

Правила проживания

Основные понятия, используемые в настоящих Правилах

Санаторий — санаторий «Серебряный плёс», расположенный по адресу: 156539, РФ, Костромская область, Костромской район, Территория санаторий Серебряный плёс, здание 1

Гость (потребитель) — гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести, либо заказывающий, приобретающий или использующих услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Заказчик — физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее услуги в соответствии с договором об оказании услуг в пользу потребителя.

Посетители — лица, не проживающие в Санатории, но имеющие право по приглашению Гостя пребывать в номере. Посетитель не является клиентом Санатория.

Сайт — общедоступный ресурс в сети Интернет, расположенный по адресу: www.серебряныйплес.рф

Акционные предложения — специальные тарифы, а также иные мероприятия, направленные на временное формирование спроса на услуги Санатория путем корректировки стоимости услуг.

Акционная путёвка — путёвка, реализуемая по специальному предложению, в соответствии с которым стоимость суток является специальной и действует только при условии проживания Гостем всего срока, установленного в акционной путёвке.

Гарантированное бронирование — вид бронирования, при котором Санаторий ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда.

Негарантированное бронирование — вид бронирования, при котором Санаторий ожидает Гостя до определенного часа, установленного Санаторием, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

Услуги — услуги, оказываемые Санаторием на его территории (в том числе, гостиничные, санаторно-курортные, оздоровительные, медицинские, развлекательные и др.).

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила проживания и внутреннего распорядка в Санатории (далее — Правила) разработаны на основе Закона РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей», Правил предоставления гостиничных услуг в РФ, утверждённых Постановлением Правительства от 09 октября 2015 г. № 1085, Федерального закона от 18 июля 2006 г. № 109-ФЗ «О миграционном учёте иностранных граждан и лиц без гражданства Российской Федерации».

1.2. Настоящие Правила обязательны к исполнению всеми Гостями, Посетителями и иными лицами, находящимися на территории Санатория и/или проживающими в нем.

1.3. Контроль за выполнением настоящих Правил осуществляют:

- генеральный директор;
- заместитель генерального директора по коммерции;
- главный врач;
- администратор корпуса;
- начальник отдела продаж;
- старшая медицинская сестра;
- дежурный персонал.

1.4. Режим работы Санатория круглосуточный, 7 (семь) дней в неделю, круглый год, за исключением периода на проведение ремонтных (строительно-ремонтных) работ, которые регламентируются отдельным приказом Генерального директора с указанием сроков закрытия/открытия Санатория для проведения ремонтных (строительно-ремонтных) работ.

2. Условия бронирования

2.1. Бронирование услуг Санатория осуществляется путем направления заявки в отдел развития и продаж Санатория любым из следующих способов:

- по электронной почте: s.ples@mail.ru
- по телефону (4942) 494-539; 494-535; 500-000
- заполнения специальной формы бронирования, размещенной на официальном сайте Санатория по адресу: серебряныйплес.рф

путем личного обращения в отдел развития и продаж Санатория, расположенный по адресу: 156539, РФ, Костромская область, Костромской район, Территория санаторий Серебряный плес, здание 1

- 2. Заявка на бронирование должна содержать следующую информацию:
- фамилии, имена и отчества Гостей;
- возраст Гостей (в том числе, детей на дату заезда (указывается в случае, если Гости заезжают с детьми);
- дату и время заезда и выезда Гостя (группы Гостей);
- тип бронируемого номера;
- выбранную лечебную программу (при бронировании путевки с лечением);
- номер телефона Гостя для связи;
- адрес электронной почты Гостя.

2.3. Санаторий в течение не более 24 рабочих часов (в период работы отдела развития и продаж (ежедневно с 8.30 до 19.30 с момента получения заявки на бронирование осуществляет ее обработку).

Санаторий вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера либо наличествуют иные обстоятельства, свидетельствующие о невозможности оказания бронируемых услуг в указанные даты.

В случае подтверждения заявки на бронирование Санаторий направляет Гостю сообщение о подтверждении бронирования и счет на оплату. В случае отказа Санаторий направляет Гостю сообщение об отказе в подтверждении бронирования. Указанные сообщения направляются Гостю письмом на адрес электронной почты, указанный в заявке на бронирование.

2.4. После получения подтверждения бронирования и счета на оплату Гость осуществляет оплату забронированных услуг в размере и сроки, установленные в счете на оплату и подтверждении бронирования (но не менее 30 % от полной стоимости услуг (путёвки)). В случае отсутствия оплаты в сроки, установленные в подтверждении бронирования, либо поступления денежных средств в неполном объеме, Санаторий оставляет за собой право отменить бронирование без предварительного уведомления Гостя/Заказчика.

2.5. В случае если по условиям бронирования предоплата забронированных услуг составила менее 100 % от их стоимости, окончательный расчет Гость обязан осуществить в день заезда, до начала предоставления услуги. Заселение (начало предоставления услуги) осуществляется после полной оплаты. Стоимость оказываемых Гостю услуг указывается в подтверждении бронирования.

2.6. Гарантированное бронирование считается состоявшимся с момента поступления полной/частичной оплаты за услуги (путёвку) Санатория.

2.7. Гарантированное бронирование сохраняется до 12:00 часов дня, следующего за забронированным днем заезда. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.

2.8. Заявка Гостя/Заказчика на отмену бронирования должна быть оформлена в письменном виде и направлена не позднее чем за три дня до даты заезда в адрес Санатория по электронной почте или иной связью, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от Гостя (лица его представляющего) или Заказчика. В случае нарушения срока направления заявки на отмену бронирования, денежные средства, оплаченные Гостем при бронировании, возвращаются Санаторием по письменному заявлению Гостя за вычетом платы за фактический простой номера в размере стоимости одних суток по забронированной путёвке.

3. Правила приёма и размещения

В случае непредставления документов, поименованных в указанном пункте настоящих Правил, Санаторий вправе отказать в предоставлении оздоровительных/санаторно-курортных услуг.

3.1. Время заезда и выезда Гостей:

- с 08.00 часов до 07.00 часов следующего дня (завтрак в стоимость не входит);
- с 13.00 часов до 11.00 часов следующего дня (обед в стоимость не входит);
- с 16.00 часов до 15.00 часов следующего дня (ужин в стоимость не входит).

3.2. Гости, прибывшие раньше срока действия путёвки, могут быть размещены в Санатории при наличии свободных мест, при условии предварительной оплаты проживания и питания по действующим на дату заезда ценам/тарифам Санатория.

3.3. При нарушении сроков заезда более чем на одни сутки Санаторий не гарантирует размещение Гостя в указанной при бронировании категории номера, а размещает на свободные места (при наличии), при этом дни опозданий Гостю не восстанавливаются.

3.4. Перенос сроков размещения и оказания услуг возможен только по согласованию с Санаторием.

3.5. Продление срока размещения и оказания услуг возможно только при наличии свободных мест. Оплата производится по ценам\тарифам Санатория, действующим на момент продления срока проживания.

3.6. При заселении Гость обязан осмотреть номер и заявить дежурному администратору обо всех обнаруженных неисправностях и недостатках в течении первого часа с момента заселения. По истечении этого времени номер считается принятым Гостем без замечаний.

3.7. При выезде из Санатория Гость должен уведомить службу приёма и размещения не позднее, чем за 30 минут до отъезда, сдать номер горничной, произвести окончательный расчёт за предоставленные услуги, вернуть ключ.

3.8. Разрешается посещение проживающих Гостей приглашенными ими Посетителями с 9:00 до 20:00 часов только по согласованию с Санаторием, при этом Посетителям необходимо зарегистрироваться в службе приема и размещения, предъявив документ, удостоверяющий личность Посетителя. Гости несут полную ответственность за поведение Посетителя в Санатории. При несоблюдении Посетителями настоящих Правил, пребывание в Санатории данных Посетителей может быть ограничено во времени или прервано.

3.9. При бронировании и размещении Гость или Заказчик выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, относящегося к данной категории, остаётся за Санаторием.

Размещение лиц с ограниченными возможностями здоровья, а также лиц пожилого возраста (85 лет и старше) осуществляется только с сопровождающими лицами (совершеннолетними).

3.10. Гость дает свое согласие на обработку его персональных данных и их передачу третьим лицам Санаторием в соответствии с действующим законодательством.

4. Порядок оплаты

4.1. Оплата услуг Санатория осуществляется по прејскуранту, утвержденному генеральным директором Санатория.

4.2. Оплата за проживание и дополнительные услуги производится за наличный и безналичный расчёт в рублях РФ.

4.3. Информация о стоимости номеров, путёвок и дополнительных услуг находится в информационной папке на стойке приёма и размещения, а также на Сайте Санатория.

4.4. В случае заезда Гостя ранее установленного срока, а также в случае продления Гостю срока проживания, плата за проживание взимается в следующем порядке:

- до 4-х часов — оплата 500 рублей (за человека)
- от 4-х до 8-ми часов — оплата 1000 рублей (за человека)
- более 8-ми часов — оплата полных суток проживания.

4.5. В случае неприбытия Гостя в согласованные сроки без предварительного (за три дня до планируемого дня заезда) письменного уведомления Санатория, оплаченные денежные средства возвращаются Санаторием по письменному заявлению Гостя за вычетом стоимости **одних суток забронированной путёвки**.

4.6. В случае досрочного отъезда необходимо подать заявление на имя генерального директора дежурному администратору о возврате уплаченных средств с обязательным указанием даты убытия. День подачи заявления о возврате денежных средств, вне зависимости от времени подачи заявления, считается полным днем пребывания в Санатории.

В случае досрочного отъезда Гостя, проживающего по акционному предложению (акционной путёвке), сумма возврата за неиспользованные дни рассчитывается следующим образом: из общей стоимости акционной путёвки вычитается сумма за количество прожитых дней, обчисленных по основному тарифу.

4.7. Не взимается плата за проживание детей до достижения ими 2 (двух) лет при условии их размещения с родителями (иными законными представителями) в одном номере без предоставления дополнительного места и питания.

4.8. Гостям в Санатории могут предоставляться следующие бесплатные услуги:

- круглосуточная служба приёма и размещения ;
- интернет Wi-Fi;
- ежедневная уборка номера;
- смена постельного белья и банных принадлежностей по установленному графику: постельное белье один раз в пять дней, банные принадлежности — один раз в три дня, а также по мере необходимости;
- библиотека, игровая комната (развивающие игры, игрушки, фильмотека);
- вызов скорой помощи, врача заболевшему;
- вызов такси;
- утюг, гладильная доска (по требованию, на этаже).

4.9. Дополнительные платные услуги:

- бар;
- зал ресторана для проведения приёмов, ужинов, фуршетов, семинаров, конференций и других торжественных мероприятий;

- медицинский центр;
- бассейн;
- сауна;
- хамам;
- организация экскурсий;
- пункт проката (за дополнительной информацией обращайтесь к дежурному администратору).

5. Основные правила обеспечения сохранности имущества

5.1. Санаторий не отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других ценных вещей Гостей/Посетителей при условии, если они не были приняты Санаторием на хранение, а также не несет ответственность за транспортные средства Гостей/Посетителей или иных лиц и ценные вещи, оставленные в транспортном средстве, на парковке, на территории Санатория.

5.2. Гость/Посетитель/иные лица, находящиеся на территории Санатория, обнаружившие утрату, недостачу или повреждение своих вещей, имущества обязаны без промедления заявить об этом администрации Санатория.

5.3. Гость/Посетитель, помимо ответственности, предусмотренной законодательством Российской Федерации, обязан компенсировать нанесенный Санаторию материальный ущерб, связанный с повреждением и/или утратой имущества Санатория в размере, определяемом Санаторием с учетом стоимости поврежденного и/или утраченного имущества (прейскурантом порчи имущества), а также затрат на его восстановление и/или ремонт, и/или покупку/доставку. Кроме того, Гость обязан возместить Санаторию все убытки, причиненные таким повреждением и/или уничтожением имущества Санатория.

5.4. В случае обнаружения забытых вещей Санаторий, при наличии контакта Гостей/Посетителей, сообщает им по телефону и организует хранение забытых вещей на срок не более 10 дней, если иное не оговорено с владельцем.

5.5. Родители (опекуны, попечители и иные законные представители), прибывшие в Санаторий с несовершеннолетними детьми, принимают на себя обязанность по непосредственному надзору за детьми, в связи с чем несут ответственность за действия детей и в силу ст. 1064, 1073, 1074 ГК РФ несут ответственность за вред причиненный несовершеннолетними имуществу Санатория и обязуются его возместить.

6. Права и обязанности Гостей

6.1. Гости обязаны:

6.1.1. Соблюдать настоящие Правила.

6.1.2. Посещать ресторан в период его работы в режиме «шведский стол» не более одного раза за каждый прием пищи. Вынос пищи за пределы ресторана запрещён, исключения составляют: заболевание гостя, ограничения по передвижению, рекомендации врача (дополнительный приём пищи).

6.1.3. Соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Санатории, не мешать отдыху Гостей, не нарушать права иных лиц, быть вежливыми в общении с персоналом и другими лицами.

6.1.4. Соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Санатория. В случае утраты или повреждения указанного имущества, Гости обязаны незамедлительно

сообщить об этом дежурному администратору и возместить стоимость повреждённого имущества.

6.1.5. Соблюдать требования, предъявляемые к санитарному состоянию комнаты и этажей.

6.1.6. При выходе из номера закрыть окна, водоразборные краны по окончании пользования, выключить свет, телевизор, закрыть номер, при необходимости — сдать ключи от номера дежурному администратору.

6.1.7. Не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-, теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Санатория.

6.1.8. Соблюдать технику безопасности при использовании бытовых электроприборов на всей территории Санатория.

6.1.9. При выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно сообщить администрации Санатория и освободить номер (на основании предписаний ст. 33 Федерального закона № 52 от 30.03.1999 г. «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»).

6.1.10. Строго соблюдать правила противопожарной безопасности, не допускать возникновения очагов пожара.

6.1.11. Своевременно и в полном объеме оплачивать предоставляемые Санаторием услуги.

6.1.12. Предупредить администрацию Санатория об имеющихся заболеваниях, требующих специального ухода и/или обслуживания при оказании услуг в Санатории, включая, но не ограничиваясь, аллергия в любых проявлениях, проблемы опорно-двигательного аппарата, сердечно-сосудистые заболевания, расстройства центральной нервной системы и иные.

6.2. Гость вправе получить качественные услуги Санатория.

7. Права и обязанности Санатория

7.1. Санаторий обязан:

7.1.1. Обеспечить соответствие качества предлагаемых услуг действующему законодательству Российской Федерации.

7.1.2. Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях и Посетителях согласно законодательству Российской Федерации.

7.1.3. Своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неисправностей в номерном фонде, на объектах инфраструктуры Санатория.

7.1.4. Обеспечивать Гостей и Посетителей справочной информацией по всем основным и дополнительным услугам.

7.1.5. При наличии технической возможности предоставлять Гостям по их просьбе дополнительные платные услуги, согласно утверждённым прейскурантам, в соответствии с графиком работы соответствующих подразделений Санатория.

7.2. Администрация Санатория вправе произвести замену предоставленного Гостю номера или места в Санатории и требовать незамедлительного освобождения Гостем номера в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых Гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу безопасности, жизни или здоровью или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

7.4 Санаторий вправе проводить текущие ремонтно-строительные работы на территории Санатория. Шумные и иные работы в ночное время запрещены, кроме случаев чрезвычайной ситуации, стихийных бедствий, аварийных ситуаций.

7.5. Санатория имеет право отказать Гостю/Посетителю в предоставлении каких-либо услуг, обозначенных в преискуранте или путёвке (в том числе, но не ограничиваясь, по медицинским показаниям, а также в случаях нахождения Гостя/Посетителя в состоянии алкогольного/наркотического опьянения и/или в случае проявления со стороны Гостя/Посетителя в отношении персонала и других Гостей агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц).

7.6. Санаторий по своему усмотрению вправе отказать в проживании или в проходе на территорию без объяснения каких-либо причин.

8. Правила поведения в Санатории

8.1. Гостям/Посетителям/иным лицам, находящимся на территории Санатория, запрещено:

- находится в наркотическом, алкогольном опьянении на территории Санатория;
- проводить массовые увеселительные мероприятия, нарушающие покой и отдых окружающих, без предварительного согласования с Санаторием;
- осуществлять прослушивание музыкальных произведений с использованием звукоусилительной аппаратуры в период с 22/00 до 07/00 (семи) часов на всей территории Санатория, включать телевизор и иные звуковые приборы со слышимостью вне пределов комнаты;
- нарушать санитарно-эпидемиологические нормы и правила;
- использовать в Санатории шумовые и осветительные эффекты, лазерные указки и иные подобные приспособления;
- хранить и использовать пиротехнические изделия (хлопушки, петарды, осветительные ракеты, фаеры и т.д.) без предварительного согласования с Санаторием;
- пользоваться спортивным инвентарем, использование которого связано с риском для жизни окружающих (луками, арбалетами, пневматическими ружьями и пистолетами и т.п.);
- хранить взрывчатые, легковоспламеняющиеся и отравляющие вещества и средства;
- самовольное заселение и переселение из одного номера в другой;
- привозить с собой, содержать в номере животных;
- передвигать мебель, изменять интерьеры номера без разрешения администрации Санатория, самовольно производить замену замков (в том числе, установленных на сейфах);
- оставлять без присмотра включенные в сеть электронагревательные приборы;
- пользоваться в номере утюгами, кипятильниками;
- самостоятельно устранять неполадки в использовании электросети, электрооборудования, водопровода, канализации, сантехники и другого оборудования и сетей Санатория;
- вмешиваться в работу охранно-пожарной сигнализации, в том числе, производить наладку и/или модернизацию;
- выкидывать мусор из окон, балконов;
- оставлять в номере в своё отсутствие посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера;
- хранить любые виды огнестрельного и/или холодного, иных видов оружия;
- находится на территории Санатория в купальных костюмах, халатах, обнаженными (за исключением помещений бассейна, процедурных кабинетов (при необходимости));
- курить в зданиях Санатория, а также в местах для этого не предназначенных;
- выносить из номера постельные принадлежности, полотенца, мебель, посуду, оборудование и иные предметы обстановки;
- разжигать костры в неустановленных местах на территории Санатория; а также на костровых местах без согласования с администрацией Санатория
- расклеивать и/или размещать любым иным способом на стенах, потолке и др. картины, плакаты, фотографии, памятки и пр.;
- накрывать бра и торшеры тканью или другими горючими материалами;

- не разрешается вмешиваться в управление Санатория, отдавать какие бы то ни было распоряжения обслуживающему персоналу;
- осуществлять видео- и/или фотосъемку без предварительного письменного согласования с Санаторием, в том числе в момент разрешения конфликтных ситуаций (данный запрет не действует в отношении видео- и/или фотосъемки, проводимой Гостями, иными лицами для использования в исключительно семейно-бытовых целях).

8.2. Курить разрешается только в специально отведённых для этого местах, в здании Санатория курить категорически запрещено. При нарушении указанного положения на нарушителя может быть наложен штраф, в сумме установленным в соответствии Федеральным законом № 15-ФЗ от 23 февраля 2013 года «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» и/или Кодексом об административных правонарушениях РФ.

В случае отказа от оплаты штрафа администрация Санатория вправе обратиться в уполномоченные органы власти для фиксации административного правонарушения.

8.3. Гости Санатория принимают к сведению и не возражают против факта использования в помещениях и на территории Санатория (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

8.4. Не рекомендуется нахождение детей в холлах жилого корпуса, в лифтах, на балконах Санатория без присмотра взрослых.

8.5. При посещении бассейна, сауны, хаммама необходимо ознакомиться с правилами их посещения. Запрещено оставлять детей в бассейне, сауне, хаммаме без присмотра взрослых. Посетители дают согласие на соблюдение правил и несут полную ответственность за их нарушение в соответствии с правилами посещения бассейна, сауны, хаммама и действующим законодательством. Все посетители при пользовании бассейна, сауны, хаммама несут полную ответственность за себя и своих детей.

8.6. С 23:00 до 7:00 внутри здания Санатория и на его территории сохраняется тишина. В это время запрещено включать на большую громкость аудиосистемы и телевизоры. Запрещено использовать шумовые и осветительные эффекты, пиротехнические средства.

8.7. Администрация Санатория оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем.

8.8. В случае, если Гость прибыл в Санаторий на личном автомобиле, транспортное средство может быть размещено на территории автомобильной парковки при условии наличия на ней свободных мест с учетом следующего:

- санаторий не оказывает услуги по хранению транспортного средства, а также не несет ответственность за транспортное средство и ценные вещи, оставленные в транспортном средстве;
- не допускается размещение (стоянка) автомобилей у главного входа в здание Санатория;
- передвижение Гостя по территории Санатория на личном автотранспорте запрещено, кроме подъезда к главному корпусу для выгрузки или погрузки (при выезде) личных вещей, доставке отдыхающих с малолетними детьми, при движении к месту стоянки, скорость движения не должна превышать 20 км\час.

8.9. К Гостям, Посетителям и иным лицам, находящимся на территории Санатория, за нарушение настоящих Правил могут применяться следующие меры:

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

8.10. В случае грубого нарушения настоящих Правил со стороны Гостя, администрацией Санатория составляется акт по данному нарушению (Акт фиксации нарушений).

8.11. В течение 2 (двух) часов с момента составления Акта о фиксации нарушений Гость обязан освободить номер и осуществить выезд из Санатория.

8.12. В случае если по истечении указанного в п. 8.11 срока Гость не осуществит выезд из Санатория, администрация Санатория вправе начать процесс принудительного выселения. В данном случае администрация Санатория вправе привлечь к осуществлению процесса выселения правоохранительные органы, а также требовать возмещения убытков, причиненных таким отказом (включая, но не ограничиваясь, причинение вреда деловой репутации Санатория и иных всех возможных убытков). Отказ от добровольного выезда, а также нарушение Гостем настоящих Правил и/или законодательства РФ расценивается Сторонами как односторонний отказ Гостя от услуг (п. 1. ст. 782 ГК РФ), в результате чего Санаторий вправе осуществить удержание денежных средств за **оставшийся срок пребывания в качестве компенсации фактически понесенных им расходов.**

9. Требования противопожарной безопасности

9.1. Во избежание возникновения пожаров запрещается:

- разводить костры на всей территории Санатория, а также за пределами территории Санатория в неустановленных местах;
- хранить в местах отдыха и проживания легковоспламеняющиеся жидкости, горючие газы, взрывчатые вещества;
- оставлять без присмотра включенные электронагревательные приборы, телевизоры, радиоприемники и т.д.;
- вносить изменения в электрическую схему, устанавливать дополнительные розетки и светильники, использовать самодельные электронагревательные приборы, электропроводки-временки (удлинители).
- пользоваться неисправными электроприборами, поврежденными электророзетками, рубильниками, другими электроустановочными изделиями.

9.2. При обнаружении пожара или признаков горения (задымление, запах гари, повышение температуры и т. п.) необходимо:

- известить о пожаре всех лиц, находящихся в месте отдыха и проживания, общественном месте;
- немедленно сообщить об этом по телефонам 101, 01, 112, при этом необходимо назвать свое местонахождение, место возникновения пожара, а также сообщить свою фамилию;
- принять меры по тушению пожара первичными средствами пожаротушения, при отсутствии возможности принятия мер по тушению пожара покинуть место возгорания согласно планам эвакуации и голосовому оповещению о пожаре;
- в случае невозможности покинуть место возгорания необходимо выйти на балкон или другую открытую площадку, плотно закрыв за собой двери, и ожидать прибытия спасателей.

10. Порядок урегулирования претензий. Ответственность

10.1. В случае возникновения вопросов по качеству оказываемых услуг Гость вправе потребовать незамедлительного устранения недостатков оказываемых услуг. В случае если в

момент пребывания в Санатории Гость по каким-либо причинам не смог довести свои претензии до представителей Санатория, Гость вправе изложить свои претензии по качеству оказываемых Услуг в письменной форме (с приложением соответствующих доказательств) и направить их заказным письмом по адресу: 150517, РФ, Костромская область, Костромской район, Территория санаторий Серебряный плёс, здание 1, оф. 1.

Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении жалобы.

10.2. Книга отзывов и предложений находится у администратора службы приема и размещения и выдаётся отдыхающим по их первому требованию (кроме лиц, находящихся в нетрезвом состоянии). Письменные жалобы рассматриваются не позднее 30 (тридцати) дней со дня подачи жалобы.

10.3. Санаторий не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, медицинских средств и медикаментов, приобретенных вне Санатория, а также в случаях причинения вреда здоровью Гостя по вине третьих лиц или самого Гостя.

10.4. Санаторий не несет ответственности за качество услуг/товара, реализуемых на территории Санатория третьими лицами. При оказании третьими лицами услуг/продаже товаров на территории Санатория все претензии по поводу качества оказания данных услуг/товаров предъявляются Гостем в адрес третьих лиц.

10.5. Санаторий не несет ответственности перед Гостем за убыток, ущерб, затраты, расходы и другие поводы для компенсации, возникающие в результате данных Гостем неполных, неверных, неточных, неразборчивых, непоследовательных, неправильно оформленных распоряжений, позднего прибытия или неприбытия, а также по любой другой вине Гостя.

10.6. Санаторий не несет ответственности за вред, причиненный Санаторием в результате оказания услуг, в том числе за жизнь и здоровье Гостей и иных лиц, которым непосредственно будут оказываться Услуги, в связи с невыполнением Гостем обязанности информировать Санаторий о проблемах со здоровьем согласно пункту 6.1.11 настоящих Правил.

10.7. Санаторий не несёт ответственности за обеспечение безопасности Гостя находящегося за пределами Санатория, а также при нахождении его в технических (хозяйственных) зонах, сооружений и других объектах, выполняющих функции вспомогательных помещений и обслуживания Санатория.

11.8. Гость несет ответственность за предоставление Санаторию ложной или недостоверной информации. Риск последствий предоставления такой информации в полном объеме несет Гость.

11.9. Санаторий не несёт ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).

11.10. Гости и Посетители несут ответственность за потерю и порчу предоставленного на время оказания услуг имущества, оборудования, снаряжения или инвентаря и обязаны возместить причиненный ущерб.

11.11. Обстоятельства непреодолимой силы.

Санаторий не несет ответственности перед Гостем за ненадлежащее исполнение или неисполнение своих обязательств в результате действий, событий, бездействия или несчастных случаев, неподвластных контролю, в том числе, но не ограничиваясь:

- забастовки, локауты и другие трудовые споры (с участием работников, Гостей и/или других сторон);
- прекращение деятельности коммунальных служб, служб энергообеспечения (электро-, тепло, водоснабжения), транспортного сообщения и/или связи, иных коммунальных служб и/или обслуживающих организаций;
- стихийные бедствия, войны, бунты, общественные беспорядки, террористические акты и иные события; уголовные преступления третьих лиц;

- изменения законодательства и/или принятия актов государственной и/или муниципальной власти;
- в результате наступления несчастного случая;
- в результате наступления природных стихийных бедствий, в том числе, но не ограничиваясь: пожар, потоп, шторм, землетрясение, ураган, грозы, ливни, наводнения, иные стихийные бедствия;
- в связи с невыполнением поставщиками или субподрядчиками своих обязательств, вызванным, в том числе, но не ограничиваясь, техническими поломками или механическими повреждениями, перерывом или закрытием транспортного обеспечения, невыдачей или окончанием срока необходимых документов и т. д.

12. Порядок отпуска и получения медицинских процедур

12.1. Медицинские процедуры отпускаются Гостям, заехавшим в Санаторий по лечебной (санаторно-курортной) путёвке при наличии санаторно-курортной карты. При отсутствии санаторно-курортной карты Гость, желающий воспользоваться медицинскими услугами, направляется на приём к врачу (терапевту), который назначает необходимые диагностические и лечебные процедуры. Комплекс медицинских процедур подбирается индивидуально, определяется врачом, исходя из диагноза, степени тяжести, стадии и фазы заболеваний, указанных в санаторно-курортной карты или выявленных при обследовании в Санатории в соответствии с медико-экономическими стандартами лечения. При наличии противопоказаний врач Санатория имеет право отменить медицинские процедуры.

Консультация (приём) врача, а также дополнительно назначенные процедуры по инициативе проживающего (увеличение количества или изменение вида) рассчитываются отдельно и оплачиваются дополнительно в кассу Санатория на стойке службы приема и размещения в соответствии с прейскурантом цен на медицинские услуги.

12.2. Медицинские услуги предоставляются только при наличии информированного добровольного согласия Гостя (законного представителя Гостя).

12.3. Процедуры, включенные в стоимость путёвки и их количество, определяется по назначению врача.

12.4. Правила оказания процедур:

- необходимо приходить на процедуры без опозданий за 5-10 минут до назначенного времени;
- после принятия лечебной процедуры рекомендуется отдохнуть;
- интервал между процедурами устанавливает медицинский регистратор ;
- принимая процедуру, следует вести себя спокойно, не разговаривать;
- при неприятных ощущениях, плохом самочувствии во время приёма процедуры или после неё, следует немедленно обратиться к медицинской сестре и врачу;
- не носить на процедуры мобильные телефоны, не надевать украшения: цепочки, серьги, кольца и тд.
- Администрация не несёт ответственности за утерю ценных вещей во время процедур;
- при себе иметь (в зависимости от вида процедур) шапочку, сланцы, полотенце.

12.5. Несоблюдение указанных правил, а также мер безопасности поведения (в т.ч. нахождение в месте оказания услуг в алкогольном, наркотическом опьянении, употребление алкогольных, наркотических веществ во время предоставления услуг и др.) дает право Санаторию отказать Гостю в предоставлении услуг, что влечет за собой утрату права требовать ее предоставления, а также возврата уплаченных за нее средств.