.

3.7. При заезде и/или при проживании Гостя по санаторно-курортной путевке или по гостиничному проживанию, Санаторий вправе предложить Гостю поселение по категории выше, чем, ранее бронировал Гость, при этом расчет ведется по действующим прайс-листам без учета специальных акций и спецпредложений:

- при оплате Гостем производится перерасчет стоимости путевки;
- при оплате Гостем, прибывшим от юридических лиц, изменения в расселении осуществляется только на основании письменного согласия организации, оплатившей за пребывание Гостя.

3.8. При размещении гостя по тарифу одноместного размещения дополнительное поселение гостей в этот номер осуществляется следующим образом:

- при заезде гостей, прибывших от юридических лиц по безналичному расчету, изменения в расселении

осуществляется только на основании письменного согласия организации, оплатившей за пребывание гостя. При отсутствии письменного согласия организации дополнительное подселение в номер осуществляется по тарифу дополнительного места, установленного приказом санатория, по действующему прейскуранту за счет средств Гостя;

- при заезде гостей, прибывших от юридических лиц или напрямую при оплате за наличный расчет, производится перерасчет с одноместного на двухместное размещение, сроком более 5-и дней, в соответствии с действующими тарифами.

3.9. В случае позднего прибытия Гостя, в дни, следующие за датой заезда Санаторий, не гарантирует размещение Гостя в указанной при бронировании категории номеров. Перенос сроков заезда Гостя возможен только при наличии такой возможности.

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

3.11. При выезде из Санатория Гостю необходимо уведомить Службу приема и размещения не позднее, чем за 30 (тридцать) минут до отъезда, освободить номер, произвести окончательный расчет за предоставленные услуги в службе приема и размещения, вернуть ключ-карту.

3.12. Приемка номера осуществляется в процессе выезда гостя.

#### **4. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ.**

4.1. При бронировании номера Гость обязан произвести оплату согласно выставленному счету в течение 5 (пяти) календарных дней в размере не менее стоимости 1-х суток за каждого гостя (согласно тарифному плану).

4.2. В случае поздней аннуляции брони, переноса даты заезда (сроком менее чем до дня заезда) или не заезда Санаторий обязуется возвратить Гостю денежные средства, полученные за услуги, за вычетом фактически понесенных Санаторием расходов, но не более стоимости 1 (одних) суток по забронированной путевке или программе.

4.3. При отказе Гостя от обслуживания, либо при досрочном выезде гостя из санатория по уважительным причинам (госпитализация в медицинское учреждение, медицинские противопоказания, тяжелая болезнь, смерть близких родственников, отзыв из отпуска с места работы по служебной необходимости), подтвержденным документами, Санаторий обязуется возвратить гостю денежные средства за неиспользованные санаторно-курортные/гостиничные услуги.

Если досрочный отъезд Гостя не обоснован уважительными причинами, денежные средства возвращаются за вычетом фактически понесенных Санаторием расходов, но не менее стоимости 1 (одних) суток по забронированной путевке или программе. При уведомлении Санатория о досрочном выезде после расчетного часа (12:00) стоимость текущих суток перерасчету и возврату не подлежит.

4.4. В случае сокращения сроков путевки в момент заселения, Санаторий обязуется возвратить гостю денежные средства, за неиспользованные санаторно-курортные/гостиничные услуги.

4.5. В период проживания в Санатории Гость может производить оплату за оказываемые санаторно-курортные, гостиничные и/или дополнительные услуги в соответствии с утвержденными прайс-листами: наличными денежными средствами в рублях РФ, путем использования банковской (пластиковой) карты, безналичным перечислением на банковские реквизиты Санатория.

Стоимость ранее оплаченных санаторно-курортных услуг по выбранной программе или гостиничных услуг изменению и перерасчету не подлежит, если иное не предусмотрено настоящими Правилами.

4.6. Возврат денежных средств за не оказанные услуги должен быть произведен по письменному заявлению Гостя утвержденной формы Санаторием, в десятидневный срок. Согласно п. 1 ст. 2, ст. 5 Закона N 54-ФЗ при осуществлении Санаторием денежных расчетов с Гостем за оказанные услуги в обязательном порядке применяется контрольно-кассовая техника с обязательной выдачей контрольно-кассового чека.

4.7. Для Гостей, направленных в Санаторий юридическими лицами, туристическими агентствами, индивидуальными предпринимателями в рамках заключенных с Санаторием

договоров, срок и порядок возврата денежных средств оговаривается в тексте соответствующих договоров.

Если Гость в период проживания в Санатории не воспользовался всеми или частью оплаченных санаторно-курортных услуг, входящих в лечебную программу или гостиничных услуг по своему усмотрению или в связи со своими интересами, то возврат денежных средств за недополученные Гостем услуги не производится.

4.8. В соответствии с главой 33.1 Налогового кодекса Российской Федерации, решением думы города-курорта Кисловодска Ставропольского края N96-624 от 30 октября 2024 года установлен туристический налог на территории города-курорта Кисловодска Ставропольского края с 1 января 2025 года. Размер туристического налога составляет 2% от налоговой базы, определенной в соответствии со статьей 418.4 Налогового кодекса РФ (налоговая база определяется как стоимость оказываемой услуги по предоставлению мест для временного проживания физических лиц в средстве размещения (его части), но не менее 100 рублей за сутки пребывания в санатории). Размер туристического налога при оказании услуг по временному проживанию в составе услуг по санаторно-курортному лечению на основании путевок, установлен в размере минимального налога, в соответствии со статьей 418.4 Налогового кодекса РФ (налоговая база определяется как стоимость оказываемой услуги по предоставлению мест для временного проживания физических лиц в средстве размещения (его части), но не менее 100 рублей за сутки пребывания в санатории). Объектом налогообложения признается оказание услуг по предоставлению мест для временного проживания физических лиц в ООО «САНАТОРИИ ИСТОЧНИК КИСЛОВОДСК». Перечень лиц, освобожденных от уплаты туристического налога, и список документов, необходимых для подтверждения размещен на официальном сайте ООО «САНАТОРИИ ИСТОЧНИК КИСЛОВОДСК» адрес сайта:

[www.istochnikkislvodsk.ru](http://www.istochnikkislvodsk.ru)

## 5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ.

5.1. В санатории номера категорий "Стандарт", "Супериор", "Делюкс", "Делюкс Элегант", "Делюкс Премьер", "Люкс" - двухместные, номера категорий "Сюит Модерн", и "Сюит Прайм" -трёхместные, номера категории "Люкс, Семейный" - четырехместные:

- заселение в двухместный номер 3 и более человек, в трехместный номер 4 и более человек и в четырехместный номер 5 и более человек осуществляется на дополнительное место;

- в номера подселение не производится, место отдельно не продается.

5.2. Иные виды услуг, в том числе оздоровительные услуги, не предусмотренные путевкой, оплачиваются Гостем самостоятельно на основании заключенных договоров на оказание дополнительных услуг. По результатам оказанных услуг в рамках санаторно-курортного лечения Гостю выдается акт, подтверждающий факт оказания санаторно-курортных услуг, электронный БСО, а также по требованию - иные отчетные документы, подтверждающие пребывание Гостя в Санатории (в том числе и по другим оказанным услугам).

5.3. ДляGuestов, направленных в Санаторий юридическими лицами, туристическими агентствами, индивидуальными предпринимателями в рамках заключенных с Санаторием договоров, срок и порядок предоставления отрывных талонов оговаривается в тексте соответствующих договоров.

5.4. При наличии у Гостя абсолютных медицинских противопоказаний к санаторно-курортному лечению, возможен перевод на оказание оздоровительных услуг по решению врачебной комиссии Санатория, с последующим перерасчетом денежных средств.

5.5. При госпитализации Гостя в лечебные учреждения города (края), оплата за нахождение в стационаре лечебных учреждений производится за счет средств ОМС или ДМС при наличии полиса у Гостя, при отсутствии полиса - за счет Гостя.

5.6. Имущество Гостя на период нахождения в лечебном учреждении может быть по его заявлению передано на ответственное хранение Санаторию. Хранение в период нахождения гостя на лечении осуществляется безвозмездно, за последующее хранение с Гостя взимается плата в соответствии с прейскурантом Санатория.

5.7. Посетители Guestов, не проживающие в Санатории, могут находиться на территории Санатория и в номере с 08:00 до 23:00 часов. В случае задержки в номере Гостя приглашенного лица свыше времени, определенного настоящими Правилами, Санаторий оставляет за собой право предложить приглашенному лицу покинуть территорию Санатория, либо оплатить проживание в соответствии с действующим прейскурантом в Службе приема и размещения.

5.8. Санаторий в целях улучшения качества обслуживания предоставляет Гостю следующие виды услуг без дополнительной оплаты:

- вызов скорой помощи и других неотложных служб;
- Wi-Fi на территории Санатория;
- ключ-карта для доступа в номер;
- побудка к определенному времени;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- поднос багажа;
- буккроссинг;
- предоставление швейных принадлежностей, комплекта посуды, столовых приборов;
- прокат зонтов (при наличии) в непогоду на период прогулки; - вызов такси;
- детская игровая комната;
- пользование индивидуальным сейфом;
- камера хранения багажа;
- развлекательные программы для взрослых и детей (в соответствии с утвержденным планом АРТ-службы на каждый календарный месяц).

5.9. В Санатории смена постельного белья осуществляется не реже одного раза в три дня, полотенец ежедневно.

5.10. Смена номера комнаты по желанию Гостя, осуществляется при наличии свободных номеров, при оплате дополнительной уборки номера, согласно утвержденного прейскуранта.

5.11. Порядок и правила проживания Гостей, правила противопожарной безопасности устанавливаются Санаторием. Гость должен ознакомиться и соблюдать их.

## **6. УСЛОВИЯ ПРЕБЫВАНИЯ ГОСТЕЙ С ДЕТЬМИ.**

6.1. Несовершеннолетние Гости размещаются в Санатории в сопровождении родителей или законным образом уполномоченных представителей (далее - Опекуну) и согласно прайс-листам, утвержденным в Санатории. Санаторно-курортное лечение в Санатории назначается детям в возрасте от 7 до 14 лет.

6.2. Гости, прибывшие на отдых и лечение с детьми, должны соблюдать следующие правила:

- дети в возрасте до 3-х лет в санаторий не принимаются;
- посещение детского клуба детям до 4-х лет разрешено только в сопровождении взрослых;
- во время приема пищи (завтрак, обед и ужин) родители обязаны следить за поведением детей, не допускать самостоятельного перемещения детей около раздаточных столов;
- посещение бассейна разрешено детям в возрасте с 3 до 14 лет только в сопровождении взрослых. При посещении бассейна Гостями и их детьми должны строго соблюдаться Правила посещения бассейна, действующие в Санатории.

Детям в возрасте с 3-до 14 лет без присмотра родителей запрещается:

- пользование лифтом;
- находиться без взрослых на балконах, на лестничных площадках, на улице;
- посещение бара, бассейна, концертных программ, развлекательных мероприятий для взрослых после 21 часа;
- находиться в зоне выступления артистов, бегать и играть во время развлекательных программ в лобби баре Санатория.

В случае невыполнения настоящих правил и наступления негативных последствий администрация Санатория ответственности не несет.

6.3. Во избежание несчастных случаев, родителям (опекунам) не разрешается оставлять детей без присмотра во время всего срока пребывания в Санатории. Родители (опекуны) обязаны осуществлять постоянный контроль за своими детьми на территории Санатория.

## **7. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН.**

7.1. Гости обязаны соблюдать следующие правила:

- при уходе из номера выключать свет, телевизор и другие электроприборы; - закрывать водопроводные краны;
- выходя из номера запирают дверь в номер и на балкон;
- иметь в наличии ключ-карту при входе и выходе из санатория;
- немедленно информировать администрацию санатория в случае утери ключ-карты.
- соблюдать тишину с 22.00 до 07.00 (за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ) и общественный порядок;

- при посещении ресторана «Бон аппетит», лобби-бара соблюдать дресс-код (не посещать общественные места в халатах, шортах, купальных костюмах и верхней одежде);
- в случае возникновения чрезвычайных ситуаций строго следовать указаниям работников Санатория;
- своевременно и в полном объеме оплачивать все предоставленные Санаторием услуги согласно действующим Прайс-листу и прейскуранту.
- При посещении акватермального комплекса допускается использование только разрешённых видов купальных костюмов. В целях безопасности и предотвращения травм обязательно ношение резиновой обуви.

## 7.2. Гостям запрещено:

- оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им карту Гостя и ключ-карту от номера; - хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, химические и радиоактивные вещества, ртуть;
- эксплуатировать электронагревательные приборы при отсутствии или неисправности терморегуляторов, предусмотренных конструкцией;
- оставлять в номере без присмотра включенные электронагревательные приборы;
- находиться на территории Санатория с любыми видами оружия (огнестрельных и/или холодным оружием), за исключением случаев, установленных законом Российской Федерации, взрывчатыми и отравляющими веществами. В случае возникновения спорных вопросов при наличии оружия и отказа его сдачи на хранение, сотрудники службы охраны будут вынуждены вызвать сотрудников Росгвардии, воспользовавшись тревожной кнопкой;
- держать в номере животных (млекопитающих, птиц, рептилий, насекомых);
- выносить посуду, столовые приборы и продукты питания из Обеденного зала (за исключением контейнеров с определенными диетой продуктами);
- во избежание пищевых отравлений приносить на территорию Санатория и в номер продукты питания и спиртные напитки;
- выбрасывать мусор и иные предметы из окон;
- загрязнять бассейн;
- переставлять мебель в номере;
- нарушать покой других Гостей;
- совершать умышленные действия, угрожающие собственной жизни и здоровью, а также жизни и здоровью других лиц; - находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения на территории и в помещениях Санатория;
- на всей территории санатория, в номерах курение (в том числе электронных сигарет) строго запрещено, согласно пункту 2 части 1 статьи 12 Федерально закона от 23.02.2013 №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака». В случае нарушения Гостем данного правила с Гостя взимается оплата за антитабачную уборку номера в размере 5750 (Пять тысяч семьсот пятьдесят) рублей за каждый факт установленного нарушения. В случае несоблюдения этих требований Санаторий имеет право на досрочное выселение Гостя и возмещение расходов по порче имущества.

7.3. В случае нанесения материального ущерба Санаторию, Гость обязан возместить его в полном размере до момента отъезда по действующему в Санатории прејскуранту с оформлением соответствующего акта.

7.4. В случае если Гость неоднократно или в крупном 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 нарушением 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 выселить Гостя, нарушающего правила проживания.

7.5. Ценные вещи, ювелирные изделия и деньги Гостям рекомендуется хранить в специальных сейфах, установленных в номерах. В случае обнаружения пропажи личных вещей из номера Гость обязан без промедления сообщить об этом администрации ООО «САНАТОРИИ ИСТОЧНИК КИСЛОВОДСК» для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей. Найденные, забытые и утерянные Гостями вещи Санаторий оформляет как «забытые» и оставляет у себя на ответственном хранении сроком на 6 (шесть) месяцев, ценные вещи - на 1 (один) год. Продукты питания и индивидуальные косметические средства не хранятся и подлежат утилизации в течение суток. Выдача Гостю забытых вещей оформляется на основании заявления Гостя с описанием забытой вещи и соответствующего акта установленного образца и возможна следующими способами:

- лично Гостю;
  - через доверенное лицо на основании доверенности с указанием полномочий доверенного лица на получение забытой вещи в Санатории;
  - посредством Почты России/транспортной компании/курьером, за счет средств Гостя.
- По истечении установленного срока хранения «забытые» Гостем вещи считаются невостребованными и подлежат утилизации в соответствии с порядком, установленным локальными нормативными актами.

7.6. В целях безопасности Гостей на территории Санатория ведется видеонаблюдение. Гость принимает к сведению факт использования систем видеонаблюдения.

7.7. 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.

7.8. На территории санатория действует платная охраняемая подземная и наземная автомобильные парковки. Плата взимается в соответствии с действующим прејскурантом. Места на парковке не бронируются, предоставляются только по наличию фактически свободных мест. Администрация Санатория не несет ответственности за имущество внутри транспортных средств.

- 7.9. При выезде Гостя из Санатория на экскурсию, продолжительностью более 7 (семь) часов, предоставляется дорожный набор (сухой паек).
- 7.10. При планировании отсутствия в санатории по своей инициативе (самостоятельные экскурсионные поездки, посещение родственников и т.д.) в период санаторно-курортного лечения в санатории (по санаторно-курортной путевке) Гость должен уведомить лечащего врача и службу приема и размещения о причинах и сроках своего отсутствия, предполагаемом местонахождении.
- 7.11. Книги отзывов и предложений находятся в службе приема и размещения, медицинской регистратуре, обеденном зале, лобби-баре и центре эстетической медицины и косметологии. Книги отзывов и предложений могут использоваться Гостем при желании. Все требования и жалобыGuestов анализируются и рассматриваются Санаторием. Гость получает на них ответ в течение десяти дней с момента их составления.
- 7.12. Санаторий не несет ответственности за утрату Гостем ценных вещей и денежных средств.
- 7.13. Санаторий не осуществляет предоставление льгот при оказании санаторно-курортных и гостиничных услуг.
- 7.14. Санаторий предоставляет медицинские и другие платные дополнительные услуги только для Guestов, проживающих в Санатории.
- 7.15. Во всех остальных случаях, не предусмотренных настоящими правилами, Санаторий и Гость руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.
- 7.16. Все возможные споры, возникающие при оказании санаторно-курортных и гостиничных услуг в Санатории, подлежат досудебному разрешению в претензионном порядке. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, администрация Санатория и Гости руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.
- 7.17. В связи с санитарно-эпидемиологической обстановкой Санаторием на определенный период могут вводиться дополнительные временные правила обязательные к исполнению Guestами Санатория.