

Приложение № 1  
УТВЕРЖДЕНЫ  
приказом генерального директора  
ООО «Санаторий «Сосновая Роцца»  
от «19» 05 2026 г. № 48/1

**ПРАВИЛА**  
**о порядке пребывания в ООО «Санаторий «Сосновая Роцца»**

г. Ялта

«19» 05 2026 г.

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие Правила разработаны на основании Гражданского кодекса Российской Федерации, закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей», Постановления Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 № 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», Федерального закона от 18.07.2006 г. №109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», постановление Правительства РФ от 27 ноября 2025 г. № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации», Федерального Закона Российской Федерации от 27.07.2006 №152 «О персональных данных», Постановления Главного санитарного врача Российской Федерации от 24.12.2020 № 44 «Об утверждении санитарных правил СП 2.1.3678-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг» и являются внутренним локальным актом для исполнения всеми структурными подразделениями ООО «Санаторий «Сосновая Роцца» и всеми Гостями, находящимися на территории ООО «Санаторий «Сосновая Роцца» (далее – Общество). Настоящие Правила регламентируют порядок, условия и стандарты предоставления услуг, на территории Общества, в том числе, но, не ограничиваясь, порядок бронирования и аннулирования бронирования, правила пребывания/проживания на территории, порядок и условия питания на территории Общества.

1.2. ООО «Санаторий «Сосновая Роцца» расположено по адресу: 298662, Российская Федерация, Республика Крым, г. Ялта, пгт. Гаспра, Алушкинское шоссе, 21.

1.2.1. Телефон ООО «Санаторий «Сосновая Роцца»: +7 (978) 875 18 85, 8 (800) 500-46-61.

1.2.2. ООО «Санаторий «Сосновая Роцца» работает круглосуточно в течение всего года.

1.3. Настоящее Положение размещено в Службе приёма и размещения, Лечебном корпусе Общества, СПА-комплексе, а также опубликованы на официальном сайте Общества [www.sosnovayaroscha.ru](http://www.sosnovayaroscha.ru).

1.4. Требования настоящих Правил обязательны к соблюдению юридическими лицами, физическими лицами, а также физическими лицами, зарегистрированными в качестве индивидуальных предпринимателей, заключившими (планирующими заключение) любых договоров на предоставление услуг (гостиничных услуг, комплекса услуг по организации отдыха и оздоровления, комплекса услуг по организации санаторно-курортного лечения) на территории Общества (в том числе агентских договоров с организациями, задействованными в сфере продажи туристических услуг), а также любыми другими лицами, посещающими территорию Общества. Все временные ориентиры, приведенные в настоящих Правилах, указаны по местному времени.

## 2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

2.1. ООО «Санаторий «Сосновая Роцца» - территория Общества, включая корпуса, спортивные сооружения, парк, пляж и другие объекты, обеспечивающие его функционирование (далее - Общество).

2.2. «Гость» - лицо, прибывшее в Общество для лечения, оздоровления и отдыха с проживанием в Обществе и пользующееся услугами Общества.

2.3. «Санаторно-курортная путевка» – документ – бланк строгой отчетности по видам санаторно-курортных услуг, подтверждающий факт оплаты и получения услуг, предоставляемых Обществом.

2.4. «Санаторно-курортная услуга» – перечень и объем услуг, входящих в стоимость санаторно-курортной путевки.

2.5. «Дополнительные услуги» – объем услуг Общества, которые заказываются и оплачиваются Гостями дополнительно: медицинские, бытовые, досуговые, транспортные и другие услуги, перечень которых определяется Обществом.

2.6. «Бронирование» – процесс заказа основных услуг в определенном объеме с целью использования услуг в обусловленные сроки конкретным Гостем или группой гостей.

2.7. «Гарантированное бронирование» – предварительный заказ услуг при оплате в размере 100% стоимости услуг за весь период пребывания в Обществе.

2.8. «Оказанная услуга» – действие, произведенное сотрудниками Общества, по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с законом «О защите прав потребителей», Уставом Общества и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности, оформленное актом об оказании услуг.

2.9. «Не оказанная услуга» – невыполнение сотрудниками Общества взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных услуг.

2.10. «Не в полной мере оказанная услуга» – услуга, которая была оказана не вовремя или с какими-либо отклонениями от заявленных характеристик.

2.11. «Помещения, предназначенные для оказания оздоровительных услуг» – помещения саун, бассейнов, массажных и косметических кабинетов, тренажерных залов и др.

2.12. «Подтверждение бронирования» – письменное подтверждение исполнения Обществом заказанных санаторно-курортных услуг и других услуг согласно заявке на бронирование.

2.13. «Расчетный час» (время выезда) – это установленное настоящими Правилами время, с которого определяется начисление установленной суточной оплаты и до которого гость обязан оплатить оказанные услуги, сдать номер на предмет сохранности имущества и покинуть территорию санатория. Расчетный час в 12:00. В случае невыезда гостя из номера в 12:00 начисляются штрафные санкции в размере 50% стоимости суточного проживания. В случае невыезда гостя из номера до 14:00 начисляются штрафные санкции в размере 100% суточного проживания.

2.14. «Время заезда» – это установленное настоящими Правилами время, с наступлением которого у Гостя возникает право на поселение в номер Общества, согласно предварительной брони, заявки.

2.15. «Гарантированный заезд» – время заезда (14:00) с наступлением которого у гостя возникает право на поселение в номер, согласно предварительной брони, заявке, оплаченной в 100% размере.

2.16. «Ранний заезд» – это ситуация, при которой гость, прибывший ранее расчетного часа, по согласованию с администратором и при наличии свободных номеров соответствующей категории заселяется в санаторий. При этом в случае заезда не ранее 6:00 - гость оплачивает 50% суточной стоимости номера, в которую включена стоимость завтрака.

**При заезде ранее 06:00 – гость оплачивает суточную стоимость номера.**

2.17. «Поздний выезд» – это ситуация, при которой гость по согласованию с администратором и при наличии свободных мест продлевает свое пребывание в санатории. При этом до 18:00 гость оплачивает половину суточной стоимости номера, после 18:00 – суточную стоимость номера.

2.18. «Досрочный выезд» – это ситуация, при которой Гость выбывает из Общества ранее запланированной даты пребывания в Обществе.

2.19. «Грубое нарушение правил проживания в Обществе» следует понимать ситуацию, при которой поведение Гостя препятствует Обществу и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению лечения и отдыха гостей Общества, а также действия, оскорбляющие честь и достоинство обслуживающего персонала, другихGuestей и нарушающие нормы законодательства Российской Федерации.

2.20. «Оздоровительная путёвка» – документ – бланк строгой отчетности по видам оздоровительных санаторно-курортных услуг, подтверждающий факт оплаты и получения услуг, предоставляемых Обществом.

2.21. «Турагент» – организация-посредник, занимающаяся реализацией туров, сформированных в Обществе.

2.22. «Туроператор» – организация, занимающаяся на основании лицензии разработкой и продвижением туристического продукта, рассчитанного на массовый и индивидуальный потребительский спрос, а также его реализацию турагентам и туристам.

2.23. «Юридическое лицо» – организация, самостоятельно участвующая в гражданских и хозяйственных взаимоотношениях с Обществом.

2.24. «Физическое лицо» – потребитель, имеющий намерение заказать и использовать услуги Общества для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

2.25. «Корпоративные клиенты» – юридические лица или индивидуальные предприниматели, вступающие в правоотношения с Обществом, с целью группового или индивидуального оздоровления своих сотрудников.

### **3. ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ ОБЩЕСТВА**

3.1. ООО «Санаторий «Сосновая Роща» оказывает санаторно-курортные услуги в виде санаторно-курортной и оздоровительной деятельности, связанной с проведением лечения, профилактики и оздоровительных мероприятий для сторонних организаций и физических лиц.

3.2. Гостям предоставляется полная и объективная информация о правилах внутреннего распорядка, условиях поселения, проживания, лечения, маршрутах следования, перечне входящих в стоимость путевок услуг, порядке и условиях оплаты услуг, предоставляемых за дополнительную оплату.

3.3. В стоимость санаторно-курортной путевки включается проживание в номере выбранной и оплаченной категории, трехразовое питание по системе «шведский стол», курс санаторно-курортного лечения по профилю в соответствии с гарантированным объемом санаторно-курортных услуг, входящих в стоимость проживания, посещение плавательного бассейна с морской водой, тренажерного и ЛФК залов в Медицинском центре, пользование пляжным комплексом в летний период (теневые навесы, шезлонги), пользование спортивными площадками, культурно-досуговые мероприятия. Услуги, оформленные санаторно-курортной путевкой, делению на части не подлежат.

3.4. В стоимость оздоровительной путевки включается проживание в номере выбранной и оплаченной категории, питание по системе «шведский стол», курс оздоровительных процедур по программе, пользование пляжным комплексом в летний период (теневые навесы, шезлонги), пользование спортивными площадками, культурно-досуговые мероприятия. Услуги, оформленные оздоровительной путевкой, делению на части не подлежат.

3.5. Общество предоставляет проживающим Гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- доступ и возможность пользования аптечкой для оказания первой помощи;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени
- пользование тонометром;
- иные услуги по усмотрению Общества.

#### 4. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

4.1. Договор на оказание санаторно-курортных, оздоровительных и иных услуг заключается в письменной форме, может быть заключен одним из нижеприведенных способов:

4.1.1. путем двухстороннего подписания Договора на оказание услуг по форме, разработанной и утвержденной Обществом, в согласованной сторонами Договора редакции.

4.1.2. путем заполнения и подписания Гостем Регистрационной карты (акцепт оферты) на стойке Службы приема и размещения Общества. Все утвержденные Обществом публичные предложения размещены на стойке Службы приема и размещения Общества и опубликованы на официальном сайте Общества.

4.1.3. Путем оплаты счёта на заключение Договора возмездного оказания услуг Общества.

4.1.4. Путем оплаты услуг Общества при личном обращении, при этом кассовый чек является подтверждением заключения Договора на условиях, содержащихся в настоящих Правилах.

4.2. Договор на оказание санаторно-курортных, оздоровительных и иных услуг может быть заключен:

4.2.1. с юридическими лицами и физическими лицами, зарегистрированными в качестве индивидуальных предпринимателей, при этом такие правоотношения регламентируются главой 39 Гражданского Кодекса Российской Федерации;

4.2.2. с физическими лицами (дееспособными гражданами и лицами без гражданства, достигшими 18 летнего возраста), при этом такие правоотношения регламентируются Законом Российской Федерации № 2300-1 «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 года.

4.3. Гость, заключая договор на оказание санаторно-курортных, оздоровительных и иных услуг, подтверждает, что получил от санатория следующую достоверную и полную информацию **касающуюся:**

4.3.1. сведения об Обществе, в том числе номер его контактного телефона:

- основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;

- номер записи об аккредитации, идентификационный номер налогоплательщика, код причины постановки на учет с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

4.3.2. уникальный номер реестровой записи о средстве размещения, присвоенный средству размещения в реестре классифицированных средств размещения, ссылку в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет") на запись в реестре классифицированных средств размещения, содержащую сведения о средстве размещения, а также в случае присвоения средству размещения определенной категории сведения о присвоенной категории, предусмотренной Положением о классификации средств размещения, сведения об организации, осуществляющей классификацию средств размещения, горнолыжных трасс, пляжей, аккредитованной в соответствии с Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и присвоившей средству размещения определенную категорию, и сведения о приостановлении действия классификации средства размещения и (или) приостановлении действия присвоенной средству размещения категории;

4.3.3. сведения о категории номера (при наличии) и цену размещения, площадь номера (отдельного места в многоместном номере), отдельного здания (части здания), строения, сооружения или площадки кемпинга;

4.3.4. перечень услуг Общества, входящих в цену размещения;

4.3.5. сведения о форме и порядке оплаты услуг Общества;

4.3.6. перечень и цену иных платных услуг, оказываемых исполнителем за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты;

4.3.7. сведения об условиях и порядке бронирования, а также об условиях, порядке и сроках отмены бронирования;

4.3.8. предельный срок проживания в Обществе, если такой срок установлен Обществом;

4.3.9. перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот и преимуществ, а также перечень льгот и преимуществ, предоставляемых при предоставлении услуг Общества в соответствии с законодательством Российской Федерации или локальными нормативными актами исполнителя;

- 4.3.10. сведения об иных платных услугах, оказываемых в Обществе третьими лицами;
- 4.3.11. сведения о времени заезда в Обществе и времени выезда (расчетном часе) из Общества;
- 4.3.12. правил пожарной безопасности и правил пользования электроприборами в номерах;
- 4.3.13. порядка обработки персональных данных;
- 4.3.14. работы находящихся на территории Общества точек общественного питания и условий питания;
- 4.3.16. правил посещения пляжа, Спа-комплекса и медицинского центра.

Вышеприведенная информация размещена на стойке Службы приема и размещения, а также опубликована на официальном сайте санатория.

## **5. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ УСЛУГ И ОТМЕНЫ БРОНИРОВАНИЯ. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ**

- 5.1. Общество принимает заявки на бронирование любым из нижеперечисленных способов путем принятия обращений по телефонам: +7 (978) 875 18 85, 8 (800) 500-46-61;
- путем принятия обращений по адресам электронной почты;
  - путем принятия личных обращений на стойке Службы приема и размещения Общества;
  - путем бронирования на сайте Общества [www.sosnovayaroscha.ru](http://www.sosnovayaroscha.ru)

5.2. Заявка на бронирование должна содержать следующую обязательную информацию: фамилия, имя, отчество Гостя/Гостей; количество и категории бронируемых номеров; количество и возраст детей в номере (при наличии); способ оплаты услуг; дату и время заезда и выезда; контактный номер телефона и адрес электронной почты; пожелания по расположению номеров и к спальному месту (предоставление в двух местных номерах большой кровати или двух отдельных); условия по вопросам питания Гостей.

5.3. Общество, в течение следующих 24 (двадцати четырех) часов с момента получения заявки на бронирование, подтверждает бронирование путем направления Заказчику / Гостю (по адресу электронной почты и/или с использованием социальных сетей (ВКонтакте, и т.д.), а также иным способом, указанным Заказчиком / Гостем в заявке на бронирование) уведомления о подтверждении бронирования, содержащего условия бронирования, обозначенные Заказчиком / Гостем.

5.4. При осуществлении бронирования Заказчик / Гость имеет право выбрать только категорию номера для временного проживания, размещение Заказчика / Гостя в конкретных номерах не осуществляется. Общество самостоятельно определяет конкретный номер, в котором будет размещен Гость, исходя из фактической загрузки.

5.5. В случае отсутствия свободных номеров запрашиваемой категории на указанную в заявке на бронирование дату Общество вправе отказать Заказчику / Гостю в бронировании номеров.

5.6. Общество принимает заявки на индивидуальное и групповое бронирование, для которых предусмотрен различный порядок внесения изменений в подтвержденные заявки на бронирование и аннулирования заявок на бронирование.

5.7. В случае не заезда, изменения или аннуляции заявки, менее чем за 7 суток Общество оставляет за собой право удержать штраф в размере стоимости одних суток проживания, согласно забронированному тарифу.

5.8. В случае направления в Общество Гостей юридическим лицом, ответственность за достоверность информации, относящейся к санаторно-курортным, оздоровительным и иным услугам, ознакомление со списком документов необходимых для заезда, несет непосредственно юридическое лицо, а также оно несет ответственность за своевременность оформления сопроводительных документов (документы, подтверждающие факт оплаты путевки, доверенности и т.д.).

### **5.9. Порядок оплаты:**

5.9.1. После получения Заказчиком / Гостем уведомления о подтверждении бронирования и платежного документа (счет, квитанция, счет-договор и т.д.) на оплату, он осуществляет оплату забронированных услуг в порядке и в сроки, установленные настоящим разделом Правил.

5.9.2. Заказчик / Гость может произвести оплату одним из следующих способов:

- 50% от суммы счета в течении трех банковских дней;
- Оставшуюся сумму бронирования – при заезде в Общество.

5.9.3. Общество осуществляет фактическое заселение Гостя только при условии оплаты 100 % стоимости всего периода проживания в номере выбранной категории. Рассрочка оплаты услуг, а равно пост оплата услуг не допускается.

5.9.4. Общество имеет право самостоятельно, без предварительного уведомления Заказчика / Гостя, изменять стоимость услуг, стоимость дополнительных услуг, в том числе стоимость платных медицинских услуг, а также иных услуг, оказываемых на территории Общества; за исключением гарантированного бронирования. При этом стоимость считается измененной с момента опубликования информации о новых ценах на официальном сайте Общества.

5.9.5. Стоимость услуг становится фиксированной для Заказчика / Гостя и не подлежит изменению с момента получения Обществом заявки на бронирование, содержащей все необходимые данные, согласно настоящим Правилам, при условии дальнейшего подтверждения Обществом бронирования, а также при условии последующей оплаты услуг, в порядке и сроки, установленные заключенным Договором и/или уведомлением о подтверждении бронирования и/или настоящими Правилами.

## 6. ЗАЕЗД И ВЫЕЗД

6.1. Режим работы Общества – 24 (двадцать четыре) часа в сутки без выходных дней, при этом Общество обеспечивает круглосуточное оформление прибывающих (при наличии свободных мест) и убывающих из Общества гостей.

6.2. Минимальный предельный срок пребывания в Обществе для Гостей - не менее двух гостиничных суток. Максимально предельный срок пребывания в Обществе для Гостей - не устанавливается.

6.3. Размещение в Обществе предоставляется Гостям при предъявлении:

- для взрослых и детей от 14 лет: паспорта (паспорта гражданина Российской Федерации для граждан Российской Федерации, паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации; паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации; временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации); российского национального водительского удостоверения; документ удостоверяющий личность военнослужащего; документа, подтверждающего родство (для члена семьи работника ФНС России), санаторно-курортной карты по форме № 072/у (при заезде по путевке с лечением), страхового медицинского полиса, документов требуемых согласно распоряжениям Роспотребнадзора на дату заезда;

- в случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, заселение в средство размещения потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при предъявлении потребителем российского национального водительского удостоверения

- для детей до 14 лет: свидетельства о рождении ребёнка; страхового медицинского полиса; санаторно-курортной карты № 076/у (при заезде по путевке с лечением); справки врача-педиатра или врача-эпидемиолога об отсутствии контакта с больными инфекционными заболеваниями;

- для иностранных граждан – паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина; визы на въезд на территорию Российской Федерации и миграционной карты (если другой порядок въезда не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями и международными договорами) и предоставление информации о месте прописки и адресе постоянного проживания; документов требуемых согласно распоряжениям Роспотребнадзора на дату заезда.

6.4. Заселение несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, и документов, удостоверяющих личность, или документа, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия. В отсутствие рядом с таким несовершеннолетним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) заселение этого несовершеннолетнего в средство размещения осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, при условии представления согласия. В случае использования исполнителем единой биометрической системы, многофункционального сервиса обмена информацией или мобильного приложения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" заселение несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, и находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) также может осуществляться при условии их идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы или при условии представления сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность, такого несовершеннолетнего гражданина и находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), посредством многофункционального сервиса обмена информацией или с использованием мобильного приложения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", а в отсутствие рядом с таким несовершеннолетним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) - при условии представления согласия.

6.5. Заселение 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 письменного согласия законных представителей (одного из них).

6.6. Размещение иностранных граждан по их прибытии производится на срок в пределах срока действия визы или миграционной карты, при этом дата выезда не должна быть позже срока действия визы или миграционной карты.

6.7. Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Обществе 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, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. № 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».

6.8. Постановка иностранных граждан на учет по месту пребывания в Учреждении и снятие их с учета по месту пребывания осуществляется в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ, утвержденными постановлением Правительства РФ от 15 января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ».

6.9. Основанием для заезда и временного проживания Гостя в Обществе является подписание договора.

6.10. После подписания Гостем Договора и Регистрационной карты, работник Службы приема и размещения выдает Гостю ключ-карту / Ключ-карта от номера выдается на каждого из Гостей, в том числе на несовершеннолетних лиц.

6.11. В Обществе предусмотрена возможность оказания дополнительных услуг раннего заезда и позднего выезда на следующих условиях:

6.11.1. Ранний заезд предоставляется, в случае заезда Гостя в период с 06 часов 00 минут и до 14 часов 00 минут дня запланированного заезда взимается дополнительно оплата в размере 50 %

стоимости одних суток размещения согласно категории номера. Данная услуга подтверждается только в день заезда. И предоставляется только при условии наличия номеров в данной категории.

6.11.2. Поздний выезд предоставляется при выезде Гостя в период с 12 часов 00 минут и до 18 часов 00 минут дня запланированного выезда – взимается дополнительная оплата в размере 50% стоимости одних суток размещения согласно категории номера, без предоставления питания. Данная услуга подтверждается только в день выезда. И предоставляется только при условии наличия номеров в данной категории.

6.11.3. При выезде Гостя после 18 часов 00 минут дня запланированного выезда и до 12 часов 00 минут дня, следующего за днем запланированного выезда – взимается дополнительная оплата в размере 100% стоимости одних суток размещения согласно категории номера, с предоставлением завтрака.

6.11.4. Расчет стоимости услуг раннего заезда и позднего выезда осуществляется согласно стоимости номера действующего на момент заказа услуги по тарифу с типом питания завтрак.

6.11.5. Исполнитель осуществляет реализацию и предоставление услуг при условии оплаты услуг раннего заезда и/или позднего выезда до момента их фактического предоставления Исполнителем Гостю.

6.12. Общество обязуется обеспечить готовность номера к заселению не позднее 14 часов 00 минут даты заезда, а в случае оплаты дополнительной услуги раннего заезда, не позднее времени, обозначенного Заказчиком / Гостем в заявке на бронирование. В случае отсутствия оплаты дополнительной услуги раннего заезда, Общество имеет право отказать Гостю в поселении до момента наступления 14 часов 00 минут дня заезда согласно заявке Заказчика / Гостя.

6.13. При размещении Гостя, чье пребывание оплачено по безналичному расчету Заказчиком, размещение в номере осуществляется в соответствии с заявкой на бронирование. Размещение еще одного Гостя в этот же номер осуществляется по действующему тарифу на проживание, при наличии возможности предоставления дополнительного места в номере забронированной категории, а также при условии такого размещения на период проживания, указанный в подтвержденной заявке на бронирование.

6.14. При заезде Гостей, направленных от Заказчика, с оплатой по безналичному расчету изменения забронированных услуг осуществляются только на основании новой заявки на бронирование от соответствующего Заказчика.

6.15. Дети до 4 (четырёх) лет включительно бесплатно размещаются в номере своих родителей (законных представителей) без предоставления дополнительного места.

6.16. Дети с 5 до 11 (одиннадцати) лет включительно размещаются в номере только в номера совместно с родителями (законными представителями), согласно тарифу Общества, в зависимости от возраста ребенка.

6.17. Размещение Гостей с животными на территории Общества запрещено.

6.18. Возврат денежных средств за неиспользованные дни Гостю осуществляется в следующих случаях:

- при аннулировании брони не менее чем за 7 (семь) дней до даты заезда, указанной в заявке или подтверждении бронирования в полном объеме;

- при аннулировании брони – за вычетом 1 (одних) суток стоимости путёвки.

6.19. Перечень документов, необходимых для осуществления возврата денежных средств:

- заявление на возврат денежных средств с указанием паспортных данных по образцу Общества (оригинал для проживающих гостей или скан-копия заявления);

- документ, подтверждающий оплату санаторно-курортной путевки, оздоровительной путевки;

- реквизиты счета в банке физического или юридического лица (полные банковские реквизиты).

При необходимости Общество оставляет за собой право запросить дополнительные документы у Гостя.

6.20. Для возврата денежных средств за услуги Общества, оплаченных Гостем через юридическое лицо (туристическую фирму, корпоративного клиента и пр.), Гость должен обратиться в организацию, принявшую оплату.

6.21. В случае госпитализации Гостя в другое лечебное учреждение оплата за санаторно-курортное обслуживание возвращается за неиспользованные койко-дни, услуги по транспортировке и питанию Гостя не оказываются.

6.22. При выявлении у Гостя инфекционного заболевания или первичных признаков инфекционного заболевания, по направлению врача, последний госпитализируется в инфекционный стационар.

6.23. Смена номера или категории номера допускается при наличии свободных мест. При замене номера на номер более высокой категории производится доплата.

6.24. В случае выхода из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности проживания в номере до устранения поломки Гостю предлагается номер не ниже оплаченной им категории.

6.25. В стоимость номера входят следующие услуги:

- проживание в номере согласно выбранной (оплаченной) категории;
- питание, согласно оплаченному тарифу;
- доступ к информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
- круглосуточные работы Службы приема и размещения Общества;
- предоставление в пользование детских кроваток, стульчиков (по требованию);
- посещение детской комнаты и детских площадок, расположенных на территории Общества; услуги аниматоров (согласно программе);
- посещение подогреваемого открытого бассейна;
- посещение открытого бассейна и пляжной зоны в летний период;
- посещение тренажерного зала;
- посещение бань (джакузи, хамам, санариум, травяная, финская, купель с холодной водой);
- посещение зон отдыха на территории Общества;
- предоставление услуги подноса багажа (по требованию);
- предоставление услуги утренней побудки (по требованию);
- организация круглосуточного обслуживания в номере;
- ежедневная уборка номера;
- ежедневная заправка постели;
- смена постельного белья 1 раз в 2 дня;
- ежедневная смена использованных полотенец;
- замена туалетных принадлежностей по мере использования;
- услуги прачечной / химчистки (по требованию и при наличии технической возможности у Общества, за дополнительную плату);
- пользование гладильной комнатой / гладильной доской и утюгом;
- услуги по мелкому ремонту одежды (по требованию и при наличии технической возможности у Общества);
- услуги хранения багажа (по требованию и при наличии технической возможности у Общества);
- организация встречи и проводов Гостей (по требованию и при наличии технической возможности у Общества);
- услуга вызова такси;
- бронирование билетов на различные виды транспорта;
- бронирование билетов в театры, на спортивные, зрелищные мероприятия;
- бронирование туристических услуг;
- вызов скорой помощи, других специальных и аварийных служб;
- вызов врача в номер (по требованию и при наличии технической возможности у Общества);
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

## 7. ПРОЖИВАНИЕ

### 7.1. Гости имеют право:

7.1.1. Пользоваться всеми услугами размещения Общества круглосуточно.

7.1.2. Обращаться к Обществу по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости заявлять претензии к качеству оказанных услуг.

7.1.3. Проверить состояние имущества Общества, находящегося в номере на целостность и работоспособность в течение 1 суток после заселения в номер. В случае обнаружения неисправностей Гость должен сообщить об этом администратору Службы приема и размещения Общества. Если такое сообщение от Гостя не поступило, имущество номера считается полностью исправным и готовым к использованию. Все последующие рекламации от Гостя будут рассматриваться как повреждения, причиненные Гостем.

### 7.2. Гости обязаны:

7.2.1. Своевременно оплачивать счета за оказанные санаторно-курортные услуги, дополнительные платные услуги, не входящие в стоимость путевки, получить отрывной талон к санаторно-курортной путевке.

7.2.2. При обнаруженных поломках и недостатках в номере Гости должны незамедлительно сообщить об этом администратору Службы приема и размещения Общества.

7.2.3. В период отдыха соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право другихGuestов на отдых, не оскорблять действиями и словами сотрудников Общества, выполняющих свою работу и участвующих в комплексе оказания услуг Гостям.

7.2.4. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Общества, прописанными на информационной доске каждого объекта.

7.2.5. Соблюдать правила пожарной безопасности на всех объектах Общества.

7.2.6. При уходе из номера закрывать краны и окна, выключать свет, кондиционер, телевизор, закрывать номер.

7.2.7. В период с 13:00 до 14:00 и с 22:00 до 08:00 часов соблюдать тишину и не создавать неудобства другим Гостям Общества в соответствии с Законом Республики Крым от 27 марта 2017 г. № 372-ЗРК/2017 "Об обеспечении тишины и покоя граждан на территории Республики Крым и внесении изменений в отдельные законы Республики Крым".

7.2.8. Беречь имущество Общества, переданное во временное пользование. В случае повреждения или уничтожения имущества Общества возместить причиненный материальный ущерб.

### 7.3. Гостям запрещается:

7.3.1. На основании Федерального закона от 23.02.2013г ФЗ №15 «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотино-содержащей продукции» **запрещено курение табачных изделий** в номерах, в коридорах, на лестничных клетках, в обеденном зале, вестибюльном холле, на балконах, на территории. Курение разрешено в специально оборудованных местах, обозначенных знаком «Место для курения».

7.3.2. Хранить оружие, взрывчатые и легковоспламеняющиеся, едкие и ядовитые вещества.

7.3.3. Хранить и использовать пиротехнические изделия.

7.3.4. Накрывать включенные торшеры, настольные лампы предметами из горючего материала, накидками, простынями и т. п.

7.3.5. Поселение с домашними животными и пребывание с ними на территории Общества.

7.3.6. Передвигать крупногабаритную мебель в пределах номера.

7.3.7. Портить, повреждать, разбирать имущество Общества, находящееся в номере. Список имущества, находящегося в номере, размещается на специальном бланке и хранится в каждом номере. Гость обязан возместить ущерб, в случае утраты или повреждения имущества Общества в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется согласно утвержденному перечню имущества Общества, с указанием стоимости, подлежащей возмещению, на день обнаружения ущерба.

7.3.8. Выбрасывать мусор из окон и с балконов.

7.3.9. Передвигаться по территории Общества на личном автотранспорте, кроме проезда к специально отведенной площадке для размещения автотранспорта Гостей.

7.3.10. Производить парковку автотранспорта на территории Общества вне специально отведенной и охраняемой площадки для размещения автотранспорта Гостей.

7.3.11. Самостоятельно устранять возникшие неполадки в использовании электросети, электрооборудования, водопровода, сантехники и других предметов, составляющих хозяйство Общества.

7.3.12. Передавать ключи от номеров другим лицам. Появляться в состоянии опьянения в общественных зонах Общества, таких как: коридоры, на лестничные площадки, медицинский центр, кабинеты врачей, на лечебных процедурах и др.

7.3.13. Выносить из столовой посуду, столовые приборы, продукты питания и напитки. Кормить животных в неорганизованных для этих целей местах.

7.3.14. Выносить из номера полотенца (кроме пляжных полотенец), постельное белье, мягкий инвентарь.

7.3.15. Приносить и употреблять в зоне питания и на территории Общества алкогольные напитки.

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

7.3.17. Запрещается использование на территории Общества любых средств индивидуальной мобильности (СИМ), в т.ч.: электросамокатов, гироскутеров, сигвеев, моноколёс, электроскейтбордов, электровелосипедов с мощностью двигателя свыше 250 Вт, а также иных аналогичных устройств с электрическим или иным приводом.

7.3.18. Запрещается использовать розетки в номерах, общественных зонах, на террасах, беседках и иных объектах инфраструктуры курорта для зарядки СМИ, хранить СИМ в номерах, коридорах, на балконах, лестничных клетках и иных эвакуационных путях — это создаёт пожарную опасность и нарушает правила пожарной безопасности.

7.3.19. В случае выявления факта нарушения запрета на использования СИМ:

- гость получает письменное предупреждение с фиксацией инцидента;
- при повторном нарушении или создании угрозы безопасности — администрация Общества вправе потребовать немедленного прекращения использования СИМ на территории;
- в случае причинения материального ущерба — взыскание стоимости ремонта/восстановления в установленном порядке.

## **8. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ.**

8.1. Медицинские услуги предоставляются Гостям, прибывшим в Общество по санаторно-курортной путевке при наличии санаторно-курортной карты, либо оформившим Допуск к медицинским услугам.

8.2. Комплекс санаторно-курортного лечения назначается лечащим врачом при наличии оформленной санаторно-курортной карты или допуска к санаторно-курортным услугам, для каждого Гостя индивидуально на основании его основного и сопутствующих заболеваний в пределах суммы, заложенной в санаторно-курортную путевку. Общество обеспечивает качество предлагаемых услуг в полном соответствии с санитарно-эпидемиологическими нормами и другими нормативными актами.

8.3. Платные медицинские услуги оказываются всем желающим лицам только по назначению врача после их оплаты и предъявления чека, согласно утвержденному прейскуранту цен на дополнительные платные медицинские услуги. Платные медицинские услуги на территории Отеля оказываются в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 года, Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023г. № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу Постановления Правительства Российской Федерации от 04.10.2012г. № 1006», а также иными нормативно-правовыми актами регламентирующими

деятельность медицинских организаций при оказании платных медицинских услуг.

8.4. Перечень платных медицинских услуг и сроки их оказания (количество процедур) определяется Гостем самостоятельно в соответствии с Прейскурантом на платные медицинские услуги Общества и на основании назначения врача, указанного в амбулаторной карте Пациента (Гостя) / истории болезни Пациента (Гостя). В ходе первичного осмотра Гость должен информировать врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, а также сообщать о любых изменениях самочувствия.

8.5. Началом предоставления медицинской услуги считается первичный осмотр Гостя врачом. Окончанием оказания медицинской услуги считается получение Гостем медицинской услуги, либо отмена врачом медицинской услуги.

8.6. Оказание медицинской услуги производят медицинские работники Общества, имеющие соответствующие сертификаты специалистов.

8.7. При оказании медицинских услуг Гость подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство.

8.8. Гости имеют право на:

- квалифицированное обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов Общества в соответствии со стандартом лечения по основному заболеванию;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и/или медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами, при отсутствии противопоказаний;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- получение информации в доступной форме о правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследований, диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанных с ними рисками, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- выбор лиц, которым в интересах Гостей может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну, а также персональных данных Гостей;
- отказ от медицинского вмешательства;
- ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья, получение на основании такой документации консультаций у других специалистов;
- получение медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов.

#### **8.9. Гостям запрещается:**

- оставлять на хранение медицинским сотрудникам мобильные телефоны и другие предметы на время прохождения процедур;
- выносить имущество Общества из Медицинского центра;
- появляться в Медицинском центре в нетрезвом состоянии.

#### **8.10. Гости обязаны:**

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения;
- проявлять уважение в общении с медицинскими работниками;
- своевременно являться на прием к врачу и на медицинские процедуры (желательно за 5-10 мин. до их начала) и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- во время процедуры вести себя спокойно;
- при неприятных ощущениях, плохом самочувствии во время процедуры или после неё немедленно обратиться к медицинской сестре и врачу;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, предоставлять иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;

- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- посещать подразделения Медицинского центра и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- отключать мобильный телефон во время прохождения медицинских процедур, проведения диагностических манипуляций, консультаций специалистов.

## **9. ПИТАНИЕ**

9.1. На территории Общества предусмотрены следующие типы питания: «завтрак», «завтрак/обед» или «завтрак/ужин», «полный пансион». Питание может быть организовано в форме «шведская линия» или «по меню», в зависимости от количества Гостей, предварительно оплативших услуги питания.

9.2. Питание осуществляется в следующее время: завтрак – с 08 часов 00 минут до 10 часов 30 минут; обед – с 13 часов 00 минут до 15 часов 00 минут; ужин – с 17 часов 30 минут до 19 часов 30 минут.

9.3. Услуги по предоставлению питания, не включенные в пакет услуг, являются дополнительными услугами, которые оказываются по стоимости, указанной в Прейскуранте цен на услуги питания, размещенном на стойке Службы приема и размещения санатория, а также на стойке службы питания.

9.4. Выносить продукты питания из помещений, предназначенных для общественного питания, где Гости питаются по системе «шведская линия» или «по меню» разрешено лишь в ланч боксах, предоставляемых Обществом, выбранный набор продуктов упаковывают официанты.

9.5. Запрещено приносить и употреблять в местах общественного питания на территории Общества алкогольные и алкоголесодержащие напитки.

9.6. Нахождение в местах общественного питания, расположенных на территории Общества, в халатах, купальниках, нижнем белье, а также в другой форме одежды, предусмотренной для посещения зон пляжа и зон открытых и закрытых бассейнов, не допускается.

9.7. По желанию родителей (законных представителей) детям до 4 (четырёх) лет включительно питание предоставляется бесплатно, питание детей в возрасте от 5-ти лет осуществляется за дополнительную плату по установленному тарифу.

9.8. Стоимость пропущенных приёмов пищи (завтраков, обедов и ужинов) не компенсируется гостям.

## **10. ПРАВИЛА ДНЕВНОГО ВИЗИТА**

10.1. На территории Общества предусмотрена возможность частичного использования инфраструктуры, без бронирования и оплаты временного проживания в номерах (далее по тексту – Дневной визит).

10.2. Стоимость услуги Дневного визита, а также условия получения отдельных видов дополнительных услуг определяется в соответствии с тарифами на услугу «Дневной визит», утвержденными на территории Общества.

10.3. В рамках тарифа «Дневной визит» предусмотрено оказание следующего перечня услуг, предоставляемых Обществом: услуги беспроводного Интернета Wi-Fi; посещение детской комнаты и детских площадок, расположенных на территории; услуги аниматоров (согласно программе); посещение развлекательных и концертных программ; посещение открытого бассейна и пляжной зоны в летний период; посещение зон отдыха на территории Общества; предоставление шезлонгов, зонтов и пляжных полотенец; предоставление неотложной медицинской помощи работниками Общества.

10.4. Для получения услуги на Дневной визит, Гость обращается на стойку Службы приема и размещения Общества. Основанием для предоставления права на Дневной визит является подписание Гостем Анкеты, по установленной Обществом форме, и оплата Дневного визита по утвержденным тарифам.

10.5. После подписания Анкеты Гостя и оплаты 100 % стоимости тарифа Дневного визита

работник Службы приема и размещения выдает Гостю специальный браслет, который дает право находиться на территории Общества до 23.00. Приобретая услугу «Дневного визита», Гости не могут покидать территорию Общества. Покидая территорию Общества до 23.00 Гость соглашается, что услуга «Дневной визит» Обществом оказана.

## **11. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ СПА-КОМПЛЕКСА**

11.1. СПА-комплекс доступен для лиц, купивших разовое посещение, а также лицам, пребывающим в Обществе

11.2. Перед посещением СПА-комплекс Гость обязан ознакомиться с Правилами. При этом безоговорочным подтверждением ознакомления с Правилами принятия их условий со стороны посетителя является оплата услуг СПА-комплекса, а для проживающих в Обществе - оплата периода пребывания в Обществе.

11.3. СПА-комплекс работает в соответствии с графиком работы, информация о котором размещена на стойке ресепшн у входа в СПА-комплекс.

### **11.4. ПРАВА Гостей:**

11.4.1. Гость имеет право:

- посещать СПА-комплекс в соответствии с настоящими Правилами;
- находиться в СПА-комплексе только после оплаты посещения (если не является проживающим в Обществе);
- сообщать Администрации СПА-комплекса обо всех недостатках в СПА-комплексе, некачественном обслуживании и высказывать свои пожелания по улучшению его работы;
- пользоваться в установленном порядке находящимися в раздевалке индивидуальными шкафами для хранения вещей.

**Внимание!** Забытые Гостями в шкафчиках хранения СПА-комплекса вещи в течение 30 (тридцати) календарных дней хранятся у Администратора. В случае если по истечении этого срока владелец вещей не обратился на ресепшн СПА-комплекса или Общества Администрация Общества оставляет за собой право утилизировать данные вещи.

### **11.5. ОБЯЗАННОСТИ Гостей:**

11.5.1. Гости обязаны соблюдать следующие требования:

11.5.2. Ознакомиться с настоящими Правилами;

11.5.3. Соблюдать правила общественного порядка, вести себя уважительно по отношению к другим Гостям, персоналу СПА-комплекса, и не совершать действий, которые могут создать угрозу жизни и здоровью окружающих.

11.5.4. Соблюдать Правила, правила техники безопасности, противопожарной безопасности, санитарно-гигиенические требования, выполнять законные требования персонала СПА-комплекса.

11.5.5. Сообщать Администрации СПА-комплекса обо всех опасных ситуациях и предметах, которые могут грозить безопасности людей, находящихся в СПА-комплексе.

11.5.6. Возвращать использованные полотенца при выходе из СПА-комплекса.

11.5.7. Соблюдать график работы СПА-комплекса.

11.5.8. Соблюдать следующие санитарно-гигиенические требования при посещении бассейна, сауны и бани:

- сдавать верхнюю одежду в гардероб и входить в СПА-комплекс только в чистой сменной обуви, пригодной для посещения;

- Гости должны иметь при себе: купальный костюм, шапочку, полотенце и халат (выдается администратором СПА-комплекса), предметы гигиены;

- нахождение в зоне бань, бассейна и зоне отдыха разрешено только в специальной обуви и одежде (шлепанцах, купальных костюмах, халатах);

- для мытья тела рекомендуется использование твердого или жидкого мыла;

- гигиенические предметы должны быть только в небьющейся таре (пластик, полиэтилен и т.д.). Использование гигиенических принадлежностей в стеклянной таре запрещается;

- принять тщательный душ в течение 3 минут (с мылом);

- по окончании пользования душем обязательно закрыть краны горячей и холодной воды;

- по окончании сеанса посещения –комплекса Гостям рекомендуется ополоснуться под душем, обязательно выжать плавательные принадлежности и только после этого идти в раздевалку.

11.5.9. Гости СПА-комплекса обязаны бережно относиться к имуществу СПА-комплекса, не допуская его повреждения или утрату.

11.5.10. Гости СПА-комплекса обязаны выполнять все требования Администрации СПА-комплекса, связанные с обеспечением безопасности и соблюдением правил посещения СПА-комплекса.

11.5.11. Осуществлять расчеты за услуги СПА-комплекса в порядке, установленном настоящими Правилами.

#### **11.6. Гостям СПА-комплекса запрещается:**

11.6.1. Посещать СПА-комплекс при наличии медицинских противопоказаний по состоянию здоровья, при наличии кожных, инфекционных заболеваний, кровотечений, в плохом самочувствии.

11.6.2. Находиться в СПА-комплексе в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

11.6.3. Приносить в СПА-комплекс огнестрельное и холодное оружие, колюще-режущие предметы, предметы из стекла, взрывчатые, легковоспламеняющиеся, отравляющие и токсичные вещества, а также газовые баллончики.

11.6.4. Курить, включая электронные сигареты и другие приспособления, являющиеся источником дыма или дымообразного пара, а также кальяны, принимать пищу и распивать спиртные напитки в СПА-комплексе, за исключением специально отведенных для этого мест (точек общественного питания и мест для приема воды и напитков).

11.6.5. Бросать посторонние предметы в бассейн и на территории СПА-комплекса.

11.6.6. Шуметь, нецензурно выражаться, вызывая себе вест.

11.6.7. Пользоваться в душе моющими, парфюмерными и иными жидкостями в стеклянной таре.

11.6.8. Втирать в кожу косметические средства (крема, мази и т.д.) до посещения бассейна.

11.6.9. Находясь в сауне (непосредственно во время банных процедур) втирать в кожу мед, молоко, масла и т.д., а также скрабировать ее.

11.6.10. Самостоятельно производить любые косметические процедуры в помещениях СПА-комплекса (маникюр, педикюр, пиллинг и т.д.).

11.6.11. Ходить босиком в СПА.

11.6.12. Делать фото и видеосъемки без разрешения администрации СПА-комплекса.

11.6.13. Входить в служебные и технические помещения.

11.6.14. Прикасаться, включать, выключать и регулировать любое инженерно-техническое оборудование.

11.6.15. Загрязнять помещения, технику и иное имущество СПА-комплекса.

11.6.16. Пользоваться косметическими средствами в саунах.

11.6.17. Посещение СПА лицами, не достигшими пятилетнего возраста.

11.6.18. Посещение СПА несовершеннолетними лицами без сопровождения взрослыми лицами (законные представители – родители, опекуны, иные совершеннолетние сопровождающие).

Гости самостоятельно несут ответственность, включая материальную, за наступление каких-либо негативных последствий, включая причинение любого ущерба СПА-комплексу или третьим лицам при нарушении требований Правил.

При установлении запретов и рекомендаций Администрация СПА-комплекса исходит исключительно из необходимости обеспечения безопасности посетителей в СПА.

Администрация СПА-комплекса не рекомендует:

- купаться в бассейне натошак или ранее чем через 1,5 — 2,0 часа после еды (особенно детям).

- использование в душе для мытья тела гелей (в связи с особыми химическими свойствами - в результате применения гелей на теле человека образуется пленка, требующая тщательного и длительного смывания; при некачественной помывке тела с использованием геля ухудшается качество воды).

- посещение самостоятельно СПА-комплекс детьми до 14 лет. С 14 до 18 лет без сопровождения взрослых.

### **11.7. Посещение бани и сауны:**

11.7.1. Помимо правил посещения СПА посетитель обязан соблюдать правила посещения бани и сауны.

11.7.2. Для посещения бани и сауны необходимо иметь предназначенную для этого одежду: купальный костюм, купальник (для женщин), плавки/шорты (для мужчин).

11.7.2. Запрещается нахождение в бане и сауне без верхней части купальника (для женщин).

11.7.3. Необходимо обязательное соблюдение правил личной гигиены. Перед посещением бани/сауны обязательно принятие душа.

11.7.4. При посещении сауны и бани запрещается пользоваться кремами, сильными парфюмерными ароматами, масками, скрабами, краской для волос.

11.7.5. В целях личной гигиены обязательно используйте полотенца и стелите их на скамью. Во время нахождения в бане и сауне следует избегать соприкосновения с поверхностью каменки - это может вызвать сильные ожоги.

11.7.6. Запрещается прием пищи и употребление напитков, кроме воды, в раздевалках.

11.7.7. Посещение бани и сауны в состоянии алкогольного, наркотического опьянения, а также с наличием остаточного состояния алкогольного опьянения запрещено.

11.7.8. Запрещается самостоятельно переключать температуру в сауне.

11.7.9. Температура в бане/сауне не может быть изменена (уменьшена/увеличена) по желанию посетителя СПА-комплекса.

11.7.10. Запрещено оставлять детей младше 14 (четырнадцати) лет бане/сауне без присмотра родителей, иных законных представителей.

**Внимание!** Слишком долгое пребывание в горячей сауне/бане вызывает повышение температуры тела, что может оказаться опасным для Вашего здоровья.

### **11.8. Посещение тренажерного зала:**

11.8.1. Посетители тренажерного зала обязаны заниматься в соответствующей для тренажерного зала спортивной форме и обуви, которая жестко фиксирует пятку стопы и обеспечивает минимальную нагрузку на голеностопный сустав

11.8.2. Посетители тренажерного зала обязаны соблюдать правила общей гигиены, воздерживаться от посещения тренажерного зала при наличии простудных или инфекционных заболеваний, открытых ран.

11.8.3. Перед использованием спортивного снаряда или тренажера необходимо убедиться в его исправности, целостности и устойчивости, если присутствуют болтовые соединения или тросы - проверить их зачалку (крепление к спортивному снаряду), ознакомиться с инструкцией.

11.8.4. Во избежание травм перед выполнением упражнения необходимо убедиться в отсутствии помех (спортивных снарядов или посетителей тренажерного зала).

11.8.5. Перемещаться по тренажерному залу нужно таким образом, чтобы не мешать выполнению упражнений другим посетителям тренажерного зала.

11.8.6. Во время занятия или тренировки нельзя громко разговаривать, отвлекать других; необходимо быть предельно внимательным и сосредоточенным.

11.8.7. Перед работой на тренажерах необходимо качественно провести разминку (время разминки должно составлять 15-20 минут).

11.8.8. Выполнять упражнения в четко предназначенном для этого месте.

11.8.9. Строго соблюдать технику выполнения упражнений со снарядами на тренажерах и не выполнять упражнения в не предназначенных для работы местах. Тренажер или спортивный снаряд использовать по назначению.

11.8.10. При возникновении неисправности в работе тренажера или его поломке, прекратить занятие на тренажере и поставить в известность администратора спортсооружения.

11.8.11. При работе на силовых тренажерах правильно подобрать нагрузку и убедиться в том, что рычаг фиксации отошел от каретки и только после этого можно выполнять упражнение, при окончательном выполнении упражнения зафиксировать каретку в исходном положении с помощью рычага фиксации и только убедившись в этом, покидать тренажер. Если нет навыка работы с

вышеупомянутыми тренажерами, занятия проводить только в присутствии персонального тренера (инструктора).

11.8.12. По окончании выполнения упражнения и тренировки все использованные спортивные снаряды и свободные отягощения ставить на место, предназначенное для данного спортивного снаряда или отягощения.

11.8.13. На занятиях строго соблюдать правила личной и общественной гигиены. Обязательно иметь при себе полотенце и использовать его на тренажерах, где имеются мягкие элементы (сидения, лежаки, валики).

11.8.14. Во время занятий в тренажерном зале не должно быть посторонних лиц или предметов, которые могут стать причиной травмы.

#### **ЗАПРЕЩАЕТСЯ**

- Входить в тренажерный зал в верхней одежде и без сменной спортивной обуви, предназначенной для занятий в тренажерном зале.

- Входить в тренажерный зал и находиться в нем с жевательными резинками во рту, с продуктами питания. Приносить и оставлять стеклянную тару.

- Носить цепочки, браслеты, серьги, кольца, все, что может зацепиться и привести к травме.

- Заниматься с обнаженным торсом.

- Заниматься на неисправных тренажерах.

- Использовать спортивное и иное оборудование тренажерного зала не в соответствии с его назначением и инструкцией по применению.

- Курить в помещениях тренажерного зала и спортивного комплекса.

- Приносить и распивать в помещениях спортивного комплекса алкогольные напитки.

- Находиться в спортивном комплексе в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

- Осуществлять фото- и видеосъемку без специального разрешения Администрации СПА-комплекса Общества.

**За травмы и несчастные случаи, связанные с нарушением настоящих Правил, Администрация СПА-комплекса Общества ответственности не несет. Администрация СПА-комплекса Общества оставляет за собой право удалять нарушителей настоящих Правил из помещений тренажерного зала без возврата стоимости.**

11.9. Гости самостоятельно несут ответственность за сохранность своей жизни и здоровья, в том числе, при посещении СПА-комплекса и его отдельных частей.

11.10. Посещение бассейнов СПА-комплекса несовершеннолетними лицами возрастом до 12 лет и/или имеющими рост менее 150 см (при наличии любого из указанных критериев) разрешается только в спасательных жилетах. Общество предоставляет Гостям в пользование спасательные жилеты, которые родители (законные представители) несовершеннолетних лиц могут взять у стойки выдачи полотенец у бассейнов.

11.11. Для детей в возрасте от 3 до 7 лет, работает специально оборудованный детский бассейн, где дети могут находиться только под непосредственным (нахождение в воде с ребенком) присмотром родителей (законных представителей).

11.12. Общество не несет ответственность за сохранность, а равно пропажу/порчу/уничтожение, ценных вещей, ювелирных украшений и документов, оставленных без присмотра на территории СПА-комплекса Общества.

11.13. Общество вправе приостанавливать работу отдельных частей СПА-комплекса в связи с плановыми (экстренными) техническими/санитарными работами, а также, в целях обеспечения безопасности Гостей, ограничивать доступ на открытые бассейны при неблагоприятных погодных условиях (ветер более 15 м/с., дождь, снег, град, гроза).

11.14. Общество, в целях обеспечения безопасности Гостей, имеет право отказать Гостю в доступе на территорию СПА-комплекса (например, в случае нахождения Гостя в состоянии алкогольного и/или наркотического и/или токсического опьянения).

## **12. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ПЛЯЖА**

12.1. Зона пляжа Общества доступна для посещения только в отведенный для купания

период времени, соответствующий купальному сезону, устанавливаемому муниципальными органами власти городского округа Ялта. Работники Общества обеспечивают спасение на воде ежедневно в купальный сезон в промежутке времени между 08 часами 00 минут и 21 часом 00 минут.

12.2. При посещении Гостями пляжных зон Общества Гости должны соблюдать правила посещения таких зон, а также правила посещения отдельных частей пляжных зон, содержащиеся на информационных табличках, расположенных на территории каждой отдельной такой части и размещенные на официальном сайте Общества.

12.3. До посещения пляжной зоны Гость обязан самостоятельно оценить состояние своего здоровья. Ответственность за любые негативные последствия, в том числе за вред здоровью, причиненные вследствие ненадлежащей оценки Гостем состояния своего здоровья и/или вследствие того, что Гость воспользовался услугами Общества, не смотря на имеющиеся противопоказания по состоянию здоровья, несет исключительно сам Гость.

12.4. Не рекомендуется посещение зоны пляжа следующим категориям лиц: беременным женщинам на поздних сроках беременности; лицам с грудными детьми; лицам с кардиостимулятором и заболеваниями сердца; лицам с повышенной чувствительностью кожи к соленой воде и солнцу; лицам, имеющим противопоказания по состоянию здоровья; лицам с другими заболеваниями, которые могут обостриться во время пребывания на солнце и/или длительном пребывании в воде; лица с открытыми ранами и иными повреждениями кожного покрова.

12.5. В целях соблюдения правил безопасности при посещении зоны пляжа Гостям запрещено:

- купаться в местах, где выставлены щиты (аншлаги) с предупреждающими и запрещающими знаками, и надписями;
- загрязнять и засорять водоемы и берега;
- купаться, пользоваться инфраструктурой зоны пляжа в состоянии наркотического и алкогольного опьянения;
- купаться, пользоваться инфраструктурой пляжа в ночное время;
- играть в спортивные и подвижные игры (в том числе игры с мячом и иным инвентарем) в не отведенных для этих целей местах;
- нырять с захватом купающихся, подавать крики ложной тревоги;
- купаться в ластах и на надувных матрасах, а также плавать на досках, бревнах, лежаках, автомобильных камерах и других предметах, которые могут нанести травмы и увечья другим Гостям;
- прыгать, толкаться, прыгать с бортов, с бун (волнорезов), скал, камней и иных предметов;
- погружаться с использованием автономных дыхательных аппаратов, заниматься подводной охотой в местах, не предназначенных для этих целей, а равно нырять и погружаться под воду на задержанном дыхании;
- посещать зоны пляжа с животными любых размеров и пород;
- приносить аудио аппаратуру и иные источники громкого шума;
- создавать препятствие на воде другим Гостям и работникам Общества;
- заплывать за буйки, обозначающие границы зоны для купания;
- купаться в период с 19:00 до 06:00;
- оставлять детей в зоне пляжа без присмотра взрослых;
- подплывать к моторным, парусным, гребным судам, гидроциклам, водным велосипедам и другим плавательным средствам;
- приносить на пляж все виды: оружия, взрывчатых, воспламеняющихся, отравляющих, радиоактивных и токсичных веществ, средств индивидуальной защиты (газовые баллончики, электрошокеры и проч.), колюще-режущих предметов, предметов из стекла и иные хрупких предметов, дающих осколки (кроме солнцезащитных очков).

12.6. Пользование услугами пляжной зоны Общества несовершеннолетними лицами допускается только в сопровождении родителей (законных представителей), которые обязаны непрерывно следить за поведением несовершеннолетних лиц. Ответственность за безопасность и

сохранность здоровья и жизни несовершеннолетних лиц на территории пляжной зоны, в том числе за соблюдение правил нахождения детей на воде, несут исключительно родители (законные представители).

12.7. Гости самостоятельно несут ответственность за сохранность своей жизни и здоровья, в том числе, при нахождении на воде.

12.8. Посещение пляжных зон Общества несовершеннолетними лицами возрастом до 12 лет и/или имеющими рост менее 150 см (при наличии любого из указанных критериев) разрешается только в спасательных жилетах. Общество предоставляет Гостям в пользование спасательные жилеты, которые родители (законные представители) несовершеннолетних лиц могут взять у стойки выдачи полотенец у пляжной зоны.

12.9. Общество не несет ответственность за сохранность, а равно пропажу/порчу/уничтожение, ценных вещей, ювелирных украшений и документов, оставленных без присмотра на пляжной зоне.

12.10. Общество вправе приостанавливать работу зоны пляжа в связи с плановыми (экстренными) техническими/санитарными работами, а также, в целях обеспечения безопасности Гостей, ограничивать доступ на зону пляжа при неблагоприятных погодных условиях (ветер более 15 м/с., дождь, снег, град, гроза).

12.11. Общество, в целях обеспечения безопасности Гостей, имеет право отказать Гостю в доступе на территорию зоны пляжа (например, в случае нахождения Гостя в состоянии алкогольного и/или наркотического и/или токсического опьянения).

### **13. ПРОКАТ СПОРТИВНОГО ИНВЕНТАРЯ**

13.1. Инвентарь предоставляется в пользование согласно прейскуранту цен на платные услуги. По истечении времени пользования, Гости обязан вернуть инвентарь в пункт проката в том состоянии, в котором таковой был получен.

### **14. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ДЕТСКОЙ КОМНАТЫ**

14.1. На территории Общества оказываются услуги по организации досуга детей в детской комнате.

14.2. Посещение детской комнаты возможно ежедневно, с 08:00 до 20:00 с перерывом с 12:00 до 13:00 или иному графику, утвержденному Обществом.

14.3. Обязательным условием является заполнение родителем (законным представителем, опекуном) Журнала, в которой отмечается время входа ребенка в детскую комнату и необходимая информация о ребенке и родителях (законных представителей). В журнале посещения детской комнаты отображаются следующие данные: дата приема ребенка, время приема ребенка в детскую комнату, имя и фамилия ребенка, ФИО и контактный номер телефона родителя, фактическое время, когда ребенок покинул детскую комнату.

14.4. Подпись родителя (законного представителя) в Журнале означает ознакомление родителя (законного представителя с настоящими Правилами и полное согласие с ними, а также отсутствие претензий к Администрации Общества по нахождению ребенка в детской игровой комнате (по выходу из комнаты ребенок не имеет повреждений, вреда здоровью не причинено).

14.5. В детскую комнату принимаются дети в возрасте от 5 до 12 лет, при предъявлении карты гостя родителей. Дети до 11-ти лет (включительно) могут находиться в детской комнате санатория только с родителями (законными представителями, опекунами).

14.6. Дети принимаются в детскую комнату только в сопровождении родителя (законного представителя), ребенок не может самостоятельно заполнить Журнал посещения.

14.7. Воспитатель детской комнаты контролирует и несет ответственность за правильное заполнение родителями Журнала посещения детской комнаты Общества.

14.8. Родители, оставляющие ребенка в детской комнате, гарантируют доступность входящих звонков из Общества на мобильные телефоны в течении всего времени пребывания ребенка в детской комнате.

14.9. Для гостей не проживающий на территории Общества, пропуском в детскую комнату является чек оплаты и браслет соответствующего цвета (для гостей, которые приобрели услугу «Дневного визита»).

14.10. Родители несут полную ответственность за состояние своего здоровья, а также за состояние сопровождаемого ребенка, принимая во внимание имеющиеся заболевания (в том числе скрытые), а также медицинские противопоказания.

14.11. Ребенок не должен иметь явных признаков респираторных и кожных заболеваний. В случае, если воспитатель выявил признаки респираторного заболевания, вправе отправить за получение допуска в круглосуточный медицинский пост санатория.

14.12. Воспитатель детской комнаты не несет ответственности за вред, связанный с ухудшением здоровья детей, если оно произошло в связи с его острым заболеванием, обострением травмы или хроническим заболеванием, о которых не было сообщено сотрудникам детского комнаты.

14.13. В случае проявления агрессии в отношении других детей детской комнаты, воспитатель детской комнаты оставляет за собой право досрочного вызова родителей (законных представителей) и прекращения пребывания ребенка в детской комнате.

14.14. Посещение детской комнаты с животными запрещается.

14.15. Ребенку запрещено проносить с собой в детскую игровую комнату продукты питания, сладости (мороженое, жевательную резинку, леденцы и т.д.), напитки.

14.16. Ребенку запрещено приносить в детскую комнату колюще-режущие и иные способные причинить травму предметы.

14.17. Приводя ребенка в детскую комнату, родители должны снять с ребенка украшения. Ребенок может находиться в сменной обуви или в носочках. Головные уборы, очки, хрупкие и острые заколки и значки необходимо оставить в номере.

14.18. В случае, если Ваш ребенок окажется в неловкой ситуации, родители должны убрать за своим ребенком.

14.19. По окончании времени работы детской комнаты родители (законные представители, опекуны) должны забрать ребенка из детской комнаты. Воспитателю детской комнаты запрещено отпускать ребенка из детской комнаты без сопровождения родителя (законного представителя).

14.20. Родители, оставляющие ребенка в детской комнате, обязаны находиться на территории Общества в течении всего времени нахождения ребенка в детской комнате. В случае выезда за пределы Общества, родители обязаны забрать ребенка из детской комнаты.

14.21. Подпись родителей (или иного лица) в Журнале означает ознакомление с Правилами и полное согласие с ними.

## **15. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

15.1. Общество не несет ответственности за сохранность документов, денег и иных ценных вещей, оставленных без присмотра или не помещенных в сейф номера.

15.2. В целях безопасности Гостей на территории и в местах общего пользования Общества ведется видеонаблюдение. Гость принимает к сведению факт использования системы наблюдения.

15.3. Общество обеспечивает комплектность и исправность оснащения в номере, а также качество подготовки помещения к поселению.

15.4. Общество гарантирует конфиденциальность информации о Гостях.

15.5. В случае проявления со стороны Гостя в отношении персонала или Гостей Общества слов или действий, угрожающих безопасности, здоровью или имуществу, порочащих человеческое достоинство, а также грубого нарушения правил поведения или техники безопасности, Общество имеет право отказать ему в дальнейшем пребывании на территории Общества, с обязательным составлением акта по данному нарушению и вызовом при необходимости сотрудников правоохранительных органов.

15.6. В случае нарушения общественного порядка, хулиганских действий Гостя Общество имеет право привлечь правоохранительные органы к принятию мер к нарушителю.

## **16. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ**

16.1. Гости и Посетители, находящиеся на территории Общества, обязаны соблюдать следующие правила:

- не оставлять гостиничный номер открытым;
- не оставлять личные вещи без присмотра;
- не оставлять ключ-карту в электронном замке при уходе из гостиничного номера; при уходе из гостиничного номера выключать свет, телевизор, и другие электроприборы, закрывать водопроводные краны;
- иметь при себе ключ-карты / при входе на территорию санатория и при выходе с территории санатория; информировать сотрудников стойки приема и размещения в случае утери ключ-карты / немедленно сообщить Обществу при обнаружении пропажи личных вещей из номера для принятия мер по розыску пропавших вещей;
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Общества, согласно действующему Перечню цен на возмещение ущерба и/или решением комиссии по оценке причиненного ущерба, в случаях, причинения существенного ущерба имуществу санатория, а также нести ответственность за иные нарушения;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в гостиничном номере;
- в случае возгорания в номере и/или на территории Общества немедленно сообщить об этом любому сотруднику Общества;
- во избежание пищевых отравлений не вносить на территорию санатория продукты питания и спиртные напитки.

#### 16.2. Гостям запрещено:

- прослушивание музыкальных произведений с использованием звукоусилительной аппаратуры, использование шумовых и осветительных эффектов, использование пиротехнических изделий, а также иным образом нарушать покой Гостей, проживающих в других номерах Общества;

- осуществление перестановки имущества Общества (в том числе перестановки мебели в гостиничных номерах и местах общего пользования);

- ходить по клумбам и газонам и разводить костры и устройство зон для пикников на территории Общества;

- ведение профессиональной фото-видеосъемки (для печатных изданий и теле-, радиопрограмм) без согласования с Обществом;

- оставлять посторонних в номере в свое отсутствие, а также передавать карту гостя третьим лицам;

- приносить и хранить в номере и на территории Общества горючие и легко воспламеняющиеся материалы, токсичные, наркотические, радиоактивные и взрывчатые вещества, оружие, а также иные предметы, запрещенные к свободному обороту;

- находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения (Общество оставляет за собой право самостоятельно определять неприемлемый уровень состояния и поведения Гостя с последующим отказом в оказании гостиничных услуг);

- пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено, в гостиничном номере;

- иные ограничения могут быть предусмотрены в тексте настоящих Правил, а также в тексте локальных документов и актов Общества, составленных в соответствии с настоящими Правилами.

16.3. Общество оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в иных случаях, когда имеется риск нанесения вреда жизни, здоровью и имуществу Гостя и/или работников Общества и/или третьих лиц. В таких случаях доступ в гостиничный номер осуществляется комиссией в составе работников Службы приема и размещения, Службы контроля и режима, Отдела контроля и качества Общества. При доступе в гостиничный номер ведется видео фиксация, начиная с момента открытия двери гостиничного номера.

16.4. Общество, по своему усмотрению и под свою ответственность, вправе привлекать третьих лиц для оказания основных и дополнительных гостиничных услуг.

## 17. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

17.1. Во всем остальном, что не прописано в настоящих Правилах стороны руководствуются законодательством Российской Федерации, а также принятыми в соответствии с настоящими Правилами иными локальными актами санатория.

17.2. При оказании третьими лицами услуг, за исключением гостиничных, на территории Общества, все претензии по поводу качества оказания данных услуг, предъявляются Гостем непосредственно в адрес третьих лиц.

17.3. Общество не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Общества, приобретенных у третьих лиц, арендующих помещения для розничной торговли товарами на территории Общества, а также в случаях причинения вреда здоровью Гостя по вине третьих лиц или самого Гостя. Реализация спиртных и спиртосодержащих напитков на территории Общества осуществляется только в зонах ресторанов и лобби бара, в связи с чем, на территории Общества отсутствуют локации, осуществляющие розничную торговлю спиртными и спиртосодержащими напитками на вынос.

17.4. В соответствии с пунктами 2, 5 и 6 части 1 статьи 12 Федерального закона № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» от 23.02.2013 года, курение на территориях и в помещениях (в том числе в номерах санатория, на балконах и открытых террасах, в помещениях общего пользования), предназначенных для предоставления гостиничных услуг, услуг общественного питания, медицинских и санаторно-курортных услуг на территории Российской Федерации полностью запрещено, равно как и реализация табачной продукции, в связи с чем, на территории Общества не ведется торговля табачными изделиями.

17.5. За нарушение требований о запрете курения табака в помещениях (гостиничном номере, на прилегающем балконе) и на территории Общества, Общество вправе взыскать с нарушителя полную стоимость причиненного данным нарушением ущерба, а также компенсацию за проведение мероприятий по специальной обработке помещений для удаления запаха табака.

17.6. Гость самостоятельно несет ответственность за сохранность своей жизни, здоровья и имущества во время нахождения на территории Общества, за исключением случаев, прямо предусмотренных по тексту настоящих Правил.

17.7. Гости (родители, опекуны, законные представители) самостоятельно несут ответственность за сохранность жизни, здоровья и имущества своих несовершеннолетних детей, во время их нахождения на территории санатория, за исключением случаев, прямо предусмотренных настоящими Правилами.

17.8. Общество в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу Гостя вследствие недостатков при оказании услуг, при условии соблюдения Гостем требований, содержащихся по тексту настоящих Правил, а также правил поведения на территории отдельных локаций Общества. В случае нарушения Гостем правил поведения на территории отдельных локаций Общества, а также в случае нарушения положений настоящих Правил, Общество не несет ответственности за возникшие для Гостя негативные последствия, вызванные таким нарушением.

17.9. Общество не несет ответственности за противоправные действия Гостя, совершенные на территории Общества. Гость обязуется возместить в полном объеме нанесенные Обществу и/или третьим лицам убытки, связанные с совершением Гостем противоправных действия на территории Общества.

17.10. Гость несет ответственность за причинение вреда и/или утерю имущества Общества и/или третьих лиц, находящихся на территории Общества. В случае причинения ущерба и/или утери имущества Общества, комиссией в составе работников Службы контроля и режима, Отдела по качеству и сервису и структурного подразделения, на территории которого произошел факт причинения ущерба, составляют Акт о причинении ущерба имуществу Общества, который подписывается работниками Общества и Гостем, причинившим ущерб. В случае отказа Гостя от подписания Акта, на Акте проставляется соответствующая отметка.

17.11. Акт составляется независимо от преднамеренности или непреднамеренности действий/бездействий Гостя, послуживших причиной ущерба имуществу Общества.

17.12. Размер суммы возмещения, в зависимости от размера и характера причиненного ущерба, определяется в соответствии с Перечнем цен на возмещение ущерба и/или решением комиссии по оценке причиненного ущерба, в случаях, причинения существенного ущерба имуществу Общества.

17.13. Материальную и иную ответственность за действия несовершеннолетних детей несут их родители (законные представители).

17.14. Общество не несет ответственности за ценные вещи Гостя, забытые или оставленные Гостем на территории и в помещениях Общества, за исключением случаев, когда Гость передал свои личные вещи (за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей) на хранение работникам Службы приема и размещения Общества и/или поместил их в специальный сейф, имеющийся в каждом номере.

17.15. Забытые вещи, при их обнаружении работниками Общества, передаются на стойку Службы приема и размещения Общества.

17.16. Гость несет ответственность за своевременный выезд из номера. При выезде Гость обязан уведомить работников Общества не позднее, чем за 15 (пятнадцать) минут до времени предполагаемого выезда, освободить гостиничный номер, передать состояние номера работника санатория, произвести окончательный расчет за предоставленные услуги, а также иное имущество санатория, находящееся в распоряжении Гостя.

17.17. В случае истечения срока временного проживания и при отсутствии оплаты услуги позднего выезда и/или оплаты продления временного проживания в течение более чем 1 (одного) часа позднее установленного Обществом времени выезда, а также в случае отсутствия Гостя в гостиничном номере, Общество имеет право освободить номер от вещей Гостя, собрав комиссию в лице работников Службы приема и размещения, Службы режима и контроля и составив об этом соответствующий Акт. При освобождении гостиничного номера от вещей Гостя ведется видео фиксация, начиная с момента открытия двери гостиничного номера и заканчивая моментом помещения вещей Гостя в специальное помещение.

17.18. Гость несет ответственность за своевременную оплату основных и/или дополнительных услуг Общества. Своевременной оплатой основных и/или дополнительных услуг Общества является оплата, произведенная не позднее 12 часов 00 минут дня запланированного выезда Гостя. В случае несвоевременной оплаты основных и/или дополнительных услуг Общества, Общество оставляет за собой право выставить Гостю к уплате пени (неустойку) в размере 0,5 % стоимости несвоевременно оплаченных услуг за каждый день просрочки исполнения обязательства. Начисление пени (неустойки) начинается со дня, следующего за днем истечения срока надлежащего исполнения обязательства, и заканчивается днем надлежащего исполнения обязательства, в том числе, обязательства по оплате пени (неустойки).

Положения настоящего пункта в равной степени применяются и к обязательствам Гостя по возмещению убытков Общества в связи с нарушениями Гостем правил Общества и/или порчей имущества и/или совершением Гостем противоправных действия на территории Общества.

17.19. При одностороннем прекращении Договора, вызванном нарушениями Правил, возврат средств, внесенных Заказчиком / Гостем за проживание и иные гостиничные услуги, полученные Гостем к моменту принудительного выселения, производится в порядке, предусмотренном настоящими Правилами. Общество оставляет за собой право удержать с принудительно выселенного Гостя реальные подтвержденные убытки, которые Общество понесло в связи с нарушением Гостем положений настоящих Правил.

17.20. Применение любых мер ответственности, предусмотренных настоящими Правилами, осуществляется только на основании соответствующего письменного документа (претензия, акт о фиксации нарушения, акт о порче имущества и т.д.) подписанного Сторонами и/или направленного одной из Сторон Общество признает адрес регистрации по месту жительства, указанный Гостем в Регистрационной карте при поселении в Общество, адресом для почтовой корреспонденции. Допускается направление претензионных писем по адресу электронной почты, указанному Гостем при поселении в Общество.

## 18. ПОРЯДОК ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

18.1. Граждане Российской Федерации, граждане иностранных государств, лица без гражданства, заселяющиеся в санаторий, являются субъектами персональных данных в понимании Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных» от 27 июля 2006 года.

18.2. Общество осуществляет обработку персональных данных Гостей на основании уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных.

18.3. Для соблюдения действующего миграционного законодательства и оказания гостиничных услуг в соответствии с установленными стандартами, Обществу необходимы персональные данные Гостей, в связи с чем Гость, заключая Договор, даёт право Обществу осуществлять обработку следующих своих персональных данных: фамилия, имя, отчество; дата и место рождения; адрес регистрации и временного проживания; реквизиты документа, удостоверяющего личность; срок и условия проживания в Обществе; состояние здоровья, в том числе специальные данные; контактный номер телефона и адрес электронной почты.

18.4. Предоставляя свои персональные данные, Гость подтверждает их достоверность и действительность.

18.5. Общество, без согласия субъекта персональных данных предоставляет (сообщает) персональные данные Гостя по запросам адвокатов, налоговых, правоохранительных, судебных органов, а также работодателю Гостя. В остальных случаях Общество имеет право передать третьим лицам персональные данные субъекта персональных данных, только с его письменного согласия, оформленного в соответствии с требованиями, предусмотренными положениями Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных» от 27 июля 2006 года.

18.6. К обработке персональных данных относятся следующие операции (действия) Общества: сбор, систематизация, накопление, хранение, обновление, изменение, использование в целях регистрационного учета, обезличивание, блокирование, уничтожение, распространение (передача) по запросу адвокатов, налоговых, правоохранительных, судебных органов.

18.7. Персональные данные используются Обществом исключительно с целью оказания Гостю гостиничных и иных дополнительных услуг, оказываемых на территории Общества, а также с целью рекламного и маркетингового информирования Заказчика / Гостя, в том числе, но, не ограничиваясь, о специальных предложениях, акционных программах и тарифах, событиях, мероприятиях, выступлениях и иных активностях, проходящих на территории Общества и регламентируются нормативным актом Общества «Политикой защиты и обработки персональных данных ООО «Санаторий «Сосновая Роща»».

18.8. Общество оставляет за собой право отказать Гостю в поселении в случае, если Гость отказывается предоставить Обществу разрешение на обработку персональных данных, необходимых Обществу для соблюдения требований действующего законодательства Российской Федерации. При этом Гость имеет право отказаться от рекламного и маркетингового информирования путем проставления соответствующей отметки на Регистрационной карте при поселении в Общество.



СОСНОВАЯ РОЩА

Приложение №1

к Правилам  
о порядке пребывания в ООО «Санаторий «Сосновая Роща»,  
утвержденных приказом от 19.05.2026г. № 48/1

РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТА / REGISTRATION CARD

Счет / Account	Комната / Room	Ночей / Nights	Дата заезда / Arrival	Дата выезда / Departure
Тариф / Rate	Взр./Дет. Adults/Chld		Тип комнаты / Room type	
ФИО гостя / Name			Фирма / Company	
Телефон / Phone			Паспорт № / ID	
Адрес / Address				
Страна / GEO			Дата рождения / Birthday	
Форма оплаты / Guaranteed			Расчётный час / Check out time is 12:00	

Подтверждаю, что ознакомлен(а) со следующими документами, размещёнными на сайте

ООО «Санаторий «Сосновая Роща» (далее — Общество): и на стойке регистрации:

- Политикой защиты и обработки персональных данных ООО «Санаторий «Сосновая Роща»;
- Правилами о порядке пребывания;
- Правилами пожарной безопасности ООО «Сосновая Роща».

Понимаю и соглашаюсь, что в случае нарушения требований указанных Правил, повлёкших за собой травмы или летальный исход, ответственность за последствия лежит на мне.

Гарантирую достоверность информации об отсутствии противопоказаний для посещения ООО «Санаторий «Сосновая Роща». Гарантирую полную оплату гостиничных, санаторно-курортных/оздоровительных услуг не позднее даты заезда (заселения) в номер.

В соответствии с правилами пребывания в Обществе в день выезда я согласен(а) на осуществление проверки номера на случай утраты или повреждения имущества, а также проверки наличия задолженности перед Обществом. В случае утраты или повреждения имущества Общества обязуюсь возместить ущерб в полном размере, а также оплатить задолженность не позднее даты выезда.

За утрату ценностей, не убранных в сейф/депозитную ячейку, Общество ответственности не несёт. В соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» и в целях пропаганды здорового образа жизни Общество объявлено зоной, свободной от курения. В случае нарушения данного правила ООО «Санаторий «Сосновая Роща» оставляет за собой право потребовать возмещения нанесённого гостем ущерба в размере 5 000 руб. Получено мною \_\_\_\_\_ ключ-карт. В случае утери или порчи указанного имущества обязуюсь оплатить стоимость ключ-карты — 1 000 руб.

Ознакомлен(а) с информацией о возможном проведении ремонтных работ в Обществе и на его территории в случае возникновения такой необходимости и претензий не имею.

В моём сопровождении и под моим контролем присутствуют несовершеннолетние дети (или недееспособные совершеннолетние/ограниченно дееспособные совершеннолетние), за которых я несу полную ответственность.

Гость: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.  
подпись Ф.И.О.

**Подтверждаю правильность заполнения регистрационной карты и достоверность предоставленных в ней данных.**

Заполняется ответственным сотрудником ООО «Санаторий «Сосновая Роща»: личность лица, указанного выше, мною проверена, подпись поставлена в моем присутствии.

298662, Россия, Республика Крым, п.г.т. Гаспра-2, Алушкинское шоссе 21.

тел. 8 800 500 46 61