

УТВЕРЖДАЮ

Директор
АО Санаторий «Здравница «Лаго-Наки»
Степанова Л.Л.



ПРАВИЛА И УСЛОВИЯ КОМФОРТНОГО ПРЕБЫВАНИЯ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила разработаны для ознакомления лиц, прибывших или направляемых на санаторно-курортное лечение, и применяются к отношениям между Акционерным обществом Санаторий «Здравница "Лаго-Наки"» (далее по тексту — «Здравница») и лицами — конечными потребителями услуг «Здравницы» (далее по тексту — «Гость»).

2. ФИНАНСОВЫЕ НЮАНСЫ

2.1. Расчетное время:

- Заезд — 14:00, выезд — 12:00.
- Условия позднего выезда и раннего заезда, описаны в пункте 4 настоящих правил.

2.2. График питания:

- Ранний завтрак — 8:00–8:45;
- Завтрак — 09:00–10:30;
- Обед — 13:30–15:00;
- Ужин — 17:30–19:00.

График питания на период по pogodных праздников-каникул может быть изменен в соответствии с праздничными банкетами.

Ресторан закрывается в 19:00.

Стоимость доставки питания в номер — 250 руб.

Обед в день выезда не включён в стоимость, его можно заказать за дополнительную плату. Также:

- По желанию «Гостя» возможен перевод из общего зала ресторана в ВИП-зал за дополнительную плату. Размер платы за перевод в ВИП-зал, указывается в действующем Прайсе Здравницы.
- По желанию «Гостя» возможен перевод питания ребенка (2–11 лет включительно) на взрослое меню за дополнительную плату, равную половине стоимости питания по взрослому меню;
- При отказе от питания детей по детскому меню допускается питание в объеме ½ от взрослой порции без дополнительной оплаты;
- «Гость» дополнительно по желанию может заказать завтрак, обед, ужин в ресторане за отдельную плату.
- Срок заполнения меню на следующий день до 9.30 утра текущего дня. Если «Гостем» не заполнено меню на следующий день, то, питание предоставляется по дежурному меню.

2.3. Оплата комплекса медицинских услуг осуществляется путём внесения 100% оплаты стоимости до начала прохождения процедур.

2.4. Оплата дополнительных услуг возможна с записью на счёт номера (Room Service, прачечная). Окончательный расчёт можно осуществить за сутки до выезда на стойке ресепшн.

2.5. После первичного приёма врачом:

- В течение 2 часов выдается полный график прохождения процедур для «Гостя» на весь период лечения (в случае, если была онлайн-консультация до заезда «Гостя»);
- В течение 3 часов выдается график на первые 2 дня и в течение суток — полный график на весь период пребывания (в случае отсутствия онлайн-консультации до заезда). Актуальное расписание можно увидеть в режиме online в приложении «Кинт» или распечатать на стойке медицинского администратора. Изменения в график вносятся по распоряжению лечащего врача (с учётом самочувствия и с целью повышения эффективности лечения). Отменить или изменить время/дату процедуры можно в чат-боте «Здравницы» или на стойке медицинского администратора. Стоимость лечебной программы при этом изменению не подлежит, за исключением случаев, когда изменение графика или отмена процедур произошла по инициативе лечащего врача здравницы. В таких случаях производится перерасчет стоимости неуказанных услуг.

3. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ (платные и бесплатные)

3.1. Продукты и напитки мини-бара в номере не включены в стоимость и оплачиваются «Гостем» дополнительно за сутки до выезда. С перечнем ассортимента мини-бара и его стоимостью можно ознакомиться в номере или запросить на ресепшене. Отсутствие каких-либо продуктов или напитков в ассортименте мини-бара означает их использование и подлежит обязательной оплате до выезда.

3.2. Беседками и мангалами «Здравницы» можно воспользоваться бесплатно по предварительному согласованию на ресепшене. Разведение костров и установка мангалов возможны только в специально отведённых для этого местах.

3.3. Третьи лица, приглашённые «Гостем», могут находиться на территории «Здравницы» бесплатно с 09:00 до 21:00. Пребывание третьих лиц, приглашённых «Гостем» после 21:00, необходимо согласовать с администратором ресепшена. Оплата производится согласно стоимости дополнительного места в вашем номере.

3.4. Размещение с домашними животными:

- Предусматривает обязательное предоставление ветеринарного паспорта международного образца или справки о прививках;
- Возможно, во всех категориях номеров — стоимость 300 руб./сутки.
- Выгул животных разрешается только в нижнем парке. Собаки любых пород должны быть на поводке, а крупные и потенциально опасные — в наморднике;
- Необходимо обеспечивать уборку за своим питомцем на прогулке (гигиенические пакеты можно приобрести на ресепшене);
- Нахождение в медицинских корпусах, а также в ресторане с животными запрещено.

3.5. Ценные вещи можно оставить в сейфе в номере или сдать на хранение в сейф администратору службы приёма по договору хранения. За вещи, оставленные в номере или на территории «Здравницы», администрация несёт ответственность в рамках законодательства РФ — исключительно после доказательства факта наличия данных вещей при заезде.

3.6. Взятый на ресепшн, в кафе бесплатный инвентарь (вкл. велосипеды, самокаты) должен быть возвращен на место выдачи с предупреждением выдававших специалистов. В случае утери или порчи инвентаря Гость обязан возместить его рыночную стоимость

4. УСЛОВИЯ ПОЗДНЕГО ВЫЕЗДА И РАННЕГО ЗАЕЗДА

4.1. Если «Гость» планирует занимать предоставленный «Здравницей» номер после расчетного часа (12:00 в день выезда), необходимо обязательное уведомление «Здравницы» на этапе бронирования путевки.

Оплата позднего выезда производится в следующем порядке:

- с 12:00 до 17:00 — почасовая оплата (включён обед);
- с 12:00 до 24:00 — оплата за половину суток (включены обед и ужин);
- после 24:00 — оплата за сутки (обед, ужин, завтрак по запросу в ланч-боксе).

Оплата проживания, в том числе позднего выезда, осуществляется при заезде.

Если «Гость» своевременно (при бронировании) не уведомил «Здравницу» о позднем выезде и/или не оплатил его при заезде, «Здравница» при наличии свободных номеров в данном временном промежутке на своё усмотрение может предоставить на время продления другой номер с доплатой по действующему прайсу.

Если «Гость» отказывается от смены номера и/или в «Здравнице» отсутствует возможность предоставления другого номера, услуга позднего выезда не предоставляется, а «Гость» обязан освободить номер в день выезда до 12:00 включительно.

2.3. При бронировании раннего заезда:

- с 00:00 до 14:00 — «Гость» оплачивает дополнительно половину суток проживания с предоставлением завтрака;
- с 09:00 до 14:00 — номер может быть предоставлен бесплатно при условии его наличия по факту приезда. Завтрак оплачивается дополнительно.

Если на этапе бронирования путевки в «Здравницу» «Гость» сообщает намерение осуществить заезд в номер до расчетного часа, для его 100%-го наличия в момент раннего поселения необходима оплата дополнительно половины суток проживания с предоставлением завтрака.

Оплата всех услуг осуществляется любым способом: наличными, безналичным или бесконтактным способом.

5. УВАЖЕНИЕ КОМФОРТА ДРУГИХ ГОСТЕЙ И ОБЩИЕ ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ

5.1. В связи с лечебно-оздоровительным профилем «Здравницы», курение, распитие алкогольных напитков в номерах, балконах, местах общего пользования «Здравницы», за исключением специально отведенных мест, запрещено. Запрещено нахождение в наркотическом опьянении на всей территории «Здравницы». За нарушение предусмотрен штраф в размере 10 000 руб.

5.2. «Время тишины» в «Здравнице» — с 21:00 до 08:00 (под шумом понимаются громкая музыка, крики, пение, включённый на большую мощность звук телевизора и подобное). Любые увеселительные мероприятия, которые могут нарушить покой и отдых окружающих, необходимо согласовывать с администрацией «Здравницы». Нарушать «Время тишины» в «Здравнице» запрещено.

5.3. Парковка автомобилей осуществляется только на специально отведённой для этого площадке (парковки у корпусов не существует). Скоростной режим на территории «Здравницы» — 20 км/ч ввиду прогулок по территории маленьких детей.

Передвижение на автотранспорте по территории может осуществляться с обозначенной выше скоростью исключительно с целью въезда-выезда.

5.4. Запрещено:

- Допускать оскорбление, унижение чести и достоинства других людей (специалистов или гостей «Здравницы»), грубое, хамское и неуважительное отношение;
- Нарушать общественный порядок, в том числе допускать нецензурную брань в общественных местах, оскорбительное приставание к другим людям, появление в общественных местах в состоянии опьянения или непотребном виде, оскорбляющем человеческое достоинство и общественную нравственность, путём совершения любых иных действий, выражающих явное неуважение к обществу;
- Засорять сливные трапы душевых кабин, унитаза и раковины, выбрасывая в них крупные и не растворяющиеся в воде предметы/материалы;
- Самостоятельно устранять возникшие неполадки в электросети, электрооборудовании, водопроводе, канализации, сантехнике и других предметах, составляющих хозяйство «Здравницы»;
- Кормить собак на территории «Здравницы»;
- Проявлять ненависть к гостям и персоналу санатория по признаку расовой, национальной, религиозной принадлежности;
- Использовать в «Здравнице» шумовые и осветительные эффекты, лазерные указки и иные подобные приспособления;
- Использовать пиротехнические изделия (хлопушки, петарды, осветительные ракеты и т. д.) без предварительного согласования с администрацией «Здравницы»;
- Пользоваться своим спортивным инвентарём, связанным с риском для жизни окружающих (луками, арбалетами, пневматическими ружьями и пистолетами и т. п.);
- Хранить взрывчатые, легковоспламеняющиеся и отравляющие вещества и средства;
- Переставлять и переносить предметы и иное имущество «Здравницы»;
- Хранить любые виды огнестрельного и/или холодного, иных видов оружия; производить стрельбу из всех видов огнестрельного и пневматического оружия;
- Передавать свой ключ от номера лицам, не проживающим в этом номере;
- Оставлять в номере в своё отсутствие посторонних лиц;
- Самовольно переселяться из одного номера в другой;
- Купаться в состоянии алкогольного/наркотического опьянения в бассейне и других водоёмах, находящихся на территории «Здравницы»;
- Купаться в местах, не предназначенных для этого, а также в местах, в которых установлены знаки «Купание запрещено»;
- Вмешиваться в управление АО «Здравница «Лаго-Наки» и отдавать распоряжения персоналу.

6. ЕСЛИ ВЫ С ДЕТЬМИ МЛАДШЕ 15 ЛЕТ

6.1. За безопасность, жизнь и здоровье детей, а также выполнение ими Правил проживания и внутреннего распорядка «Здравницы», несут ответственность родители или лица, которые прибыли вместе с детьми.

Указанные лица являются сопровождающими для детей, осуществляющими обязанности по полному надзору за ними.

Во избежание травматизма родители или лица, которые прибыли вместе с детьми, обязаны самостоятельно провести с детьми инструктаж по технике безопасности, разъяснить установленные в санатории правила поведения, в том числе правила противопожарной безопасности.

«Здравница» не несёт ответственности за жизнь и здоровье несовершеннолетних детей, оставленных без присмотра их законными представителями (родителями, опекунами, попечителями).

6.2. Если ребёнок прибывает в «Здравницу» без законных представителей (родителей, опекунов, попечителей) в сопровождении третьих лиц, необходимо предоставить нотариально удостоверенное письменное согласие законных представителей на отдых и санаторно-курортное лечение ребёнка в «Здравнице».

6.3. Посещение детьми бассейнов разрешается только в сопровождении родителей (опекунов, попечителей).

7. «ЗДРАВНИЦА» ВПРАВЕ

7.1. Проводить текущие ремонтно-строительные работы на территории в дневное время. Шумные и иные работы в ночное время запрещены, кроме случаев чрезвычайной ситуации, стихийных бедствий, аварийных ситуаций.

7.2. На всей территории «Здравницы», в общественных местах работает система охранного видеонаблюдения и может вестись видеозапись (в том числе со звуком). Это делается в целях обеспечения безопасности и улучшения качества услуг, в частности, для улучшения управления «Здравницы» и обеспечения безопасности всех гостей, персонала «Здравницы» и любых иных лиц, находящихся на территории «Здравницы».

Подписывая данные правила, «Гость» принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях «Здравницы» систем видеонаблюдения.

8. ТРЕБОВАНИЯ ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

8.1. Во избежание возникновения пожаров запрещается:

- Пользоваться электронагревательными приборами, не предусмотренными в оборудовании номера.
- Разводить костры, обустривать зоны для пикников вне территорий и помещений, определённых администрацией

8.2. В целях пожарной и электробезопасности для энергосберегающих выключателей, расположенных возле входной двери, необходимо использовать только специальную карточку, приложенную к ключу.

8.3. При обнаружении пожара или признаков горения необходимо:

- Известить о пожаре дежурного администратора по внутреннему тел. 251 или 8 (909) 470-00-70, в ночное время дежурную медсестру по внутреннему тел. 262 или 8 (962) 762-66-67;

- Принять меры по эвакуации согласно плану эвакуации, находящемуся на каждом этаже жилого корпуса.

8.4. В случае возникновения пожара в месте проживания и общественных местах по вине «Гостя» последний несёт полную ответственность за его последствия.

9. О ГРУСТНОМ

9.1. «Гость», обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации гостиницы. В противном случае Здравница освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

9.2. «Здравница» не отвечает за утрату денежных средств, иных валютных ценностей, в том числе ценных бумаг и прочих ценных вещей «Гостей» при условии, если они не были приняты «Здравницей» на хранение.

9.3. «Здравница» не оказывает услуги по хранению транспортного средства, а также не несёт ответственность за транспортное средство и ценные вещи «Гостей» или иных лиц, оставленные в транспортном средстве, на парковке, на территории «Здравницы».

9.4. К «Гостям» и иным лицам, находящимся на территории «Здравницы», за нарушение настоящих Правил могут применяться следующие меры:

- устное замечание ответственного лица администрации;
- письменное предупреждение о возможном выселении;
- выселение, без компенсации неиспользованных дней;
- обращение в правоохранительные и иные уполномоченные органы.

9.5. В случае если «Гость» отказывается осуществлять выезд из «Здравницы», администрация «Здравницы» вправе начать процесс принудительного выселения. В данном случае администрация «Здравницы» вправе привлечь к осуществлению процесса выселения правоохранительные органы, а также требовать возмещения убытков, причиненных таким отказом (включая, но не ограничиваясь, причинение вреда деловой репутации «Здравницы» и иных всех возможных убытков). Отказ от добровольного выезда, а также нарушение «Гостем» настоящих Правил и/или законодательства РФ расценивается Сторонами как односторонний отказ «Гостя» от услуг (п. 1. ст. 782 ГК РФ), в результате чего «Здравница» вправе осуществить удержание денежных средств за оставшийся срок пребывания в качестве компенсации фактически понесенных им расход.

10. О ПРИЯТНОМ

10.1. В «Здравнице» можно бесплатно:

- Посещать утренние занятия гимнастикой, цигун, йогой и вечерние мероприятия, анонсируемые ежедневно;
- Использовать услуги, описанные в Информационном письме и Программе лояльности в соответствии со статусом «Гостя»;
- Обращаться к личному помощнику за помощью по любому вопросу, связанному с пребыванием в «Здравнице», получать бонусы и подарки в рамках Программы лояльности для постоянных и часто заезжающих «Гостей».

Настоящий документ разработан на основании действующего законодательства Российской Федерации, а именно в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ (ред. от 23.05.2025);
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2301-1 «О защите прав потребителей»;
- Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утверждёнными Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1853;
- Федеральным законом от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;
- Федеральный закон от 27.12.2018 N 498-ФЗ (ред. от 08.08.2024) "Об ответственном обращении с животными и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации";
- Федерального закона № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации.