



ПРАВИЛА ПРЕБЫВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ, ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ И ПРОЧИХ УСЛУГ В АО САНАТОРИЙ «КАРАГАЙ»

1. Общие положения.

1.1. Настоящие Правила разработаны на основании: Конституции РФ; Гражданского кодекса РФ; Федерального закона «Об основах охраны и здоровья граждан Российской Федерации» №323-ФЗ от 21.11.2011 г.; Федерального закона «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07 февраля 1992 г.; Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утв. Постановлением Правительства РФ № 736 от 11.05.2023 г.; Устава АО Санаторий «Карагай», и являются внутренним локальным нормативным актом, обязательным для исполнения всеми службами АО Санаторий «Карагай» (далее - «Санаторий»).

1.2. Настоящие Правила и иные правила, действующие в Санатории, обязательны для исполнения всеми отдыхающими (далее – Отдыхающий, Гость), проживающими в Санатории. Гость обязан ознакомиться со всеми, действующими на территории Санатория, Правилами, ознакомить с ними своего ребенка (в случае проживания в Санатории с детьми) и соблюдать их. Действующие правила находятся в открытом доступе на официальном интернет-сайте по адресу <http://sankaragai.ru/>, в Отделе продаж и размещения (Регистратура) и в информационных папках имеющиеся в номерах Санатория.

1.3. Правила пребывания и предоставления санаторно-курортных, оздоровительных и прочих услуг в АО Санаторий «Карагай» утверждаются приказом директора Санатория (далее – Правила пребывания в Санатории).

1.4. Прибытие, размещение или нахождение лица в Санатории для получения любых видов услуг считается безусловным согласием лица и/или его представителей и обязуют его на выполнение настоящих Правил пребывания в Санатории.

1.5. Во исполнение Закона от 25 июня 1993 г. № 5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. № 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 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», Санаторий производит оформление и направляет уведомление в Федеральную миграционную службу о прибытии граждан Российской Федерации в место пребывания.

1.6. Во исполнение Закона от 18 июля 2006 г. №109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», Санаторий производит оформление и направляет уведомление в Федеральную миграционную службу о прибытии иностранного гражданина или лица без гражданства в место пребывания на территории Российской Федерации. Санаторий вправе отказать в размещении Гостям при отсутствии у них документов, подтверждающих их законное нахождение на территории Российской Федерации, в соответствии с

Законом от 18 июля 2006 г. №109-ФЗ.

1.7. АО Санаторий «Карагай» находится по адресу: 452550, Республика Башкортостан, с. Большеустыкинское, ул. Курортная, 90.

1.8. Контактные номера телефонов Санатория:

- Приемная 8-34770-2-08-40;
- Отдел продаж и размещения (Регистратура) 8-34770-2-08-49, 8-800-300-82-77 (бесплатный по России), 8-909-347-27-77, 8-906-372-27-77;
- Бухгалтерия 8 -4770-2-08-41.

2. Порядок регистрации и выезда.

2.1. При заезде в Санаторий Гость обязан предъявить паспорт (иной документ, удостоверяющий личность, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации) - для граждан Российской Федерации (далее – РФ), а также документы на прибывших с ним детей - свидетельство о рождении, документы, подтверждающие правовой статус ребенка, оставшегося без попечения родителей (до достижения 14 лет). Иностранцам при заезде в Санаторий необходимо предъявить паспорт, надлежаще оформленные документы, подтверждающие право въезда на территорию РФ, миграционную карту.

2.2. При размещении в Санатории на санаторно-курортное или курсовое лечение Гостю необходимо иметь при себе следующие документы:

- дляGuestов старше 14 лет – паспорт, санаторно-курортную карту (давностью не более 2 месяцев от даты получения), справка об отсутствии контактов с инфекционными больными в течение последних 7 дней от врача-терапевта, полученная не более чем за 3 суток до даты отъезда в санаторий, для беременных обменная карта, подтверждение оплаты (чек, квитанция, копия платежного поручения), документы подтверждающие право на получение путевки при наличии (обменная путевка, ваучер или доверенность от организации);

- дляGuestов старше 75 лет – паспорт, санаторно-курортную карту (давностью не более 2 месяцев от даты получения), в которой должна быть отмечена территориальная принадлежность отдыха, справка об отсутствии контактов с инфекционными больными в течение последних 7 дней от врача-терапевта, полученная не более чем за 3 суток до даты отъезда в санаторий, подтверждение оплаты (чек, квитанция, копия платежного поручения), документы подтверждающие право на получение путевки при наличии (обменная путевка, ваучер или доверенность от организации);

- для детей до достижения 14 лет – свидетельство о рождении ребенка, санаторно-курортную карту (давностью не более 2 месяцев от даты получения), анализ на энтеробиоз (давностью не более 10 дней от даты получения), справка об отсутствии контактов с инфекционными больными в течение последних 7 дней от врача-педиатра, полученная не более чем за 3 суток до даты отъезда в санаторий, документы подтверждающие право на получение путевки при наличии (обменная путевка, ваучер или доверенность от организации);

2.3. В случае отсутствия санаторно-курортной карты, независимо от вида путевки и возраста, Гость обязан пройти предварительное платное обследование в Санатории. После получения результатов обследования, при отсутствии противопоказаний, Гостю по состоянию его здоровья предоставляются Услуги в соответствии с выбранной программой лечения, согласно действующему прейскуранту Санатория. Гость обязан информировать врача до оказания медицинских услуг о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях и противопоказаниях. Прейскуранты на санаторно-курортные услуги, прейскурант на медицинские и прочие платные услуги (далее – Прейскурант) размещены в открытом доступе на официальном интернет-сайте Санатория по адресу <http://sankaragai.ru/>, в Отделе продаж и размещения (Регистратура), в кассе Санатория, во врачебном корпусе «Таип», в лечебно-диагностическом комплексе Санатория.

2.4. Отдыхающие принимаются в Санаторий при условии возможности самостоятельного обслуживания. Малоподвижные Гости, а также Гости, у которых отсутствует возможность самостоятельного обслуживания, нарушения памяти, нарушения ориентации, после перенесенных оперативных вмешательств сроком менее 3 месяцев, в том числе в силу пожилого возраста - старше 75 лет, принимаются в Санаторий только с сопровождающим лицом. Сопровождающее лицо размещается в Санатории на общих основаниях в соответствие с условиями путевки, договора,

условий бронирования.

2.5. При предоставлении Санаторием Гостю санаторно-курортных, медицинских и оздоровительных услуг на Гостя оформляется санаторно-курортная путевка (СКП) или курсовка. После оформления всех документов и при условии полной оплаты услуг, Гость размещается в номер оплаченной категории. Право выбора конкретного этажа либо номера, принадлежащего к выбранной гостем категории, остается за администрацией Санатория.

2.6. Переход из номера в номер возможен только по согласованию с Отделом продаж и размещения (Регистратура) Санатория, который также имеет право при необходимости переводить Гостя в другие номера, соответствующие по категории, комфортности и стоимости путевки при наличии свободных мест. При замене по инициативе Гостя номера на номер более высокой категории, Гость обязан в день замены произвести доплату согласно утвержденному Санаторием Прейскуранту.

2.7. При размещении Гостя по тарифу одноместного номера на основное место дополнительное подселение Гостей в этот номер осуществляется по тарифу дополнительного места согласно действующего Прейскуранта цен.

2.8. Приобретение одним Гостем койко-места в многоместном номере (два и более койко-места) предполагает размещение другого Гостя в данном номере и не гарантирует одноместного размещения. При отказе от подселения Гость обязан оплатить стоимость проживания за свободное койко-место.

2.9. Оформление заезда и выезда Гостя в Санатории осуществляется в Регистратуре с 8.30 до 20.00 ч. строго по датам, указанным в счете и в подтверждении брони, что является неотъемлемой частью договора, в соответствии с установленным в Санатории расчетным часом:

- время заезда – не ранее 12.00 ч. (первая услуга – обед);
- время выезда – не позднее 10.00 ч. (последняя услуга – завтрак).

2.10. При регистрации Гостю выдаются талоны на проживание, питание и лечение, кассовый чек (в случае оплаты услуг через кассу (терминал) Санатория), договор на оказание санаторно-курортных услуг.

2.11. При размещении Гостя до расчетного часа (до 12.00 часов) взимается оплата:

- не более 6 часов до расчетного часа – почасовая оплата;
- более 6 часов до расчетного часа – плата за полные сутки в соответствии с утвержденным в Санатории Прейскурантом.

В случае, если категория номера забронирована и имеется в наличии, производится заселение. В остальных случаях при размещении Гостя до расчетного часа плата взимается в размере стоимости полных суток проживания в соответствующей категории номера.

2.12. Гостю может быть отказано в предоставлении номера до наступления времени заезда в случае отсутствия свободного номера забронированной категории.

2.13. При нарушении сроков заезда по заказанной брони Санаторий не гарантирует размещение Гостей в указанной категории номеров и размещает в номерах другой категории на имеющиеся свободные места с перерасчетом стоимости услуг.

2.14. Несвоевременный заезд не дает права на продление срока путевки. При прибытии Гостя с опозданием стоимость питания, проживания, лечения не компенсируется.

2.15. При заселении отдыхающий обязан осмотреть и принять имущество номера по имеющейся описи, при недостатке имущества сообщить горничной или администратору (портье) в течении 1 (одного) часа с момента заселения. По истечении этого времени номер считается принятым Гостем.

2.16. В день отъезда до 10.00 часов Гость обязан: произвести окончательный расчет за оказанные ему в Санатории услуги; сдать администратору (портье, дежурному по корпусу, коттеджу) имущество номера, ключи от номера, передать пропуск на выезд сотруднику службы внутреннего контроля Санатория на контрольно-пропускном пункте с отметкой специалиста Регистратуры о сдаче номера, ключа от номера и полном расчете за услуги Санатория.

2.17. При выезде Гостя из Санатория последнему выдается отрывной талон к санаторно-курортной путевке, подтверждающий пребывание Гостя в санатории и акт выполненных работ, который подписывается сторонами. Предоставление отрывного талона является подтверждением факта надлежащего оказания Услуг Заказчику (получателю услуг).

При необходимости оформления справки об оказанных медицинских услугах для предоставления в налоговую инспекцию на возмещение НДС и/или другие соответствующие отчетные документы Гость должен обратиться в Регистратуру с письменным заявлением за 3 дня до выезда из Санатория. Справка об оказанных медицинских услугах выдается непосредственно перед выездом Гостей (получателей услуг) либо направляется по почте с одновременной выгрузкой в налоговую инспекцию в электронном виде.

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

- не более 6 часов после расчетного часа - почасовая оплата;
- более 6 часов после расчетного часа – плата за полные сутки.

В оплату стоимости продления проживания не входят услуги питания и лечения и оплачиваются дополнительно согласно действующего Прейскуранта.

2.19. По истечении срока проживания Гость обязан освободить номер. Если Гость не освободил номер до расчетного часа (10.00), Администрация Санатория предлагает оплатить дальнейшее пребывание в Санатории (при наличии свободных мест) согласно пункта 2.18. настоящих Правил или принимает меры к выселению Гостя из Санатория.

2.20. В случаях, когда день отъезда не совпадает с расписанием движения авиа, железнодорожного или авто-транспорта, продление срока путевки производится при наличии свободных мест по действующим ценам Санатория согласно пункта 2.18. настоящих Правил.

2.21. При желании продлить срок проживания необходимо сообщить об этом в Регистратуру не позднее, чем за 2 суток до расчетного времени выезда. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной оплаченной брони в пользу третьих лиц и полной предоплаты продления пребывания.

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

2.23. Санаторий имеет право отказать в заселении или предоставлении услуг следующим лицам:

- лицам, не имеющим документов, удостоверяющих личность, ваучер, путевки, доверенности или направления;
- лицам, не оплатившим стоимость путевки, лечения, услуг;
- несовершеннолетним без сопровождения взрослых;
- лицам, имеющим заболевания, подлежащие лечению в специализированных или стационарных лечебных учреждениях;
- лицам, имеющим противопоказания к лечению в Санатории по состоянию здоровья;
- лицам, имеющим при себе животных (кошек, собак, птиц и др.);
- лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- лицам, проявляющим агрессию, выражающим неуважение в грубой форме, допускающим некорректное поведение или грубые высказывания в адрес работников Санатория, других отдыхающих;
- лицам, отказывающимся при назначении лечебных процедур предоставить врачу достоверную информацию или предоставившим ложную информацию о своем здоровье, перенесенных заболеваниях, методах лечения.
- лицам при отсутствии согласия на обработку их персональных данных;
- в других случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ и здравым смыслом.

2.24. В санаторий принимаются дети до 17 лет (включительно) только в сопровождении взрослых. Размещение детей без сопровождения не допускается. Если с ребенком приезжает лицо, не являющееся родителем, у него должна быть доверенность на право сопровождения. Всю ответственность за пребывание детей в Санатории, соблюдение ими Правил проживания, приема медицинских процедур и питания в столовой, несут их родители или сопровождающие на основании доверенности лица.

2.25. На территории санатория введен пропускной режим, въезд и передвижение личного транспорта Гостей по территории Санатория запрещен.

2.26. При досрочном выезде продукты питания (сухой паёк) не выдаются.

3. Порядок взаиморасчетов.

3.1. В период проживания в Санатории Гость может производить оплату за приобретаемые услуги Санатория:

- наличными денежными средствами;
- путем использования банковской (пластиковой) карты;
- безналичным перечислением на банковские реквизиты Санатория.

3.2. Стоимость санаторно-курортных услуг может быть изменена Санаторием в одностороннем порядке с направлением письменного уведомления (счета) физическому лицу, юридическому лицу, агенту. Санаторий вправе повышать цены в случаях существенного изменения экономической ситуации, вызванного принятием соответствующих законодательных актов, в том числе постановлений Правительства РФ, решений органов местного самоуправления. Стоимость ранее полностью (100%) оплаченных санаторно-курортных услуг изменению не подлежит.

3.3. При бронировании физическим лицом (потенциальным Гостем, осуществляющим бронирование) санаторно-курортных услуг посредством телефонного звонка или по официальной электронной почте Санатория, специалистами Санатория выставляется и направляется счет на оплату и проект договора. Физическим лицом вносится предоплата в размере не менее 1 суток от стоимости забронированной категории номера на каждого получателя услуг не позднее 5 рабочих дней с даты выставления счета. Оставшуюся часть стоимости Гость должен оплатить не позднее, чем за 3 дня до даты заезда безналичным перечислением или путем внесения денежных средств через терминал или в кассу санатория в день заезда.

Частичная или полная оплата счета Гостем является подтверждением его согласия с условиями оказания санаторно-курортных, оздоровительных и прочих платных услуг Санатория и настоящими Правилами. В случае отсутствия оплаты или ее подтверждения в течение 5 рабочих дней – санаторий оставляет за собой право аннуляции брони.

При срочном бронировании (за 5 и менее суток до даты заезда) оплата должна быть произведена, не позднее 24 часов с момента подтверждения бронирования (выставления счета). Если оплата не произведена в указанные сроки, санаторий оставляет за собой право аннуляции брони.

3.4. При заезде Гостя, прибывшего в Санаторий по заявке туристических агентств (фирм), оплативших санаторно-курортное лечение Гостя по безналичному расчету (в рамках заключенного между Санаторием и Агентом договора), оформленная санаторно-курортная путевка изменению не подлежит. Санаторий вправе отказать в изменениях условий предоставляемых услуг (проживание, лечение, питание) и произвести корректировки по желанию и за счет средств Гостя по письменному заявлению и согласно утвержденному Прейскуранту.

Оплата дополнительных услуг, произведенная Гостем непосредственно в Санатории, расценивается как расчеты между Санаторием и Гостем и не учитывается при выплате вознаграждения Агенту.

3.5. При заезде Гостя по заявке юридических лиц (работодателей, профсоюзных организаций, страховых компаний и пр.), оплативших санаторно-курортное лечение Гостя по безналичному расчету (в рамках заключенного между Санаторием и юридическим лицом), оформленная санаторно-курортная путевка изменению не подлежит. Санаторий вправе отказать в изменениях условий предоставляемых услуг (проживание, лечение, питание) и произвести корректировки по желанию и за счет средств Гостя по письменному заявлению и согласно утвержденному Прейскуранту.

3.6. В случае временного выезда из Санатория более чем на 1 (одни) сутки Гость обязан оповестить Отдел продаж и размещения (Регистратура) в форме письменного заявления. На период временного выезда Гостя из Санатория номер (место) считается заселенным и стоимость не использованных услуг Санатория за время отсутствия Гостя в Санатории не возмещается.

3.7. Возврат денежных средств за неиспользованные Гостем услуги Санатория в случае отказа

от услуг, сокращении срока пребывания или досрочного выезда осуществляется в соответствии с утвержденным в Санатории Положением о порядке возврата денежных средств за отказ от санаторно-курортных услуг (курсового лечения) и платных услуг в АО Санаторий «Карагай» (далее – Положение о порядке возврата денежных средств). Положение о порядке возврата денежных средств размещено в открытом доступе на официальном сайте Санатория по адресу <https://sankaragai.ru>, в Отделе продаж и размещения (Регистратура), во врачебном корпусе «Табип», в информационных папках имеющихся в номерах Санатория.

3.8. При досрочном выезде Гостя, оплату за которого произвело юридическое лицо (турагентство, страховая компания, работодатель, профсоюзная организация и т.д.) возврат денежных средств осуществляется по условиям договора, заключенного вышеуказанными организациями с Санаторием.

3.9. Возврат денежных средств физическому лицу осуществляется на основании поданного Гостем заявления на имя директора Санатория с просьбой вернуть денежные средства за неиспользованные услуги с указанием:

- уважительной причины отъезда либо отказа от получения услуг Санатория;
- даты отъезда;
- документов, подтверждающих уважительность причин досрочного отъезда, либо отказа от получения услуг;
- платежных реквизитов, на которые нужно перечислить денежные средства;
- чека на услугу, по которому требуется осуществить возврат (если услуга оплачивалась непосредственно Гостем).

3.10. Если Гость в период проживания в Санатории не воспользовался всеми или частью оплаченных услуг Санатория в случае опоздания (более чем на 15 минут согласно времени, указанного в листе назначения, расписания процедур или ином соответствующем документе) или пропуска им процедур по своему усмотрению или в связи со своими интересами, то возврат денежных средств за не полученные Гостем услуги не производится.

3.11. В случае отказа Клиента от оказываемых Санаторием услуг при досрочном выезде, возврат денежных средств за неиспользованные дни осуществляется при условии оплаты Санаторию фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств, предусмотренных договором (п.1 ст.782 Гражданского кодекса РФ – «Заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов»; ст.32 ФЗ «О защите прав потребителей» - «Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору»). Возврат денежных средств производится из расчета полной стоимости койко-дня путевки либо услуги.

Путевка делению на части (на услуги лечения, питания, проживания) не подлежит. Стоимость проживания, лечения, питания не может быть выделена из стоимости койко-дня и стоимости путевки в целом (путевка все включено).

3.12. Возврат денежных средств в связи с досрочным выездом отдыхающего принимается не менее, чем за 3 (трое) суток до указанной в санаторно-курортной путевке даты выезда из Санатория согласно утверждённой форме (форма заявления размещена в открытом доступе на сайте Санатория karagaisale@yandex.ru, либо имеется в Отделе продаж и размещения (Регистратура)).

3.13. В случае досрочного отъезда Клиента (отдыхающего) без уважительной причины из Санатория, Санаторий имеет право удержать с Клиента (отдыхающего) сумму понесенных расходов:

- стоимости одних суток пребывания (стоимости одного койко-дня) в Санатории со дня, следующего дню выезда (фактически понесенные расходы Санатория по технологии организации услуг).

Возврату не подлежит день выезда из Санатория.

В случае досрочного выезда Клиента (отдыхающего) за 1 (одни) сутки до окончания срока санаторно-курортной путевки – возврат не производится.

3.14. При заболевании Гостя в период нахождения в здравнице, препятствующего дальнейшему курсу санаторно-курортного лечения (оздоровления), больной госпитализируется в ГБУЗ РБ Большеустыкинская центральная районная больница. Решение о необходимости

госпитализации принимается администрацией санатория по согласованию с Гостем. В случае госпитализации Гостя в лечебные учреждения 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. На время нахождения в стационаре Гость выписывается из Санатория с выплатой ему (юридическому лицу, оплатившему путевку) стоимости Услуг Санатория за время пребывания в стационаре при предоставлении Гостем справки лечебного заведения с указанием сроков госпитализации за минусом использованных денежных средств. Решение о продолжении санаторно-курортного лечения принимается строго по назначению лечащего врача.

4. Порядок предоставления услуг

4.1. Санаторий предоставляет Гостю санаторно-курортные и оздоровительные услуги в соответствии с утвержденными в Санатории Прейскурантами. Стоимость санаторно-курортной путевки, оздоровительной курсовки, услуг, входящих в стоимость санаторно-курортной путевки, курсовки, а также перечень платных услуг утверждаются приказом директора Санатория. Прейскуранты размещены в открытом доступе на официальном интернет-сайте Санатория по адресу <http://sankaragai.ru/>, в Отделе продаж и размещения (Регистратура), в кассе Санатория, во врачебном корпусе «Табип», в лечебно-диагностическом комплексе Санатория.

4.2. При предоставлении Санаторием Гостю санаторно-курортных, оздоровительных услуг с Гостем заключаются договоры на оказание санаторно-курортных услуг с оформлением санаторно-курортной путевки или курсовки. Иные виды услуг оплачиваются Гостем за дополнительную плату на основании дополнительно заключенных договоров.

4.3. Деление санаторно-курортной путевки, курсовки, передача ее лицу, не указанному в бланке санаторно-курортной путевки, курсовки не допускается.

4.4. При прибытии Гостя в Санаторий лечение по санаторно-курортным путевкам назначается лечащим врачом, который осуществляет первичный прием в день приезда. В случае приезда Гостя вне рабочего времени графика работы врача, его первичный прием осуществляется лечащим врачом на следующий день. В случае невозможности получения назначенного врачом лечения по санаторно-курортной путевке с первого дня приезда, лечебные процедуры распределяются диспетчером с последующего дня пребывания в санатории и отпускаются на полную сумму, заложенную в стоимость санаторно-курортной путевки. В день выезда лечебные процедуры Гостю не назначаются. В воскресенье медицинское лечение не оказывается, назначенные процедуры по путевке распределяются равномерно в рабочие дни. Услуги по лечебному плаванию в бассейне с сауной и фитотерапией оказываются ежедневно, в том числе и в выходные и праздничные дни. Первый понедельник месяца в бассейне санитарный день. Питьевой бювет с минеральной водой работает круглосуточно. В субботу лечебно-диагностический комплекс работает до 14:00 часов.

Для посещения бассейна необходимо иметь при себе купальный костюм (купальник, плавки), шапочку для плавания, резиновую сменную обувь, губку, мыло и шампунь. Посетителям бассейна необходимо иметь при себе медицинскую справку (заключение) от врача-дерматолога, запись о назначении лечебного плавания от лечащего врача санатория "Карагай".

4.5. В отдельных случаях при наличии у Гостя относительных медицинских противопоказаний к санаторно-курортному лечению возможен перевод на лечебно-оздоровительные программы либо на программу без лечения (активный отдых) по решению врачебной комиссии или Начальника медицинского цеха Санатория на основании письменного заявления отдыхающего с последующим перерасчетом денежных средств на день обращения Гостя (пациента).

4.6. В случае если по результатам проведенного первичного обследования были выявлены противопоказания для проведения санаторно-курортного лечения, а обследование Гостя амбулаторным врачом перед приездом в Санаторий таких противопоказаний не содержит, Санаторий вправе выписать Гостя с возмещением стоимости согласно Положения о порядке возврата денежных средств на основании письменного заявления отдыхающего.

4.7. Санаторий предоставляет Гостю следующие виды услуг:

4.7.1. Входящие в стоимость санаторно-курортной путевки:

- проживание, лечение и питание;
- услуги процедурного кабинета (оказание помощи первой необходимости);

- вызов «скорой помощи».

4.7.2. Не входящие в стоимость санаторно-курортной путевки бесплатные услуги для улучшения качества обслуживания:

- трансфер от ворот санатория до регистратуры и обратно;
- Wi-Fi на территории Санатория;
- тренажерный зал;
- настольный теннис;
- сауна в бассейне;
- библиотека;
- детская комната;
- досуговые мероприятия (конкурсы, турниры, дискотеки, показ художественных и мультипликационных фильмов)
- вызов такси;
- спортивные и детские площадки;
- тропы здоровья (терренкур) для оздоровительной ходьбы и бега отдыхающих.

4.7.3. Платные медицинские и прочие услуги оказываются, согласно Прейскуранта Санатория.

4.8. Гость имеет право воспользоваться автостоянкой, парковочные места на которой предоставляются на бесплатной основе. Санаторий не несет ответственности за действия третьих лиц, связанные с утратой (хищением) транспортного средства, находящегося на территории стоянки; повреждением транспортного средства, находящегося на территории стоянки, утратой имущества, оставленного на хранение внутри салона транспортного средства или иному имуществу Гостя в результате стихийных бедствий, пожара, наводнения и других непредвиденных аварийных ситуаций. Так же Гость имеет право воспользоваться охраняемой автостоянкой, на которой имеется круглосуточное видеонаблюдение. Парковочные места предоставляются на платной основе согласно утвержденного действующего Прейскуранта цен.

4.9. Смена постельного белья в Санатории осуществляется не реже 1 раза в 5 дней. Смена полотенец не реже 1 раза в 3 дня, согласно требованиям к услугам, предоставляемым в коллективных средствах размещения (ГОСТ Р 51185-2008). Смена постельного белья и полотенец может происходить и чаще, например, при сильном загрязнении и/или по требованию Гостя. Уборка номеров производится ежедневно.

4.10. При выявлении неисправной сантехники, телевизора, холодильника и других бытовых приборов Гостю необходимо своевременно сообщить об этом горничной или администратору (портье).

4.11. Гость должен соблюдать режим дня, выполнять назначения и рекомендации лечащего врача.

4.12. Оставленные транспортные средства вне специализированной охраняемой стоянки Санатория, препятствующие осуществлению хозяйственной деятельности санатория, а также въезду и выезду автотранспорта экстренных служб, незамедлительно эвакуируются специальными службами. Затраты на эвакуацию транспортного средства (вызов эвакуатора) оплачивает лицо, оставившее транспортное средство в неполюженном месте.

5. Условия пребывания детей.

5.1. Санаторно-курортное лечение в Санатории назначается детям в возрасте от 4 лет и до достижения 14 лет.

5.2. При посещении бассейна Гостями и их детьми должны строго соблюдаться Правила посещения бассейна, действующие на территории Санатория.

5.3. Посещение детьми бассейна в возрасте до достижения 14 лет разрешается только под присмотром родителей или сопровождающих лиц. Во время посещения бассейна детьми родители (сопровождающие лица) должны осуществлять строгий контроль за их поведением.

5.4. Самостоятельное, в отсутствие родителей или сопровождающих лиц посещение детьми бассейна в возрасте от 14 до 18 лет разрешается только при предъявлении расписки родителей об ответственности за несовершеннолетнего ребенка.

5.5. Для детей в возрасте до 4 лет купание в бассейне разрешается только после оформления информационного согласия у врача-педиатра и с обязательным использованием специальных средств

детской гигиены (подгузники или трусики-подгузники для бассейна) при условии внесения оплаты согласно действующему Прейскуранту.

5.6. Посещение бассейна детьми в возрасте до достижения 14 лет после 21.00 не разрешается.

5.7. Приемы пищи (завтрак, обед и ужин) родителей с детьми осуществляются в обеденном зале, где родители обязаны следить за поведением детей, не допускать самостоятельного их перемещения по залу питания.

5.8. Прием пищи на объектах детской инфраструктуры запрещен.

5.9. Детям до достижения 14 лет запрещается без присмотра родителей посещение баров и ресторанов, а также развлекательных мероприятий для взрослых.

5.10. Не допускается самостоятельное перемещение детей во время проведения в Санатории концертных программ, в зоне выступления артистов, бегать и играть во время развлекательных программ в холле Санатория.

5.11. В случае отсутствия контроля за поведением детей и не соблюдения вышеуказанных требований, администрация Санатория имеет право потребовать удаление семьи из зала.

5.12. Для детей работает детская комната с воспитателем, где они под присмотром родителей могут проводить время. Посещение детской комнаты детям до 3-х лет разрешается только в сопровождении взрослых.

5.13. В соответствии с рекомендациями врача-педиатра ребенку рекомендуется находиться в детской комнате не более 1,5 часов подряд. Во избежание заражения здоровых детей больным детям запрещено посещать детскую комнату.

5.14. Для игр и развлечений детей в возрасте от 2 до 12 лет (и весом не более 60 кг) в Санатории на открытом воздухе работает детская игровая площадка. Посещение детьми детской игровой площадки осуществляется в сопровождении родителей.

Детей на детскую игровую площадку приводят и забирают родители ребенка (сопровождающие лица).

5.15. Использование динамических элементов (качелей, качалок, каруселей) с одним посадочным местом допускается исключительно одним ребёнком, с двумя и более посадочными местами - детьми примерно одного возраста и веса (не более 60 кг).

Использование динамических элементов должно производиться осмотрительно, учитывая присутствие и перемещение детей, находящихся на площадке. Категорически запрещается сходить (спрыгивать) с динамических элементов до момента полной остановки всех узлов изделия.

5.16. Катание на велосипедах, роликовых коньках, самокатах и других передвижных устройствах детям в возрасте до достижения 14 лет на территории Санатория и за его пределами разрешено в сопровождении родителей (сопровождающих лиц).

5.17. Использование детской игровой инфраструктуры не по назначению, а также самостоятельное регулирование детского оборудования запрещено.

5.18. На период использования детской инфраструктуры одежда и обувь ребенка должна быть удобной и не должна сковывать его движения. Наличие посторонних колющих предметов на одежде или в карманах (значки, булавки, заколки, мелкие игрушки и т.п.) могут явиться причиной травмы самого ребенка и/или окружающих его детей.

5.19. Во избежание несчастных случаев, родителям (сопровождающим лицам) не разрешается оставлять детей без присмотра во время всего срока пребывания в АО Санаторий «Карагай». Родители (сопровождающие лица) обязаны осуществлять контроль за своими детьми на территории Санатория.

6. Права, обязанности и ответственность сторон.

6.1. Гостям рекомендуется соблюдать следующие правила:

- при уходе из номера выключать свет, телевизор и другие электроприборы;
- закрывать водопроводные краны;
- запирать на ночь дверь в номер и на балкон;
- соблюдать чистоту, тишину (с 22.00 до 07.00) и общественный порядок;
- при посещении зала питания, медицинской регистратуры соблюдать дресс-код (не посещать общественные места в халатах, купальных костюмах и верхней одежде);

- нести ответственность (в том числе материальную) за действия приглашенных ими к себе в номер Посетителей;
- информировать администрацию Санатория в случае утери карты гостя и/или ключа от номера;
- своевременно и в полном объеме оплачивать все предоставленные Санаторием услуги;
- по истечении установленного срока проживания освободить номер: сообщить администратору о своем намерении покинуть номер, сдать администратору имущество номера, ключи/карточки от входной двери номера, в случае утери оплатить штраф согласно утвержденному Прейскуранту;
- перед использованием спортивного снаряжения и спортивного инвентаря, отдыхающий обязан пройти инструктаж по правилам пользования и технике безопасности у инструкторов;
- при возникновении чрезвычайной ситуации необходимо следовать указаниям персонала и плану эвакуации.

6.2. Лица, отдыхающие или получающие услуги в Санатории, должны бережно относиться к имуществу и оборудованию Санатория, имуществу третьих лиц, к зеленым насаждениям, соблюдать чистоту и порядок.

6.3. Гостям запрещено:

- проживание в номере лиц, не внесенных в путевки и незарегистрированных в Санатории;
- оставлять в номере посторонних лиц, а так же передавать им ключи от номера;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, химические и радиоактивные вещества, ртуть;
- пользоваться открытым огнем и взрывоопасными и пожароопасными средствами, нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;
- держать в номере животных (млекопитающих, птиц, рептилий, насекомых); кормить на территории Санатория животных;
- включать телевизор со слышимостью вне пределов комнаты;
- самовольно переселяться из одного номера в другой;
- расклеивать различного рода печатную продукцию и раскладывать рекламные материалы;
- выносить из залов питания продукты питания и посуду;
- во избежание пищевых отравлений вносить на территорию Санатория продукты питания и спиртные напитки;
- менять посуду, имеющуюся в номере;
- загрязнять бассейн;
- выражаться нецензурной бранью;
- использовать на территории Санатория пиротехнику;
- парковать автомобили в не отведенных для этого местах;
- находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения на территории и в помещениях Санатория. Администрация и сотрудники Санатория не несут ответственности за возможные инциденты, которые могут иметь место при злоупотреблении Гостем (Гостями) алкоголем, и вызванные этим ненадлежащим поведением Гостя (Гостей) последствия. Курить на территории и в помещениях Санатория, в том числе в номерах (пункт 2 части 1 статьи 12 Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»). В случае несоблюдения этих требований Санаторий имеет право на досрочное выселение Гостя, а Гость обязан возместить расходы на восстановление имущества Санатория, уборку и химическую чистку номера согласно действующего в Санатории Прейскуранта;
- самовольное разжигание костров на территории Санатория в необорудованных местах;
- загрязнение территорий и помещений Санатория. Мусор выкидывать в специально установленные на территории Санатория урны;
- производить противоправные действия в отношении работников Санатория, совершать действия, нарушающие режим работников Санатория, покой Гостей, проживающих в других номерах;
- нарушать тишину с 22.00 ч. до 07.00 ч. и с 14.00 ч. до 16.00 ч.
- проносить оружие и боеприпасы на территорию Санатория (кроме сотрудников

правоохранительных органов при исполнении ими служебных обязанностей), хранить любые виды огнестрельного и/или холодного, иных видов оружия, производить стрельбу из любых видов огнестрельного и пневматического оружия;

- выкапывать и рвать цветы, ломать кустарники и деревья.

6.4 В случае нанесения материального ущерба Санаторию, Гость обязан возместить его в полном размере до момента отъезда по действующему в Санатории Прейскуранту. 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 в общественных помещениях Санатория, нарушает закон о запрете курения, создает помехи для отдыха других гостей, а также нарушает требования, установленные настоящими Правилами, действующим законодательством РФ, о чем администрация Санатория составляет акт по возникшему инциденту, с привлечением, при необходимости, представителей компетентных органов (полиции, Роспотребнадзора и др.), администрация Санатория имеет право: прекратить договор оказания услуг в одностороннем порядке и выселить Гостя из Санатория, потребовать возмещения фактически понесенных Санаторием расходов при выселении Гостя из Санатория по вине Гостя, при этом, в качестве штрафных санкций возврат денежных средств за недоиспользованные дни не производится.

6.5. Санаторий не несет ответственности за ценные вещи (денежные средства, драгоценности и т.д.), оставленные в номере.

6.6. Лицо, обнаружившее утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязано без промедления заявить об этом Администрации Санатория или сотруднику службы внутреннего контроля. Санаторий принимает все возможные меры к поиску утерянных вещей.

6.7. Санаторий освобождается от ответственности за утрату, недостачу или повреждение вещей гостя, если они произошли по вине гостя.

6.8. Найденные, забытые и утерянные Гостями вещи Санаторий оформляет, как «забытые» и оставляет у себя на ответственном хранении на 6 (шесть) месяцев (для граждан РФ) или 1 (один) год (для иностранных граждан). Выдача Гостю забытых вещей происходит на основании заявления Гостя с описанием забытой вещи (содержимого чемодана, сумки и пр.) и оформлением соответствующего акта. Забытые продукты питания утилизируются.

6.9. Администрация Санатория оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а так же в случае нарушения Гостем настоящих Правил, правил общественного порядка, а также порядка пользования бытовыми приборами.

6.10. Санаторий вправе отказать Гостю в продлении срока пребывания в случае несвоевременной оплаты услуг, причинения материального ущерба Санаторию, нарушения настоящих Правил и иных правил, действующих в Санатории.

6.11. Санаторий не несет ответственности за работу коммунальных и иных служб (аварийное, плановое и внеплановое отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения, газоснабжения).

6.12. Санаторий не несет ответственности за неблагоприятные последствия, наступившие в результате нарушения Гостем правил техники безопасности и противопожарной безопасности, а также при нарушении техники безопасности при посещении Гостем пункта проката, медицинских процедур.

6.13. Все возможные споры, возникающие при оказании санаторно-курортных, оздоровительных услуг в Санатории, подлежат досудебному разрешению в претензионном порядке.

6.14. Претензии и заявления Гостя в связи с не предоставлением оплаченных им услуг, перерасчетом санаторно-курортных услуг после выезда его из Санатория не принимаются и не рассматриваются.

6.15. Санаторий в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Гостя вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует вред, причиненный Гостю нарушением его потребительских прав.

6.16. В целях обеспечения порядка и безопасности на территории и в помещениях общего назначения Санатория осуществляется видеонаблюдение (кроме санитарных и туалетных комнат).

6.17. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Санаторий и Гости руководствуются действующим законодательством РФ.

6.18. Книга отзывов и предложений находится в Отделе продаж и размещения (Регистратура) и выдается по просьбе отдыхающих. Жалобы и заявления граждан рассматриваются администрацией Санатория в соответствии с действующим законодательством РФ.

6.19. Гость дает согласие на обработку персональных данных в объеме и способами, указанными в п. 1.3 с.3, ст.11 Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных» для целей исполнения обязательств Санатория перед Гостем, исходя из предоставляемых пакетов услуг.

6.20. Правила, а также полная информация о Санатории доступны для ознакомления всеми желающими и доводятся до сведения заинтересованных лиц путем размещения в открытом доступе на официальном интернет-сайте по адресу <http://sankaragai.ru/>, в Отделе продаж и размещения (Регистратура), в информационных папках имеющиеся в номерах Санатория.

Главный бухгалтер



Л.Д.Валикаева

Начальник Лечебно-диагностического комплекса



Т.Р.Бадретдинова

Начальник отдела продаж и размещения



Г.Ш.Туйгильдина