

## **ПРАВИЛА ПРЕБЫВАНИЯ В ОАО САНАТОРИЙ «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 закон от 23.02.2013 N 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака" и других нормативно-правовых актов Российской Федерации;
- Федерального закона «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» от 18.07.2006 № 109-ФЗ;
- «Правил предоставления гостиничных услуг» утвержденных Постановлением Правительства РФ от 25.04.1997г. № 490.
- «Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации» утвержденных Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997г. № 1025.

(Копии регламентирующих документов находятся на стойке в службе размещения).

#### **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).**

#### **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 услуг.

Виды санаторно-курортных путевок:

- от 2-х дней – путевка на отдых
- от 5 до 11 дней – путевка по программе «Антистресс» (оздоровительная путевка);

- от 12 и более дней – путевка (лечебная);

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

«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.

**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 пределах суммы, заложенной в санаторно-курортную путевку.

**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, 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 от 18 июля 2006 г. № 109-ФЗ. «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»

**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 отдыхающих производится строго по датам, указанным в путевке. Передача путевки другому лицу без согласования с Санаторием не допускается.**

Дни опозданий не компенсируются. При досрочном отъезде без уважительной причины отдыхающий обязан уведомить санаторий не менее чем за два дня до предполагаемой даты отъезда. Возврат денежных средств, в случае, если отдыхающий своевременно не уведомил Санаторий, производится за вычетом стоимости двух койко-дней (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, все заболевания, при которых отдыхающие не способны к самостоятельному передвижению и самообслуживанию, нуждающихся в постоянном специальном уходе, инфекционные и другие заболевания, попадающие под противопоказания к пребыванию в Санатории;

б) смерть или болезнь близких родственников,

в) срочный вызов на работу, пожар, наводнение, землетрясение и др.;

г) признание администрацией Санатория причину досрочного отъезда уважительной.

**1.12. 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 транспорта, продление путёвки производится за плату при наличии свободных мест по действующим ценам Санатория.

**1.13. 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.**

**1.14. 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, а право выбора конкретного номера данной 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 предоплаты за весь предполагаемый срок проживания.**

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

**2.7. Путевка не может быть поделена или передана другому лицу.**

**2.8. 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.**

**2.9. 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 до 14 лет производится в соответствии с действующими прейскурантами.

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

**2.11. Лица, которые имеют абсолютные противопоказания, в санаторий не принимаются.**

**2.12. Размещение Клиентов с животными (птицами) не допускается.**

**2.13. 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).**

### **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 на основании основного диагноза, возраста, стандартов санаторно-курортного лечения, с учетом сопутствующей патологии, перечня медицинских услуг, предоставляемых Санаторием, в пределах средств, отведенных на лечение в стоимости путевки); проживание; лечебное питание;

культурно-развлекательные мероприятия;

**3.3. Услуги могут предоставляться отдельно – проживание, питание, лечение.**

#### **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 дополнительные услуги по его желанию за плату в соответствии с утвержденным перечнем и прейскурантом.**

#### **3.6. Правила приёма процедур.**

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

3.6.2. При приёме водных процедур при себе иметь полотенце.

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

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

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

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

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

## **4. РАСЧЕТНЫЙ ЧАС**

### **4.1. Режим работы Санатория - круглосуточный.**

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

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

**4.3. При раннем заезде и позднем отъезде (более 6 часов от часа заселения) производится оплата за 12 часов проживания.**

**4.4. При позднем отъезде более 12 часов производится оплата проживания за сутки.**

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

**4.6. Путевка действительна только на указанный в ней срок.**

**4.7. По истечению срока путевки (срока заезда) Клиент, накануне отъезда (с 18:00 до 22:00), уведомляет администратора службы размещения о времени освобождения номера, в согласованное время сдает номер (койко-место) и ключ горничной. После приемки 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 использованные продукты мини-бара;
- при выезде из Санатория произвести полный расчет за оказанные услуги.

## **5.2. В Санатории запрещается:**

5.2.1. Курение табака на всей территории (в т.ч. на открытом воздухе, в номерах, в помещениях и на балконах), согласно Федерального закона от 23.02.2013 N 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака".

Нарушение Клиентом запрета на курение табака рассматривается как нарушение договорных условий, в этом случае Санаторий вправе в качестве меры гражданско-правовой ответственности взыскать с Клиента штраф в размере 2000,00 (две тысячи) рублей.

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 и пищу из ресторанов;

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

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.**

## **7. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

**7.1. Санаторий вправе отказаться от выполнения обязательств по договору на оказание санаторно-курортных услуг и выписать досрочно Клиента из Санатория, а также отказать в продлении срока проживания за грубые нарушения санаторно-курортного режима и Правил пребывания, установленных в Санатории.**

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

- злоупотребление алкоголем;

- нарушение общественного порядка;

- нарушение запрета на курение;



- неуважение человеческого достоинства (недостойное оскорбительное поведение);
- нарушение личной и имущественной неприкосновенности Клиентов, работников Санатория;
- существенное (на сумму 5000,00 руб. и более) причинение материального ущерба имуществу Санатория.

**7.2. К лицам, отдыхающим в Санатории, в случае нарушения ими установленных правил, могут применяться следующие виды санкций:**

7.2.1. письменное предупреждение о возможном выселении;

7.2.2. выселение с сообщением по месту выдачи путёвки;

7.2.3 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.

**7.3. 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).**

**7.4. 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.**

**7.5. В случае обнаружения забытых вещей Санаторий принимает меры к возврату их владельцам, согласно ["Правилам обращения с забытыми вещами"](#). Если владелец не найден, Санаторий оставляет вещи на ответственное хранение (период хранения 3 года).**

**7.6. 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.**

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

**7.8. Книга отзывов и предложений находится в Службе размещения у администратора и выдается по просьбе Клиента.**

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

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

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

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

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

[Приложение № 1 ПАМЯТКА ОТДЫХАЮЩИМ](#)

[Приложение № 2 ПАМЯТКА ДЛЯ РОДИТЕЛЕЙ](#)

[Приложение № 3 ПАМЯТКА О ЗАПРЕТЕ КУРЕНИЯ](#)

[Приложение № 4 ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ](#)

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

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

- запрещается курение 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; комната для курения располагается на территории клуба “Solo”, 1 этаж, здания киноконцертного зала (ООО “Алтай-Вест Клуб”);
- запрещается пользоваться в номере электрическими нагревателями, утюгами, если это не предусмотрено комплектацией номера;
- глаженьё 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):**

- соблюдайте 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;
- избегайте открывания дверей, окон и разбивания стекол;
- необходимо покинуть номер, взяв с собой личные вещи, одеяло (плед), документы, следуя согласно схеме эвакуации.
- в случае, если коридор и лестничная площадка заполнены дымом, и из помещения не предоставляется возможным выйти, оставайтесь в номере. Намочите какой-нибудь материал (одеяло) водой и уплотните им дверь.
- с прибытием к месту происшествия пожарных подойдите к окну и подайте знак об оказании Вам помощи.

**Клиенты Санатория обязаны:**

- соблюдать правила пожарной безопасности;
- сообщать о неисправностях и неукomплектованности номера дежурному администратору или горничной;

- не злоупотреблять алкогольными напитками;
- бережно относиться к лесопарковой зоне санатория;
- не разжигать костры и мангалы в необустроенных местах;
- перемещение по территории Санатория на автотранспорте ограничено;
- соблюдать чистоту в помещениях санатория и на прилегающей территории, бережно обращаться с имуществом;
- нести материальную ответственность за утерю или порчу имущества Санатория согласно утвержденному прейскуранту;
- перед отъездом из Санатория сдать номер и ключи горничной.

**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 утрате, 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.*

к «Правилам пребывания в ОАО санаторий «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.
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 воспитательные 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. Приносить с собой продукты, легковоспламеняющиеся предметы в детскую игровую комнату запрещается.
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. 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 настоящих Правил пребывания в санатории.*

## ПАМЯТКА О ЗАПРЕТЕ КУРЕНИЯ

Уважаемые Отдыхающие!

**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 на территории санатория.

*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.*

*\*\* Нарушение запрета курения табака на территории санатория влечет наложение штрафа на Клиента в размере 2000,00 (две тысячи) рублей - в качестве меры гражданско-правовой ответственности. /п. 5.2.1. «Правил пребывания в ОАО санаторий «Алтай-West»/.*

---

**Положение о порядке возврата денежных средств в ОАО 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 – Исполнитель) в части возврата денежных средств за дни неполного пребывания в Санатории, физическим лицам по путевке.

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 следующих случаях:

-невозможность нахождения в Санатории, в связи с заболеваниями и состояниями, требующими стационарного лечения, также, все заболевания, при которых отдыхающие не способны к самостоятельному передвижению и самообслуживанию, нуждающихся в постоянном специальном уходе, инфекционные и другие заболевания, попадающие под противопоказания к пребыванию в Санатории;

-при заболевании, не позволяющем пройти курс лечения (на основании заключения врачебной комиссии ОАО санаторий «Алтай-West»)

-при обнаружении в процессе диагностических исследований противопоказаний к лечению в санатории;

- при отъезде, вызванном чрезвычайными обстоятельствами: смерть или болезнь близких родственников, срочного вызова на работу, пожара, наводнения, землетрясения и др.;

- признания администрацией санатория причину досрочного отъезда уважительной.

2.2. В случае отказа Клиента от всех оказываемых санаторием услуг возврат денежных средств осуществляется при условии оплаты Исполнителю 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, 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".

При обращении менее чем за два дня до даты желаемого досрочного отъезда, а также до даты отъезда, указанной в путевке, возврат денежных средств не производится (фактически понесенные расходы Санатория по технологии организации услуг.)

### **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; документа, подтверждающий оплату санаторно-курортной путевки; реквизиты банковской карты или копия первой страницы сберегательной книжки; копия паспорта (2-я и 3-я страницы);

3.2. При необходимости Санаторий может потребовать дополнительные документы у Клиента.

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

4.1. Денежные средства за не оказанные услуги возвращаются Клиенту в течение 10 дней с момента предоставления полного комплекта документов в соответствие с п. 3.1. настоящего положения.