

# **ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ УСЛУГ В САНАТОРИИ «СВЕТЛАНА» - СОЧИНСКОМ ФИЛИАЛЕ АО «ЦСТЭ» (ХОЛДИНГ)**

## **I. Общие положения**

1. Настоящие Правила разработаны на основании Гражданского законодательства Российской Федерации, Закона РФ от 7 февраля 1992г № 2300-1 «О защите прав потребителей», Приказа Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 22 ноября 2004 № 256 «О порядке медицинского отбора и направления больных на санаторно-курортное лечение», Постановления Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2025 № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации» и являются внутренним локальным актом санатория «Светлана»-сочинского филиала АО «ЦСТЭ» (холдинг).

1.1. Санаторий «Светлана»-сочинский филиал АО «ЦСТЭ» (холдинг) далее «Санаторий», руководствуясь настоящими Правилами, предоставляет Гостям санаторно-курортное лечение, размещение в номерах соответствующей категории, 3-х разовое питание или завтрак по системе шведский стол (диетическое питание по показаниям), досуговое обслуживание в соответствии с разработанными и утвержденными Санаторием программами.

1.2. Категория Санатория – «три звезды».

1.3. Номер реестровой записи в Едином реестре объектов классификации в сфере туристической индустрии: С232025001388.

1.4. Площадь номера – первая категория «Стандарт» - не менее 19 кв. м, «апартамент» - не менее 60 кв.м.

1.5. Наименование Санатория, место нахождения и режим работы размещается на информационной вывеске у главного входа в Санаторий.

1.6. Комплекс санаторно-курортных услуг оформляется бланком путевки установленного образца.

1.7. Стоимость услуг, предоставляемых Санаторием, определяется на основании утвержденных прейскурантов, действующих на момент оказания услуг.

1.8. Услуги, не входящие в стоимость путевки, по желанию Гостя предоставляются за дополнительную плату.

1.9. Санаторно-курортная путевка гарантирует прием только лица, указанного в ней. Путёвка не подлежит делению и/или передаче другому лицу.

1.10. Гарантированное размещение в Санатории предоставляется физическим и юридическим лицам, забронировавшим его одним из следующих способов:

- онлайн бронирование на сайте <https://svetlana-sochi.ru/>;

- сотрудниками Санатория в отделе бронирования;
- третьими лицами, заключившими агентский договор с Санаторием на заключение сделок по продаже прав на получение санаторно – курортных услуг.

## **II. Порядок оформления брони, условия оплаты и аннуляции**

2.1. При бронировании санаторно-курортных услуг напрямую в Отделе реализации путевок сотрудник Санатория знакомит Гостя с условиями реализации услуг, принимает заявку и выставляет Гостю счет на оплату. Для оформления заявки на бронирование необходимо предоставить следующую информацию: желаемые сроки заезда, количество и возраст гостей, желаемую категорию размещения, тип лечения и питания, контактную информацию: телефон и адрес электронной почты.

2.2. Для подтверждения брони в течение 5 (Пяти) календарных дней, но не позднее дня, предшествующего дню заезда, Гостю необходимо внести предоплату в размере стоимости первых суток. Частичная или полная оплата счета Гостем является подтверждением его согласия с условиями оказания санаторно-курортных, оздоровительных и прочих услуг Санатория. В случае частичной оплаты оставшуюся часть можно доплатить при заселении или внести доплату до заезда безналичным путем по ранее выставленному счету или наличными путем внесения денежных средств в кассу Санатория. В случае отсутствия поступления оплаты по счету в течение 5 (Пяти) календарных дней Санаторий оставляет за собой право аннулировать бронирование в одностороннем порядке.

2.3. При бронировании путевки через модуль онлайн-бронирования на официальном сайте <https://svetlana-sochi.ru> оформленный заказ можно оплатить любым из предлагаемых модулем способов. Санаторий вправе устанавливать ограничения по выбору способов оплаты. Санаторий вправе привлекать к процессу оплаты бронирования третьих лиц (агентов, технических посредников), в том числе на счета которых поступает оплата за бронирование, оформленное через модуль онлайн-бронирования. При этом Санаторий остается обязанным лицом по отношению к Гостю в части предоставления забронированных услуг и возврата денежных средств (в случае поступления средств на расчётный счёт Санатория).

2.4. При оплате путевки банковской картой через модуль онлайн-бронирования на официальном сайте <https://svetlana-sochi.ru> с использованием интернет-эквайринга в открывшемся окне платежной системы Гость оплачивает сумму, указанную на форме бронирования. На адрес электронной почты, который Гость указывает в процессе бронирования, ему будет предоставлен электронный чек на сумму оплаты, внесенной через интернет-эквайринг, в случае если поставщик, обеспечивающий возможность оплаты банковской карты с использованием интернет-эквайринга обеспечивает формирование электронного чека. Санаторий не несет ответственности за предоставление электронного чека. Если в процессе бронирования Гость оплачивает неполную стоимость забронированных санаторно-курортных услуг, оставшаяся сумма оплачивается непосредственно в Санатории по приезду. Оплатить остаток Гость может

банковской картой или наличными путем внесения денежных средств в кассу Санатория.

2.5. При бронировании путевки через модуль онлайн-бронирования на официальном сайте Санатория <https://svetlana-sochi.ru> подтверждение бронирования передается по электронной почте на адрес, указанный Гостем при оформлении бронирования. Технический функционал модуля онлайн-бронирования позволяет внести изменения по дате заезда или дате выезда, контактными данными гостя, комментарием и т.д. в уже оформленное и подтвержденное бронирование. Изменить указанные параметры можно используя ссылку, содержащуюся в подтверждении бронирования, высланном Гостю по электронной почте при оформлении заказа. Аннулировать бронирование можно, используя ссылку и код отмены, направляемые вместе с подтверждением бронирования, высланным Гостю по электронной почте. После аннулирования заказа Гостю высылается уведомление об отмене брони. В случае, если по каким-то причинам Гость не имеет возможности отменить бронь с использованием ссылки и кода отмены брони, рекомендуем связаться с отделом бронирования Санатория для отмены брони.

2.6. При оформлении бронирования напрямую в Отделе реализации путевок Санатория в случае аннуляции заезда Гостю необходимо заполнить заявление на возврат денежных средств установленной формы. Бланк заявления на возврат можно скачать на официальном сайте Санатория <https://svetlana-sochi.ru> по [ссылке](#).

2.7. Неиспользованные денежные средства в связи с отменой брони по согласованию сторон могут быть:

2.7.1. Перенесены на уточненную дату заезда с перерасчетом согласно действующему на дату переоформления брони Прейскуранту.

2.7.2. Возвращены в 100% объеме при уведомлении Санатория о не заезде до дня заезда (в любой момент до начала календарных суток, в которые запланирован заезд Гостя по заявке).

2.7.3. Удержаны Санаторием в виде платы за номер при несвоевременном уведомлении Гостем о невозможности заезда (в день заезда или позднее), опоздании или не заезде при отсутствии уважительных причин, подтвержденных документально, в размере 1 (Одних) суток пребывания в Санатории.

2.7.4. Возвращены в 100% объеме при несвоевременном уведомлении Гостем о невозможности заезда (в день заезда или позднее), опоздании, незаезде или досрочном выезде при наличии уважительных причин (болезнь Гостя или его близких родственников (родители и дети, бабушка, бабушка и внуки, полнородные и неполнородные братья и сестры), несчастный случай, смерть близких родственников), подтвержденных документально.

2.8. В случае несвоевременного заезда Гостя срок пребывания на дни опоздания продлевается только при согласовании с Санаторием (при наличии свободных мест), в случае досрочного выезда Гостя неиспользованные дни компенсируются. При этом Санаторий взыскивает с Гостя плату за номер в размере 1 (Одних) суток пребывания в Санатории.

2.9. Руководствуясь п. 1 ст. 782 ГК РФ, п. 36 Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ № 1912 от 27.11.2025, Гость вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты Санаторию фактически понесенных им расходов.

Оплата фактических расходов Санатория осуществляется путем удержания из оплаченных Гостем денежных сумм и направления Гостю по электронной почте или заказным письмом с уведомлением подтверждающих документов о понесенных расходах или в судебном порядке.

Внимание: денежные средства, перечисленные в безналичном порядке, возвращаются исключительно на расчетный счет (банковскую карту), с которого была произведена оплата. Возврат денежных средств осуществляется в течение 10 (Десяти) рабочих дней с даты получения письменного заявления установленной формы. Время между операцией возврата и реальным зачислением денег на счет зависит от внутренних банковских процедур.

2.10. Дети до 1-го года принимаются на отдых (без предоставления дополнительного места) бесплатно. Дети от 1-го года принимаются на отдых за дополнительную оплату согласно утвержденному Прейскуранту. Дети с 14-ти лет принимаются по цене взрослой путевки. При размещении ребенка на основном месте в номере оплачивается стоимость взрослой путёвки. Дополнительное место ребенку в возрасте от 6-ти до 13-ти лет включительно предоставляется за доплату при наличии 2-х путевок у родителей. Дополнительное место для детей в возрасте от 0 до 5-ти лет включительно не предоставляется.

В случае если во время пребывания ребенка в Санатории он переходит из одной возрастной категории в другую, оплата производится в соответствии с Прейскурантом за данную категорию.

### **III. Туристический налог**

3.1. С 01.01.2025 Федеральным законом от 12.07.2024 №176-ФЗ «О внесении изменений в часть первую и вторую Налогового кодекса Российской Федерации, отдельные законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации», а также Решением Городского Собрания Сочи муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края от 31.10.2024 №100 «Об установлении и введении в действие туристического налога на территории муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края» устанавливается туристический налог.

Плательщиками налога признаются организации и физические лица, оказывающие услуги по предоставлению мест для временного проживания физических лиц в средствах размещения. Для юридических и физических лиц туристический налог включен в стоимость путевки.

Перечень лиц, освобожденных от уплаты туристического налога, регламентируется Федеральным законом от 12.07.2024 N 176-ФЗ), но может быть дополнен местными органами власти.

#### **IV. Порядок оформления гостей при размещении в Санаторий**

4.1. Оформление заезда и выездаGuests в Санаторий осуществляется круглосуточно.

4.2. Расчетный час в Санатории:

- 8:00.

Ранний заезд и поздний выезд возможен за дополнительную оплату исключительно при наличии свободных мест. Этажность и номер присваиваются в соответствии с оплаченной категорией номера, исходя из наличия свободных и готовых к поселению номеров, при возможности Санаторий учитывает пожеланияGuests.

4.3. Документами, необходимыми для заселения в Санаторий совершеннолетних граждан РФ, являются:

- паспорт гражданина РФ (либо другой документ, удостоверяющий личность) или национальное водительское удостоверение в случае отсутствия документов, удостоверяющих личность (в этом случае Санаторием может быть отказано в предоставлении медицинских услуг, требующих оформления с обязательным указанием паспортных данных);

- санаторно-курортная карта по форме 072/у (для путевок с лечением);

- информация об отсутствии контакта с вероятными больными в срок не более 3 (Трех) дней до даты заезда в Санаторий (справка об эпидокружении, полученная в поликлинике по месту жительства);

- страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС).

Документами, необходимыми для заселения в Санаторий несовершеннолетних граждан РФ, являются:

- свидетельство о рождении (для несовершеннолетних не достигших 14-летнего возраста);

- паспорт гражданина РФ (либо другой документ, удостоверяющий личность, для несовершеннолетних достигших 14-летнего возраста);

- паспорт гражданина РФ (либо другой документ, удостоверяющий личность) законного представителя или сопровождающего лица при условии представления согласия законного представителя;

- санаторно-курортная карта по форме 076/у (для путевок с лечением);

- информация об отсутствии контакта с вероятными больными в срок не более 3 (Трех) дней до даты заезда в Санаторий (справка об эпидокружении, полученная в поликлинике по месту жительства);

- страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС);

- информация о прививках (предоставляется один из следующих документов: справка о прививках, сертификат о прививках, заверенная копия сертификата, заверенная выписка из него).

В отсутствие рядом с несовершеннолетним достигшим 14-летнего возраста законных представителей или сопровождающего лица заселение этого несовершеннолетнего осуществляется на основании:

- документа, удостоверяющего его личность, при условии представления согласия законного представителя.

Документы, необходимые для заселения иностранных граждан и лиц без гражданства:

- документ, удостоверяющий личность, в соответствии с законодательством РФ;

- миграционная карта;

- виза (для тех стран, у которых установлен визовый режим с РФ);

- санаторно-курортная карта по форме 072/у для взрослых и 076/у для детей (для путевок с лечением);

- информация об отсутствии контакта с вероятными больными в срок не более 3 (Трех) дней до даты заезда в Санаторий.

В случае непредоставления любого из данных документов Санаторий имеет право отказать в размещении или предоставлении лечения в полном или частичном объеме.

Перечень документов не является исчерпывающим и может изменяться в зависимости от требований органов власти.

## **V. Оплата услуг и возврат денежных средств**

5.1. Цена койко-места, устанавливается согласно действующему приказу на оказание санаторно-курортных услуг в зависимости от категории номера, количества человек, проживающих в номере. Цена койко-места для каждого Гостя устанавливается на момент подтверждения бронирования санаторно-курортных услуг.

5.2. В Санатории к оплате принимаются наличные денежные средства, безналичные денежные средства, безналичные денежные средства по QR-коду, а также банковские карты.

5.3. Плата за проживание в Санатории взимается в соответствии с расчетным часом, исходя из количества суток (ночей).

5.4. Если до окончания срока пребывания осталось меньше суток, возврат не производится.

5.5. Возврат денежных средств производится в 100% объеме при уведомлении Санатория о незаезде до дня заезда (в любой момент до начала календарных суток, в которые запланирован заезд Гостя по заявке).

5.6. Денежные средства удерживаются Санаторием в виде платы за койко-место при несвоевременном уведомлении Гостем о невозможности заезда (в день

заезда или позднее), опоздании или незаезде при отсутствии уважительных причин, подтверждённых документально, в размере 1 (Одних) суток пребывания в Санатории.

5.7. Денежные средства возвращаются в 100% объеме при несвоевременном уведомлении Гостем о невозможности заезда (в день заезда или позднее), опоздании, незаезде или досрочном выезде при наличии уважительных причин (болезнь Гостя или его близких родственников (родители и дети, бабушка, бабушка и внуки, полнородные и неполнородные братья и сестры), несчастный случай, смерть близких родственников), подтверждённых документально.

5.8. В случае несвоевременного заезда Гостя срок пребывания на дни опоздания продлевается только при согласовании с Санаторием (при наличии свободных мест), в случае досрочного выезда Гостя неиспользованные дни компенсируются. При этом Санаторий взыскивает с Гостя плату за номер в размере 1 (Одних) суток пребывания в Санатории.

5.9. Возврат денежных средств осуществляется на основании поданного Гостем заявления на имя руководителя Санатория.

## **VI. Услуги предоставляемые Санаторием бесплатно**

6.1. Санаторий бесплатно предоставляет Гостю следующие виды услуг:

- вызов скорой неотложной помощи;
- доставка в номер корреспонденции для Гостя;
- побудка к определенному времени;
- пользование утюгом с гладильной доской;
- вызов такси;
- услуги прачечной (самообслуживание);
- высокоскоростной Wi-Fi;
- открытый плавательный бассейн;
- библиотека;
- детская игровая комната;
- парковка;
- курортно-досуговое обслуживание.

## **VII. Порядок пребывания детей в Санатории**

7.1. Стоимость детских санаторно-курортных путевок определяется приказом Президента АО «ЦСТЭ» (холдинг) ежегодно.

7.1.1. Во время пребывания в Санатории дети должны постоянно находиться под присмотром родителей (за исключением времени их посещения детской комнаты (дети с 5-ти до 14-ти лет могут посещать детскую комнату без родителей)).

Запрещается:

- самостоятельное пользование лифтом детей до 14 лет;

- оставлять детей без присмотра на всей территории санатория, на детской площадке, за исключением детской комнаты (дети с 5-ти до 14-ти лет могут посещать детскую комнату без родителей).

7.1.2. На территории санатория «Светлана»-сочинского филиала АО «ЦСТЭ» (холдинг) оказываются услуги по организации досуга детей и подростков.

7.1.3. Для игр и развлечений детей создана Детская комната «Светлячок», в которой организованы зоны для настольных и дидактических игр, компьютерная зона, в наличии есть развивающие игрушки, принадлежности для рисования, лепки и аппликации.

7.1.4. Во время нахождения ребенка на территории детских игровых комнат осуществляется контроль за комфортным и безопасным пребыванием детей, присмотр за ними.

7.1.5. Организацию досуга детей в Детской комнате осуществляют квалифицированные воспитатели и педагоги.

7.1.6. Детские игровые комнаты работают ежедневно с 8:30 до 19:00 часов, санитарный час с 13:00 до 14:30.

7.1.7. В Детской комнате возможно пребывание детей в возрасте от 3-х до 14 лет.

7.1.8. Дети с 3-х до 5-ти лет могут посещать детскую игровую комнату только в присутствии и под присмотром родителей (законных представителей или сопровождающих их взрослых, далее – Родители). Вся ответственность за безопасное пребывание ребенка до 5-ти лет в Детской комнате возлагается на Родителей.

7.1.9. Компьютерную комнату могут посещать дети от 9-ти до 14-ти лет.

7.1.10. Дети с ограниченными возможностями здоровья допускаются к посещению детских игровых комнат только вместе с Родителями (законными представителями).

7.1.11. Сотрудники Детской комнаты не несут ответственности за вред, причиненный ребенку при отсутствии вины сотрудников Детской комнаты.

7.1.12. Администрация оставляет за собой право отказать в доступе в Детскую комнату лицам, не соответствующим указанным выше требованиям, либо иным лицам по усмотрению Администрации санатория «Светлана»-сочинского филиала АО «ЦСТЭ» (холдинг) в целях обеспечения безопасности детей.

7.1.13. За утерянные или оставленные без присмотра в Детской комнате вещи Администрация и сотрудники Детской комнаты ответственности не несут.

## **7.2. Требования к обеспечению комфорта и безопасности при посещении Детской комнаты «Светлячок».**

7.2.1. В соответствии с рекомендациями врача-педиатра ребенку от 5-ти до 14-ти лет разрешается пребывание в Детской комнате от 1-го - до 2-х часов.

7.2.2. Решение о приеме детей с ограниченными возможностями здоровья принимает главный врач-руководитель аппарата санатория «Светлана»-

сочинского филиала АО «ЦСТЭ» (холдинг), оценивая количество детей, а также другие факторы, влияющие на безопасность детей.

### **7.3. Родители обязаны:**

- ознакомиться самому и ознакомить ребенка с Правилами посещения Детской комнаты и поставить в журнале роспись об ознакомлении;
- зарегистрироваться в журнале приёма детей (с обязательным указанием номера телефона, время прихода и время запланированного ухода из Детской комнаты, сообщить воспитателю или педагогу индивидуальные особенности ребенка, наличие у ребенка аллергии, хронических заболеваний и другие необходимые данные);
- во время пребывания ребенка в Детской комнате находиться на территории санатория «Светлана»-сочинского филиала АО «ЦСТЭ» (холдинг);
- отвечать на мобильные звонки в течение всего времени пребывания ребенка в Детской комнате;
- забрать ребенка из Детской комнаты по истечении времени, указанного в журнале регистрации.

7.3.1. Сотрудники детской игровой комнаты не несут ответственности за детей, незарегистрированных в журнале родителями.

7.3.2. Перед поступлением в детскую игровую комнату Родители должны сводить ребенка в туалет, вымыть руки и лицо, одеть в удобную одежду, переобуть в сменную обувь.

### **7.4. В детскую игровую комнату запрещается:**

- приносить с собой продукты питания, напитки, сладости (мороженое, жевательную резинку, леденцы и т.д);
- проносить посторонние хрупкие и острые предметы и игрушки;
- приходить в верхней одежде и уличной обуви;
- приводить и оставлять детей с явными признаками простудных или инфекционных заболеваний, в этом случае воспитатель вправе отказать в приеме ребенка;
- выносить из Детской комнаты инвентарь детской игровой комнаты без разрешения воспитателя или педагога.

7.4.1. При плохом самочувствии ребенка воспитатель или педагог обязаны поставить Родителей в известность по мобильному телефону. В случае невозможности Родителей оперативно прибыть в Детскую комнату и ухудшения самочувствия ребенка, воспитатель обязан незамедлительно обратиться в дежурный медицинский кабинет для оказания неотложной медицинской помощи или вызвать скорую помощь.

7.4.2. В случае необходимости сотрудник игровой комнаты вправе оказать ребенку первую медицинскую помощь.

7.4.3. При неадекватном (агрессивном по отношению к другим детям) поведении ребенка, а также состоянии, препятствующему комфортное нахождение других детей (истерика), намеренной порче имущества, родители или

сопровождающие лица обязаны забрать ребенка из игровой комнаты по досрочному вызову воспитателя.

7.4.4. Сотрудники Детской комнаты не несут ответственности за ухудшение здоровья детей, если оно произошло в связи с его острым заболеванием, травмой или обострением хронического заболевания, о котором не было сообщено сотрудникам Детской комнаты.

7.4.5. При возникновении аварийной ситуации (пожар, отсутствие электроснабжения и других чрезвычайных ситуациях) воспитатель или педагог игровой комнаты принимает необходимые меры вплоть до эвакуации детей, находящихся в Детской комнате.

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

## **VIII. Порядок отпуска и получения медицинских процедур**

8.1. При приеме медицинских процедур Гость обязан иметь при себе санаторно-курортную карту, справку об эпидемиологическом окружении, справку о прививках только для лиц до 18 лет, которая оформляется в лечебном учреждении по месту жительства.

8.2. Медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия Гостя.

8.3. Предоставление санаторно-курортных услуг несовершеннолетним до 14 лет осуществляется при условии письменного информированного согласия родителя, законного представителя или лица, имеющего письменное согласие законных представителей и в его присутствии.

8.4. Комплекс медицинских процедур утверждается приказом Санатория в рамках соответствующих программ лечения. При этом курс санаторно-курортного лечения формируется лечащим врачом для каждого Гостя индивидуально с учетом его основного и сопутствующих заболеваний в соответствии с утвержденным перечнем процедур, входящих в соответствующую путевку и с учетом противопоказаний.

8.5. Медицинские процедуры оказываются строго по назначенному времени, при опоздании на процедуру более чем на 5 минут, процедура считается пропущенной. Стоимость услуги не компенсируется.

8.6. В случае наличия у Гостя противопоказаний по медицинским процедурам, такие процедуры по согласованию с врачом Санатория могут быть заменены на другие процедуры или отменены.

8.7. В случае наличия у Гостя противопоказаний к санаторно-курортному лечению в целом, Санаторий вправе отказать в санаторно-курортном лечении.

8.8. В Санатории работает Дежурный медицинский кабинет круглосуточно.

8.9. В случае госпитализации Гостя в медицинское учреждение оплата лечения производится за счет средств медицинского страхования или из собственных средств Гостя. В этом случае стоимость дней санаторно-курортного лечения за время нахождения Гостя в медицинском учреждении подлежит возврату, при условии предоставления Гостем документа, подтверждающего госпитализацию либо санаторно-курортное лечение Гостя продлевается при условии наличия свободных мест.

8.10. В случае если Гость в период пребывания в Санатории не воспользовался всеми или частью оплаченных услуг (при отсутствии вины Санатория) или пропуска им процедур по своему усмотрению, возврат денежных средств за неполученные Гостем услуги не производится.

8.11. Санаторий оставляет за собой право не оказывать санаторно-курортные медицинские услуги и услуги СПА-комплекса гостям в состоянии алкогольного, наркотического опьянения, а также лицам, позволяющим себе грубые высказывания или действия, оскорбляющие честь и достоинство сотрудников Санатория или Гостей.

## **IX. Правила поведения**

9.1. Гость должен:

- соблюдать чистоту и порядок в номерах, общественных зонах и на территории Санатория;
- не шуметь и не доставлять беспокойства окружающим, особенно в ночное время и в часы послеобеденного отдыха;
- деньги, документы, телефонные и кредитные карточки, ювелирные украшения и другие ценные вещи поместить в сейф;
- не использовать на пляже полотенца из ванной комнаты. В случае использования полотенца необходимо будет оплатить расходы за химчистку в соответствии с утвержденным Прейскурантом;
- не выносить еду, столовые приборы и посуду из обеденных залов;
- не распивать спиртные напитки в общественных зонах, в номерах, и на территории Санатория, не приносить их в обеденные залы;
- не находиться в холлах, обеденных залах и других общественных пространствах Санатория в купальных костюмах;
- в осенне-зимний период не находиться в обеденных залах в верхней одежде.

9.2. Санаторий не несет ответственности за противоправные действия Гостя, совершенные во время санаторно-курортного лечения. Гость обязуется возместить Санаторию и/или третьим лицам убытки в полном объеме в случае порчи или утери имущества Санатория, согласно утвержденному Прейскуранту.

9.3. В случае если Гость неоднократно наносит материальный ущерб Санаторию и/или третьим лицам в период пребывания, некорректно и грубо себя ведет, а также нарушает требования, установленные настоящими Правилами, Санаторий оставляет за собой право выселить Гостя и требовать возмещения фактически понесенных Санаторием расходов.

9.4. К лицам, допустившим нарушение настоящих Правил, администрацией Санатория может быть применено одно или несколько следующих мер:

- устное замечание;
- письменное уведомление о наличии факта нарушения с требованием о прекращении либо недопущении таких нарушений;
- уведомление о ненадлежащем поведении по месту работы/жительства;
- письменное уведомление о возможном выселении из Санатория;
- досрочное выселение из Санатория без компенсации стоимости неиспользованных дней санаторно-курортного лечения по путёвке;
- обращение с исковым заявлением в суд о возмещении причинённого ущерба.

## **Х. Правила посещения плавательного бассейна**

10.1. Посещение плавательного бассейна осуществляется с обязательной регистрацией у администратора СПА-комплекса при наличии назначения от лечащего врача.

10.2. При посещении плавательного бассейна рекомендуется иметь при себе индивидуальную мочалку, мыло или гель для душа, купальный костюм, полотенце, резиновую шапочку, специальную обувь в душевые и на территорию бассейна.

10.3. Дети до 18 (Восемнадцати) лет посещают бассейн только в сопровождении взрослых.

10.4. Принятие душа с тщательным мытьем тела до и после посещения бассейна является обязательным!

### **Обязанности посетителей:**

- строго соблюдать правила личной гигиены, содействуя тем самым поддержанию установленного порядка и режима в бассейне;
- выполнять указания и требования медицинского персонала, спасателей;
- бережно относиться к помещениям, инвентарю и оборудованию бассейна;

### **Посетителям запрещается:**

- находиться на территории бассейна в верхней одежде и уличной обуви;
- входить в бассейн без посещения душа;
- бегать, прыгать, толкаться в зоне бассейна, в душевых и раздевалках, создавать излишний шум;
- вносить в зону бассейна жевательную резинку, стеклянную посуду, пользоваться бритвенными принадлежностями в душевых кабинах;
- втирать в кожу перед посещением бассейна кремы или мази;
- плавать при головной боли или каких-либо других видах недомогания;
- находиться в воде без шапочки;
- купаться в нижнем белье или в одежде, не предназначенной для плавательного бассейна;
- нырять под воду, прыгать с бортов в чашу бассейна;

- находиться на территории бассейна в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

На территории плавательного бассейна дежурит служба спасателей.

Нарушители правил посещения бассейна удаляются из воды и впредь в бассейн не допускаются.

За потерю личных вещей администрация санатория ответственности не несет!

## **XI. Основные правила обеспечения безопасности и сохранности имущества**

11.1. Гость обязан соблюдать правила безопасности, установленные в Санатории.

11.2. В Санатории круглосуточно работает частное охранное предприятие и подразделение вахтеров. Сотрудники служб постоянно патрулируют территорию и прилегающую местность. Также ведётся видеонаблюдение во всех общественных зонах. Система тревожной сигнализации позволяет немедленно вызвать к месту происшествия охрану и полицию.

11.3. В Санатории действует строгий пропускной режим. Сотрудник подразделения вахтеров в фойе может попросить Гостя предъявить санаторную книжку, карту-ключ от номера или документ, удостоверяющий личность.

11.4. Посещения допускаются с 8:00 до 23:00. Для прохода посетителей Гостя на территорию Санатория им понадобится паспорт РФ и отметка визита на КПП и у администратора.

11.5. Гость обязуется не передавать посторонним санаторную книжку и карту-ключ от номера. Не разрешается посетителям Гостя оставаться в номере в его отсутствие.

11.6. В номерах нельзя хранить громоздкие вещи, оружие, боеприпасы и опасные вещества (легковоспламеняющиеся, взрывчатые, ядовитые, химически активные и т.п.).

11.7. С подробными инструкциями о действиях в чрезвычайных ситуациях Гость может ознакомиться на стойке администратора в фойе Санатория. Там же есть телефоны экстренных служб города.

11.8. В случае обнаружения забытых вещей Санаторий принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, Санаторий оставляет вещи на ответственное хранение (период хранения 6 месяцев). Возврат забытых вещей с использованием служб доставки (Почта России и т.п.) осуществляется за счет владельца.

11.9. Администрация Санатория оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае долгого отсутствия Гостя, шума из номера, задымления, затопления, для выполнения срочных ремонтных работ, а также в случае нарушения Гостем настоящих Правил пребывания и общественного порядка.

11.10. При госпитализации Гостя администрация Санатория вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценностей, ценных документов, принимаются администрацией на ответственное хранение.

## **XII. Основные правила противопожарной безопасности**

12.1. Гость обязан соблюдать правила противопожарной безопасности.

12.2. Гость не должен пользоваться личными электронагревательными приборами – кипятильниками, чайниками, утюгами, обогревателями и т.д. Использование личных электроприборов (кроме фенов и электробритв), не входящих в состав санаторного оборудования, допускается только с разрешения администрации.

12.3. Не накрывать осветительные приборы – торшеры, бра и т.п. – тканью, бумагой и другими горючими материалами.

12.4. Уходя из номера, не забывать выключать электроприборы (телевизор, кондиционер, лампы освещения и пр.).

12.5. Не зажигать в помещениях свечи, благовония и другие источники открытого пламени.

## **XIII. Порядок использования общественных мест для курения**

13.1. Курение в Санатории полностью запрещено в соответствии с Федеральным законом РФ от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», за исключением строго отведенных мест. Штраф за курение предусмотрен ч.2 ст.6.24. Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях. Администрация вправе отказать Гостю, нарушившему запрет на курение в номере и подвергнутому тем самым опасности других Гостей и имущество Санатория, в дальнейшем пребывании. Кроме того, в этом случае Гость должен оплатить услуги по генеральной уборке номера с химчисткой текстиля в размере 5000,00 (Пять тысяч) рублей.

## **XIV. Порядок выезда из Санатория**

14.1. При выезде из Санатория Гость должен уведомить службу Приема и размещения не позднее, чем за 30 минут до отъезда, освободить номер, сдать номер горничной, произвести окончательный расчет за предоставленные услуги на стойке Приема и размещения, вернуть карту-ключ.

## **XV. Заключительные положения**

15.1. Настоящие Правила обязательны для исполнения всеми Гостями, находящимися на территории Санатория.

15.2. Полную информацию о Санатории: наименование, свидетельство о регистрации, лицензию на осуществление медицинской деятельности, свидетельство о присвоении категории, перечень услуг, категории номеров и их описанием, перечень и стоимость дополнительных услуг и иную информацию, согласно требованиям действующего законодательства РФ, а также настоящие Правила Гость может получить на стойке службы приема и размещения, а также на официальном сайте Санатория [www.svetlana-sochi.ru](http://www.svetlana-sochi.ru).

15.3. Во всем остальном, что не прописано в настоящих Правилах, Стороны руководствуются законодательством РФ.