



08.04.2021

ПРИКАЗ

№ 119

г. Белокуриха

Об утверждении  
Правил пребывания в АО санаторий «Алтай»

В целях урегулирования порядка оказания услуг АО санаторий «Алтай», а также возврата денежных средств АО санаторий «Алтай» физическим лицам при досрочном отъезде из санатория, п р и к а з ы в а ю:


1. Утвердить Правила пребывания в АО санаторий «Алтай» (Приложение № 1).
2. Утвердить Положение о порядке возврата денежных средств АО санаторий «Алтай» физическим лицам при досрочном отъезде из санатория (Приложение № 2).
3. Утвердить Перечень дополнительных услуг, оказываемых на территории АО санаторий «Алтай» (Приложение № 3).
4. Начальнику отдела маркетинга Дику С.В. опубликовать Правила пребывания в АО санаторий «Алтай» с приложениями, Положение о порядке возврата денежных средств АО санаторий «Алтай» физическим лицам при досрочном отъезде из санатория с приложениями на официальном интернет-сайте Общества.
5. Начальнику службы информационных технологий Внуковой О.Л. внести необходимые изменение в программное обеспечение.
5. Начальнику административно-хозяйственного отделения Овчинниковой И.А. ознакомить с настоящим приказом руководителей служб.
6. Принять к исполнению и руководствоваться утвержденными документами с даты подписания настоящего приказа.

Генеральный директор

М.Я.Попелева

Приложение № 1 к приказу № 119  
от «08» апреля 2021 г.

Утверждаю:  
генеральный директор  
АО санаторий «Алтай»

  
/М.Я. Попелева  
«08» апреля 2021г.

## ПРАВИЛА ПРЕБЫВАНИЯ В АО САНАТОРИЙ «АЛТАЙ»

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила пребывания в АО санаторий «Алтай» (далее по тексту – 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"
- Приказа Минздрава России от 05.05.2016 N 279н "Об утверждении Порядка организации санаторно-курортного лечения";
- Приказа Минздравсоцразвития России от 22.11.2004 N 256 "О Порядке медицинского отбора и направления больных на санаторно-курортное лечение";
- Приказа Минздрава России от 28.09.2020 N 1029н "Об утверждении перечней медицинских показаний и противопоказаний для санаторно-курортного лечения";
- Федерального закона от 18.07.2006 № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»;
- Постановления Правительства РФ от 17.07.1995 N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации";
- Правил предоставления гостиничных услуг, утв. постановлением Правительства РФ от от 18.11.2020 N 1853;
- Постановления Правительства РФ "Об утверждении Положения о классификации гостиниц";
- Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации», утв. постановлением Правительства РФ от 21.09.2020 N 1514 "Об утверждении Правил бытового обслуживания населения";
- Федерального закона от 29.07.2017г. № 214-ФЗ «О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры в Республике Крым, Алтайском крае, Краснодарском крае и Ставропольском крае»;
- Закона Алтайского края от 01.11.2017г. № 76-ЗС «О введении платы за пользование курортной инфраструктурой в Алтайском крае» и других нормативно-правовых актов Российской



## Федерации.

### 1.2. Основные понятия, используемые в Правилах:

- «Санаторий» - АО санаторий «Алтай»;
- «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 путевок:
  - от 1 дня – путевка на отдых;
  - от 5 до 11 дней – оздоровительная путевка;
  - от 12 до 13 дней – путевка по программам согласно разделам 2, 3, 4, 5, 7, 8 Приложения № 5 к настоящим Правилам.
  - от 14 и более дней – санаторно-курортная (лечебная) путевка;
- «Туристическая путевка», «Ваучер», «Доверенность» – 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;
- «Курортный сбор» – плата за пользование курортной инфраструктурой, расположенной на территории города Белокурихи.

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

1.4. Настоящие Правила обязательны к исполнению всеми Клиентами Санатория, а так же их гостями. С настоящими Правилами можно ознакомиться на стойке службы размещения, на официальном сайте санатория: <https://altai-west.ru/>.

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

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

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



1.7. При заселении Клиент предъявляет:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт, свидетельство о рождении для детей до 14 лет (включительно), временное удостоверение личности),
- полис обязательного медицинского страхования (при наличии);
- страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (при наличии);
- договор (полис) добровольного медицинского страхования (при наличии);
- справку врача-педиатра или врача-эпидемиолога об отсутствии контакта с больными инфекционными заболеваниями и сертификат профилактических прививок (для детей).
- справка или отметка в пакете документов об отсутствии контакта с больными COVID-19 в течение предшествующих 14-ти дней, выданную медицинской организацией не позднее, чем 3 дня до отъезда.

Дополнительно Клиент, прибывший по санаторно-курортной путевке от 14 и более дней, специальным программам, согласно Приложению № 5 предоставляет:

- санаторно - курортную карту;
- санаторно - курортную карту для детей.
- путёвку или документы, подтверждающие оплату/доверенность/туристическую путевку (ваучер);
- направление на реабилитационно-восстановительное лечение/направление ДМС.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).

1.8. 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 АО санаторий «Алтай». (Приложение № 5).

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

1.10. Прием иностранных граждан в Санаторий осуществляется при наличии следующих документов: документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина, миграционной карты (для временно пребывающего в Российской Федерации иностранного гражданина) и (или) вида на жительство либо разрешения на временное проживание (для постоянно либо временно проживающего в Российской Федерации иностранного гражданина), визы, оформленной в соответствии с действующим законодательством (кроме случаев пребывания в РФ в безвизовом порядке).

Санаторий вправе отказать в размещении Клиентам при отсутствии у них документов, подтверждающих их законное нахождение на территории РФ, в соответствии с Федеральным законом от 18.07.2006 N 109-ФЗ "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

1.11. Регистрация лиц с двойным гражданством по месту пребывания в Санатории осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации.

1.12. После оформления Клиент получает у администратора Карту гостя (документ,



разрешающий местонахождение в Санатории), ключ от номера, карту на питание, талон на лечение.

1.13. 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.).

1.14. Досрочный отъезд оформляется на основании заявления Клиента/Заказчика/Агента.

1.15. 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.

1.16. 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.

1.17. На основании федерального закона от 29 июля 2017 года N 214-ФЗ "О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры в Республике Крым, Алтайском крае, Краснодарском крае и Ставропольском крае", закона Алтайского края от 01.11.2017 N 76-ЗС "О введении платы за пользование курортной инфраструктурой в Алтайском крае" на территории муниципального образования город Белокуриха Алтайского края введена плата за пользование курортной инфраструктурой (далее - курортный сбор). Размер курортного сбора устанавливается законом Алтайского края от 01.11.2017 N 76-ЗС за одни сутки фактического проживания плательщика курортного сбора в объекте размещения.

Плательщиками курортного сбора являются физические лица, достигшие совершеннолетия, проживающие в АО санаторий «Алтай» более 24 часов.

1.17.1. Сумма курортного сбора, подлежащая уплате, исчисляется как произведение количества дней фактического проживания плательщика курортного сбора в АО санаторий «Алтай», за исключением дня заезда, и установленного размера курортного сбора. При этом сумма курортного сбора, подлежащая уплате, не включается в стоимость проживания.

1.17.2. Исчисление и взимание курортного сбора осуществляется санаторием при оплате стоимости проживания плательщиком, но не позднее момента выезда плательщика из санатория.

1.17.3. Если плательщиком сбора сумма сбора была излишне уплачена, то она возвращается по письменному заявлению плательщика курортного сбора.

В случае досрочного выбытия клиента из санатория по его письменному требованию осуществляется перерасчет суммы курортного сбора, с удержанием понесенных фактических банковских расходов.

1.17.4. От уплаты курортного сбора освобождаются лица, указанные в статье 4 закона Алтайского края от 01.11.2017 N 76-ЗС "О введении платы за пользование курортной инфраструктурой в Алтайском крае".

1.17.5. Неисполнение плательщиками курортного сбора обязанности по уплате курортного сбора влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от пятисот до двух тысяч рублей, в соответствии со ст. 49-4 закона Алтайского края от 10.07.2002 N 46-ЗС "Об административной ответственности за совершение правонарушений на территории Алтайского края".

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

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

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

2.2. Клиент самостоятельно выбирает категорию номера. При бронировании или свободном поселении Клиент выбирает вид питания согласно действующему Прейскуранту. Право размещения в номере соответствующей категории и корпуса остается за Санаторием.

2.3. Плата за размещение и услуги в Санатории осуществляется согласно прейскуранту (прайс-листу) Санатория, действующему на момент оплаты (авансового платежа), если иное не установлено договором, заключенным между санаторием и клиентом (юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем). Прейскурант Санатория размещен на официальном интернет - сайте <http://altai-west.ru/>. В случае, если путевка охватывает разные ценовые периоды, перерасчет не производится.

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. Клиенту при выезде выдается акт об оказании услуг и отрывной талон к санаторно-курортной путевке.

2.8. Путевка не может быть поделена на части и (или) передана другому лицу.

2.9. В стоимость санаторно-курортной путевки включается проживание и питание в соответствии с оплаченной категорией, лечение, культурно - досуговые мероприятия, которые не могут быть отдельно выделены из стоимости койко-дня и стоимости путевки в целом. Санаторно-курортная услуга, оформленная санаторно-курортной путевкой делению на части не подлежит.



2.10. Дети в возрасте до 4-х лет проживают с законными представителями 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. В случае наличия у Клиента абсолютных противопоказаний к санаторно-курортному лечению, он вправе переоформить лечебную (санаторно-курортную) путевку на путевку на отдых.

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 АО санаторий «Алтай». 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.

В случае посещения Клиентом экскурсий длительностью более 6 часов, при предъявлении билета (талона), Санаторий предоставляет дорожный набор (сухой паек).

3.7. Правила приёма процедур:

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

3.7.2. При приеме процедур рекомендуется не пользоваться мобильными средствами связи, гаджетами и иными электронными устройствами.

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

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

3.7.5. В случае опоздания процедура не отпускаяется, либо переносится на другое время при наличии свободных мест. Перенос процедуры возможен в случае, если санаторий не несет расходы при подготовке процедуры.

3.7.6. Дополнительные платные медицинские услуги, пропущенные по вине Клиента, переносятся на другое время (при наличии свободных мест), и если санаторий не несет расходы на подготовку процедуры.

3.7.7. Соблюдать требования безопасности при приеме медицинских процедур.

3.7.8. До получения платных медицинских услуг предъявлять чек об оплате.

3.8. Соблюдать требования безопасности на объектах питания.

3.9. По требованию лица, оплатившего медицинские услуги, Санаторий выдает справку об оплате медицинских услуг для представления в налоговые органы Российской Федерации установленной формы.

#### **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 позднем отъезде (более 2 часов от часа заезда/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) и ключ горничной. После приемки номера горничная отдает отрывной талон 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);
- своевременно и в полном объеме оплачивать счета за использованную продукцию мини-бара;
- при выходе из номера закрыть водопроводные краны, окна, балконные двери, входную дверь, выключить все электроприборы;
- соблюдать правила пожарной безопасности;
- 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 согласно действующему Прейскуранту на комплексную уборку номера после курения отдыхающих (фактически 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), оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть, взрывчатые, легковоспламеняющиеся, ядовитые и опасные вещества и материалы.

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

5.2.5. Включать телевизор на полную громкость, использовать звукоусилительную аппаратуру

в номерах;

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 электронагревательными приборами (утюгами и т.д.), 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 и покой граждан:

1) с 22 часов 00 минут до 8 часов 00 минут в будние дни (с понедельника по пятницу включительно);

2) с 22 часов 00 минут до 9 часов 00 минут в субботу, воскресенье и в установленные в соответствии с федеральным законодательством нерабочие праздничные дни.

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. Не допускается нахождение посторонних лиц в номере, не являющихся Клиентами санатория.

5.6. Санаторий вправе проводить текущие ремонтно-строительные работы на территории санатория в часы, разрешенные п. 5.2.19 настоящих Правил.

5.6. Санаторий и Клиенты обязуются соблюдать требования Методических рекомендаций МР 3.1/2.1.0182-20 по организации работы санаторно-курортных учреждений в условиях сохранения рисков распространения COVID-19, Рекомендаций по организации работы предприятий общественного питания в условиях сохранения рисков распространения COVID-19, в случае оказания гостиничных услуг: МР 3.1/2.1.0193-20. 3.1. Профилактика инфекционных болезней. 2.1. Коммунальная гигиена. Рекомендации по профилактике новой коронавирусной инфекции (COVID-19) в учреждениях, осуществляющих деятельность по предоставлению мест для временного проживания (гостиницы и иные средства размещения). Методические рекомендации.

## **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 юридическому лицу – работодателю клиента, оплатившему путевку, в том числе по договорам ДМС;

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 сотрудников полиции.

6.4. Санаторий рекомендует для хранения денежных средств, валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Клиента использовать индивидуальные сейфовые ячейки.

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 документов Санаторий принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец документов не найден, Санаторий оставляет 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 в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под свою ответственность, согласно описи.

6.9. Книга отзывов и предложений находится в Службе размещения и выдается 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/или агентом, 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.

6.15. В случае выявления у лица, прибывшего в санаторий симптомов респираторных вирусных инфекций (далее - ОРВИ), установления диагноза новой коронавирусной инфекции COVID-19, а также с лицом из групп риска заражения новой коронавирусной инфекцией COVID-19, Санаторий вправе в одностороннем порядке расторгнуть настоящий договор путем письменного уведомления Заказчика в течение 24 часов, в том числе с переселением отдыхающего в указанные сроки в специализированную организацию для лечения.

6.16. В случае невозможности лечения по месту жительства, либо отказа выезда для лечения по месту жительства отдыхающего с признаками ОРВИ, с диагнозом новой коронавирусной инфекцией, Заказчик (либо отдыхающий) возмещает обоснованные и документально подтвержденные расходы Санатория на содержание (питание, проживание, лечение, содержание в обсерваторе или самоизоляции и т.д.) Заказчика/отдыхающего в период лечения.

6.17. Санаторий оставляет за собой право возместить расходы, указанные в п. 6.16 настоящего соглашения, путем зачета денежных средств, оплаченных Заказчиком ранее за санаторно-курортные, оздоровительные или иные услуги Санатория, путем направления Акта оказанных услуг, содержащего объем и перечень вышеуказанных расходов Санатория на адрес электронной почты Заказчика. Санаторий обязан по запросу Заказчика предоставить копии документов, подтверждающие расходы Санатория, включенные в Акт оказанных услуг.

*Приложения:*

*Приложение № 1 ПАМЯТКА ДЛЯ КЛИЕНТОВ САНАТОРИЯ «АЛТАЙ».*

*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 АО санаторий «Алтай».*

*Приложение № 6 Положение «Об обработке и защите персональных данных Клиентов, проживающих в Санатории».*

*Приложение №7 Инструкция по эксплуатации бытовых электроприборов.*

Первый заместитель генерального директора

 Е.Л. Рязанов

Заместитель генерального директора по маркетингу

 С.К. Криворученко

Главный врач

 Е.В. Викторова


Директор по организации питания

 Н.Н. Крюкова

Директор гостиничного комплекса

 О.К. Копылова

Главный бухгалтер

 Н.Н. Чернова

Начальник юридического отдела

 Е.Н. Комарова



## ПАМЯТКА ДЛЯ КЛИЕНТОВ САНАТОРИЯ «АЛТАЙ»

**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 федеральному закону «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» № 15-ФЗ от 23.02.2013 и курительных смесей.

На территории определены специальные места на открытом воздухе для курения табака и изолированное помещение для курения табака, расположенное на 1 этаже киноконцертного зала.

- использование в номере любых электронагревательных приборов (утюгов, кипятильников и т.д.), 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 пожара, возгорания 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 9-01; для мобильной связи - 101,-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;

- не выносить из обеденных залов: столовые приборы, посуду, инвентарь, детские игрушки.

- 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;

- своевременно и в полном объеме оплачивать счета за использованную продукцию мини-бара;
- при выходе из номера закрывать водопроводные краны, окна, выключать все электроприборы;
- 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,
  - медицинский инвентарь в службу размещения.

**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, 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.

Первый заместитель генерального директора

 Е.Л. Рязанов

Заместитель генерального директора по маркетингу

 С.К. Криворученко

Главный врач

 Е.В. Викторова

Директор по организации питания

 Н.Н. Крюкова

Директор гостиничного комплекса

 О.К. Копылова



## 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 детский игровой клуб, игровая площадка, бассейн, 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.
6. В детский игровой клуб принимаются дети с 4-х лет по карте гостя, дети до 4-х лет могут находиться в детском игровом клубе в сопровождении законных представителей.
7. Время пребывания ребенка в детской игровой комнате фиксируется в журнале и подтверждается подписью родителей. Во время пребывания детей в возрасте 4-х лет и старше в детском клубе воспитатель несет ответственность за их жизнь и здоровье (родители могут присутствовать в детском игровом клубе только с разрешения воспитателя).
8. Дети, приходящие в игровой клуб, должны иметь при себе сменную обувь.
9. В детском игровом клубе воспитатель организует различные мероприятия. В хорошую погоду - прогулки и игры на свежем воздухе.
10. Детям не разрешается самостоятельно приходить и уходить из детского игрового клуба. В случае необходимости требуется письменное заявление родителей с просьбой принять или отпустить ребенка.
11. Детям запрещается приносить с собой продукты, легковоспламеняющиеся предметы в детский игровой клуб.
12. Родители обязаны забрать ребенка за 10 минут до окончания работы детского игрового клуба.
13. В бассейн дети до 15 лет не допускаются. Подростки от 15 лет могут посещать самостоятельно бассейн при наличии письменного заявления от родителей.
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. Убедительно просим, не выносить детские игрушки из обеденных залов.
15. Не допускается нахождение несовершеннолетних в общественных местах в ночное время без сопровождения родителей, лиц, их заменяющих, или лиц, осуществляющих мероприятия с участием детей:
  - а) в возрасте до шестнадцати лет - с 22 часов до 6 часов местного времени;

б) в возрасте от шестнадцати до восемнадцати лет - с 23 часов до 6 часов местного времени.

16. Для детей от 2-х лет до 14 лет организованы два полдника:

- с 11-00 до 12-00;

- с 16-00 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.

Первый заместитель генерального директора



Е.Л. Рязанов

Заместитель генерального директора по маркетингу



С.К. Криворученко

Главный врач



Е.В. Викторова

Директор по организации питания



Н.Н. Крюкова

Директор гостиничного комплекса



О.К. Копылова



## 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, в том числе балконах, предназначенных для оказания медицинских, реабилитационных и санаторно-курортных услуг.

Просим Вас воздержаться от курения табака на территории Санатория, а также курительных смесей. На территории определены специальные места на открытом воздухе для курения табака и изолированное помещение для курения табака, расположенное на 1 этаже киноконцертного зала.

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 согласно действующему Прейскуранту цен на комплексную уборку номера после курения отдыхающих (фактически понесенные санаторием расходы за приведение номера в надлежащее состояние после курения). /п. 5.2.1. «Правил пребывания в АО санатории «Алтай»/.

## Приложение № 4

### к «Правилам пребывания в АО санаторий «Алтай»

#### ДОГОВОР НА ОКАЗАНИЕ САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ УСЛУГ

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

г. Белокуриха  
Стороны:

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Акционерное общество санаторий «Алтай» (АлтайWest™), именуемое в дальнейшем «Санаторий», в лице заместителя генерального директора по маркетингу Криворученко Сергея Константиновича, действующего на основании доверенности № 48 от 31.12.2019г., 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/отдыху. 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. Санаторно-курортные услуги, оформленные путевкой состоят из определенного количества койко-дней (от 14 дней лечебная (санаторно-курортная) 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 включает в себя проживание, лечение, питание, культурно - досуговые мероприятия.

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

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

1.6. 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 (далее по тексту –отдыхающий), 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 РФ, 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 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. Только с согласия Санатория переносить срок заезда, указанный в путевке.

2.3.4. Иметь при себе все необходимые документы для размещения в Санатории, в том числе справку или отметку в пакете документов об отсутствии контакта с больными COVID-19 в течение предшествующих 14-ти дней, выданную медицинской организацией не позднее, чем 3 дня до отъезда.

2.3.5. Соблюдать правила пребывания в Санатории.

2.3.6. В случае выявления у отдыхающего в санатории симптомов респираторных вирусных инфекций (далее - ОРВИ), установления диагноза новой коронавирусной инфекции COVID-19, а также лиц из групп риска заражения новой коронавирусной инфекцией COVID-19, Заказчик и/или лицо, прибывшее в санаторий обязан по требованию Санатория, выселиться в установленные сроки из Санатория для дальнейшего лечения на дому, либо в амбулаторных условиях, либо условиях дневного стационара, медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь в стационарных условиях.

#### 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 доп.

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 не позднее даты отъезда из Санатория с указанием ФИО, количества неиспользованных дней, суммы денежных средств, подлежащих возврату, в течение 10 рабочих дней с момента предоставления полного комплекта документов в соответствии с п. 3.1.-3.2 Положения «О порядке возврата денежных средств в санатории».

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\*.

3.7. При наступлении обстоятельств непреодолимой силы или принятие уполномоченными органами нормативно-правовых актов, препятствующих оказанию услуг полностью или в части (ограничительных мер), исполнение Сторонами своих обязательств по настоящему договору откладывается на срок действия этих обстоятельств, период действия ограничительных мер. Если действие обстоятельств непреодолимой силы, ограничительных мер продлится свыше трех месяцев, каждая из Сторон имеет право в одностороннем порядке расторгнуть настоящий договор, если обязательства по нему не были исполнены, по дополнительному соглашению сторон. В случае расторжения договора по указанному в настоящем пункте причинам уже зачисленные в связи с такой сделкой денежные средства подлежат возврату перечислившей их Стороне в течение 90 календарных дней после прекращения действия обстоятельств непреодолимой силы, отмены ограничительных мер.

3.8. Стороны не имеют права требовать возмещения убытков, возникших в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением



обязательств по настоящему договору по причине действия обстоятельств непреодолимой силы, либо принятия уполномоченными органами нормативно-правовых актов, препятствующих оказанию услуг полностью или в части).

#### 4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

4.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору в соответствии с действующим законодательством РФ 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.

4.3. Стороны не отвечают друг перед другом за возможные нарушения и действия, которые происходят не по их вине, а именно:  
- за отмену или изменение времени отправления автотранспорта, поездов, авиарейсов и связанные с этим изменения Программы заказа.  
В этом случае ответственность перед клиентами несет перевозчик;  
- за отказ в размещении Клиентов, бронировании, оказании услуг в части и(или) полностью по решению уполномоченных органов или(и) должностных лиц;  
- за потерю и повреждение багажа и т.д.

#### 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 РФ. Расторжение или изменение договора не освобождает его стороны от принятых на себя обязательств в указанные сроки в специализированную организацию для лечения.

5.4. В случае выявления у лица, прибывшего в санаторий симптомов респираторных вирусных инфекций (далее - ОРВИ), установления диагноза новой коронавирусной инфекции COVID-19, Санаторий вправе в одностороннем порядке расторгнуть настоящий договор путем письменного уведомления Заказчика в течение 24 часов, в том числе с переселением отдыхающего в указанные сроки в специализированную организацию для лечения.

5.5. В случае невозможности лечения по месту жительства, либо отказа выезда для лечения по месту жительства отдыхающего с признаками ОРВИ, с диагнозом новой коронавирусной инфекцией, Заказчик (либо отдыхающий) возмещает обоснованные и документально подтвержденные расходы Санатория на содержание (питание, проживание, лечение, содержание в обсерваторе или самоизоляции и т.д.) Заказчика/отдыхающего в период лечения.

5.6. Заказчик оплачивает расходы Санатория на содержание, указанные в п. 5.5 настоящего договора, путем внесения предварительной оплаты, либо в течение 10 календарных дней с даты получения Акта оказанных услуг, содержащего объем и перечень вышеуказанных расходов Санатория на адрес электронной почты Заказчика, указанный Заказчиком.

5.7. Санаторий вправе возместить расходы, указанные в п. 5.5 настоящего соглашения, путем зачета денежных средств, оплаченных Заказчиком ранее за санаторно-курортные, оздоровительные или иные услуги Санатория, путем направления Акта оказанных услуг, содержащего объем и перечень вышеуказанных расходов Санатория на адрес электронной почты Заказчика. Санаторий обязан по запросу Заказчика предоставить копии документов, подтверждающие расходы Санатория, включенные в Акт оказанных услуг.

5.8. 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 РФ.

5.9. 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.

5.10. В случае отмены Заказа более чем за 2 суток до даты заезда в Санаторий, Заказчику возмещается стоимость Заказа за вычетом стоимости фактически понесенных расходов\* без стоимости; одних суток (одного койко-дня) забронированных мест Заказа.

5.11. В случае отмены Заказа менее чем за 2 суток до даты заезда в Санаторий, Заказчику возмещается стоимость Заказа за вычетом стоимости фактически понесенных расходов\*, в т. ч. стоимости одних суток (одного койко-дня) забронированных мест Заказа.

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

5.12.1. в размере стоимости фактически понесенных расходов\* в т. ч. стоимости одних суток пребывания (стоимости одного койко-дня) в Санатории - фактически понесенные расходы Санатория по технологии организации услуг).

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

5.14. 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.

5.15. Отношения Сторон, не урегулированные настоящим договором, регламентируются действующим законодательством РФ, Правилами пребывания в санатории «Алтай» (АлтайWest™).

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

5.16. 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. ФОРС-МАЖОР

6.1. Наличие форс-мажорных обстоятельств (стихийные бедствия, эпидемия, военные действия, забастовки и т.д.), в результате которых одной из сторон не могут быть выполнены обязательства, вытекающие из данного Договора, освобождает эту сторону от ответственности за неисполненные обязательства без компенсации ущерба, причиненного другой стороне. Однако стороны будут делать все возможное, чтобы оказать реальную помощь и максимально ограничить возможный ущерб клиентам и друг другу.

6.2. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств по настоящему Договору, должна извещать другую сторону о наступлении и прекращении препятствующих обстоятельств, препятствующих исполнению обязательств, в течение 30 дней.

*Примечание \*(Фактически понесенные расходы :стоимость одних суток пребывания (одного койко-дня забронированных мест); банковские услуги 100%, в т. ч. эквайринг (при наличии), услуги банка за перечисление денежных средств на счет Заказчика.)*

#### 7. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ

Санаторий: АО санаторий «Алтай» (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](mailto: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.

Заместитель генерального директора по маркетингу

АО санаторий «Алтай» (АлтайWest™) \_\_\_\_\_ /С.К.Криворученко/ М. п.

Заказчик: Физическое лицо: \_\_\_\_\_

(ФИО)

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

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



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

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

1. При назначении санаторно-курортного лечения руководствоваться Приказом МЗ РФ от 28.09.2020 № 1029н «Перечень медицинских показаний и противопоказаний для санаторно-курортного лечения». Наличие санаторно-курортной карты при покупке лечебной (санаторно-курортной) путевки на 14-21 день обязательно.
2. Курс санаторно-курортного лечения назначается лечащим врачом по основному и сопутствующему заболеваниям, согласно утвержденных стандартов и профиля АО санаторий «Алтай».
3. Виды и объем медицинских процедур предоставляются на основании перечня процедур, входящих в лечебную путевку. Ежедневно назначается до 6 видов процедур, в пределах суммы, заложенной на лечение.
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 следующих платных медицинских услуг без оплаты, в пределах суммы выделенной на лечение: карбокситерапия, внутривенная/проточная озонотерапия, баротерапия.
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. Для номеров категории «Сюит», «Апартамент» и «Люкс» в перечень процедур, входящих в стоимость лечения, включается ручной массаж 30 мин и дополнительно мини-курс карбокситерапии (3 процедуры) со 100% скидкой (согласно распоряжения № 29-р от 24.04.2019).
8. Для номеров категории «Сюит», «Апартамент» дополнительно к основному курсу лечения разрешается назначение платных медицинских услуг из Приложения №8 без оплаты в пределах суммы выделенной на лечение, за исключением: фитобара, натуральных пантовых ванн, СПА-процедур, плазмолифтинга, мануальной терапии и гирудотерапии.

**Раздел 2. Путевки по программе «Интенсивный курс (на 10-13 дней)**

1. При назначении санаторно-курортного лечения руководствоваться Приказом МЗ РФ от 28.09.2020 № 1029н «Перечень медицинских показаний и противопоказаний для санаторно-курортного лечения». Наличие санаторно-курортной карты при покупке путевки по программе «Интенсивный курс» на 10-13 дней обязательно.
2. Курс санаторно-курортного лечения назначается лечащим врачом по основному и сопутствующему заболеваниям, согласно утвержденных стандартов и профиля АО санаторий «Алтай».
3. В программу «Интенсивный курс» на 10-11 дней не входят процедуры, требующие комплексного подхода с использованием природных лечебных факторов (на минеральной воде, грязелечение).
4. Виды и объем медицинских процедур предоставляются на основании перечня процедур, входящих в лечебную путевку. Ежедневно назначается до 6 видов процедур, в пределах суммы, заложенной на лечение.



5. Замена процедур, входящих в стандарт санаторно-курортного лечения по основному заболеванию, не допускается.
6. При наличии у пациента противопоказаний для бальнео-, физио- и грязелечения врачам разрешается назначение следующих платных медицинских услуг без оплаты, в пределах суммы выделенной на лечение: карбокситерапия, внутривенная/проточная озонотерапия, баротерапия.
7. В случае наличия у пациента абсолютных противопоказаний к санаторно-курортному лечению, ему рекомендуется переоформить путевку по программе «Интенсивный курс» на путевку на отдых (согласно Распоряжения № 3-р от 11.01.17).
8. Для номеров категории «Сюит», «Апартамент» и «Люкс» в перечень процедур, входящих в стоимость лечения, включается ручной массаж 30 мин и дополнительно мини-курс карбокситерапии (3 процедуры) со 100% скидкой (согласно распоряжения № 29-р от 24.04.2019).
8. Для номеров категории «Сюит», «Апартамент» дополнительно к основному курсу лечения разрешается назначение платных медицинских услуг из Приложения №8 без оплаты в пределах суммы выделенной на лечение, за исключением: фитобара, натуральных пантовых ванн, СПА-процедур, плазмолифтинга, мануальной терапии и гирудотерапии.

### **Раздел 3. Оздоровительные путевки (на 5-9 дней)**

1. В оздоровительную путевку не входят процедуры, требующие комплексного подхода с использованием природных лечебных факторов (на минеральной воде, грязелечение).
2. Виды и объем оздоровительных процедур назначаются врачом-куратором с учетом показаний и противопоказаний, на основании перечня процедур, входящих в стоимость путевки. Гидромассаж и физиопроцедуры назначаются при длительности путевки от 8 дней и наличии санаторно-курортной карты. Ежедневно назначается до 4 видов процедур, в пределах суммы, заложенной на оздоровление.
5. Для номеров категории «Сюит», «Апартамент» и «Люкс» в перечень процедур, входящих в стоимость путевки дополнительно включается диагностика кожи/волос на аппарате «ARAMO SG»; ручной массаж 30 мин., массаж классический с живицей на кедровом масле, 45 мин. - 1 процедура.
6. Для номеров категории «Сюит», «Апартамент» дополнительно к основному курсу лечения разрешается назначение платных медицинских услуг из Приложения №8 без оплаты в пределах суммы выделенной на лечение, за исключением: фитобара, натуральных пантовых ванн, СПА-процедур, плазмолифтинга, мануальной терапии и гирудотерапии.

### **Раздел 4. Путевки «Отдых» (на 1-5 дней)**

1. Наличие санаторно-курортной карты при покупке путевки «Отдых» не требуется.
2. Оздоровительные процедуры, входящие в путевку «Отдых» назначаются палатной медицинской сестрой и СПА-менеджером. Возможно назначение диагностических, оздоровительных, СПА-процедур и консультаций врачей-специалистов за отдельную плату, согласно утвержденного Прейскуранта.
3. В исключительных случаях возможно увеличение количества дней по путевке «Отдых» для сопровождающих лиц и детей, а так же при наличии абсолютных противопоказаний для санаторно-курортного лечения.
7. В исключительных случаях возможно увеличение количества дней по оздоровительной путевке для сопровождающих лиц и детей, а так же при наличии противопоказаний для бальнео- и грязелечения.

### **Раздел 5. Специализированная лечебная программа «Здоровые легкие» (от 12 дней)**



1. При назначении санаторно-курортного лечения руководствоваться Приказом МЗ РФ от 28.09.2020 № 1029н «Перечень медицинских показаний и противопоказаний для санаторно-курортного лечения». Наличие санаторно-курортной карты при покупке специализированной лечебной программы «здоровые легкие» обязательно.
2. Программа индивидуально корректируется для пациента врачом-терапевтом, в зависимости от анамнеза, диагноза, возраста и текущего состояния пациента. Включает в себя диагностические и лечебные процедуры, согласно утвержденного перечня.
3. При покупке путевки необходимо ознакомиться с противопоказаниями на сайте санатория или получить экспресс консультацию врача-терапевта.

#### **Раздел 6. Специализированная лечебная программа «Кардиореабилитация» (от 12 дней)**

1. При назначении санаторно-курортного лечения руководствоваться Приказом МЗ РФ от 28.09.2020 № 1029н «Перечень медицинских показаний и противопоказаний для санаторно-курортного лечения». Наличие санаторно-курортной карты при покупке специализированной лечебной программы «Кардиореабилитация» обязательно.
2. Программа индивидуально корректируется для пациента врачом-кардиологом (или терапевтом), в зависимости от анамнеза, диагноза, возраста и текущего состояния пациента. Включает в себя диагностические и лечебные процедуры, согласно утвержденного перечня.
3. При покупке путевки необходимо ознакомиться с противопоказаниями на сайте санатория или получить экспресс консультацию врача-кардиолога (терапевта).

#### **Раздел 7. Специализированная лечебная программа «Здоровая спина и суставы» (от 12 дней)**

1. При назначении санаторно-курортного лечения руководствоваться Приказом МЗ РФ от 28.09.2020 № 1029н «Перечень медицинских показаний и противопоказаний для санаторно-курортного лечения». Наличие санаторно-курортной карты при покупке специализированной лечебной программы «Здоровая спина и суставы» обязательно.
2. Программа индивидуально корректируется для пациента врачом-травматологом-ортопедом (или терапевтом), в зависимости от анамнеза и текущего состояния пациента. Включает в себя диагностические и лечебные процедуры, согласно утвержденного перечня.
3. При покупке путевки необходимо ознакомиться с противопоказаниями на сайте санатория или получить экспресс консультацию врача-травматолога-ортопеда (терапевта).

#### **Раздел 8. Оздоровительная специализированная программа «Перезагрузка» (от 10 дней)**

1. Включает в себя диагностические и оздоровительные процедуры, согласно утвержденному перечню. Программа направлена на борьбу с синдромом хронической усталости, эмоционального выгорания, нарушением сна.
2. При покупке путевки иметь санаторно-курортную карту.
3. Возможно изменение состава и количества процедур по назначению лечащего врача.

#### **Раздел 9. Wellness- программы «Высокая работоспособность. Активное долголетие» для мужчин и «Детокс. Стройность. Тонус» для дам (от 10 дней)**

1. Включают в себя диагностические и оздоровительные процедуры, согласно утвержденному перечню. Программы направлены на повышение работоспособности, жизненного тонуса.
2. При покупке путевки иметь санаторно-курортную карту.
3. Возможно изменение состава и количества процедур по назначению врача-координатора.



## **Раздел 10. Специализированная диагностическая программа «Кардио Check-up» (5 дней)**

1. Программа является единой комплексной услугой. Включает в себя диагностические процедуры, согласно утвержденному перечню.
2. В случае необходимости проведения дополнительных обследований или консультаций, не вошедших в программу, оплата проводится отдельно, в рамках действующего на момент оказания услуг прейскуранта.

## **Раздел 11. Рекомендации при приеме процедур в АО санаторий «Алтай»**

1. На процедуру приходить 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 бассейна должен быть медленный и постепенный.
8. Во время приема процедуры лежать спокойно, 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 физиотерапевтических процедур категорически воспрещается пациенту самому регулировать силу тока, касаться руками аппаратов, трогать батареи отопительной системы, водопроводные трубы.
11. Перед приемом некоторых физиотерапевтических процедур (индуктотермия, электрическое поле УВЧ, франклинизация) пациенты во избежание ожогов должны отдать медицинской сестре металлические предметы (ключи, шпильки и т. п.), 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



Е.В.Викторова

## 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 - АО санаторий «Алтай»;
- 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, лечением, 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 - любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных;
- Распространение персональных данных - действия, направленные на раскрытие персональных данных неопределенному кругу лиц;
- Предоставление персональных данных - действия, направленные на раскрытие персональных данных определенному лицу или определенному кругу 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, медицинских, оздоровительных и иных 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 любом действии (операции) или совокупности действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение 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;
- по обоснованным запросам правоохранительных или иных государственных органов;
- 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, архива, 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, 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 обязан не допускать их распространения третьим лицам без согласия Клиентов либо наличия иного законного основания, если иное не предусмотрено федеральным законом.

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.



## Инструкция по эксплуатации бытовых электроприборов

### Кондиционер

Бытовой прибор не предназначен для эксплуатации лицами (в том числе детьми) с ограниченными физическими, сенсорными или умственными способностями или с недостаточным опытом или знаниями без присмотра лица, отвечающего за их безопасность, или получения от него соответствующих инструкций, позволяющих им безопасно эксплуатировать его.

При обнаружении неисправности запрещено производить любые манипуляции с оборудованием, необходимо отключить прибор от электросети и сообщить об этом администратору службы размещения по тел.5100.

Кондиционер используют в летний период для поддержания комфортной температуры в помещении.

Оптимальный температурный режим в летний период 21С до 23С

Для регулирования температуры в помещении используйте пульт дистанционного управления. Не рекомендуется устанавливать температуру ниже 18С, поскольку это вызовет нежелательные нагрузки на компрессор и может спровоцировать поломку, а также может привести к простудным заболеваниям людей, которые находятся в данном помещении.

### Предварительная подготовка к включению и использование кондиционера:

-Закройте окна и двери (при открытом окне или двери в комнату попадает теплый воздух с улицы или из другого помещения, что может привести к поломке кондиционера вследствие увеличения нагрузки. )

-Не допускайте прямого попадания солнечных лучей на внутренний блок кондиционера, что может привести к сбоям в работе устройства.

### Требования безопасности:

- Не разрешайте детям играть с пультом дистанционного управления.

### Холодильник

Бытовой прибор не предназначен для эксплуатации лицами (в том числе детьми) с ограниченными физическими, сенсорными или умственными способностями или с недостаточным опытом или знаниями без присмотра лица, отвечающего за их безопасность, или получения от него соответствующих инструкций, позволяющих им безопасно эксплуатировать его.

При обнаружении неисправности запрещено производить любые манипуляции с оборудованием, необходимо отключить прибор от электросети и сообщить об этом администратору службы размещения по тел.5100.

-Не применяйте нагревательные, острые и другие предметы и устройства для удаления снегового покрова.

-Следите, чтобы дети не играли с прибором.

-Не повредите герметичность холодильных систем.

-Не допускайте повреждения контура холодильника. Холодильный контур прибора содержит хладагент безвредный для окружающей среды, но, тем не менее, огнеопасный природный газ.

- Не ставьте на пластмассовые части прибора горячую посуду.

- Не храните в холодильнике воспламеняющиеся газы и жидкости, так как они могут взорваться.

### В случае повреждения контура холодильника:

- Тщательно проветрите помещение, в котором установлено оборудование.

## Телевизор

Бытовой прибор не предназначен для эксплуатации лицами (в том числе детьми) с ограниченными физическими, сенсорными или умственными способностями или с недостаточным опытом или знаниями без присмотра лица, отвечающего за их безопасность, или получения от него соответствующих инструкций, позволяющих им безопасно эксплуатировать его.

При обнаружении неисправности запрещено производить любые манипуляции с оборудованием, необходимо отключить прибор от электросети и сообщить об этом администратору службы размещения по тел.5100.

Телевизионный приёмник – электронное устройство для приёма и воспроизведения на экране передач телевизионного вещания, видеосигналов с иных переносных устройств.

Никогда не используйте телевизор для целей, отличных от указанных.

### Подготовка телевизора к работе

-Перед включением телевизора, убедитесь в исправности гибкого электрошнура, вилки, подводящих кабелей.

-Вставьте вилку в розетку.

-Начало работы телевизора осуществляется с нажатием кнопки «Вкл./Выкл.» на пульте дистанционного управления. После этого издается звуковой сигнал, на панели телевизора загорается светодиод.

### Требования безопасности:

-Используйте телевизор только по назначению.

-Не переносите телевизор в другое место.

-Не допускайте прямого попадания на экран солнечных лучей.

-Не включайте прибор в сеть мокрыми руками.

-Не оставляйте включенный прибор без присмотра.

-Следите за тем, чтобы дети не играли с устройством.

-При отключении прибора от электросети, не дергайте за электрошнур.

-Не допускайте падения приборов электронной аппаратуры.

-Не допускайте воздействия на подводящие кабели, электрошнуры горячих жидкостей, падения тяжёлых предметов. Не допускайте попадания на экран влаги.

-Не загромождайте место позади телевизора (это может привести к его перегреву и возгоранию.)

-Всегда выключайте телевизор, если покидаете покинуть помещение.

### Сейф электронный

Перед эксплуатацией сейфа внимательно изучите данную инструкцию.

Бытовой прибор не предназначен для эксплуатации лицами (в том числе детьми) с ограниченными физическими, сенсорными или умственными способностями или с недостаточным опытом или знаниями без присмотра лица, отвечающего за их безопасность, или получения от него соответствующих инструкций, позволяющих им безопасно эксплуатировать его.

При обнаружении неисправности запрещено производить любые манипуляции с оборудованием, необходимо отключить прибор от электросети и сообщить об этом администратору службы размещения по тел.5100.

### Закрытие сейфа:

-Сейф закрывается на четырехзначный код. Для закрытия сейфа плотно прижмите дверцу, наберите свой код, нажмите клавишу «LOCK», на экране высветится «CLOSED»

### Открытие сейфа:

-Введите четырехзначный персональный код. После появления надписей «OPEN»- «OPEND» дверь сейфа откроется. В случае неверного набора персонального кода появится надпись «E-CODE».



### Замена персонального кода:

-После открытия сейфа персональный код сохраняется еще в течение 10 минут. Для закрытия сейфа со старым кодом достаточно нажать клавишу «LOCK». Для смены кода набрать новый четырехзначный код и нажать «LOCK». После надписи «CLOSED» на экране высветится новый код.

### Отображение цифр:

Для сохранения безопасности вашего персонального кода можно отключить отображение индикации цифр.

Для того, чтобы выключить (включить) отображение цифр при вводе персонального кода, необходимо нажать следующую последовательность кнопок:

«Reset» —> «Reset» —> «LOCK»

На экране вместо цифр будет появляться символ «».

### Примечание:

**Блокировка:**

Если при закрытом сейфе персональный код был набран неверно 3 раза, повторный набор кода блокируется на 15 минут. В это время на экране будет появляться надпись «HOLD15», где «15» это количество минут, оставшееся до конца блокировки. По истечении этого времени сейф переходит в нормальный режим функционирования.

**Низкий вольтаж:**

Если заряд батарей сейфа понижается, то во время открытия (закрытия) сейфа на экране будет появляться надпись «LO-BAT». Рекомендуется заменить батареи.

Кнопку «Reset» во время набора кода можно использовать для стирания символа кода.

**ВНИМАНИЕ!** Если открытие сейфа по каким-либо причинам невозможно, необходимо сообщить об этом в службу размещения по телефону 5100

Требования безопасности:

- не разрешайте детям играть с сейфом;
- Используйте сейф только по назначению.

### СВЧ-печь

Бытовой прибор не предназначен для эксплуатации лицами (в том числе детьми) с ограниченными физическими, сенсорными или умственными способностями или с недостаточным опытом или знаниями без присмотра лица, отвечающего за их безопасность, или получения от него соответствующих инструкций, позволяющих им безопасно эксплуатировать его.

При обнаружении неисправности запрещено производить любые манипуляции с оборудованием, необходимо отключить прибор от электросети и сообщить об этом администратору службы размещения по тел.5100.

### Подготовка к работе и эксплуатация

1.Каждый раз перед включением прибора осмотрите его. При наличии повреждений прибора и сетевого шнура ни в коем случае не включайте прибор в розетку.

### Начало работы:

- Вставьте вилку сетевого шнура в розетку.
- Откройте дверцу, нажав на кнопку открывания дверцы. В моделях, в которых нет такой кнопки, просто нужно потянуть за ручку, чтобы открыть дверцу.
- Поставьте контейнер с блюдом на стеклянную тарелку, расположенную внутри печи.
- Установите режим и время приготовления, в нужном направлении (вращая колесико, в нужном направлении, либо нажав на кнопку в зависимости от модели).
- Закройте дверцу и нажмите «Старт»
- Печь начнет работать.
- Чтобы остановить печь до истечения запрограммированного времени, нажмите кнопку «Стоп» или откройте дверцу.
- По окончании времени печь остановит работу, прозвучат 3 акустических сигнала . Акустические сигналы будут повторяться каждые 30 сек., пока Вы не откроете дверцу или же не нажмете кнопку «Стоп».

### Меры безопасности:

- При разогреве пищи в пластиковых или бумажных контейнерах не оставляйте СВЧ-печь без присмотра.
- Если Вы заметили дым, выключите печь, и не открывайте дверцу, чтобы огонь погас.
- После разогрева детского питания тщательно перемешайте его перед кормлением ребенка, чтобы избежать ожогов.
- Подогревая жидкие блюда в СВЧ-печи, будьте осторожны, потому что блюдо может перелиться через край посуды, когда Вы будете вынимать из печи.
- Яйца в скорлупе и вареные яйца нельзя готовить в микроволновой печи, так как они могут взорваться.
- Используйте только такую посуду, которая пригодна для СВЧ-печи. Не пользуйтесь металлической посудой.
- Не разогревайте жидкие и другие блюда в плотно закрытых упаковках-они могут взорваться .
- Не разогревайте чистый спирт или алкогольные напитки они могут взорваться. Опасность возникновения пожара.
- Не используйте СВЧ-печь для иных целей кроме подогревания, приготовления и размораживания пищи.
- Не включайте СВЧ-печь пустой.
- Не блокируйте вентиляционные отверстия СВЧ-печи.
- Не оставлять СВЧ-печь без присмотра (перед выходом из номера, убедитесь, что печь отключена).
- Не касайтесь СВЧ-печи, если Ваши руки мокрые.

### Чайник электрический

Бытовой прибор не предназначен для эксплуатации лицами (в том числе детьми) с ограниченными физическими, сенсорными или умственными способностями или с недостаточным опытом или знаниями без присмотра лица, отвечающего за их безопасность, или получения от него соответствующих инструкций, позволяющих им безопасно эксплуатировать его.

При обнаружении неисправности запрещено производить любые манипуляции с оборудованием, необходимо отключить прибор от электросети и сообщить об этом администратору службы размещения по тел.5100.

### Наполнение чайника водой:

- Снимите чайник с подставки питания перед тем, как наполнить его водой.
- Налейте холодную питьевую воду через носик или горловину чайника так, чтобы ее уровень не доходил до максимальной отметки.

### Включение чайника

- Установите чайник на подставку питания.
- Следите, чтобы вода не попала на электрические соединения. Вставьте вилку сетевого шнура в розетку.
- Включите чайник, нажав переключатель ВКЛ/ВЫКЛ (I/O)вниз. При этом загорится индикаторная лампочка в переключателе. Начнется нагрев воды.

### Выключение чайника

- Когда вода закипит, чайник отключится автоматически. Индикаторная лампочка погаснет.
- При необходимости Вы можете отключить чайник вручную, переведя переключатель ВКЛ/ВЫКЛ(I/O) в верхнее положение

### Внимание!

- Не снимайте чайник с подставки питания, пока он не отключился (если крышка чайника не закрыта, автоматическое выключение не сработает)
- Выливайте воду из чайника постепенно. Помните, что внутри находится кипяток.
- Держите чайник только за ручку.
- После отключения нагрева, чайником можно снова пользоваться через 15-20сек.

### Меры безопасности:

- Используйте чайник только для нагрева воды. Никогда не заполняйте другими жидкостями.



- Никогда не включайте чайник без воды.
- Не ставьте чайник около стен, в углу помещения, под нависающими панелями или кухонными шкафами.
- Устанавливайте чайник только на ровные, термоустойчивые и сухие поверхности.
- Свисающие шнуры могут быть причиной несчастных случаев, особенно если за шнур потянули дети.
- Следите за тем, чтобы крышка чайника была плотно закрыта во время нагревания.
- Никогда не наливайте воду в чайник, когда он находится на подставке.
- Никогда не оставляйте чайник без присмотра во время работы.
- Не используйте чайник при наличии видимых повреждений корпуса (подставки питания, сетевого шнура или вилки), а также неисправностей в работе.
- Следите за тем, чтобы вода не попадала на электрические соединения на подставке питания, шнуре питания, вилке или переключателе ВКЛ/ВЫКЛ(I/O) должен находиться в верхнем положении.

#### Утюг электрический

Бытовой прибор не предназначен для эксплуатации лицами (в том числе детьми) с ограниченными физическими, сенсорными или умственными способностями или с недостаточным опытом или знаниями без присмотра лица, отвечающего за их безопасность, или получения от него соответствующих инструкций, позволяющих им безопасно эксплуатировать его.

При обнаружении неисправности запрещено производить любые манипуляции с оборудованием, необходимо отключить прибор от электросети и сообщить об этом администратору службы размещения по тел.5100.

#### Подготовка к работе и эксплуатация

- Установите утюг в вертикальное положение на пятую-опору.
- Подключите утюг к сети.
- Выберите температурный режим согласно указаниям на ярлыке Вашей одежды.
- Дождитесь полного нагрева утюга и только после этого приступайте к глажению. (Функцию «Отпаривание» можно использовать только при максимальной температуре нагрева. В противном случае возможен выброс горячей воды.)
- Каждый раз перед включением прибора осмотрите его. При наличии повреждений прибора и сетевого шнура ни в коем случае не включайте прибор в розетку.

#### Глажение с использованием пара

- Заполните резервуар.
- Перед заполнением резервуара отключите утюг из сети. В случае наличия воды в резервуаре утюга, слейте эту воду и заполните резервуар новой, чистой водой.
- Установите регулятор уровня подачи пара в положение «Без пара», (иначе заливаемая вода может вытекать через отверстия в подошве).
- Приподнимите для удобства переднюю часть утюга, аккуратно наполните резервуар чистой, холодной водой при помощи стаканчика.
- Отрегулируйте подачу пара. Функцию «Отпаривание» можно использовать только при максимальной температуре нагрева. В противном случае возможен выброс горячей воды.

#### Внимание

- Не превышайте отметку «max», указанную на резервуаре.
- Не добавляйте в воду никаких других добавок (парфюмерные жидкости, средства для удаления накипи).

#### Меры безопасности

- Не прикасайтесь к горячим поверхностям утюга. Используйте ручку и кнопки.
- Не оставляйте без присмотра утюг, включенный в сеть. Отключайте утюг от сети при выходе из помещения, где Вы гладите, даже если Вы покидаете помещение на очень короткое время.
- Никогда не оставляйте Ваш утюг лежащим на гладильной доске.



- Не подпускайте близко к утюгу детей, особенно, когда вы используете функцию выброса пара (при работе электроутюга сильно нагреваются, и прикосновение к поверхности утюга или попадание пара на кожу может вызвать сильный ожог).
- Горячий пар, выпускаемый утюгом, опасен. Не направляйте поток пара на людей.
- Никогда не осуществляйте глажение или отпаривание одежды, надетой на человека.
- Не пользуйтесь утюгом рядом с другими электронагревательными приборами.
- Не допускайте соприкосновения сетевого шнура с горячими предметами или с подошвой утюга.
- Отключайте утюг от электрической сети на время чистки, хранения или заполнения резервуара для воды.

#### Фен для сушки и укладки волос

Бытовой прибор не предназначен для эксплуатации лицами (в том числе детьми) с ограниченными физическими, сенсорными или умственными способностями или с недостаточным опытом или знаниями без присмотра лица, отвечающего за их безопасность, или получения от него соответствующих инструкций, позволяющих им безопасно эксплуатировать его.

При обнаружении неисправности запрещено производить любые манипуляции с оборудованием, необходимо отключить прибор от электросети и сообщить об этом администратору службы размещения по тел.5100.

#### Подготовка к работе и эксплуатация

Подключите прибор в розетку. Каждый раз перед включением прибора осмотрите его. При наличии повреждений прибора и сетевого шнура ни в коем случае не включайте прибор в розетку.

Установите желаемую мощность потока воздуха:

- Позиция «0»: ВЫКЛ/ВКЛ.
- Позиция «1»: Средняя мощность (для мягкой сушки и укладки волос).
- Позиция «2»: Полная мощность (для быстрой сушки волос).

#### Меры безопасности

- Прибор предназначен исключительно для использования в быту.
- Прибор должен быть использован только по назначению.

#### Внимание

- Не используйте прибор вблизи ванны, раковины или других емкостей, заполненных водой. Ни в коем случае не погружайте прибор в воду или другие жидкости.
- При использовании прибора в ванной комнате отключите прибор от сети сразу после использования, так как близость воды представляет опасность, даже когда прибор выключен.
- Не прикасайтесь к прибору влажными руками.
- В случае падения прибора в воду, немедленно отключите его от сети. При этом ни в коем случае не опускайте руки в воду. Перед повторным использованием прибор должен быть проверен квалифицированным специалистом.
- По окончании эксплуатации, при установке или снятии насадок, чистке или поломке прибора всегда отключите его от сети.
- Не закрывайте отверстия для входа и выхода воздуха во время работы прибора. Это может привести к перегреванию прибора. Во время работы сопло прибора сильно разогревается.
- После использования никогда не обматывайте провод электропитания вокруг прибора, так как со временем это может привести к излому провода.
- Не допускайте попадания волос, пыли и пуха внутрь прибора.
- Не используйте спреи и лаки для укладки волос во время работы прибора.

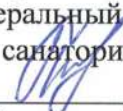
Технический директор  
АО санаторий «Алтай»



А.Г.Азаров



Приложение № 2  
к приказу № 119 от 08 апреля 2021 г.

Утверждаю:  
генеральный директор  
АО санаторий «Алтай»  
  
/М.Я. Попелева  
«08» апреля 2021г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке возврата денежных средств в АО санаторий «Алтай»**  
**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 АО санаторий «Алтай» (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 пребывания (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.

2.7. Санаторий вправе осуществить возврат денежных средств, по письменному заявлению Клиента, в пользу лица, оплатившего услуги, третьих лиц, по банковским реквизитам, указанным Клиентом. Указанный пункт не действует, в случаях оплаты услуг Санатория Заказчиком - юридическим лицом (индивидуальным предпринимателем).

### **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)*

Заместитель генерального директора по маркетингу



С.К.Криворученко

Главный бухгалтер



Н.Н.Чернова



Приложение к «Положению о порядке возврата денежных средств в АО санаторий «Алтай» физическим лицам при досрочном отъезде из санатория»

Особые отметки:

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

Генеральному директору  
АО санаторий "Алтай"  
М.Я. Попеляевой  
От \_\_\_\_\_  
/ФИО/

\_\_\_\_\_  
/Адрес/  
Паспортные данные, паспорт \_\_\_\_\_  
Кем, когда выдан: \_\_\_\_\_  
Код подразделения: \_\_\_\_\_  
Тел. \_\_\_\_\_

ЗАЯВЛЕНИЕ на возврат денежных средств (безналичный расчет)

Я, \_\_\_\_\_  
(ФИО) лица полностью  
прошу оформить возврат денежных средств за оплаченную путевку, в связи с досрочным отъездом из санатория/аннуляцией Заказа по причине \_\_\_\_\_  
(нужное подчеркнуть)

\_\_\_\_\_ (указать причину досрочного отъезда, аннуляции заказа)  
в сумме \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (сумма указывается цифрами и прописью)  
Оплата была произведена « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. банковской картой/перечислением (документ об оплате прикладывается).

Сумму, причитающуюся к возврату прошу: вернуть на карту/перечислить на счет. (нужное подчеркнуть)

Реквизиты для перечисления:

Получатель \_\_\_\_\_  
(ФИО) лица полностью, заключившего договор

\_\_\_\_\_ (указать ИНН получателя, № карты, получателя/№ лицевого счета получателя)  
в банке \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (реквизиты банка: полное наименование банка, ИНН).  
БИК \_\_\_\_\_ кор/с счет \_\_\_\_\_

С условиями возврата денежных средств ознакомлен(а), претензий к АО санаторий «Алтай» не имею.

Дата « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

подпись \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

ФИО

Далее заполняется сотрудником АО санаторий «Алтай»:

Возврат за путевку № \_\_\_\_\_

По графику: \_\_\_\_\_ /фактически: \_\_\_\_\_

койко/день \_\_\_\_\_

К удержанию банковские расходы : \_\_\_\_\_ руб.

указать %, сумму удержания

К возврату: \_\_\_\_\_ руб.

Специалист службы размещения \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Дата: « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

Проверил:

Начальник отдела продаж/начальник службы размещения « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Согласовано:

Главный бухгалтер « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

*\*(Фактически понесенные расходы :стоимость одних суток пребывания (одного койко-дня забронированных мест); банковские услуги 100%, в т. ч. эквайринг (при наличии), услуги банка за перечисление денежных средств на счет Заказчика).*

Приложение к «Положению о порядке возврата денежных средств в АО санаторий «Алтай» физическим лицам при досрочном отъезде из санатория»

Особые отметки:

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

Генеральному директору  
АО санаторий "Алтай"  
М.Я. Попеляевой  
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 «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

подпись \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

ФИО

Далее заполняется сотрудником АО санаторий «Алтай»:

Возврат за путевку № \_\_\_\_\_

на сумму \_\_\_\_\_

По графику: \_\_\_\_\_ /фактически: \_\_\_\_\_

койко/день \_\_\_\_\_

К возврату \_\_\_\_\_ руб.

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

Дата: «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

Проверил:

Начальник службы размещения: «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Согласовано

Главный бухгалтер: «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /



**Перечень дополнительных услуг, оказываемых на территории  
АО санаторий «Алтай»**

<b>1. Бытовые услуги</b>			
<b>Наименование</b>	<b>Время работы</b>	<b>Месторасположение (примечание)</b>	<b>Тел.</b>
Доставка багажа в номер (по просьбе) /бесплатно/	с 08:00 – 20:00, обед с 11:30 - 12:30, без выходных	обращаться в службу размещения, 3 корпус 1 этаж	5100
Сейфы с индивидуальными ячейками /бесплатно/	круглосуточно, без обеда и выходных	обращаться в службу размещения, 3 корпус 1 этаж	-
Камера хранения /бесплатно/	круглосуточно, без обеда и выходных	обращаться в службу размещения, 3 корпус 1 этаж	5100
Предоставление дополнительной подушки, одеяла /бесплатно/	круглосуточно, без обеда и выходных	обращаться к горничной на этаже или в службу размещения, 3 корпус 1 этаж	5100
Заказ на пробуждение /бесплатно/	круглосуточно, без обеда и выходных	обращаться в службу размещения, 3 корпус 1 этаж	5100
Гладильные комнаты /бесплатно/	круглосуточно, без обеда и выходных	обращаться к горничной на этаже или в службу размещения	5100
Мини-прачечная /платно/	с 07:30 – 17:00, обед с 12:00 - 14:00, выходные дни: суббота, воскресенье	1 корпус 1 этаж	5306
Швейная мастерская /платно/	с 14:00 – 15:30, выходные дни: суббота-воскресенье	3 корпус цокольный этаж	5307
Парикмахерская, (ИП Теплова, ИП Белгородцева) /платно/	с 9:00 – 18:00, без обеда, суббота с 9:00 – 14:00, выходной: воскресенье	2 корпус 1 этаж	5802
Маникюрный каб-т ИП Дорофеева, ИП Сафиуллина) /платно/	с 9:00 – 18:00, без обеда, суббота с 9:00 – 14:00, выходной: воскресенье	2 корпус 1 этаж	5804
Автомат для чистки обуви /бесплатно/	круглосуточно	3 корпус 1 этаж (центральный холл), холл киноконцертного комплекса	-
Ремонт обуви Овчинников Юрий Николаевич /платно/	с 10:00 – 17:00, обед с 12:00 - 13:00, выходные дни: суббота, воскресенье	3 корпус, подвальное помещение	-
<b>2. Спортивно-оздоровительные услуги:</b>			



Наименование	Время работы	Месторасположение (примечание)	Тел.
Аптека ООО «Аптека Витафарм» /платно/	с 8:30 – 15:00, обед с 11:30 – 12:00, выходные дни: суббота, воскресенье	1 корпус 1 этаж	5800
Фитобар /платно/	с 10:00 - 22:00, обед с 14:00 – 15:00, ежедневно	Административный корпус, 2 этаж	5409
Фиточай /платно/	с 10:00 - 15:40 (пн.-пт.) с 10:00 – 13:00 (сб.), выходной: воскресенье	Административный корпус, 2 этаж	5409
Прием минеральной воды (по назначению врача)	с 07:15 – 08:45, с 12:15 – 13:45, с 17:15 – 18:45 ежедневно	Административный корпус, 2 этаж	5409
СПА-центр «Алтай Bliss», акватермаль- ный комплекс: бассейн, баня, сауна /платно/ Отделение косметологии /платно/	с 08:00 – 20:00, без обеда и выходных	лечебный корпус между 2 и 3 этажами, лестница напротив перехода в 1 корпус	5555
Летний открытый бассейн с подогревом /бесплатно/	Летний сезон с 09:00 – 20:00, без обеда и выходных	на территории у 2 корпуса	-
Фитнес-клуб «Стимул» /бесплатно/	с 09:00 – 21:030, обед: с 13:00 – 14:00 ежедневно	Административный корпус, 2 этаж	5200
Настольный теннис /бесплатно/	с 14:00 – 02:00, без обеда и выходных	переход во 2 корпус 2 этаж, обращаться в бильярдный клуб	8-983- 549-2964
Открытая волейбольная площадка /бесплатно/	Летний сезон круглосуточно, без обеда и выходных	За летним бассейном, обращаться в бильярдный клуб «Аксиома»	8-983- 549-2964
Магнитно-резо- нансная томография (ООО «Красота и здоровье») /платно/	с 09:00 – 20:00 (пн.-пт.) суббота: с 09:00 – 16:00 выходной: воскресенье	2 корпус 1 этаж	5858, 8-913-086- 99-03, 8-962-799- 02-01
<b>3. Развлекательные услуги:</b>			
Музыкальная гостиная /бесплатно/	Работает согласно расписанию досуговых мероприятий	1 спальный корпус, 2 этаж	-
Караоке-клуб «Solo» (ООО Алтай-Вест Клуб) /платно/	с 19:00 - 4:00, без выходных	здание киноконцертного зала 1 этаж	8-983-10- 37-037



Бильярдный клуб (ООО Алтай-Вест Клуб) /платно/	с 14:00 – 02:00, без обеда и выходных	здание киноконцертного зала 1 этаж	8-983- 549-29-64
Киноконцертный зал	работает согласно плану досуговых мероприятий (подробнее: в ежедневных анонсах на информационных стендах)	здание киноконцертного зала 2 этаж	5201
<b>4. Транспортные услуги:</b>			
Трансфер Белокуриха- Новосибирск. Продажа ж/д, авиа и авто- билетов (касса компании ООО «Белокуриха-Тур 2») /платно/	10:00 – 16:00, обед с 12:20 – 13:20, выходные: суббота – воскресенье	3 корпус 1 этаж	8-960-790- 46-51
Автостоянка для гостей санатория /платно/	круглосуточно, без обеда и выходных	обращаться в службу размещения, 3 корпус 1 этаж	5100
«Курортное такси» (ИП Манукян А.Ф.) /платно/	круглосуточно, без обеда и выходных		8(38577)- 21-222, 8-963-523- 21-23
«Такси Стиль» /платно/	круглосуточно, без обеда и выходных		8(38577)- 20-000, 8-963-522- 72-22
<b>5. Туристские и прочие услуги:</b>			
Банкомат «Сбербанк РФ» /по преysкyранту банка/	круглосуточно, без обеда и выходных	<b>3 корпус 1 этаж;</b>  <b>обслуживание карт:</b> Сберкарт, VISA, VISA Electron, MasterCard, Maestro, Cirrus, PLUS, AMERICAN EXPRESS;  <b>ближайшие банкоматы:</b> санаторий «Россия», санаторий «Центросоюза РФ», санаторий «Сибирь», санаторий «Алтайский замок»	-
Турфирма ИП Шеремет Н.В. /платно/	с 08:00 – 15:00, с 18:00 – 20:00, воскресенье: с 08:00 – 10:00	1 корпус 1 этаж	8-913-027- 77-75
Ювелирный салон «Элита» ИП Некрасова О.Н. (ювелирные изделия) /платно/	с 09:00 – 19:00 без обеда и выходных	3 корпус 1 этаж	8-960-953- 64-39
Оплата услуг через терминал	круглосуточно, без обеда и выходных	обращаться в службу размещения, 3 корпус 1 этаж	5100



Лобби-бар /платно/	с 09:00 – 21:00, обед с 13:00 – 14:00, ежедневно	3 корпус 1 этаж	-
Мини-маркет (ИП Филатова О.Ю., товары первой необходимости, сувениры) /платно/	с 09:00 – 16:00 (пн.-пт.), обед с 13:00 – 14:00, суббота: с 09:00 – 14:00, выходной: воскресенье	1 корпус 2 этаж	-
Киоск периодической печати ИП Шаров Е.С. /платно/	с 08:00 – 16:00, без обеда и выходных	1 корпус 1 этаж	-
Мини-бар /платно/	круглосуточно, без обеда и выходных	обращаться к горничной на этаже или в службу размещения	5100
Художественный салон ИП Котова М.В. /платно/	с 15:00 – 20:00, без обеда и выходных	холл здания киноконцертного зала 2 этаж	8-983- 350-3941
Киоск продаж косметической и парфюмерной продукции (ИП Полевая О.В.) /платно/	с 10:00 – 15:00, без обеда, выходной: воскресенье	1 корпус 1 этаж	-
Киоск продукции «Алтайское холмогорье» (ИП Михеев К.В.) /платно/	с 09:00 – 16:00, без обеда, выходные: суббота -воскресенье	1 корпус 2 этаж	-
Киоск продажи косметики компании «Мейтан» (ИП Нечаева Н.П.) /платно/	с 09:00 – 17:00, без обеда, выходные: суббота -воскресенье	1 корпус 2 этаж	8-903- 073-42-55
ФГУП «Почта России» (оказание почтовых услуг) /платно/	с 8:00 – 18:00 (пн.-пт.), обед: с 13:00 –14:00; выходные: суббота, воскресенье	г.Белокуриха, ул.Советская, 1 (в санатории установлен почтовый ящик с торца 3 корпуса, где регулярно производится выемка писем)	9-31-0-44
ОАО «Ростелеком» (услуги телеграфной связи) /платно/	с 08:00–17:00(пн.- пт.) с 08:00 – 16.00 (пт.), обед с 12:00 – 12:48 выходной: суббота- воскресенье	г.Белокуриха, ул.Советская, 1	-
ИП Кочетыгов К.С. бижутерия /платно/	с 10:00-17:00, обед с 13:00 – 14:00, выходной: суббота- воскресенье	2 корпус, 2 этаж	8-923- 165-59-73



<b>6. Информационные услуги</b>			
Предоставление справочных и рекламно-информационных материалов /бесплатно/	круглосуточно	информационные стенды; информационная папка в номерах	-
Администратор службы размещения /бесплатно/	круглосуточно, без обеда и выходных	3 корпус 1 этаж	5100
Беспроводной доступ к интернету (Wi-Fi) /бесплатно/	круглосуточно	На всей территории санатория, кроме лечебного корпуса	
<b>7. Услуги для детей:</b>			
Детская игровая Площадка /бесплатно/	круглосуточно, без обеда и выходных	у 2 корпуса, рядом с летним бассейном	-
Детский клуб «Зазеркалье»	с 09:00 – 21:00, обед с 13:00 – 14:00 ежедневно	1 корпус, 2 этаж	5207
Предоставление детской кровати-манежа, ванночки для купания, подставки для умывания, сидения для унитаза, детского горшка, стульчика для ормления, СВЧ-печи /бесплатно/	круглосуточно, без обеда и выходных	обращаться к горничной на этаже или в службу размещения	5100
<b>8. Бизнес-услуги:</b>			
Зал для переговоров /платно/	с 08:00 – 17:00, обед с 12:30 – 13:30, выходные: суббота-воскресенье	обращаться в приемную (административный корпус 2 этаж)	5000
Ксерокопия и печать документов, отправка и получение факса, электронной почты /платно/	с 08:00 – 17:00, обед с 12:30 – 13:30, выходные: суббота – воскресенье	обращаться в приемную (административный корпус 2 этаж)	5000
<b>9. Оказание неотложной медицинской помощи:</b>			
Оказание неотложной медицинской помощи /бесплатно/	круглосуточно, без обеда и выходных	дежурный мед. пост:	
		3 корпус, 1 этаж, 103 каб.	5503
		1 корпус, 1 этаж 144 каб.	5508
		дежурный врач	
		1 корп, 1 этаж, 110 каб. (с 17:00 – 08:00)	5507

Заместитель генерального директора по маркетингу

Директор гостиничного комплекса

 С.К.Криворученко  
 О.К.Копылова