


САНАТОРИЙ  
ДОН



**УТВЕРЖДЕНО**

Генеральный менеджер

ООО «Санаторий «Олимп Здоровья»

 Ю.А. Дьяконова

Приказ № 01-1/25 от 27 февраля 2026 г.

**ПРАВИЛА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ УСЛУГ  
В САНАТОРИИ «ДОН»  
(ООО «САНАТОРИЙ «ОЛИМП ЗДОРОВЬЯ»)**

г. Воронеж, 2026 г.

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

**1.1.** Настоящие Правила предоставления санаторно-курортных услуг в ООО «Санаторий «Олимп Здоровья» обязательны для исполнения всеми заказчиками (потребителями) и разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Налоговым кодексом РФ, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 г. № 736 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ, Постановлением Правительства РФ 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», Федеральным законом от 18 июля 2006 года № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», и регулируют отношения в области предоставления санаторно-курортных услуг в Санатории «ДОН».

### **1.2. Информация об Исполнителе:**

-Общество с ограниченной ответственностью «Санаторий «Олимп Здоровья» (ООО «Санаторий «Олимп Здоровья»);

-лицо, имеющее право без доверенности действовать от имени юридического лица – генеральный директор, действует на основании Устава;

- адрес местонахождения: 304070, Воронежская область, город Воронеж, ул. Кленовая аллея, д. 6, корп.2, оф. 103;

-ОГРН 1213600028751, ИНН 3665817430 /КПП 366501001;

-e-mail: [info@donresort.ru](mailto:info@donresort.ru), контактный телефон: 8-473-210-0-210.

-официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

**<http://www.donresort.ru>** .

-Место оказания Услуг: Санаторий «ДОН», Воронежская область, г. Воронеж, ул. Кленовая аллея, д.6;

-Санаторий «ДОН» - участник системы классификации гостиниц. Санаторий допущен к предоставлению гостиничных услуг в соответствии со Свидетельством о присвоении категории «ЧЕТЫРЕ ЗВЕЗДЫ» № АА-037/758-2024 от 1 февраля 2024 г. Срок действия: до 31.01.2027 г. Свидетельство выдано на основании решения аккредитованной организации: ООО «Независимый центр сертификации и экспертизы «ХорекаЭкспертГрупп» от 1 февраля 2024 г. № 758.

-Номер реестровой записи Единого реестра объектов классификации в сфере туристской индустрии: С362025001793, ссылка на запись: <https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/7ca5bcb2-2a45-475d-a20f964aaeddab19/about-resort>

-Лицензия на осуществление медицинской деятельности: № Л041-01136-36/01084834, выдана 07.03.2024 г. Министерством здравоохранения Воронежской области. Срок действия лицензии – бессрочно.

С перечнем услуг, составляющих медицинскую деятельность организации в соответствии с лицензией, можно ознакомиться в Службе приема и размещения гостей или в едином реестре лицензий, размещенном на официальном сайте Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по адресу: <https://roszdravnadzor.gov.ru/>.

Информация об Исполнителе и предоставляемых Исполнителем санаторно-курортных услугах размещена в помещении Санатория на стойке отдела приема и

размещения, в удобном для обозрения месте, а также на сайте <http://www.donresort.ru>. Информация о пользовании санаторно-курортными услугами, правилах противопожарной безопасности имеется в наличии в каждом номере в папке Гостя. Заявкой на бронирование и/или оплатой счетов, выставленных Санаторием за Услуги, и/или оформлением Регистрационной карты гостя Гость подтверждает предоставление Санаторием всей необходимой и достоверной информации об Услугах, ознакомление и согласие с порядком, условиями, сроками и ценами предоставления Услуг Санаторием.

**1.3. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:**

**«Санаторно-курортные услуги»** - комплекс услуг по обеспечению временного проживания и питания, оздоровления и санаторно-курортного лечения, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем (далее – Услуги);

**«Санаторий ДОН»** - место оказания Услуг, расположенный по адресу: 304070, Воронежская область, город Воронеж, ул. Кленовая аллея, д. 6.

**«Администрация»** – должностные лица Санатория, осуществляющие свои должностные обязанности в соответствии с Уставом и внутренними локальными актами Санатория.

**«Территория Санатория»** – территория с расположенными на ней корпусами и другими объектами инфраструктуры, обеспечивающими функционирование санатория, предназначенная для пребывания граждан на период оказания им санаторно-курортных и оздоровительных услуг.

**«Общественные места»** – помещения для приема пищи, специально отведенные помещения и территории, предназначенные для активного отдыха и оказания медицинских и иных услуг, спортивные площадки, тренажерный зал, бассейн, ландшафтные объекты, лесопарковая зона, места торговли, общие холлы в корпусах, бильярдная, конференц-залы, парковка для автомобилей.

**«СПИР»** - служба приема и размещения Гостей Санатория.

**«Потребитель/Гость»** - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги и санаторно-курортные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

**«Посетитель санатория»** – гражданин, правомерно находящийся на территории Санатория, на основании временного пропуска.

**«Карта гостя»** – документ, оформляемый при регистрации Гостя, прибывшего в Санаторий, с указанием Ф.И.О. Гостя, номер комнаты, и периода пребывания.

**«Заказчик»** - физическое или юридическое лицо, или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу Потребителя;

**«Исполнитель»** - Общество с ограниченной ответственностью «Санаторий «Олимп Здоровья» (ООО «Санаторий «Олимп Здоровья»); адрес местонахождения: 304070, Воронежская область, город Воронеж, ул. Кленовая аллея, д. 6, корп. 2, оф. 103; ОГРН 1213600028751, дата внесения 01.10.2021 Межрайонной ИФНС № 12 по Воронежской области; ИНН 3665817430 /КПП 366501001. Выписка из ЕГРЮЛ доступна на официальном сайте ФНС РФ по адресу: <https://egrul.nalog.ru/index.html>.

**«бронирование»** - закрепление за Потребителем номера (места в номере) в Санатории на условиях, определенных заявкой Заказчика или Потребителя и подтверждением этой заявки со стороны Исполнителя;

**«время выезда (расчетный час)»** - время, установленное Исполнителем для выезда Потребителя;

**«время заезда»** - время, установленное Исполнителем для заезда Потребителя;

**«время заезда»** - после 14:00 мск текущих суток;

**«расчетный час выезда»** - в 12:00 мск текущих суток;

**«гарантированный ранний заезд»** – заезд Потребителя в удерживаемый для Потребителя с предыдущих суток до Расчетного часа текущих суток номер Санатория соответствующей категории;

**«негарантированный ранний заезд»** - заезд Потребителя в Санаторий при наличии свободных номеров до расчетного часа заезда текущих суток.

**«цена номера (места в номере)»** - тариф, определяемый как стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену за сутки, при этом для целей настоящих Правил, под «сутками» понимается промежуток времени, начиная с Расчетного часа заезда (как этот термин определен выше) и заканчивая Расчетным часом выезда (как этот термин определен выше) дня, следующего за днем заезда Потребителя, а также каждые последующие 24 (Двадцать четыре) часа до Расчетного часа выезда в дату выезда Потребителя.

**Номерной фонд Санатория составляет 90 номеров и включает в себя номера следующих категорий:**

<b>Категория номера</b>	<b>Кол-во номеров</b>
Апартаменты	3
Джуниор сюит	50
Стандарт (первая категория)	35
Люкс	2

Номера оснащены оборудованием, мебелью, постельными принадлежностями и другим инвентарем, а также предметами санитарно-гигиенического назначения, предназначенными для обеспечения условий проживания.

**1.4.** Цены на услуги Исполнителя указаны в прейскурантах. Действующие прейскуранты размещены в помещении Санатория, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе размещения Санатория), на официальном сайте Санатория <http://www.donresort.ru> в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

**1.5.** Для обеспечения безопасности проживания в Санатории установлен пропускной режим – вход в жилую зону Санатория осуществляется по карточкам Гостя. Приглашенные Гостем посторонние лица могут находиться в жилой зоне Санатория с 08:00 мск до 23:00 мск.

Пребывание приглашенных лиц с 23:00 мск до 08:00 мск разрешается только при их регистрации в Санатории в установленном порядке и оплаты проживания в соответствии с действующим Прейскурантом на текущую дату в размере не менее суток.

## **2. ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ, ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ И ОПЛАТЫ ПРОЖИВАНИЯ В САНАТОРИИ**

**2.1.** Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Потребителей, прибывающих в Санаторий. Предусмотрен технологический перерыв в период с 02:00 до 04:00 часов (ночной аудит) продолжительностью не более 30 мин. В период после 00:00 часов до фактической остановки Автоматизированной Системы Управления Санаторием поселение производится предыдущей датой. Режим работы предприятий общественного питания (ресторанов, кафе, баров), торговли, бытового обслуживания Санатория

установлен отдельно для каждого предприятия и доведен до сведения Потребителя в установленном законодательством Российской Федерации порядке (в месте оказания услуги). Также информацию о режиме работы предприятий общественного питания торговли, бытового обслуживания Санатория Потребитель может получить в «Папке Гостя» в номере Санатория.

**2.2.** Санаторий предназначен для временного проживания, питания, оздоровления и лечения граждан в возрасте с 8 лет.

**2.3.** Санаторий предназначен для временного проживания, питания, оздоровления и лечения граждан на согласованный с Санаторием срок с возможностью получения дополнительных платных медицинских, и иных сопутствующих услуг. Предельный срок непрерывного проживания граждан в Санатории не установлен.

**2.4.** Исполнитель при наличии в указанные в заявке даты свободных номеров, соответствующих заявке Заказчика (Потребителя), направляет Заказчику (Потребителю) уведомление о бронировании, содержащее сведения о фирменном наименовании Исполнителя, Заказчике (Потребителе), категории заказанного номера и цене номера, сроках проживания в Санатории, об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые Исполнителем.

Заявка принимается следующими способами:

- по телефону 8-473-300-01-01;
- путем личного обращения в службу бронирования Санатория по адресу: 694070, Воронежская область, г. Воронеж, ул. Кленовая аллея, д. 6;
- по электронной почте Исполнителя: **bron@donresort.ru**;
- через официальный сайт Исполнителя: **http://www.donresort.ru**;
- через Партнеров Исполнителя, оказывающих последнему услуги по реализации третьим лицам услуг Исполнителя;
- иным способом, позволяющим установить, что заявка исходит от Заказчика (Потребителя). В этом случае договор считается заключенным с момента получения Заказчиком (Потребителем) подтверждения бронирования.

**2.5.** Форма заявки на бронирование устанавливается Исполнителем на Сайте Исполнителя. При заключении договора с Заказчиком может быть установлена своя форма заявки для каждого Заказчика.

Заявка на бронирование должна содержать следующие данные:

- сведения о Потребителе (Заказчике);
- сведения о категории номера;
- сведения о количестве проживающих человек в гостиничном номере, количестве детей и их возраст;
- период проживания в Санатории;
- сведения о предоставлении гарантии оплаты гостиничного номера;
- сведения о способе оплаты за проживание (наличные средства, карта платежных систем, безналичный расчет);
- иные необходимые сведения (предполагаемое время заезда и время выезда и другое).

**2.6.** Заключение договора также осуществляется посредством заполнения Клиентом Карточки гостя в Службе приема и размещения и последующей оплаты услуг Исполнителя.

Заключение договора (бронирование) осуществляется круглосуточно, до запланированного заезда Заказчика (Потребителя). Исполнитель вправе отказать в

заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

Заключение договора (бронирование) осуществляется на срок не менее суток, почасовое бронирование и, соответственно, почасовая оплата отсутствует.

## **2.7. Бронирование:**

**2.7.1.** Исполнитель применяет бронирование, предусматривающее ожидание потребителя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда, и в случае незаезда потребителя исполнитель вправе отказаться от исполнения договора. Если заказчик (потребитель) уведомляет об отказе от договора до дня заезда, исполнитель возвращает заказчику (потребителю) плату за услуги средства размещения в полном размере. В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора заказчиком (потребителем), опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за номер как за сутки проживания.

*Примечание.* При бронировании Заказчиком - юридическим лицом, либо индивидуальным предпринимателем, размер и сроки внесения авансового платежа, и иные условия бронирования (в том числе, но не ограничиваясь: условия гарантии раннего заезда и/или позднего выезда) подлежат применению Исполнителем согласно договору с Заказчиком и могут отличаться от указанных в настоящих Правилах.

### **2.8. Бронирование.**

Исполнитель обязан осуществить бронирование согласно заявке в срок, не превышающий 24 часа с момента получения заявки на бронирование от Заказчика (Потребителя). В течение 24 часов после поступления заявки на бронирование Исполнителю, Исполнитель:

- а) информирует Заказчика (Потребителя) посредством электронной почты о подтверждении бронирования с указанием номера брони;
- б) информирует Заказчика (Потребителя) об отсутствии свободных гостиничных номеров.

Исполнитель подтверждает (или не подтверждает) бронирование тем же способом, каким (Заказчик) Потребитель осуществил заявку на бронирование.

Бронирование считается действительным с момента получения Заказчиком (Потребителем) уведомления (подтверждения бронирования), содержащего сведения о наименовании (фирменном наименовании) Исполнителя, Заказчике (Потребителе), категории (виде) заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в гостинице, а также иные сведения (предполагаемое время заезда и время выезда и другое).

#### **2.8.1. Аннулирование бронирования.**

Заказчик (Потребитель) вправе отказаться от исполнения договора (аннулировать заявку) без применения к нему каких-либо санкций **до дня заезда**.

Исполнитель подтверждает отказ от исполнения договора (аннулирование бронирования) тем же способом, каким Заказчик (Потребитель) осуществил заявку на бронирование. Условия, порядок и последствия отказа Исполнителя в заключении договора (бронировании) определены законодательством Российской Федерации.

**2.9.** Услуги предоставляются Исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме. Договор, заключаемый с Потребителем или с Заказчиком - физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором.

Договор на оказание Услуг заключается между Заказчиком (Потребителем) и Исполнителем путем составления документа, подписанного двумя сторонами, и содержит:

а) наименование Исполнителя, основной государственной регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;

б) сведения о Заказчике (фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность, оформленном в установленном порядке);

в) сведения о Санатории, как об участнике системы классификации гостиниц, указанные в свидетельстве о присвоении определенной категории, предоставляемом номере (месте в номере) и об адресе Санатория;

г) уникальный номер реестровой записи о средстве размещения, присвоенный гостинице в реестре классифицированных средств размещения, ссылку в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на запись в реестре классифицированных средств размещения.

д) сведения о предоставляемом номере;

е) сведения о периоде проживания;

ж) сведения о времени заезда и времени выезда (расчетном часе);

з) сведения о бронировании, включая информацию об условиях и сроках отмены бронирования, а также об условиях и сроках возврата внесенной платы за услуги средства размещения;

и) иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя).

Согласно п. 14 Постановления Правительства РФ от 27.11.2025 № 1912 письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного двумя сторонами, или подтверждения исполнителем заявки путем направления соответствующего уведомления о подтверждении бронирования, а также в случае совершения заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг средства размещения (в том числе оплаты услуг средства размещения заказчиком (потребителем)).

В соответствии с п. 2 ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации между Исполнителем и Заказчиком заключается Договор публичной оферты, который регламентирует порядок предоставления Услуг, а также обязательства, возникающие в связи с этим между Исполнителем и Заказчиком. В случае принятия изложенных в указанном Договоре условий и оплаты Услуг, физическое лицо, производящее Акцепт Оферты, становится Заказчиком (в соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ Акцепт Оферты равносителен заключению Договора на условиях, изложенных в Оферте), а Исполнитель и Заказчик совместно – Сторонами Договора. Договор не устанавливает срок для Акцепта и считается заключенным с момента совершения Заказчиком его Акцепта. Заказчик производит Акцепт Оферты путем выполнения одного из следующих действий:

- бронирование Услуг;
- оплата направленного Исполнителем счета;
- оплата Услуг непосредственно по месту нахождения Исполнителя.

После выполнения указанных действий Заказчиком Договор считается заключенным.

Существенным условием указанного Договора и признание его Офертой является размещение настоящего Договора на официальном сайте Исполнителя: <http://www.donresort.ru>.

Письменная форма Договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного сторонами, или подтверждения Исполнителем заявки, направленной Заказчиком (Потребителем) Исполнителю, а также в случае совершения Заказчиком (Потребителем) действий, направленных на получение

услуг (в том числе уплата Заказчиком (Потребителем) соответствующей суммы Исполнителю).

Заказчик (Потребитель) вправе в любое время отказаться от Исполнения Договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов.

В соответствии с п. 1 ст. 26 ГК РФ несовершеннолетние в возрасте от 14 до 18 лет совершают сделки с письменного согласия своих законных представителей (родителей, усыновителей или попечителя). Сделка, совершенная таким несовершеннолетним, действительна также при ее последующем письменном одобрении родителями, усыновителями или попечителем несовершеннолетнего (п. 1 ст. 26 ГК РФ).

**2.10. Заселение** Потребителя осуществляется при условии предъявления Потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- 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;
- 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;
- документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства.
- российского национального водительского удостоверения.

Если Гость является обладателем нескольких документов, входящих в указанный перечень, то последний вправе самостоятельно выбирать какой из указанных документов он может предъявить, но обязанность по подтверждению своего правового статуса (категории) и последствия его не подтверждения лежат на Госте.

Иностранные гости обязаны предъявлять миграционную карту и визу, в случае наличия визового режима.

Ответственным за оформление лиц, размещающихся в Санатории, является кассир-администратор Службы приема и размещения гостей (СПИР).

Исполнитель вправе не приступать к предоставлению Услуг в случаях не предъявления Гостем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, не предоставлении документов, необходимых для заселения несовершеннолетних, и/или не внесения авансового платежа в размере цены номера как минимум за первые сутки проживания в Санатории.

Не выполнение Гостем правил поведения, установленных в период режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации, является основанием для

приостановления оказания Услуг. Обращаем внимание, что приостановление договорных отношений автоматически не продлевает срок предоставления Услуг в Санатории.

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

Согласие законного представителя на заселение в Санаторий несовершеннолетнего ребенка в сопровождении иного лица может быть оформлено непосредственно в Санатории. Для оформления согласия необходимо обязательно предъявить документы, подтверждающие родство (свидетельство о рождении ребенка/печать в паспорте законного представителя) и удостоверяющие личность несовершеннолетнего, а также документы, удостоверяющие личность сопровождающего лица.

Форма согласия также размещена на сайте Исполнителя <https://www.donresort.ru/>. Нотариальное заверение не требуется.

**2.10.2. Заселение в Санаторий 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).

В соответствии с п. 1 ст. 26 ГК РФ несовершеннолетние в возрасте от 14 до 18 лет совершают сделки с письменного согласия своих законных представителей (родителей, усыновителей или попечителя). Сделка, совершенная таким несовершеннолетним, действительна также при ее последующем письменном одобрении родителями, усыновителями или попечителем несовершеннолетнего (п. 1 ст. 26 ГК РФ).

Согласие законного представителя может быть оформлено непосредственно в Санатории. Для оформления согласия необходимо обязательно предъявить документы, подтверждающие родство (свидетельство о рождении ребенка/печать в паспорте законного представителя) и удостоверяющие личность несовершеннолетнего, а также его законного представителя или сопровождающего лица. В согласии необходимо указать паспортные данные законного представителя или сопровождающего лица, данные несовершеннолетнего в возрасте от 14 до 18 лет, а также информацию о том, что законный представитель осознает свою дополнительную ответственность по обязательствам лица в возрасте от 14 до 18 лет, возникшим на основе совершенных им сделок.

Форма согласия/ доверенности также размещена на сайте Исполнителя <https://www.donresort.ru/>. Нотариальное заверение не требуется.

В случае, если законный представитель или сопровождающее лицо отсутствует при заселении несовершеннолетнего с 14 до 18 лет, помимо письменного согласия законного представителя, несовершеннолетний обязан предоставить копию документа, подтверждающего, что лицо, выдавшее Согласие, является законным представителем несовершеннолетнего ребенка (паспорт, либо иной подтверждающий документ (удостоверение опекуна/попечителя, свидетельство, подтверждающее факт усыновления или судебное решение, решение, которые выдали органы опеки).

В случае отсутствия у несовершеннолетнего копий, указанных выше документов, подтверждающих, что лицо, выдавшее Согласие, является законным представителем

несовершеннолетнего, Исполнитель вправе отказать несовершеннолетнему в заселении в Санаторий.

В случае выявления несоответствия в данных несовершеннолетнего и его законного представителя, либо сопровождающего лица, администратор Санатория вправе потребовать предъявить документы, подтверждающие право представлять интересы несовершеннолетнего.

Правила оказания платных медицинских услуг несовершеннолетним гражданам, утвержденные Исполнителем в соответствии с требованиями законодательства РФ, опубликованы на Сайте Исполнителя <http://www.donresort.ru>.

**2.10.3.** Санаторий осуществляет оформление проживания и регистрацию Потребителей, прибывающих в Санаторий и убывающих из него круглосуточно.

При оформлении проживания в Санатории СПИР выдает карточку Гостя, подтверждающую заключение договора на оказание услуг. Для обеспечения безопасности проживания вход в номерной фонд Санатория для Гостей осуществляется по карточкам Гостя. В карточке Гостя указаны:

- Фамилия, имя, отчество Гостя.
- Сведения о предоставляемом номере.
- Сроки проживания.

Регистрация Потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Санатории осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, 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».

Постановка Потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в Санатории и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

**2.11.** Исполнителем установлена посуточная оплата проживания в номере. Почасовое проживание, а также почасовая тарификация стоимости проживания в Санатории не предусмотрены.

Минимальный тариф на проживание - цена номера за сутки.

Цена номера и перечень Услуг, входящих в цену номера, устанавливаются действующим соответствующим Прейскурантом Исполнителя. Цены, установленные соответствующим Прейскурантом, дифференцированы в зависимости от категории номера, количества проживающих в номере, иных факторов, действуют в течение ограниченного времени. Цена номера для каждого Потребителя (Заказчика) устанавливаются в момент подтверждения бронирования Исполнителем согласно действующему на такой момент Прейскуранту, а при отсутствии предварительного бронирования - в момент оформления заезда Потребителя согласно Прейскуранту,

действующему на момент размещения Потребителя. В момент подтверждения бронирования Потребитель (Заказчик) принимает и соглашается с ценой номера, и не вправе впоследствии требовать их изменения при размещении в Санатории.

**2.12.** С согласия Потребителя (Заказчика) оплата цены номера производится при заключении договора в полном объеме (авансовый платеж в размере Цены номера как минимум за первые сутки проживания в Санатории).

Согласием Потребителя (Заказчика) признается подписание Потребителем (Заказчиком) договора, Акцепт публичной Оферты, либо поступление заявки на бронирование через третьих лиц в интересах Потребителя.

Потребитель (Заказчик) обязан оплатить Услуги и иные дополнительные услуги в полном объеме, в сроки и в порядке, которые указаны в договоре.

При осуществлении расчетов с Потребителем (Заказчиком) Исполнитель выдает Потребителю (Заказчику) кассовый чек, Акт об оказанных услугах и/или документ, оформленный на бланке строгой отчетности (Путевка).

Плата за проживание взимается в соответствии с расчетным часом, установленным Исполнителем на выезд. В случае проживания Потребителя в номере 24 часов и менее, например, при заезде после расчетного часа заезда текущего дня, и/или выезда до расчетного часа выезда текущего дня, плата взимается в размере цены номера за сутки независимо от времени фактического нахождения Потребителя в Санатории.

При наличии свободных номеров Исполнитель может заселить Потребителя до расчетного часа заезда.

При наличии предварительного бронирования на текущую дату Исполнитель гарантирует предоставить Потребителю номер в расчетный час заезда.

**2.13.** При необходимости продления срока проживания Потребитель обязан в день предполагаемого выезда не позднее 10:00 мск уведомить об этом Исполнителя. Исполнитель, при наличии свободных номеров, продлевает срок проживания. Оплата продления срока проживания производится Потребителем в порядке, установленном настоящими Правилами и должна быть произведена с согласия Потребителя не позднее расчетного часа (12:00 мск). Не продление Потребителем срока проживания в установленный в настоящем пункте срок и/или не оплата и /или неполная оплата Потребителем в порядке, предусмотренном настоящими Правилами продления срока проживания - является задержкой выезда Потребителя из Санатория, что дает Исполнителю право требовать от Потребителя доплаты в порядке, установленном в пункте 2.13 настоящих Правил.

**2.14.** В случае задержки выезда Потребителя после установленного расчетного часа выезда плата за проживание взимается с Потребителя в следующем порядке, установленном Исполнителем:

- при задержке выезда не более 6 часов после расчетного часа выезда, Потребителем производится почасовая оплата проживания в соответствии с Прейскурантом Исполнителя;

- при задержке выезда от 6 до 12 часов после расчетного часа выезда, Потребителем производится оплата проживания в размере пятидесяти процентов Цены номера в соответствии с Прейскурантом Исполнителя;

- при задержке выезда более 12 часов после расчетного часа выезда, Потребителем производится оплата проживания в размере ста процентов цены номера в соответствии с Прейскурантом Исполнителя. Во всех перечисленных в данном пункте случаях цена номера за сутки определяется исходя из соответствующего Прейскуранта Исполнителя, действующего на день (дату) выезда Потребителя.

**2.15.** В случае отказа Потребителя от проживания в номере в течение 30 минут с момента заселения в номер, Потребителю возвращается полная стоимость цены номера. Возврат денежных средств Потребителю производится при условии, если Потребитель не воспользовался номером, не использовал прочие помещения и устройства в номере, не пользовался (не вскрывал и не передвигал) одноразовую продукцию для гостя в номере, после проведенной инспекции номера представителями Исполнителя в установленном порядке.

В случае отказа Потребителя от проживания в номере позднее 30 минут с момента заселения, оплата за первые сутки стоимости Цены номера не возвращается.

**2.16.** Гарантированный ранний заезд оплачивается Потребителем по цене номера за сутки при заселении.

Негарантированный ранний заезд оплачивается Потребителем согласно прейскуранту Исполнителя при заселении. При заселении Потребителя до установленного времени заезда (ранний заезд) и последующим проживанием в Санатории плата за номер (место в номере) за период от времени заселения до времени заезда взимается в размере, не превышающем плату за половину суток, за исключением случая, предусмотренного абзацем третьим настоящего пункта. Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном Исполнителем.

**2.17.** Потребитель вправе отказаться от Услуг Исполнителя в любое время, уведомив Исполнителя об аннулировании. Срок своевременного отказа от бронирования – до дня запланированного заселения.

В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда с Потребителя взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки пребывания. При опоздании более чем на сутки бронирование аннулируется, при этом Санаторий вправе удержать стоимость одних суток от забронированных услуг.

**2.18.** Перенос сроков бронирования осуществляется не менее чем за 7 календарных дней до даты предполагаемого заезда.

**2.19.** Условия отказа от бронирования и порядок возврата денежных средств Потребителю установлены Исполнителем Положением о возврате денежных средств, опубликованном на Сайте Исполнителя <http://www.donresort.ru>.

**2.20.** Исполнитель вправе не приступать к предоставлению Услуг в случаях не предъявления Потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, не предоставлении документов, необходимых для заселения несовершеннолетних. Не выполнение Потребителем правил поведения, установленных в период режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации, является основанием для приостановления оказания Услуг. Обращаем внимание, что приостановление договорных отношений автоматически не продлевает срок предоставления Услуг в Санатории.

### **3. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В САНАТОРИИ И ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГАМИ**

**3.1.** Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать правила проживания в Санатории и пользования гостиничными услугами, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

**3.2.** Исполнитель не вправе без согласия Потребителя оказывать иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере).

**3.3.** Исполнитель по просьбе Потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

- а) вызов скорой помощи;
- б) доступ и возможность пользования аптечкой для оказания первой помощи;
- в) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- г) побудка к определенному времени;
- д) пользование тонометром;

**3.4.** Дополнительные платные услуги, оказываемые Исполнителем, оплачиваются Гостем в соответствии с действующими Прейскурантами. Информация о перечне и стоимости дополнительных платных услуг предоставляется на Стойке приема и размещения Гостей Санатория и на Сайте Исполнителя.

Информация о юридических лицах, оказывающих дополнительные платные услуги на территории Исполнителя, предоставляется на Стойке приема и размещения Гостей Санатория и на Сайте Исполнителя.

**3.5.** Потребитель имеет право на пользование в установленном порядке Дополнительными услугами, оказываемыми Исполнителем. Перечень Дополнительных услуг указан в соответствующем Прейскуранте, размещённом в помещении Санатория, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе размещения Санатория) и непосредственно в месте оказания услуги.

Дополнительные услуги предоставляются Исполнителем только с согласия Потребителя.

**3.6.** Оказание платных медицинских услуг осуществляется в соответствии с Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утв. Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 г. № 736 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»), Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Положением о порядке предоставления платных медицинских услуг Исполнителем, Правилами оказания платных медицинских услуг несовершеннолетним гражданам и договором на их оказание, заключаемом между сторонами. Указанные Правила и форма договора об оказании платных медицинских услуг опубликованы на официальном Сайте Исполнителя <http://www.donresort.ru>, а также на стойке приема и размещения Гостей Санатория.

**3.6.1.** Платные медицинские услуги предоставляются Исполнителем на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности, предоставленной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о лицензировании отдельных видов деятельности.

**3.6.2.** Платные медицинские услуги организуются и оказываются Исполнителем в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, утверждаемыми Министерством здравоохранения Российской Федерации, обязательными для исполнения на территории Российской Федерации всеми медицинскими организациями; на основе клинических рекомендаций; на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке; с учетом стандартов медицинской помощи, утверждаемых Министерством здравоохранения Российской Федерации.

**3.6.3.** Основанием для предоставления платных медицинских услуг является письменный договор об оказании платных медицинских услуг между Заказчиком и Исполнителем.

**3.6.4.** Договор на оказание платных медицинских услуг в отношении несовершеннолетних заключается между заказчиком и исполнителем в пользу потребителя. При этом:

- потребителем является несовершеннолетний, имеющий намерение получить либо получающий платные медицинские услуги лично в соответствии с договором;

- заказчиком является законный представитель несовершеннолетнего в возрасте до 14 лет либо сопровождающее лицо, при условии предоставления таким сопровождающим лицом письменного согласия/ доверенности законных представителей (одного из них) на заключение договора (далее – сопровождающее лицо), либо сам несовершеннолетний после достижения возраста 14 лет, заказывающий либо имеющий намерение заказать платные медицинские услуги, при условии письменного одобрения родителями, усыновителями или попечителем несовершеннолетнего (п. 1 ст. 26 ГК РФ);

- исполнителем является медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги потребителям (ст. 779 ГК РФ; п.2 Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 г. № 736).

**3.6.5.** Договор на оказание платных медицинских услуг заключается до начала оказания платных медицинских услуг.

Договор на оказание платных медицинских услуг в отношении несовершеннолетних заключается до начала оказания платных медицинских услуг при условии личного присутствия законного представителя несовершеннолетнего, либо в присутствии сопровождающего лица, при условии предоставления таким сопровождающим лицом письменного согласия/ доверенности законных представителей (одного из них) на заключение договора.

В соответствии с п. 1 ст. 26 ГК РФ несовершеннолетние в возрасте от 14 до 18 лет совершают сделки с письменного согласия своих законных представителей (родителей, усыновителей или попечителя). Сделка, совершенная таким несовершеннолетним, действительна также при ее последующем письменном одобрении родителями, усыновителями или попечителем несовершеннолетнего (п. 1 ст. 26 ГК РФ).

Согласие законного представителя может быть оформлено непосредственно в Санатории. Для оформления согласия необходимо обязательно предъявить документы, подтверждающие родство (свидетельство о рождении ребенка/печать в паспорте законного представителя) и удостоверяющие личность несовершеннолетнего, а также его законного представителя или сопровождающего лица. В согласии необходимо указать паспортные данные законного представителя или сопровождающего лица, данные несовершеннолетнего в возрасте от 14 до 18 лет, а также информацию о том, что законный представитель осознает свою дополнительную ответственность по обязательствам лица в возрасте от 14 до 18 лет, возникшим на основе совершенных им сделок.

Форма согласия/ доверенности также размещена на сайте Исполнителя <https://www.donresort.ru/>. Заполненную в месте оказания платных медицинских услуг форму согласия/ доверенности законному представителю или сопровождающему лицу необходимо предъявить при заселении несовершеннолетнего в Санаторий. Нотариальное заверение не требуется.

В случае, если законный представитель или сопровождающее лицо отсутствует при заключении несовершеннолетним договора, помимо письменного согласия законного представителя на заключение им договора об оказании платных медицинских услуг, несовершеннолетний обязан предоставить копию документа, подтверждающего, что лицо, выдавшее Согласие, является законным представителем несовершеннолетнего ребенка

(паспорт, либо иной подтверждающий документ (удостоверение опекуна/попечителя, свидетельство, подтверждающее факт усыновления или судебное решение, решение, которые выдали органы опеки).

В случае отсутствия у несовершеннолетнего копий, указанных выше документов, подтверждающих, что лицо, выдавшее Согласие, является законным представителем несовершеннолетнего, Исполнитель вправе отказать несовершеннолетнему в заключении договора на оказание платных медицинских услуг.

В случае выявления несоответствия в данных несовершеннолетнего и его законного представителя, либо сопровождающего лица, администратор Санатория вправе потребовать предъявить документы, подтверждающие право представлять интересы несовершеннолетнего.

**3.6.6.** При прибытии в Санаторий Заказчик должен предоставить следующие документы для получения платных медицинских услуг:

для взрослых:

- оформленную санаторно-курортную карту (форма 072/у), с давностью не более 2 месяцев с даты оформления, с отметкой о флюорографии;

возможно оформление санаторно-курортной карты (форма 072/у) в Санатории при наличии отметки о флюорографии (давностью не более 12 месяцев), а также протокола с приема гинеколога для женщин, с отметкой о результатах теста на онкоцитологию (давностью не более 30 дней);

- документ, удостоверяющий личность (оригинал).

для детей:

- оформленную санаторно-курортную карту (форма № 076/у);

- паспорт несовершеннолетнего ребенка (оригинал) (от 14 лет), либо свидетельство о рождении (оригинал) (до 14 лет);

- справку врача-педиатра или врача-эпидемиолога об отсутствии контакта с больными инфекционными заболеваниями (детям до 14 лет), срок действия справки - 3 дня.

**3.6.7.** В случае приобретения Путевки на санаторно-курортное лечение без надлежаще оформленных медицинских рекомендаций (санаторно-курортной карты), Заказчик несет ответственность за возможные отрицательные последствия, такие, как: потеря средств при вынужденном возврате Путевки, возможные проявления ухудшения здоровья и т.д.

**3.6.8.** Согласно ст. 20 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

**3.6.9.** Законный представитель или сопровождающее лицо несовершеннолетнего в возрасте до 15 лет дает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство в отношении несовершеннолетнего (ч. 1, п. 1 ч. 2 ст. 20, ч. 2 ст. 22 Закона № 323-ФЗ).

**3.6.10.** Несовершеннолетние в возрасте старше 15 лет имеют право самостоятельно давать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от такого вмешательства.

**3.7.** Исполнитель вправе в случае необходимости изменять порядок и место оказания дополнительных Услуг, в том числе услуг питания.

**3.8.** Исполнитель вправе произвести замену предоставленного Потребителю номера на номер той же категории или категорией выше в случае, если данный номер в процессе эксплуатации признан Исполнителем аварийным.

Аварийным признается номер, в помещениях которого выявлена необходимость осуществления экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих нормальному (качественному и безопасному) использованию номера, а также иных помещений Санатория, если это препятствует к их нормальному доступу и обслуживанию. В этом случае Исполнитель обязан немедленно известить Потребителя о необходимости освобождения номера с установлением сроков такого освобождения и с одновременным предложением подобного свободного номера или любого другого на усмотрение Исполнителя, но без занижения категории проживания для Потребителя. Потребитель обязан освободить занимаемый им аварийный номер до начала указанных в настоящем пункте работ, в установленные Исполнителем сроки. Все расходы, обусловленные заменой аварийного номера, осуществляются за счет Исполнителя. При несогласии Потребителя на замену номера ему подобным, с Потребителем производятся все необходимые расчеты, обусловленные досрочным окончанием его проживания.

### **3.9. Правила проживания Потребителя в номере Санатория с домашним животным.**

**3.9.1.** В Санатории запрещено проживание с домашними животными, дикими животными или животными, представляющими потенциальную опасность для жизни и здоровья человека.

**3.9.2.** Посетителям и Гостям Санатория запрещено выгуливать питомцев на территории Санатория.

**3.9.3.** В Санатории разрешено проживание с домашними животными – собаками - поводырями, обслуживающими нужды людей с ограниченными возможностями.

**3.9.4.** На территории Санатория разрешено нахождение животных специальных полицейских подразделений - охранных собак, собак - нюхачей и др.

### **3.10. Права и обязанности Потребителя/ Гостя:**

#### **3.10.1. Потребитель вправе:**

- Пользоваться всеми Услугами, предоставляемыми Исполнителем;
- Получать полную и достоверную информацию о правилах проживания в Санатории, стоимости и перечне Услуг;
- Обращаться к сотрудникам Исполнителя по вопросам качества оказанных Услуг.
- В любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов.

#### **3.10.2. Потребитель обязан:**

- Не беспокоить других проживающих в Санатории, соблюдать тишину и установленный в Санатории порядок проживания;
- Строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;
- В случае возгорания или затопления в номере немедленно сообщить об этом любому сотруднику Санатория;
- Соблюдать чистоту в номере и в Санатории;

- Обеспечивать доступ в номер работников Санатория не реже чем каждые три дня в течение срока проживания в Санатории для проведения текущей уборки номера и смены постельного белья;
- Уходя из номера, выключить воду, свет, телевизор, другие электроприборы, закрыть окна;
- В случае порчи или утраты имущества Санатория, возмещать стоимость нанесенного ущерба по Прейскуранту Исполнителя, в соответствии с актом, выставляемым администрацией Санатория, а также нести ответственность за нарушения, допущенные гостями;
- В случае порчи или утраты имущества Санатория, не вошедшего в Прейскурант Исполнителя, возместить стоимость нанесенного ущерба в полном размере по рыночной стоимости;
- При выезде из Санатория сдать карту Гостя и ключ от номера работнику Службы размещения Санатория и произвести полный расчет за предоставленные Услуги и на стойке размещения;
- Соблюдать Порядок проживания в Санатории, предусмотренный настоящими Правилами и иными локальными нормативными документами Исполнителя, с которыми можно ознакомиться в информационной папке в каждом номере Санатория, на официальном сайте Исполнителя;
- Уважать права других Потребителей и персонал Санатория;
- Бережно относиться к имуществу и оборудованию Санатория;
- Освобождать номер по истечении оплаченного срока проживания;
- Соблюдать запрет курения табака, потребления никотинсодержащей продукции или использования кальянов на отдельных территориях, в помещениях, в зданиях и на объектах, где курение табака, потребление никотинсодержащей продукции, использование кальянов запрещены в соответствии с Федеральным законом «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции».

**3.10.3.** Оснащение номеров указано в Приложении № 1 к настоящим Правилам. Санаторий не меняет оснащение номера по заявке Потребителя.

### **3.11. Потребителю запрещается:**

- создавать неудобства и нарушать спокойствие других проживающих в Санатории; оставлять в номере в свое отсутствие посторонних лиц или передавать им ключ-карту от гостиничного номера;
- передавать иным лицам свою карту Гостя;
- приносить в Санаторий и хранить в гостиничном номере крупногабаритные вещи (если сумма размеров длины, ширины и высоты превышает 150 см), легковоспламеняющиеся, едкие, ядовитые отравляющие материалы и вещества, взрывчатые вещества, оружие всех видов, наркотические или токсикологические вещества и иные опасные предметы;
- курить в гостиничном номере и на территории Санатория в соответствии с Федеральным Законом от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» с последующими изменениями и дополнениями;
- курить электронные сигареты (на курение электронной сигареты в гостинице реагируют извещатели системы АПС, как на угрозу возгорания. Срабатывание извещателей системы АПС приводит к оповещению о пожаре и эвакуации этажа, на котором срабатывает система АПС этажа либо к эвакуации всего Санатория);
- снимать или заклеивать липкой лентой/скотчем извещатели системы АПС в номерах или коридорах Санатория;

- проживать в номере и находиться на территории санатория с домашними или дикими животными;
- держать в номере любых представителей фауны;
- выбрасывать из окон Санатория вещи (мусор, бутылки и т.п.);
- самовольно использовать в номере электронагревательные приборы, за исключением приборов, предоставленных Исполнителем;
- накрывать включенные торшеры и настольные лампы;
- выносить из ресторанов, кафе, бара Санатория посуду, столовые приборы, продукты питания и напитки;
- выносить белье, полотенца, инвентарь, оборудование из номера;
- употреблять принесенные с собой из вне спиртные напитки, а также продукты питания в общественных местах Санатория;
- осуществлять без разрешения Администрации Санатория профессиональную фото-видеосъемку, материалы которой предназначаются для опубликования в любых средствах массовой информации, издательствах, печати.
- В целях обеспечения безопасности и предупреждения травматизма детей, родителям/законным представителям **запрещается** оставлять без присмотра на территории Санатория своих несовершеннолетних детей, особенно допускать их нахождение без сопровождения взрослых в местах повышенной опасности (на балконе, в лифте, в помещениях с открытыми окнами, на лестничных площадках, в спортивном и тренажерном залах, на улице, бассейне и прочих общественных местах).
- При причинении Санаторию ущерба вследствие нарушения Гостем или приглашенными им лицами настоящих Правил Гость, обязан возместить Санаторию убытки в размере реального ущерба, определяемого в соответствии с действующим законодательством.
- Исполнитель оставляет за собой право посещения уполномоченными лицами гостиничного номера без согласования с Потребителем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящего Порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.
- Исполнитель оставляет за собой право приостановить предоставление Услуг лицам, находящимся предположительно в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также лицам, проявляющим неадекватное поведение (совершающим поступки, которые идут в разрез с общепринятыми нормами морали и нравственности, могут нанести вред Обществу или человеку) и проинформировать об этом правоохранительные органы.

## 4. ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

### 4.1. Исполнитель обязуется:

- Обеспечивать заявленное Санаторием качество предоставляемых Услуг;
- Предоставлять полную информацию об Услугах, оказываемых Санаторием, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Папке гостя» и на официальном сайте Исполнителя;
- Обеспечивать наличие в каждом номере информации о порядке проживания в Санатории, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами;
- Предоставлять по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в службе приема и размещения гостей Санатория;
- Не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия Гостя;

- Обеспечивать уборку номера и смену постельного белья не реже чем каждые три дня, смену полотенец – ежедневно. По просьбе Гостя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец за дополнительную плату;
- Незамедлительно рассматривать требования и жалобыGuestей, принимать меры по жалобамGuestей.

## **5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ПОТРЕБИТЕЛЯ**

**5.1.** Исполнитель отвечает за сохранность вещей Потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**5.2.** Исполнитель обязан обеспечить надлежащие условия проживания в номерах Санатория, при которых жизнь и здоровье Потребителей не подвергаются опасности.

**5.3.** В обязанности Исполнителя входит возмещение ущерба, возникшего при оказании Услуг, не отвечающим требованиям настоящих Правил, если есть возможность устранить недостатки сразу же, то это должно быть немедленно исполнено.

**5.4.** Исполнитель обязан поддерживать порядок и чистоту в номерах, для этой цели каждый день производится уборка. Постельное бельё меняется на основании Стандартов уборки, установленных Санаторием.

**5.5.** При заселении в номер Потребитель обязан осмотреть номер, и не позднее 1(одного) часа с момента заселения сообщить о наличии каких-либо поломок, порчи имущества, и т.д. в номере, в противном случае все поломки, порча имущества и т.д., выявленные в номере, рассматриваются как совершенные Потребителем, а Санаторий имеет право требовать с Потребителя компенсации ущерба.

**5.6.** Дорогостоящие вещи, а также вещи, имеющие ценность, среди которых драгоценности, валюта, крупные суммы денег, следует класть в сейф, который есть в номере.

**5.6.1.** Исполнитель отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей Потребителя, внесенных в установленном порядке в Санаторий, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей. Внесенной в гостиницу считается вещь, вверенная работникам гостиницы, либо вещь, помещенная в гостиничном номере или ином предназначенном для этого месте. Исполнитель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Потребителя при условии, если они были приняты Исполнителем на хранение либо были помещены Потребителем в предоставленный ему Исполнителем индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его Номере или в ином помещении Санатория. Исполнитель освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Потребителя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы. Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Исполнителя. В противном случае Исполнитель освобождается от ответственности за несохранность вещей.

**5.6.2.** Вещи Потребителя, обнаруженные после расчетного часа выезда персоналом Исполнителя в номере, подлежащем высвобождению и оплата за который закончилась (при этом Потребитель не известил Службу размещения о продлении своего проживания в порядке и в сроки, установленные в настоящем Положении), признаются забытыми и помещаются Исполнителем в комнату забытых вещей Санатория, данные о них заносятся в специальный журнал. Санаторий незамедлительно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен.

Забытые вещи хранятся Исполнителем в течение 3 (трех) месяцев. По истечении установленного срока хранения, забытые Потребителем вещи считаются

невыстребованными и подлежат утилизации, что подтверждается соответствующим Актом об уничтожении.

Ценные вещи, деньги хранятся до 1 года.

**5.7.** Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, за недостатки оказанных услуг в порядке, установленном Законом РФ «О защите прав потребителей». Исполнитель не несет ответственность перед Потребителем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной (сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля и/или вины Исполнителя.

**5.8.** Потребитель, в случае утраты или повреждения имущества Санатория, в соответствии с законодательством РФ возмещает ущерб Санаторию в полном объеме по рыночной стоимости, а также несет ответственность за иные нарушения, в том числе нарушения установленного паспортно-визового режима, а также запрета курения табака и электронной сигареты.

**5.9.** В случае нарушения запрета о курении Потребитель обязан возместить затраты Санатория, а именно: стоимость генеральной уборки номера, применения специальных средств и техники для устранения запахов, а также стоимость простоя номера, в размере 10 000 (десять тысяч) рублей.

**5.10.** Исполнитель имеет право отказать в предоставлении Потребителю услуг Санатория в случаях нарушения Потребителем настоящих Правил, несвоевременной оплаты гостиничных услуг, а также в случае совершения Потребителем противоправных действий.

**5.11.** За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору Стороны ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

**5.12.** Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Санатория (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

**5.13.** При разрешении конфликтных ситуаций Потребитель и Санаторий руководствуются договором, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и иными нормативными актами.

**5.14.** Свои претензии к Исполнителю Потребители могут изложить в виде жалобы, ответ на которую будет дан до истечения месячного срока после обращения путем направления обращения/ жалобы на почтовый адрес Исполнителя; посредством направления обращения/жалобы через форму обратной связи на официальном сайте Исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на электронную почту Исполнителя **info@donresort.ru**.

**5.15.** Если Исполнителем допущено нарушение Правил проживания, повлекшее ущемление прав потребителей, она несёт ответственность в соответствии положениями Закона «О защите прав потребителей».

**5.16.** Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

**5.17.** Информация о форме и способах направления обращений (жалоб) в органы государственной власти и организации размещена на сайтах в сети Интернет по адресам: <https://minzdrav.gov.ru/hotline>, <https://36.rospotrebnadzor.ru/>.

## **6. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГ**

**6.1.** Санаторно-курортные и медицинские услуги, оказываемые в рамках государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи и Территориальной программы гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, оказываются в сроки, установленные Программой и Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», в случае участия Исполнителя в их реализации.

**6.2. Вне очереди, при наличии свободных номеров, в Санатории размещаются и обслуживаются:**

- герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы;
- инвалиды I и II групп, дети-инвалиды, а также лица их сопровождающие (в количестве не более 1-го человека);
- участники и ветераны Великой Отечественной войны;
- лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»;
- инвалиды Великой Отечественной войны и Инвалиды боевых действий;
- ветераны боевых действий и специальных военных операций;
- граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС;
- военнослужащий, проходящий военную службу по контракту, направляемый в служебную командировку, пользуется правом на бронирование и получение вне очереди места в гостинице по командировочному удостоверению (Федеральный закон от 27.05.1998г. № 76-ФЗ «О статусе военнослужащих»);
- сотрудники уголовно-исполнительной системы, следующие к новому месту службы или направленные в служебную командировку, пользуются правом бронирования и внеочередного получения мест в гостиницах по предъявлении служебного удостоверения и документов, подтверждающих факт следования к новому месту службы или нахождения в служебной командировке. (Закон РФ от 21.07.93г. № 5473- 1 «Об учреждениях и органах, исполняющих уголовные наказания в виде лишения свободы»);
- при направлении в служебные командировки судьи пользуются правом бронирования и получения вне очереди мест в гостиницах (Закон РФ от 26 июня 1992 г. № 3132- I «О статусе судей в Российской Федерации»);
- сотрудники федеральной противопожарной службы, следующие к новому месту службы или направленные в служебную командировку, пользуются правом бронирования и внеочередного получения мест в гостиницах по предъявлении служебного удостоверения и документов, подтверждающих факт следования к новому месту службы или нахождения в служебной командировке (Федеральный закон от 21 декабря 1994 г. № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»);
- при направлении в служебные командировки прокурорские работники пользуются правом бронирования и получения вне очереди мест в гостиницах. (Федеральный закон от 17 января 1992 г. № 2202-1 «О прокуратуре Российской Федерации»);
- сотрудники Следственного комитета и федеральные государственные гражданские служащие, направляемые в служебные командировки, пользуются правом бронирования и получения во внеочередном порядке мест в гостиницах;

- сотрудник полиции, следующий к новому месту службы или направленный в служебную командировку, пользуется правом бронирования и внеочередного получения мест в гостиницах, по предъявлении служебного удостоверения и документов, подтверждающих факт следования к новому месту службы или нахождения в служебной командировке. (Федеральный закон от 7 февраля 2011 г. № 3-ФЗ «О полиции»);
- сотрудник таможенного органа, следующий к новому месту службы или направленный в служебную командировку, пользуется правом бронирования и внеочередного получения мест в гостиницах по предъявлении служебного удостоверения и документов, подтверждающих факт следования к новому месту службы или нахождения в служебной командировке. (Федеральный закон от 21 июля 1997 г. № 114-ФЗ «О службе в таможенных органах Российской Федерации»);
- предоставить работникам Государственной налоговой службы Российской Федерации по предъявлении служебных и командировочных удостоверений право внеочередного получения мест в гостиницах (Постановление Правительства РФ от 8 апреля 1992 г. № 230 «Вопросы Государственной налоговой службы Российской Федерации»);
- судебный пристав, направленный в служебную командировку, пользуется правом вне очереди на размещение в гостинице по служебному командировочному удостоверению. (Федеральный закон от 21 июля 1997 г. № 118-ФЗ «О судебных приставах»).

#### **ПРИЛОЖЕНИЯ:**

1. Приложение № 1 - Описание оснащения номеров Санатория.
2. Приложение № 2- Правила пожарной безопасности.

### Описание оснащения номеров Санатория.

Описание номерного фонда средства размещения «Санаторий Дон», расположенного по адресу: Воронежская обл. г. Воронеж, ул. Кленовая аллея, д.б.

Категория номера	Кол-во основных мест	Кол-во дополнительных мест	Комплектация номера
Стандарт с двухспальной кроватью (от 30м <sup>2</sup> )	2	0	Двухспальная кровать с ортопедическим матрасом (размер king size 200x200 см) Кресло с пуфом Журнальный столик Ванная комната с тропическим и гигиеническим душем Банные принадлежности (полотенца, халат, тапочки) Средства личной гигиены Фен Сейф Холодильник Телефон Телевизор со Smart TV Чайная станция
Стандарт с двумя отдельными кроватями (от 30м <sup>2</sup> )	2	0	Две широкие отдельные кровати (120x200 см) с ортопедическими матрасами Ванная комната с тропическим и гигиеническим душем Банные принадлежности (полотенца, халат, тапочки) Средства личной гигиены Фен Сейф Холодильник Телефон Телевизор со Smart TV Чайная станция
Делюкс с двухспальной кроватью (от 35м <sup>2</sup> )	2	0	Двухспальная кровать с ортопедическим матрасом (размер king size 200x200 см) Кресло Ванная комната с тропическим и гигиеническим душем Банные принадлежности (полотенца, халат, тапочки) Средства личной гигиены Фен Сейф Холодильник Телефон ТВ-панель 50 дюймов Утюг и гладильная доска Чайная станция
Делюкс комфорт с	2	0	Двухспальная кровать с ортопедическим матрасом (размер king size 200x200 см)

двухспальной кроватью (от 45м <sup>2</sup> )			Кресло Диван Ванная комната с тропическим и гигиеническим душем Банные принадлежности (полотенца, халат, тапочки) Средства личной гигиены Фен Сейф Холодильник Телефон ТВ-панель 50 дюймов Утюг и гладильная доска Чайная станция
Делюкс комфорт с двумя раздельными кроватями (от 45м <sup>2</sup> )	2	1	Две широкие раздельные кровати (120x200см) с ортопедическими матрасами Кресло Диван Ванная комната с тропическим и гигиеническим душем Банные принадлежности (полотенца, халат, тапочки) Средства личной гигиены Фен Сейф Холодильник Телефон ТВ-панель Утюг и гладильная доска Чайная станция
Люкс однокомнатный (от 50м <sup>2</sup> )	2	1	Двухспальная кровать с ортопедическим матрасом (размер king size 200x200 см) Диван Ванная комната с тропическим и гигиеническим душем Банные принадлежности (полотенца, халат, тапочки) Средства личной гигиены Фен Сейф Холодильник Телефон ТВ-панель Утюг и гладильная доска Чайная станция
Люкс однокомнатный с террасой (от 60м <sup>2</sup> )	2	1	Двухспальная кровать с ортопедическим матрасом (размер king size 200x200 см) Диван, кресло Ванная комната с тропическим и гигиеническим душем Банные принадлежности (полотенца, халат, тапочки) Средства личной гигиены Фен Сейф

			Холодильник Телефон ТВ-панель Утюг и гладильная доска Чайная станция
Люкс двухкомнатный с террасой (от 60м <sup>2</sup> )	2	1	Двухспальная кровать с ортопедическим матрасом (размер king size 200x200 см) Диван, кресло Ванная комната с тропическим и гигиеническим душем Банные принадлежности (полотенца, халат, тапочки) Средства личной гигиены Фен Сейф Холодильник Телефон ТВ-панель Утюг и гладильная доска Чайная станция



## ПРАВИЛА ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

### Уважаемый Гость! Просим Вас соблюдать правила пожарной безопасности

- Не оставляйте без присмотра в номере электронагревательные приборы (электрические чайники, утюги)
- Не используйте электронагревательные приборы не по назначению
- Не накрывайте включенные торшеры и настольные лампы предметами из горючего материала.
- Не проносите в номер пожароопасные вещества и материалы.



Курение в номерах запрещается ФЗ №15 от 23.02.2013

**Важно:** Если Вы у нас впервые, постарайтесь хорошо запомнить расположение эвакуационных выходов, лестниц и безопасных зон, посмотрите в окно вашего номера и сориентируйтесь в новой для себя обстановке, ознакомьтесь с Планом эвакуации, расположенном при выходе из Вашего номера и на этаже у лифтов (выходе на лестничный пролет).

### В случае пожара в Вашем номере:

#### **НЕ ВПАДАЙТЕ В ПАНИКУ!**

**НЕМЕДЛЕННО** сообщите о произошедшем в пожарную охрану по телефонам **101** или **112**

**ОБЯЗАТЕЛЬНО** сообщите о пожаре дежурному администратору по телефону **7200, 7201** или **7990, 7995**.

Если ликвидировать очаг горения своими силами не представляется возможным, выйдите из номера и закройте дверь. Покиньте опасную зону и действуйте по указанию администрации или сотрудника пожарной охраны.

### В случае пожара вне Вашего номера:

Немедленно сообщите о случившемся в пожарную охрану по телефонам **101** или **112**, дежурному администратору по телефону **7200, 7201** или **7990, 7995**.

Прежде чем открыть дверь **УБЕДИТЕСЬ**, не нагрелась ли она

- Если дверь не нагрелась, медленно откройте её и покиньте номер, следуя к ближайшему эвакуационному выходу, указанному световыми табло, из здания на улицу.
- **При пожаре пользоваться лифтом ЗАПРЕЩАЕТСЯ** (выключаются автоматически).
- Если путь к выходу предоставляет опасность, коридоры и лестничные клетки сильно задымлены и покинуть здание не представляется возможным, следует оставаться в номере.
- Чтобы избежать отравления дымом, закройте щели и вентиляционные отверстия смоченными водой полотенцами и постельными принадлежностями.

- Постарайтесь сообщить администрации о своем местоположении по телефону **+7-473-210-0-210**.
- С прибытием к месту происшествия пожарных подойдите к окну и подайте знак, чтобы вам оказали помощь.

**УВАЖАЕМЫЕ ГОСТИ!**  
**СОБЛЮДЕНИЕ УКАЗАННЫХ ПРАВИЛ ПОЗВОЛИТ СДЕЛАТЬ ВАШЕ ПРЕБЫВАНИЕ**  
**МАКСИМАЛЬНО ПРИЯТНЫМ, КОМФОРТНЫМ И БЕЗОПАСНЫМ!**