

## ПРАВИЛА ПРЕБЫВАНИЯ В САНАТОРИИ «АЛТАЙ-WEST».

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны на основе:

- Гражданского кодекса Российской Федерации;
- Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г.,
- Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака" и других нормативно-правовых актов Российской Федерации;
- Федерального закона от 18.07.2006 № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»;
- Правил предоставления гостиничных услуг, утв. постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации";
- Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации», утв. постановлением Правительства РФ от 15.08.1997г. № 1025 «Об утверждении правил бытового обслуживания населения в российской федерации».

1.2. Настоящие Правила обязательны к исполнению всеми Клиентами Санатория, а так же их гостями.

1.3. Контроль за выполнением настоящих Правил осуществляют: главный врач, заместитель главного врача, менеджеры гостиничного комплекса, дежурный администратор службы размещения, дежурный медицинский персонал; сотрудники службы внутреннего контроля (СВК), директор по организации питания, заведующие ресторанами, администраторы, метрдотели службы питания.

1.4. Основные понятия, используемые в Правилах:

«Санаторий» - ОАО санаторий «Алтай-West»;

«Клиент» – физическое лицо, пользующееся услугами Санатория;

«Санаторно-курортная путевка» (далее «Путевка») – документ, бланк строгой отчетности, выдаваемый Санаторием, дающий право Клиенту на получение санаторно-курортных, оздоровительных услуг.

Виды санаторно-курортных путевок:

- от 1-го дня – путевка на отдых;
- от 5 до 11 дней – оздоровительная путевка;
- от 12 до 13 дней – путевка по программе «Интенсивный курс»
- от 14 и более дней – лечебная путевка;

«Туристическая путевка», «Ваучер» – документ, выдаваемый турфирмой, свидетельствующий о том, что Клиент имеет право на получение путевки;

«Направление ДМС» - документ, выдаваемый страховой компанией, дающий право Клиенту на получение медицинских услуг или реабилитационно-восстановительного лечения.

«Санаторно-курортный режим» - распорядок дня с правильным распределением времени активности и покоя, времени приема пищи и лечебных процедур, культурно-массовых мероприятий и отдыха;

«Индивидуальный режим» - режим, назначаемый с таким расчетом, чтобы в зависимости от состояния клиента наиболее целесообразно сочетать применение всех лечебных факторов курорта.

«Ранний заезд» - размещение в санатории раньше указанного в путевке (забронированного) времени. Производится только при наличии свободных мест.

«Поздний отъезд» - убытие из Санатория позже срока, указанного в путевке.

«Гарантированное бронирование» - вид бронирования, при котором Санаторий ожидает Клиента до 0:00 часов дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда Клиента с него взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется;  
«Прейскурант» - стоимость услуг предоставляемых Санаторием;  
«Бронирование» - предварительный заказ мест и (или) номеров в Санатории Клиентом;

1.5. Санаторий предоставляет Клиентам санаторно-курортные, медицинские, оздоровительные и прочие услуги в соответствии с разработанными Санаторием программами, стандартами.

1.5.1. Клиенты размещаются в Санатории на условиях, предусмотренных заключенными с ними договорами и (или) приобретенными путёвками.

1.6. Санаторий обеспечивает предоставление услуг в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

1.6.1. Комплекс санаторно-курортного лечения назначается лечащим врачом для каждого Клиента индивидуально на основании его основного и сопутствующих заболеваний в соответствии с Положением «Об организации медицинского обслуживания и санаторно-курортного лечения в санатории «Алтай-West». (Приложение № 5).

1.7. При заселении Клиент предъявляет документ, удостоверяющий личность (паспорт, свидетельство о рождении), путёвку или документы, подтверждающие оплату, доверенность, туристическую путевку (ваучер), направление на реабилитационно-восстановительное лечение, направление ДМС, справку об эпидокружении (для детей до 14 лет).

Клиент должен при себе иметь—санаторно-курортную карту, полис ОМС, СНИЛС, справку или сертификат о прививках (для детей до 14 лет).

1.8. В случае отсутствия санаторно-курортной карты, первичное медицинское обследование проводится за дополнительную плату.

1.9. Прием иностранных граждан в Санаторий осуществляется при наличии следующих документов: заграничный паспорт, миграционная карта, виза, оформленная в соответствии с действующим законодательством, документ о регистрации по месту пребывания (в случае, если иностранный гражданин пребывает на территории РФ длительное время).

Санаторий вправе отказать в размещении Клиентам при отсутствии у них документов, подтверждающих их законное нахождение на территории РФ, в соответствии с Федеральным законом № 109-ФЗ.

1.10. После оформления Клиент получает у администратора Карту гостя (документ, разрешающий местонахождение в Санатории), ключ от номера, карту на питание, талон на лечение.

1.11. Заселение и выезд Клиентов производится в соответствии с датами, указанными в путевке.

Дни опозданий не компенсируются. В случае досрочного отъезда Клиента без уважительной причины из Санатория, Санаторий имеет право удержать с Клиента сумму понесенных расходов:

- в размере стоимости банковских услуг- 100 %,
- стоимости одних суток проживания (стоимости одного койко-дня) в Санатории (фактически понесенные расходы Санатория по технологии организации услуг).

К уважительным причинам досрочного отъезда относятся:

- а) невозможность нахождения в Санатории, в связи с заболеваниями и состояниями, требующими стационарного лечения, также, заболеваниями, при которых Клиенты неспособны к самостоятельному передвижению и самообслуживанию, инфекционными и другими заболеваниями, подпадающими под противопоказания к пребыванию в Санатории;
- б) смерть или болезнь близких родственников;
- в) стихийные бедствия (пожар, наводнение, землетрясения и т.п.).

1.12. Досрочный отъезд оформляется на основании заявления Клиента.

1.13. Клиенты, прибывшие раньше срока действия путёвки, могут быть размещены в Санатории при наличии свободных мест, оплатив проживание и питание по действующим ценам санатория.

В случаях, когда день отъезда не совпадает с расписанием движения авто-, ж/д-, авиатранспорта, продление пребывания производится за плату при наличии свободных мест по действующим ценам Санатория.

1.14. В случае приобретения путёвки у юридического лица или индивидуального предпринимателя, по ценам не соответствующим утвержденному прейскуранту, Санаторий ответственности за действия данных юридических лиц (индивидуальных предпринимателей) не несёт и претензий не принимает.

1.15. В случае нарушения настоящих Правил Клиентом, Санаторий оставляет за собой право отказаться от выполнения обязательств по договору и на досрочное выселение клиента из Санатория.

## **2. БРОНИРОВАНИЕ, ЗАЕЗД И ВЫЕЗД ИЗ САНАТОРИЯ**

2.1. Бронирование путевок (койко-мест) в Санатории осуществляется бесплатно.

2.2. При бронировании или свободном поселении Клиент выбирает категорию номера, вид питания, а право размещения в номере соответствующей категории остается за Санаторием.

2.3. Плата за размещение и услуги в Санатории осуществляется согласно прейскуранту (прайс-листу) Санатория, действующему на момент заселения.

2.4. Оплата производится в рублях наличными денежными средствами, или путем безналичного перечисления, а так же с использованием расчетных (кредитных) карт.

2.5. Заселение в Санаторий производится после внесения Клиентом оплаты за весь предполагаемый срок проживания, если иное не оговорено в договоре.

2.6. При заселении в Санаторий Клиент дает согласие на обработку персональных данных согласно Положению об обработке персональных данных (Приложение № 6).

2.7. Накладная за оказанные услуги и отрывной талон к санаторно-курортной путевке выдаются при выезде Клиента.

2.8. Путевка не может быть поделена или передана другому лицу.

2.9. В стоимость санаторно-курортной путевки включается проживание и питание в соответствии с оплаченной категорией, лечение, культурно - досуговые мероприятия. Санаторно-курортная услуга, оформленная санаторно-курортной путевкой делению на части не подлежит.

2.10. Проживание детей в возрасте до 4-х лет бесплатно, без предоставления основного спального места.

Услуга питания детям в возрасте до 2-х лет не предоставляется. Питание детей в указанном возрасте осуществляется родителями самостоятельно. По желанию предоставляется высокий детский стульчик для кормления.

Питание детей в возрасте с 2-х до 4-х лет и с 4-х до 14 лет производится в соответствии с действующими прейскурантами.

2.11. На лечение принимаются дети с 4 лет до 18 лет в сопровождении взрослых. Детям до 4-х лет лечение не назначается.

2.12. Лица, которые имеют абсолютные противопоказания, в Санаторий не принимаются.

2.13. Размещение Клиентов с животными (птицами) не допускается.

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

2.15. Удержание денежных средств, связанных с отменой оплаченного, в т.ч. путем on-line бронирования, Заказа:

2.15.1 В случае отмены Заказа (бронирования) более чем за 2 суток до *даты заезда\** в Санаторий, Клиенту возмещается стоимость Заказа за вычетом стоимости банковских услуг;

2.15.2 В случае отмены Заказа (бронирования) менее чем за 2 суток до *даты заезда\** в Санаторий, Клиенту возмещается стоимость Заказа за вычетом стоимости банковских услуг - 100 %, а также стоимости одних суток (одного койко-дня) забронированных мест Заказа.

/Примечание\* Дата заезда – 00.00 часов соответствующего дня/.

### 3. УСЛУГИ

3.1. Санаторий предоставляет санаторно-курортные, медицинские, оздоровительные услуги в соответствии с разработанными программами, гостиничные, услуги питания, развлекательные и иные услуги.

3.2. Услуги, входящие в стоимость санаторно-курортной путевки:

- комплекс медицинских процедур (виды и количество медицинских процедур определяется лечащим врачом индивидуально на основании его основного и сопутствующих заболеваний в соответствии с Положением «Об организации медицинского обслуживания и санаторно-курортного лечения в санатории «Алтай-West». Приложение № 5);

- проживание;

- лечебно-профилактическое питание;

- культурно- развлекательные мероприятия.

3.3. Услуги могут предоставляться отдельно – проживание, лечебно-профилактическое питание, лечение, в этом случае путевка не оформляется, расчет производится за каждую услугу.

3.4. Дополнительные услуги, входящие в стоимость путевки:

- сейфы с индивидуальными ячейками в службе размещения;
- камера хранения;
- доставка багажа в номер (по просьбе);
- услуги гладильной комнаты;
- предоставление дополнительной подушки, одеяла, детской кроватки (манежа), ванночки для купания, стульчика для кормления, СВЧ-печи.

3.5. Санаторий оказывает Клиенту иные дополнительные услуги по его желанию за плату в соответствии с утвержденным перечнем и прейскурантом.

3.6. Санаторий осуществляет перевод с одного ресторана в другой при наличии свободных мест с перерасчетом стоимости питания согласно действующему прейскуранту.

3.7. Правила приёма процедур:

3.7.1. Приходить на процедуры без опозданий за 5-10 минут до назначенного времени.

3.7.2. При приёме водных процедур при себе иметь полотенце.

3.7.3. При приеме процедур рекомендуется – не разговаривать, не пользоваться мобильными средствами связи.

3.7.4. При неприятных ощущениях, плохом самочувствии во время процедуры, сообщить медсестре или врачу.

3.7.5. После процедуры рекомендуется отдохнуть не менее 5-10 минут.

3.7.6. В случае опоздания процедура не отпускается, либо переносится на другое время при наличии свободных мест.

3.7.7. Дополнительные платные медицинские услуги, пропущенные по вине Клиента, переносятся на другое время (при наличии свободных мест).

3.7.8. Соблюдать требования безопасности при приеме медицинских процедур.

3.8. Соблюдать требования безопасности на объектах питания.

#### **4. РАСЧЕТНЫЙ ЧАС**

4.1. Режим работы Санатория - круглосуточный.

4.2. В Санатории установлено правило расчетного часа. Час выезда (освобождение номера, койко-места) должен соответствовать часу заезда.

4.3. При опоздании путевка не продлевается, если это предварительно (не менее чем за 3-е суток) не согласовано с администрацией Санатория.

4.4. При раннем заезде и позднем отъезде (более 2 часов от часа заселения/ часа выезда) производится оплата за проживание за 12 часов, согласно прейскуранта. Оплата за питание производится в соответствии с действующим прейскурантом.

4.5. При позднем отъезде более 12 часов с момента истечения срока пребывания, производится оплата проживания за сутки. Оплата за питание производится в соответствии с действующим прейскурантом.

4.6. Продление срока проживания возможно только по согласованию с Санаторием при наличии свободных мест.

4.7. Путевка действительна только на указанный в ней срок.

4.8. По истечению срока путевки (срока заезда) Клиент, накануне дня отъезда (с 18:00 до 22:00), уведомляет администратора службы размещения о времени освобождения номера,

в согласованное время сдает номер (койко-место) иключ горничной. Послеприемки номера горничная отдает отрывной талон от путевки Клиенту.

## 5. ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА

5.1. Клиенты Санатория обязаны:

- соблюдать настоящие Правила;
- соблюдать санаторно-курортный режим;
- подчиняться законным требованиям, предъявляемым сотрудниками Санатория;
- соблюдать требования, предъявляемые к санитарному состоянию номеров, мест общего пользования, прилегающей территории;
- бережно относиться к имуществу Санатория;
- уважать человеческое достоинство, личную и имущественную неприкосновенность отдыхающих и работников Санатория;
- возмещать причиненный материальный ущерб (в т.ч. в случае утраты или повреждения имущества Санатория);
- при выходе из номера закрыть водопроводные краны, окна, выключить все электроприборы;
- соблюдать правила пожарной безопасности;
- своевременно и в полном объеме оплачивать счета за использованную продукцию мини-бара;
- при выезде из Санатория произвести полный расчет за оказанные услуги;
- соблюдать требования безопасности при приеме медицинских процедур;
- соблюдать требования безопасности на объектах питания.

5.2. В Санатории запрещается:

5.2.1. Курение табака на всей территории Санатория (в т.ч. на открытом воздухе, в номерах, в помещениях и на балконах), согласно Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака" и курительных смесей.

Нарушение Клиентом запрета на курение табака рассматривается как нарушение договорных условий, в этом случае Санаторий вправе потребовать Клиента оплатить, а Клиент обязан уплатить денежные средства в размере 2000,00 (две тысячи) рублей. (Реально понесенные санаторием расходы за приведение номера в надлежащее состояние после курения).

5.2.2. Оставлять в номере в свое отсутствие посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера.

5.2.3. Хранить громоздкие вещи (предоставляются услуги камеры хранения), легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть.

5.2.4. Ввозить на территорию и/или содержать в номере животных и птиц;

5.2.5. Включать телевизор на полную громкость;

5.2.6. Оставлять без присмотра несовершеннолетних детей, допускать их нахождение без взрослых на балконах, на лестничных площадках, на улице;

5.2.7. Пользоваться в номере электрическими нагревателями, утюгами, если это не предусмотрено комплектацией номера;

5.2.8. Накрывать включенные торшеры, бра и настольные лампы;

5.2.9. Выбрасывать мусор из окна, с балкона;

5.2.10. Изменять интерьеры в номерах и холлах Санатория без разрешения администрации;

5.2.11. Самовольно переселяться из одной комнаты в другую;

5.2.12. Выносить посуду, столовые приборы и продукты питания из ресторанов;

5.2.13. Посещать общественные места (за исключением специально отведенных мест) в купальных костюмах, халатах;



- 5.2.14 Самостоятельно устранять возникшие неполадки электрооборудования, водопровода, канализации, сантехники и других предметов, составляющих хозяйство Санатория;
- 5.2.15. Обрывать /срезать отростки комнатных растений/цветов;
- 5.2.16. Выкапывать цветы на клумбах;
- 5.2.17. Нарушать общественный порядок;
- 5.2.18. Нарушать покой других Клиентов.
- 5.2.19. Нарушать тишину с 23 часов до 7 часов;
- 5.2.20. Кормить птиц и животных на территории Санатория.

5.3. В случае повреждения или утраты имущества Санатория, Клиент обязан возместить стоимость нанесенного ущерба, согласно действующему прейскуранту (в соответствии с составленным актом порчи имущества). За испорченное детьми имущество ответственность несут сопровождающие взрослые.

5.4. Клиенты санатория несут ответственность за действия приглашенных в номер гостей (посетителей).

5.5. По просьбе Клиента допускается нахождение посторонних лиц в номере с 08:00 до 23:00 часов. Для этого посетителю необходимо предъявить у администратора на стойке регистрации удостоверение личности и получить гостевую карту.

5.6. В случае задержки посетителя в номере Клиента после 23:00 гость должен быть оформлен на подселение в номер к Клиенту, согласно утвержденного прейскуранта.

## **6. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

6.1. Санаторий вправе отказаться от выполнения обязательств по договору оказания санаторно-курортных услуг и выписать досрочно Клиента из Санатория, а также отказать в продлении срока проживания за грубые нарушения санаторно-курортного режима и настоящих Правил пребывания.

Под грубым нарушением санаторно-курортного режима и Правил пребывания понимается:

- злоупотребление алкоголем;
- употребление наркотических и иных запрещенных веществ;
- нарушение общественного порядка;
- нарушение запрета на курение табака и курительных смесей;
- неуважение человеческого достоинства (недостойное оскорбительное поведение);
- нарушение личной и имущественной неприкосновенности Клиентов, работников Санатория;
- существенное (на сумму 5 000,00 руб. и более) причинение материального ущерба имуществу Санатория.

6.2. К лицам, отдыхающим в Санатории, в случае нарушения ими установленных Правил, могут применяться следующие виды санкций:

- 6.2.1. письменное предупреждение о возможном выселении;
- 6.2.2. выселение;
- 6.2.3. выселение с сообщением по месту работы;

6.3. В случае нарушения общественного порядка и противодействия законным требованиям представителя Санатория, Санаторий оставляет за собой право привлечь сотрудников службы внутреннего контроля (СВК), вызвать мобильную группу сотрудников полиции.

6.4. Санаторий отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Клиента при условии, если они были приняты санаторием на хранение

(индивидуальная сейфовая ячейка).

6.5. Клиент, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администратору Службы размещения для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей.

6.6. В случае обнаружения забытых вещей Санаторий принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, Санаторий оставляет вещи на ответственное хранение, согласно Правилам, утвержденным в Санатории.

6.7. Администрация Санатория оставляет за собой право посещения номера без согласования с Клиентом в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Клиентом настоящих Правил пребывания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

6.8. При отсутствии Клиента в номере более суток (или госпитализации), администрация Санатория вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Имущество Клиента, согласно описи в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под свою ответственность.

6.9. Книги отзывов и предложений находятся в Службе размещения и иных местах оказания услуг и выдаются по просьбе Клиента.

6.10. В случае возникновения жалоб со стороны Клиента администрация принимает все возможные меры, предусмотренные законодательством, для урегулирования конфликта.

6.11. В случае направления Клиента в Санаторий юридическим лицом, ответственность за полноту и достоверность информации, относящийся к санаторно-курортным услугам, несет непосредственно юридическое лицо.

6.12. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Санаторий и Клиент руководствуются действующим законодательством РФ.

6.13. Санаторий не несет ответственности за работу транспортных предприятий, городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).

6.14. В целях безопасности Клиентов на территории и в местах общего пользования Санатория ведется видеонаблюдение. Клиент принимает к сведению факт использования систем видеонаблюдения.

*Приложения:*

*Приложение № 1 ПАМЯТКА ОТДЫХАЮЩИМ.*

*Приложение № 2 ПАМЯТКА ДЛЯ РОДИТЕЛЕЙ*

*Приложение № 3 ПАМЯТКА О ЗАПРЕТЕ КУРЕНИЯ.*

*Приложение № 4 Договор оказания санаторно-курортных услуг.*

*Приложение №5 Положение «Об организации медицинского обслуживания и санаторно-курортного лечения в санатории «Алтай-West».*

*Приложение № 6 Положение «Об обработке персональных данных».*

Первый заместитель генерального директора

М.Я. Попеляева

Главный врач

Е.В. Викторова

Заместитель генерального



директора по маркетингу

С.К. Криворученко

Директор гостиничного комплекса

О.К. Копылова

Начальник юридического отдела

И.Б. Большакова

Приложение № 1  
к Правилам пребывания в санатории «Алтай-West».

**ПАМЯТКА ДЛЯ КЛИЕНТОВ САНАТОРИЯ «АЛТАЙ-WEST»**

**В целях обеспечения пожарной безопасности, соблюдения законодательства РФ запрещается:**

- курение табака на всей территории Санатория (в т.ч. на открытом воздухе, в помещениях и балконах), согласно Федерального закона. «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» № 15-ФЗ от 23.02.2013 и курительных смесей.

Комната для курения располагается на территории клуба “Solo”, 1 этаж, здания киноконцертного зала (ООО “Алтай-Вест Клуб”);

- использование в номере электрических нагревателей, утюгов, если это не предусмотрено комплектацией номера;

Глажение одежды производится в гладильной комнате.

О неисправностях электрооборудования просим немедленно сообщить горничной на этаже или администратору службы размещения по телефону 5100.

**В случае ЧП (пожар, возгорание) необходимо:**

- соблюдать спокойствие!

- отключить электроосвещение, телевизор, радио и другие электроприборы, находящиеся в номере;

- сообщить немедленно администратору службы размещения по телефону 5100, а также в пожарную охрану по телефону 901; для мобильной связи -010,-112;

- избегать открывание дверей, окон и разбивание стекол;

- покинуть номер, взяв с собой личные вещи, одеяло (плед), документы, следуя схеме эвакуации.

- в случае, если коридор и лестничная площадка заполнены дымом, и из помещения не предоставляется возможным выйти, оставаться в номере. Намочить какой-нибудь материал (одеяло) водой и уплотнить им дверь.

- с прибытием к месту происшествия пожарных подойти к окну и подать знак об оказании помощи.

**Клиенты Санатория обязаны:**

- соблюдать Правила пребывания в Санатории;

- соблюдать санаторно-курортный режим;

- подчиняться законным требованиям, предъявляемым сотрудниками Санатория;

- соблюдать требования, предъявляемые к санитарному состоянию номеров, мест общего пользования, прилегающей территории;

- бережно относиться к имуществу Санатория;

- соблюдать требования безопасности при приеме медицинских процедур;

- соблюдать требования безопасности на объектах питания;

- соблюдать правила пожарной безопасности;

- сообщать о неисправностях и неуккомплектованности номера дежурному администратору или горничной;

- не злоупотреблять алкогольными напитками;

- бережно относиться к лесопарковой зоне Санатория;

- не разжигать костры и мангалы в необустроенных местах;

- уважать человеческое достоинство, личную и имущественную неприкосновенность других Клиентов и работников Санатория;

- при выходе из номера закрывать водопроводные краны, окна, выключать все электроприборы;

- своевременно и в полном объеме оплачивать счета за использованную продукцию мини-бара;

- нести материальную ответственность за утерю или порчу имущества Санатория согласно утвержденному прейскуранту;

- перед отъездом из Санатория сдать номер и ключи горничной, произвести полный расчет за оказанные услуги.

**Клиенту санатория рекомендуется:**

- не оставлять в номере деньги и ценные вещи;
- использовать индивидуальные ячейки сейфа для хранения денег, ценных вещей, документов. (Сейф находится в службе размещения).

При утере, краже денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, не сданных на хранение, Санаторий ответственности не несет.

При обнаружении посторонних предметов и обо всём, что вызывает подозрение, просьба сообщать представителю Санатория.

Перемещение по территории Санатория на личном автотранспорте ограничено.

Приложение № 2  
к Правилам пребывания в санатории «Алтай-West».

**ПАМЯТКА ДЛЯ РОДИТЕЛЕЙ**

Уважаемые гости!

Мы заинтересованы в том, чтобы сделать Ваш отдых максимально приятным и полезным. Напоминаем основные правила пребывания семьи с детьми в нашем Санатории.

1. За безопасность, жизнь и здоровье детей, а также выполнение ими Правил пребывания в Санатории несут ответственность родители.
2. Родителям не рекомендуется оставлять детей без присмотра, в том числе одних в номере.
3. Для проведения досуга детей в Санатории имеется игровая площадка, бассейн, детская игровая комната, киноконцертный зал. Организуются экскурсии, развлекательные мероприятия.
4. В номера по устному заявлению родителей предоставляются детская кровать, ванночки для купания, стульчик для кормления.
5. Предоставляются дополнительные услуги: пункт проката спортивного инвентаря, мини-прачечная, услуги по мелкому ремонту одежды, обуви.
6. В детскую игровую комнату принимаются дети с 4-х лет по карте гостя.
7. Время пребывания ребенка в детской игровой комнате фиксируется в журнале и подтверждается подписью родителей. Во время пребывания детей в детской комнате воспитатель несет ответственность за их жизнь и здоровье (родители могут находиться в игровой комнате только с разрешения воспитателя).
8. Дети, приходящие в игровую комнату, должны иметь при себе сменную обувь.
9. В игровой комнате воспитатель организует различные мероприятия. В хорошую погоду - прогулки и игры на свежем воздухе.
10. Детям не разрешается самостоятельно приходить и уходить из детской игровой комнаты. В случае необходимости требуется письменное заявление родителей с просьбой принять или отпустить ребенка.
11. Детям запрещается приносить с собой продукты, легковоспламеняющиеся предметы в детскую игровую комнату.
12. Родители обязаны забрать ребенка за 10 минут до окончания работы детской игровой комнаты.
13. В открытый бассейн «Дельфин» дети до 14 лет допускаются только в сопровождении взрослого (от 18 лет).
14. Находясь с детьми в обеденных залах Санатория, родители обязаны в целях обеспечения безопасности детей, не допускать последним находиться вблизи теплового оборудования (блинниц, гриля, мармитов).  
Во избежание столкновений и травм удерживать детей от игр вблизи пропускной системы (турникетов), в обеденных залах и с ключами от ячеек для хранения.  
При входе в обеденный зал ресторана «Алтай» организован детский уголок, где ребенок может провести время самостоятельно или вместе с Вами.
- 15 Для детей от 2-х лет до 14 лет организованы два полдника:
  - с 11-00 до 11-30;
  - с 16-30 до 17-00.

\* Обращаем Ваше внимание, что при нанесении ущерба детьми родители несут полную материальную ответственность за причиненный ущерб.

Уважаемые родители! Просим вас проинструктировать своего ребенка о правилах соблюдения личной безопасности, а также необходимости соблюдения Правил пребывания в Санатории.

## ПАМЯТКА О ЗАПРЕТЕ КУРЕНИЯ

Уважаемые Гости!

В соответствии с п. 2 части 1 ст. 12 Федерального закона РФ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» (от 23.02.2013 г. № 15-ФЗ) запрещается курение табака на территориях и в помещениях, предназначенных для оказания медицинских, реабилитационных и санаторно-курортных услуг.

Просим Вас воздержаться от курения табака на территории Санатория, а также курительных смесей.

Примечание.

*\*Кодекс Российской Федерации «Об административных правонарушениях»*

*Статья 6.24. Нарушение установленного федеральным законом запрета курения табака на отдельных территориях, в помещениях и на объектах.*

*1. Нарушение установленного федеральным **законом** запрета курения табака на отдельных территориях, в помещениях и на объектах, за исключением случаев, предусмотренных **частью 2** настоящей статьи, -*

*влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от пятисот до одной тысячи пятисот рублей.*

*2. Нарушение установленного федеральным **законом** запрета курения табака на детских площадках -*

*влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от двух тысяч до трех тысяч рублей.*

**\*\*** За нарушение запрета курения табака на территории Санатория, Санаторий вправе потребовать Клиента оплатить, а Клиент обязан уплатить денежные средства в размере 2000,00 (две тысячи) рублей. (Реально понесенные санаторием расходы за приведение номера в надлежащее состояние после курения). /п. 5.2.1. «Правил пребывания в санатории «Алтай-West»/.

**Приложение № 4**  
к «Правилам пребывания в санатории «Алтай-West»

**ДОГОВОР № \_\_\_\_ / \_\_\_\_**  
**на оказание санаторно-курортных услуг**

*/Настоящий договор является договором публичной оферты и действует в отношении физических лиц, приобретающих путевки в санаторий «Алтай-West»/.*

г. Белокуриха

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Стороны:

Открытое акционерное общество санаторий «Алтай-West», именуемое в дальнейшем «Санаторий», в лице начальника отдела продаж Черепанова Александра Сергеевича, действующего на основании доверенности № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г., с одной стороны, и

физическое лицо \_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Заказчик», действующий от собственного лица, паспорт \_\_\_\_\_, с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем.

**1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

1.1. Предметом настоящего договора является оказание услуг по санаторно-курортному лечению (оздоровлению). Услуги оформляются путевкой.

1.2. Путевкой на санаторно-курортное лечение является бланк строгой отчетности утвержденной формы, подтверждающий факт заключения договора с указанием санаторно-курортной организации, даты прибытия, срока пребывания, даты выезда, стоимости оказанных услуг.

1.3. Настоящий договор считается заключенным с момента оформления путевки.

1.4. Санаторно-курортные услуги, оформленные путевкой состоят из определенного количества койко-дней (от 14 дней лечебная путевка, от 12 до 13 дней путевка по программе «Интенсивный курс», от 5 дней – до 11 дней оздоровительная путевка, от 1-го дня – путевка на отдых) и представляют собой комплексный неделимый продукт. Койко-день включают в себя проживание, лечение, питание, культурно - досуговые мероприятия /проживание, питание, культурно - досуговые мероприятия.

1.5. Цена путевки формируется по действующим ценам на момент заезда в Санаторий, согласно количеству койко-дней. В случае, если путевка охватывает разные ценовые периоды, перерасчет не производится.

1.6. Действующие цены указаны на сайте Санатория - [www.altai-west.ru](http://www.altai-west.ru).

1.7. Санаторно-курортная услуга, оформленная санаторно-курортной путевкой, делению на части не подлежит. Стоимость проживания, лечения, питания не может быть отдельно выделена из стоимости койко-дня и стоимости путевки в целом.

**2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

2.1. Санаторий обязуется:

2.1.1. Обеспечить лицу, прибывшему в Санаторий на санаторно-курортное лечение по путевке, размещение в течение всего срока пребывания, указанного в путевке в номере соответствующей категории, комплекс медицинских услуг по назначению лечащего врача, проживание, питание и досуг в соответствии с оплаченной путевкой.

2.1.2. Обеспечить лечение (оздоровление) в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в т. ч. медицинскими рекомендациями и утвержденными методами по лечению отдельных заболеваний в условиях санатория.

2.1.3. Обеспечить выдачу отрывного талона к путевке.

2.1.4. Указать на бланке путевки полный перечень требований к лицу, прибывающему по путевке, и информацию об условиях пребывания в Санатории.

2.1.5. При наличии возможности перенести сроки заезда по путевке на основании заявления Заказчика.

2.3. Заказчик обязуется:

2.3.1. Оплатить путевку в соответствии с условиями настоящего Договора.

2.3.2. Принять приобретенную путевку, в количестве и ассортименте, предусмотренном настоящим Договором.

2.3.3. Информировать Санаторий о фактах утраты путевки.

2.3.4. Только с согласия Санатория переносить срок заезда, указанный в путевке.

2.3.5. Иметь при себе все необходимые документы для размещения в Санатории.

2.3.6. Соблюдать правила пребывания в Санатории.

**3. ЦЕНА. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

3.1. Заказчик производит оплату стоимости путевки на санаторно-курортное лечение в следующем порядке:

- предоплата в размере 30% от полной стоимости, в течение 5 (пяти) банковских дней путем безналичного перечисления денежных средств на расчетный счет Санатория, на основании выставленного Санаторием счета на оплату;

- 70 % от полной стоимости путевки, оплачиваются по приезду в Санаторий до заселения в номер. В случае оплаты путевки за 3-е лицо Заказчик указывает в платежных документах за кого производится оплата.

3.2. После оплаты Заказчиком путевки, её стоимость изменению не подлежит.

3.3. Оплата за необходимые анализы, сделанные Санаторием, в случае их отсутствия в санаторно-курортной карте, производится дополнительно Заказчиком, путем внесения суммы оплаты в кассу Санатория.

3.4. Подтверждением факта оплаты является кассовый чек, выданный Заказчику, производившему оплату. Чек не восстанавливается и не дублируется.

3.5. В случае досрочного отъезда Заказчика из Санатория, возврат стоимости неполученной услуги производится на основании заявления Заказчика, сделанного в письменной форме с указанием ФИО, количества неиспользованных дней, суммы денежных средств, подлежащих возврату, в течение 10 календарных дней с момента предоставления полного комплекта документов в соответствии с п. 3.1.-3.2 Положения «О порядке возврата денежных средств в санатории «Алтай-West».

физическим лицам при досрочном отъезде из санатория

3.6. Возврат денежных средств производится пропорционально оплаченной сумме безналичным и наличным способом, в течение 10 (десяти) календарных дней с момента получения Санаторием заявления Заказчика, а также всех необходимых документов, за вычетом фактически понесенных расходов Санаторием (2.6% от суммы подлежащей возврату, в т. ч. эквайринг -1.6%, услуги банка за перечисление денежных средств на счет Заказчика -1%). Удержание фактически понесенных Санаторием расходов производится только с сумм, оплаченных безналичным путем.

**4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

4.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Правилами пребывания, действующими в Санатории.

4.2. За просрочку оплаты Заказчик на основании предъявленного Санаторием письменного требования уплачивает Санаторию неустойку в размере 0,1% от неоплаченной стоимости санаторно-курортной путевки (прочей услуги) за каждый день просрочки.

**5. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ И ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

5.1. Путевка действительна только для указанного в ней лица.

5.2. Все изменения и дополнения к настоящему договору оформляются письменно, в виде дополнительных соглашений, подписанных обеими сторонами, и считаются неотъемлемой частью настоящего Договора.

5.3. Расторжение Договора допускается в соответствии с действующим законодательством. Расторжение или изменение



договора не освобождает его стороны от принятых на себя обязательств в той части Договора, которая выполнена хотя бы одной из сторон.

5.4. Все спорные вопросы, возникающие при исполнении настоящего Договора, решаются сторонами путем переговоров. При не достижении согласия стороны передают их на рассмотрение в суд в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.5. Заказчик, прибывший по путевке с опозданием, если перенос срока заезда не был согласован с Санаторием, принимается без восстановления срока опоздания и без перерасчета стоимости путевки (услуги). В этом случае, стоимость неиспользованных по путевке дней не возмещается.

5.6. В случае отмены Заказа более чем за 2 суток до даты заезда в Санаторий, Заказчику возмещается стоимость Заказа за вычетом стоимости банковских услуг;

5.7. В случае отмены Заказа менее чем за 2 суток до даты заезда в Санаторий, Заказчику возмещается стоимость Заказа за вычетом стоимости банковских услуг - 100 %, а также стоимости одних суток (одного койко-дня) забронированных мест Заказа.

5.8. В случае досрочного отъезда клиента из Санатория Санаторий имеет право удержать с клиента сумму понесенных расходов:

5.8.1. в размере стоимости банковских услуг- 100 %,;

5.8.2. стоимости одних суток проживания (стоимости одного койко-дня) в Санатории (фактически понесенные расходы Санатория по технологии организации услуг).

5.9. Оплата за дополнительные услуги, предоставляемые Санаторием, производится отдельно по действующим прейскурантам.

5.10. Настоящий договор составлен в двух подлинных экземплярах, идентичных по тексту и имеющих одинаковую юридическую силу. Один экземпляр настоящего договора хранится у Санатория, второй у Заказчика.

5.11. Отношения Сторон, не урегулированные настоящим договором, регламентируются действующим законодательством Российской Федерации, Правилами пребывания в санатории «Алтай-West».

Действующие правила пребывания в санатории «Алтай-West» доводятся до сведения Заказчика путем размещения на официальном сайте Санатория: <http://altai-west.ru/>.

5.12. Настоящий договор вступает в силу с момента его подписания Сторонами и действует по «\_\_» \_\_\_\_\_ года, а в части неисполненных Сторонами обязательств до полного их исполнения.

**6. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ**

**Санаторий:**

**ОАО санаторий «Алтай-West»**

659900, Россия, Алтайский край, г. Белокуриха, ул. Славского 39;

тел/факс: (385-77) 31-0-90/37-0-19; телефон бесплатной линии: 8-800-250-67-67 [www.altai-west.ru](http://www.altai-west.ru), e-mail:info@altai-west.ru;

ИНН 2203002039; КПП 220301001;

р/с 40702810402280000008; к/с 30101810200000000604;

Алтайское Отделение № 8644 ПАО Сбербанка России г. Барнаул; БИК 040173604;

Код по ОКОНХ 91517, 81200; Код по ОКПО 27072559.

Начальник отдела продаж

ОАО санаторий «Алтай-West»

\_\_\_\_\_ /А.С. Черепанов/

**М. п.**

**Заказчик: Физическое лицо:** \_\_\_\_\_

(ФИО)

Паспорт: \_\_\_\_\_, выдан «\_\_» \_\_\_\_\_ г., наименование органа, выдавшего документ

Адрес, места жительства (регистрации): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/

подпись

СОГЛАСИЕ на обработку персональных данных

Я, \_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество - полностью)

Этот раздел бланка заполняется только на лиц, не достигших возраста 15 лет, или недееспособных граждан:

Я \_\_\_\_\_, являюсь законным представителем

(мать, отец, усыновитель, опекун, попечитель) Клиента (ребенка или лица, признанного недееспособным):

Ф.И.О. ребенка или недееспособного гражданина - полностью,

свободно, своей волей и в своем интересе даю согласие уполномоченным должностным лицам ОАО санаторий «Алтай-West» (659900, АК, г.Белокуриха, ул. Славского, 39 (далее - Оператор) на обработку моих персональных данных, включающих фамилию, имя, отчество, пол, дату рождения, паспортные данные, адрес места жительства, контактные телефоны, место работы, данные о состоянии моего здоровья, заболеваниях, случаях обращения за медицинской помощью в медико-профилактических целях, в целях установления медицинского диагноза и оказания медицинских и иных санаторно-курортных услуг. Предоставляю Оператору право осуществлять все действия (операции) с моими персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, обновление, изменение, использование, обезличивание, блокирование, уничтожение, совершаемые как с использованием средств автоматизации, так и без использования таких средств. Оператор вправе обрабатывать мои персональные данные посредством внесения их в электронную базу данных, в формы медицинской документации, включения в списки (реестры) и отчетно-учетные формы, предусмотренные документами, регламентирующими предоставление отчетных данных (документов) в уполномоченные государственные и муниципальные органы и организации. Даю согласие на то, что Оператор в ходе своей деятельности может поручать обработку (хранение) персональных данных другому должностному лицу Оператора. При этом обязательным условием поручения обработки персональных данных другому лицу является обязанность сторон по соблюдению конфиденциальности и обеспечению безопасности персональных данных при их обработке. Передача моих персональных данных иным лицам или иное их разглашение может осуществляться только с моего письменного согласия. Согласие на обработку персональных данных вступает в силу с даты его подписания и действует бессрочно. Персональные данные хранятся у Оператора в течение срока хранения документов, предусмотренных действующим законодательством РФ. Согласие на обработку персональных данных может быть отозвано на основании письменного заявления. В случае отзыва согласия Оператор обязан прекратить их обработку в течение периода, необходимого для завершения взаиморасчетов по оплате оказанной мне до этого медицинской помощи (санаторно-курортной услуги). Оператор вправе продолжить обработку персональных данных без согласия субъекта при наличии оснований, указанных в пунктах 2-11 части 1 статьи 6, части 2 статьи 10 и части 2 статьи 11 Федерального закона от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

Подпись гражданина (законного представителя) \_\_\_\_\_/

Подпись Оператора

Приложение № 5  
к «Правилам пребывания в санатории «Алтай-West»

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**«Об организации медицинского обслуживания и санаторно-курортного лечения**  
**в санатории «Алтай-West».**

**Раздел 1. Лечебные путевки (на 14-21 день).**

1. При назначении санаторно-курортного лечения руководствоваться Приказом МЗ РФ от 05.05.2016 № 281н «Перечень медицинских показаний и противопоказаний для санаторно-курортного лечения».

2. Санаторно-курортное лечение проводить лечащим врачом по основному и сопутствующему заболеваниям пациента, согласно профиля ОАО санаторий «Алтай-West».

3. Виды и объем медицинских процедур при назначении санаторно-курортного лечения предоставляются на основании:

- стандартов санаторно-курортной помощи
- перечня процедур, входящих в лечебную путевку

4. Замена процедур, входящих в стандарт санаторно-курортного лечения по основному заболеванию, не допускается.

5. При наличии у пациента противопоказаний для бальнео-, физио- и грязелечения врачам разрешается назначение процедур из всего перечня медицинских услуг, в том числе платных, за исключением натуральных пантовых ванн и СПА-процедур, гирудотерапии.

6. В случае наличия у пациента абсолютных противопоказаний к санаторно-курортному лечению, ему рекомендуется переоформить лечебную путевку на путевку на отдых (согласно Распоряжения № 3-р от 11.01.17).

7. В исключительных случаях (по решению лечащего врача) допускается увеличение количества процедур не более 1-2 видов (при условии отсутствия в плане лечения платных медицинских услуг, назначенных без оплаты).

8. Для номеров категории «сюит», «апартаменты» и «люкс» в перечень процедур, входящих в стоимость лечения, включаются ручной массаж — 30 мин и пантовая паровая мини-сауна — 2 процедуры.

**Раздел 1. Лечебные путевки (на 14-21 день).**

1. При назначении санаторно-курортного лечения руководствоваться Приказом МЗ РФ от 05.05.2016 № 281н «Перечень медицинских показаний и противопоказаний для санаторно-курортного лечения».

2. Санаторно-курортное лечение проводить лечащим врачом по основному и сопутствующему заболеваниям пациента, согласно профиля ОАО санаторий «Алтай-West».

3. Виды и объем медицинских процедур при назначении санаторно-курортного лечения предоставляются на основании:

- стандартов санаторно-курортной помощи
- перечня процедур, входящих в лечебную путевку

4. Замена процедур, входящих в стандарт санаторно-курортного лечения по основному заболеванию, не допускается.

5. При наличии у пациента противопоказаний для бальнео-, физио- и грязелечения врачам разрешается назначение процедур из всего перечня медицинских услуг, в том числе платных, за исключением натуральных пантовых ванн и СПА-процедур, гирудотерапии.

6. В случае наличия у пациента абсолютных противопоказаний к санаторно-курортному лечению, ему рекомендуется переоформить лечебную путевку на путевку на отдых (согласно Распоряжения № 3-р от 11.01.17).
7. В исключительных случаях (по решению лечащего врача) допускается увеличение количества процедур не более 1-2 видов (при условии отсутствия в плане лечения платных медицинских услуг, назначенных без оплаты).
8. Для номеров категории «сюит», «апартаменты» и «люкс» в перечень процедур, входящих в стоимость лечения, включаются ручной массаж — 30 мин и пантовая паровая мини-сауна — 2 процедуры.

## **Раздел 2. Путевки по программе «Интенсивный курс (на 12-13 дней).**

1. При назначении санаторно-курортного лечения руководствоваться Приказом МЗ РФ от 05.05.2016 № 281н «Перечень медицинских показаний и противопоказаний для санаторно-курортного лечения».
2. Санаторно-курортное лечение проводить лечащим врачом по основному и сопутствующему заболеваниям пациента, согласно профиля ОАО санаторий «Алтай-West».
3. Виды и объем медицинских процедур при назначении санаторно-курортного лечения предоставляются на основании:
  - стандартов санаторно-курортной помощи
  - перечня процедур, входящих в лечебную путевку
4. Замена процедур, входящих в стандарт санаторно-курортного лечения по основному заболеванию, не допускается.
5. При наличии у пациента противопоказаний для бальнео-, физио- и грязелечения врачам разрешается назначение процедур из всего перечня медицинских услуг, в том числе платных, за исключением натуральных пантовых ванн и СПА-процедур, гирудотерапии.
6. В случае наличия у пациента абсолютных противопоказаний к санаторно-курортному лечению, ему рекомендуется переоформить лечебную путевку на путевку на отдых (согласно Распоряжения № 3-р от 11.01.17).
7. В исключительных случаях (по решению лечащего врача) допускается увеличение количества процедур не более 1-2 видов (при условии отсутствия в плане лечения платных медицинских услуг, назначенных без оплаты).
8. Для номеров категории «сюит», «апартаменты» и «люкс» в перечень процедур, входящих в стоимость лечения, включаются ручной массаж — 30 мин и пантовая паровая мини-сауна — 2 процедуры.

## **Раздел 1. Лечебные путевки (на 14-21 день).**

1. При назначении санаторно-курортного лечения руководствоваться Приказом МЗ РФ от 05.05.2016 № 281н «Перечень медицинских показаний и противопоказаний для санаторно-курортного лечения».
2. Санаторно-курортное лечение проводить лечащим врачом по основному и сопутствующему заболеваниям пациента, согласно профиля ОАО санаторий «Алтай-West».
3. Виды и объем медицинских процедур при назначении санаторно-курортного лечения предоставляются на основании:
  - стандартов санаторно-курортной помощи
  - перечня процедур, входящих в лечебную путевку
4. Замена процедур, входящих в стандарт санаторно-курортного лечения по основному заболеванию, не допускается.

5. При наличии у пациента противопоказаний для бальнео-, физио- и грязелечения врачам разрешается назначение процедур из всего перечня медицинских услуг, в том числе платных, за исключением натуральных пантовых ванн и СПА-процедур, гирудотерапии.
6. В случае наличия у пациента абсолютных противопоказаний к санаторно-курортному лечению, ему рекомендуется переоформить лечебную путевку на путевку на отдых (согласно Распоряжения № 3-р от 11.01.17).
7. В исключительных случаях (по решению лечащего врача) допускается увеличение количества процедур не более 1-2 видов (при условии отсутствия в плане лечения платных медицинских услуг, назначенных без оплаты).
8. Для номеров категории «сюит», «апартаменты» и «люкс» в перечень процедур, входящих в стоимость лечения, включаются ручной массаж — 30 мин и пантовая паровая мини-сауна — 2 процедуры.

*\* На курс лечения количество процедур по программе «Интенсивный курс» превышает количество процедур отпускаемых по оздоровительной путевке.*

### **Раздел 3. Оздоровительные путевки (на 5-11 дней)**

1. Оздоровительные процедуры назначаются лечащим врачом с учетом состояния, возраста, показаний, противопоказаний и совместимости процедур, на основании:
  - перечня процедур, входящих в оздоровительную путевку (Приложение №1).
2. В оздоровительную путевку не входят процедуры с использованием природных лечебных факторов (на минеральной воде, грязелечение).
3. При наличии у пациента противопоказаний для бальнео-, физио-процедур врачам разрешается назначение процедур из всего перечня медицинских услуг, в том числе платных, за исключением натуральных пантовых ванн и СПА-процедур и гирудотерапии.
4. В исключительных случаях (по решению лечащего врача) допускается увеличение количества процедур не более 1-2 видов (при условии отсутствия в плане лечения платных медицинских услуг, назначенных без оплаты).
5. Для номеров категории «сюит», «апартаменты» и «люкс» в перечень процедур, входящих в оздоровительную путевку, включаются ручной массаж — 30 мин и пантовая паровая мини-сауна — 2 процедуры.

### **Раздел 4. Правила безопасности при приеме процедур в санатории «Алтай-West».**

1. На процедуру приходите при хорошем общем самочувствии, при отсутствии алкогольного, наркотического и иного токсического опьянения.
2. В случае недомогания, общей слабости, повышения температуры сообщать об этом до приема процедуры медицинской сестре; женщины должны предупредить о наступлении у них менструального периода.
3. Содержать кожу в чистоте.
4. Перед приемом процедуры отдыхать в течение 5—10 минут.
5. Заходить в кабинет только по приглашению медперсонала.
6. При приеме водных процедур, передвигаться только по противоскользящим коврикам. Во избежание травмоопасных ситуаций, запрещается заходить в зону, не оснащенную противоскользящими ковриками.
7. Вход в ванну и выход из ванны или минерального бассейна должен быть медленный и постепенный.
8. Во время приема процедуры лежать спокойно, не двигаться, запрещается читать, пользоваться гаджетами и другими предметами.

9. При ухудшении самочувствия, болях, усталости и неприятных ощущениях во время приема процедур незамедлительно сообщить медицинской сестре.
10. При приеме электролечебных процедур категорически воспрещается больному самому регулировать силу тока, касаться руками аппаратов, трогать батареи отопительной системы, водопроводные трубы.
11. Перед приемом некоторых физиотерапевтических процедур (индуктотермия, электрическое поле УВЧ, франклинизация) больные во избежание ожогов должны металлические предметы (ключи, шпильки и т. п.) отдать медицинской сестре, в том числе и часы во избежание их порчи.
12. Дети до 14 лет и лица неспособные к самообслуживанию, на процедуры принимаются с сопровождающим лицом.

Главный врач

Викторова Е.В.

Приложение № 6  
к Правилам пребывания в санатории «Алтай-West»

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**об обработке и защите персональных данных Клиентов, проживающих в Санатории**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее Положение регламентируется Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" № 149-ФЗ от 27.07.2006 года, Федеральным законом "О персональных данных" № 152-ФЗ от 27.07.2006 года и другими нормативно правовыми актами.

1.2. Основные понятия, используемые в Положении:

- Санаторий - ОАО санаторий «Алтай-West»;
- Клиент - физическое лицо, потребитель услуг, субъект персональных данных;
- Услуги - действия Санатория по размещению Клиентов в объекте размещения, а также иная деятельность, связанная с размещением и проживанием, которая включает в себя основные и дополнительные услуги, предоставляемые Клиенту;
- Персональные данные - информация, сохраненная в любом формате, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации физическому лицу (субъекту персональных данных), которая сама по себе или в сочетании с другой информацией, имеющейся в распоряжении Санатория, позволяет идентифицировать личность Клиента;
- Обработка персональных данных - действия (операции) с персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных;
- Распространение персональных данных - действия, направленные на передачу персональных данных определенному кругу лиц (передача персональных данных) или на ознакомление с персональными данными неограниченного круга лиц, в том числе обнародование персональных данных в средствах массовой информации, размещение в информационно-телекоммуникационных сетях или предоставление доступа к персональным данным каким-либо иным способом;
- Использование персональных данных - действия (операции) с персональными данными, совершаемые оператором в целях принятия решений или совершения иных действий, порождающих юридические последствия в отношении субъекта персональных данных или других лиц либо иным образом затрагивающих права и свободы субъекта персональных данных или других лиц;
- Конфиденциальность персональных данных - обязательное для соблюдения оператором или иным получившим доступ к персональным данным лицом требование не допускать их распространение без согласия субъекта персональных данных или наличия иного законного основания.

1.3. Настоящим Положением устанавливается порядок обработки персональных данных Клиентов, для которых Санаторием осуществляется весь спектр услуг.

1.4. Целью Положения является обеспечение защиты прав и свобод человека и гражданина при обработке его персональных данных.

1.5. Персональные данные обрабатываются в целях исполнения договора по оказанию санаторно-курортных услуг, одной из сторон которого является Клиент. Санаторий собирает данные только в объеме, необходимом для достижения названной цели.

1.6. Персональные данные не могут быть использованы в целях причинения имущественного и морального вреда гражданам, затруднения реализации прав и свобод граждан Российской Федерации.

1.7. Настоящее Положение утверждается генеральным директором и является обязательным для исполнения всеми сотрудниками, имеющими доступ к персональным данным Клиента.



## **2. СОСТАВ И ПОЛУЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ КЛИЕНТОВ**

2.1. К персональным данным, сбор и обработку которых осуществляет Санаторий, относятся:

- анкетные данные (фамилия, имя, отчество, число, месяц, год рождения и др.);
- паспортные данные;
- адрес регистрации;
- адрес места жительства;
- номер контактного телефона;
- адрес электронной почты;
- данные о месте работы;
- данные о состоянии здоровья, заболеваниях, случаях обращения за медицинской помощью в медико-профилактических целях, в целях установления медицинского диагноза и оказания медицинских и иных санаторно-курортных услуг

2.2. Все персональные данные сотрудники Санатория получают непосредственно от субъекта персональных данных - Клиента.

## **3. ОБРАБОТКА И ХРАНЕНИЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ КЛИЕНТОВ**

3.1. Обработка персональных данных Санаторием в интересах Клиентов заключается в получении, систематизации, накоплении, хранении, уточнении (обновлении, изменении), использовании, распространении, обезличивании, блокировании, уничтожении и в защите от несанкционированного доступа персональных данных Клиентов.

3.2. Обработка персональных данных Клиентов ведется методом смешанной обработки.

3.3. К обработке персональных данных Клиентов могут иметь доступ только сотрудники Санатория, допущенные к работе с персональными данными Клиентов.

3.4. Перечень сотрудников Санатория, имеющих доступ к персональным данным Клиентов, определяется приказом генерального директора.

3.5. Персональные данные Клиентов на бумажных носителях хранятся в Службе размещения.

3.6. Персональные данные Клиентов в электронном виде хранятся в локальной компьютерной сети Санатория, в электронных папках и файлах в персональных компьютерах сотрудников, допущенных к обработке персональных данных Клиентов.

## **4. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ И ПЕРЕДАЧА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ КЛИЕНТОВ**

4.1. Использование персональных данных Клиентов осуществляется Санаторием исключительно для достижения целей, определенных договором между Клиентом и Санаторием,

4.2. При передаче персональных данных Клиентов Санаторий должен соблюдать следующие требования:

4.2.1. Предупредить лиц, получающих персональные данные Клиентов о том, что эти данные могут быть использованы лишь в целях, для которых они сообщены, и требовать от этих лиц подтверждения того, что это правило соблюдено. Лица, получающие персональные данные Клиентов, обязаны соблюдать режим конфиденциальности. Данное положение не распространяется в случае обезличивания персональных данных и в отношении общедоступных данных.

4.2.2. Разрешать доступ к персональным данным Клиентов только специально уполномоченным лицам, при этом указанные лица должны иметь право получать только те персональные данные, которые необходимы для выполнения конкретных функций.

4.3. Не допускается отвечать на вопросы, связанные с передачей информации, содержащей персональные данные, по телефону или факсу.

4.4. Санаторий вправе предоставлять или передавать персональные данные Клиентов третьим лицам в следующих случаях:

- если раскрытие этой информации требуется для соблюдения закона, выполнения судебного акта;
- для оказания содействия в проведении расследований, осуществляемых правоохранительными или иными государственными органами;
- для защиты законных прав Клиента и Санатория.

## **5. ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ КЛИЕНТОВ ОТ НЕСАНКЦИОНИРОВАННОГО ДОСТУПА**

5.1. Санаторий обязан при обработке персональных данных Клиентов принимать необходимые организационные и технические меры для защиты персональных данных от несанкционированного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий

5.2. Для эффективной защиты персональных данных Клиентов необходимо:

5.2.1. соблюдать порядок получения, учета и хранения персональных данных Клиентов;

5.2.2. применять технические средства охраны, сигнализации;

5.3. Допуск к персональным данным Клиентов сотрудников Санатория, не имеющих надлежащим образом оформленного доступа, запрещается.

5.4. Документы, содержащие персональные данные Клиентов, хранятся в помещениях Службы размещения, обеспечивающих защиту от несанкционированного доступа.

5.5. Защита доступа к электронным базам данных, содержащим персональные данные Клиентов, обеспечивается:

- использованием лицензионных программных продуктов, предотвращающих несанкционированный доступ третьих лиц к персональным данным Клиентов;
- системой паролей. Пароли устанавливаются системным администратором и сообщаются индивидуально сотрудникам, имеющим доступ к персональным данным Клиентов.

5.6. Копировать и делать выписки персональных данных Клиента разрешается исключительно в служебных целях с письменного разрешения руководителя.

## **6. ОБЯЗАННОСТИ САНАТОРИЯ**

6.1. Санаторий обязан:

6.1.1. Осуществлять обработку персональных данных Клиентов исключительно в целях оказания законных услуг Клиентам.

6.1.2. Получать персональные данные Клиента непосредственно у него самого. Если персональные данные Клиента возможно получить только у третьей стороны, то Клиент должен быть уведомлен об этом заранее и от него должно быть получено письменное согласие. Сотрудники Санатория должны сообщить Клиентам о целях, предполагаемых источниках и способах получения персональных данных, а также о характере подлежащих получению персональных данных и последствиях отказа клиента дать письменное согласие на их получение.

6.1.3. Не получать и не обрабатывать персональные данные Клиента о его расовой, национальной принадлежности, политических взглядах, религиозных или философских убеждениях, состоянии здоровья, интимной жизни, за исключением случаев, предусмотренных законом.

6.1.4. Предоставлять доступ к своим персональным данным Клиенту или его законному представителю при обращении либо при получении запроса, содержащего номер основного документа, удостоверяющего личность Клиента или его законного представителя, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе и собственноручную подпись Клиента или его законного представителя. Запрос может быть направлен в электронной форме и подписан электронной цифровой подписью в соответствии с законодательством Российской Федерации. Сведения о наличии

персональных данных должны быть предоставлены Клиенту в доступной форме и в них не должны содержаться персональные данные, относящиеся к другим субъектам персональных данных.

6.1.5. Ограничивать право Клиента на доступ к своим персональным данным, если:

- 1) обработка персональных данных, в том числе персональных данных, полученных в результате оперативно-розыскной, контрразведывательной и разведывательной деятельности, осуществляется в целях обороны страны, безопасности государства и охраны правопорядка;
- 2) обработка персональных данных осуществляется органами, осуществившими задержание субъекта персональных данных по подозрению в совершении преступления либо предъявившими субъекту персональных данных обвинение по уголовному делу, либо применившими к субъекту персональных данных меру пресечения до предъявления обвинения, за исключением предусмотренных уголовно-процессуальным законодательством Российской Федерации случаев, если допускается ознакомление подозреваемого или обвиняемого с такими персональными данными;
- 3) предоставление персональных данных нарушает конституционные права и свободы других лиц.

6.1.6. Обеспечить хранение и защиту персональных данных Клиента от неправомерного их использования или утраты.

6.1.7. В случае выявления недостоверных персональных данных или неправомерных действий с ними оператора при обращении или по запросу субъекта персональных данных или его законного представителя либо уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных оператор обязан осуществить блокирование персональных данных, относящихся к соответствующему субъекту персональных данных, с момента такого обращения или получения такого запроса на период проверки.

6.1.8. В случае подтверждения факта недостоверности персональных данных оператор на основании документов, представленных субъектом персональных данных или его законным представителем либо уполномоченным органом по защите прав субъектов персональных данных, или иных необходимых документов обязан уточнить персональные данные и снять их блокирование.

6.1.9. В случае выявления неправомерных действий с персональными данными оператор в срок, не превышающий трех рабочих дней с даты такого выявления, обязан устранить допущенные нарушения. В случае невозможности устранения допущенных нарушений оператор в срок, не превышающий трех рабочих дней с даты выявления неправомерности действий с персональными данными, обязан уничтожить персональные данные. Об устранении допущенных нарушений или об уничтожении персональных данных оператор обязан уведомить субъекта персональных данных или его законного представителя, а в случае, если обращение или запрос были направлены уполномоченным органом по защите прав субъектов персональных данных, также указанный орган.

## 7. ПРАВА КЛИЕНТА

7.1. Клиент имеет право на:

- доступ к информации о самом себе, в том числе содержащей информацию подтверждения факта обработки персональных данных, а также цель такой обработки; способы обработки персональных данных, применяемые Санаторием; сведения о лицах, которые имеют доступ к персональным данным или которым может быть предоставлен такой доступ; перечень обрабатываемых персональных данных и источник их получения, сроки обработки персональных данных, в том числе сроки их хранения; сведения о том, какие юридические последствия для Клиента может повлечь за собой обработка его персональных данных;

- определение форм и способов обработки его персональных данных;
- ограничение способов и форм обработки персональных данных;
- запрет на распространение персональных данных без его согласия;
- изменение, уточнение, уничтожение информации о самом себе;
- обжалование неправомерных действий или бездействий по обработке персональных данных и соответствующую компенсацию в судебном порядке.

## **8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ КЛИЕНТОВ**

8.1. Сведения о персональных данных Клиентов, являются конфиденциальными.

8.2. Санаторий обеспечивает конфиденциальность персональных данных и обязана не допускать их распространения третьим лицам без согласия Клиентов либо наличия иного законного основания.

8.3. Лица, имеющие доступ к персональным данным Клиентов, обязаны соблюдать режим конфиденциальности, они должны быть предупреждены о необходимости соблюдения режима секретности. В связи с режимом конфиденциальности информации персонального характера должны предусматриваться соответствующие меры безопасности для защиты данных от случайного или несанкционированного уничтожения, от случайной утраты, от несанкционированного доступа к ним, изменения или распространения.

8.4. Все меры конфиденциальности при сборе, обработке и хранении персональных данных Клиентов распространяются на все носители информации как на бумажные, так и на автоматизированные.

8.5. Режим конфиденциальности персональных данных снимается в случаях обезличивания или включения их в общедоступные источники персональных данных, если иное не определено законом.

## **9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НОРМ, РЕГУЛИРУЮЩИХ ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ КЛИЕНТОВ**

9.1. Санаторий несет ответственность за персональную информацию, которая находится в ее распоряжении и закрепляет персональную ответственность сотрудников за соблюдением установленного режима конфиденциальности.

9.2. Каждый сотрудник, получающий для работы документ, содержащий персональные данные Клиента, несет единоличную ответственность за сохранность носителя и конфиденциальность информации.

9.3. Любое лицо может обратиться к сотруднику Санатория с письменной жалобой на нарушение данного Положения. Жалобы и заявления по поводу соблюдения требований обработки данных рассматриваются в тридцатидневный срок со дня поступления.

9.4. Сотрудники Санатория обязаны на должном уровне обеспечивать рассмотрение запросов, заявлений и жалоб Клиентов, а также содействовать исполнению требований компетентных органов.

9.5. Лица, виновные в нарушении норм, регулирующих получение, обработку и защиту персональных данных Клиентов, несут дисциплинарную, административную, гражданско-правовую или уголовную ответственность в соответствии с федеральными законами.

**ОАО санаторий «Алтай-West»**

Приложение № 2  
к приказу № \_\_\_\_ от «\_\_\_»\_\_\_\_\_2017г.

Утверждаю:  
генеральный директор  
ОАО санаторий «Алтай-West»  
\_\_\_\_\_/С.Н. Веденеев  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2017г.

*/Наименование подразделения разработчика:  
юридический отдел, служба маркетинга,  
служба гостиничного комплекса/.*

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке возврата денежных средств в санатории «Алтай-West»  
физическим лицам при досрочном отъезде из санатория**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее Положение (далее - Положение) разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

1.2. Положение разработано в целях упорядочения деятельности ОАО санаторий «Алтай-West» (далее – Санаторий) в части возврата денежных средств за не оказанные услуги в Санатории физическим лицам.

1.3. Настоящее Положение устанавливает:

- порядок возврата денежных средств;
- перечень документов, необходимых для осуществления возврата денежных средств;
- сроки возврата денежных средств.

**2. ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ**

2.1. Возврат денежных средств за неиспользованные дни Клиенту осуществляется в связи с отказом клиента от услуг Санатория, в связи с аннулированием брони (заказа).

2.2. В случае отказа Клиента от оказываемых санаторием услуг и досрочном отъезде, возврат денежных средств осуществляется при условии оплаты Санаторию фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств, предусмотренных санаторно-курортной путевкой (п.1 ст.782 ГК РФ, ст. 32 ФЗ «О защите прав потребителей»). Возврат денежных средств производится из расчета полной стоимости койко-дня путевки, либо услуги проживания. Путевка делению на услуги не подлежит.

2.3. Возврат денежных средств Клиенту не осуществляется в следующих случаях:

- в случае невозможности исполнения услуги, возникшей по вине Клиента(ст.781 Гражданского кодекса Российской Федерации);
- иным обстоятельствам, предусмотренными Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

2.4. В случае отмены Заказа (бронирования) более чем за 2 суток до даты заезда\* в Санаторий, Клиенту возмещается стоимость Заказа за вычетом стоимости банковских услуг -100%;

2.5. В случае отмены Заказа (бронирования) менее чем за 2 суток до даты заезда\* в Санаторий, Клиенту возмещается стоимость Заказа за вычетом стоимости банковских услуг - 100 %, а также стоимости одних суток (одного койко-дня) забронированных мест Заказа.

/Примечание\*Дата заезда – 00.00 часов соответствующего дня/.

2.6. В случае досрочного отъезда клиента без уважительной причины из Санатория Санаторий имеет право удержать с клиента сумму понесенных расходов:

2.6.1. в размере стоимости банковских услуг - 100 %,

2.6.2. стоимости одних суток проживания (стоимости одного койко-дня) в Санатории (фактически понесенные расходы Санатория по технологии организации услуг).

При наличии уважительных причин:

а) невозможность нахождения в Санатории, в связи с заболеваниями и состояниями, требующими стационарного лечения, также, заболеваниями, при которых Клиенты неспособны к самостоятельному передвижению и самообслуживанию, инфекционными и другими заболеваниями, попадающими под противопоказания к пребыванию в Санатории;

б) смерть или болезнь близких родственников,

в) стихийные бедствия (пожар, наводнение, землетрясения и т.п.),

удержание денежных средств в размере, указанном в п. 2.6.2. настоящего положения не производится.

### **3. ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ**

3.1. Возврат денежных средств осуществляется Клиенту при предоставлении следующих документов:

- заявление на возврат денежных средств по образцу Исполнителя с указанием банковских реквизитов для перечисления денежных средств;
- копия паспорта (2-я и 3-я страницы).

3.2. При необходимости Санаторий может потребовать дополнительные документы у Клиента. (справку о смерти близкого родственника, документы подтверждающие стихийное бедствие, и т.п.)

### **4. СРОКИ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ**

4.1. Денежные средства в связи с досрочным отъездом клиента из Санатория возвращаются Клиенту в течение 10 календарных дней с момента предоставления полного комплекта документов в соответствие с п. 3.1-3.2. настоящего положения.

*Приложения:*

*Заявление на возврат денежных средств (безналичный расчет)*

*Заявление на возврат денежных средств (наличный расчет)*

Зам. генерального директора по маркетингу

С.К. Криворученко





«Положению о порядке возврата денежных средств в санатории «Алтай-West» физическим лицам при досрочном отъезде из санатория

Особые отметки

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Генеральному директору  
ОАО санаторий "Алтай-West"  
С.Н. Веденееву

от \_\_\_\_\_  
/ФИО/

\_\_\_\_\_  
/Адрес/

Паспортные данные, паспорт \_\_\_\_\_

Кем, когда выдан: \_\_\_\_\_

Код подразделения: \_\_\_\_\_

Тел. \_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ (наличный расчет).**

Прошу Вашего разрешения на возврат денег из кассы санатория за оплаченную наличными денежными средствами путевку, в связи с досрочным отъездом из санатория по причине \_\_\_\_\_

(указать причину досрочного отъезда)

в сумме \_\_\_\_\_

(сумма указывается цифрами и прописью)

Дата «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

подпись \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
ФИО

Далее заполняется сотрудником ОАО санаторий «Алтай-West»:

Возврат за путевку № \_\_\_\_\_

на сумму \_\_\_\_\_

По графику: \_\_\_\_\_ /фактически: \_\_\_\_\_  
койко/день

К возврату \_\_\_\_\_ руб.

Специалист Службы размещения \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Дата: «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Проверил:

Начальник службы размещения: «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Согласовано

Главный бухгалтер: «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

