

САНАТОРИЙ  
ДОН



**УТВЕРЖДЕНО**

Генеральный менеджер

ООО «Санаторий «Олимп Здоровья»

Ю.А. Дьяконова

Приказ № 01-1/57 от 29 мая 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, 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.** Правила представляют собой публичную оферту, содержащую условия по заказу, приобретению и (или) использованию услуг. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Договора публичной оферты, заключаемого между заказчиком и исполнителем в результате бронирования услуг в Санатории Дон. Внесение оплаты за услуги, бронирование и (или) получение права на них иным способом является акцептом данной оферты и означает, что Гость полностью ознакомлен и безоговорочно согласен с требованиями Правил, ему понятны все обязательства, изложенные в Правилах, и он согласен надлежащим образом их выполнять. Незнание или несоблюдение Правил не освобождает Гостя от ответственности за вызванные этим негативные последствия.

### **1.3. 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 юридического лица: 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\_ 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 Дон 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-a20f-964aaeddab19/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 размещенияGuests 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 Дон, 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;

**«аннулирование»** - односторонний отказ Потребителя/Гостя/Заказчика от договора оказания услуг (бронирования).

**«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 Дон 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.

**1.4. 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 сьют	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. Оснащение номеров указано в Приложении № 1 к настоящим Правилам. Исполнитель не меняет оснащение номера по заявке Потребителя.

**1.5.** Исполнитель предоставляет услуги временного проживания в номерах, питания, отдыха и оздоровления (медицинские услуги) и прочие сопутствующие услуги в соответствии с перечнем услуг, включенных в стоимость путевки, а также перечнем услуг, предоставляемых за дополнительную плату по прейскуранту. Цены на услуги Исполнителя указаны в прейскурантах. Действующие прейскуранты размещены в информационной папке в СПИР, на официальном сайте Санатория <http://www.donresort.ru> в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

**1.6.** Для обеспечения безопасности проживания в Санатории Дон установлен пропускной режим – вход в жилую зону Санатория осуществляется по карточкам Гостя. Приглашенные Гостем посторонние лица могут находиться в жилой зоне Санатория Дон 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 Дон в установленном порядке и оплаты проживания в соответствии с действующим Прейскурантом на текущую дату в размере не менее суток.

**1.7.** По всем возникающим вопросам Гость может обратиться в службу приема и размещения лично, либо по внутреннему телефону круглосуточно.

## **2. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ И ОПЛАТЫ ПРОЖИВАНИЯ В САНАТОРИИ ДОН.**

**2.1.** Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Потребителей, прибывающих в Санаторий Дон. 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 месте оказания услуги. Также информацию о режиме работы предприятий общественного питания торговли, бытового обслуживания Санатория Дон Гость может получить в «Папке Гостя» в номере Санатория Дон.

**2.1.1.** Режим работы медицинского отделения Санатория Дон:

понедельник- воскресенье с 8.00 часов до 20.00 часов.

В медицинском отделении организовано круглосуточное дежурство фельдшера.

**2.2.** Санаторий Дон предназначен для временного проживания, питания, оздоровления и лечения граждан, а также для детей в возрасте от 8 лет, на согласованный с Санаторием срок с возможностью получения дополнительных платных медицинских, и иных сопутствующих услуг. Предельный срок непрерывного проживания граждан в Санатории не установлен.

### **2.3. Бронирование**

**2.3.1.** Исполнитель применяет бронирование, предусматривающее ожидание Гостя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда, и в случае незаезда потребителя исполнитель вправе отказаться от исполнения договора.

*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.

**2.3.2.** Бронирование может быть осуществлено 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.

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

а) информирует Заказчика (Гостя) тем же способом, каким поступила заявка на бронирование о подтверждении бронирования с указанием номера брони;

б) информирует Заказчика (Гостя) об отсутствии свободных гостиничных номеров.

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).

**2.3.3.** Исполнитель вправе отказать в заключении договора с Гостем, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

### **2.4. Аннулирование бронирования**

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

Если Заказчик (Гость) уведомляет об отказе от договора до дня заезда, исполнитель возвращает заказчику (потребителю) плату за услуги Санатория Дон в полном размере. В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора Заказчиком (Гостем), опоздания или незаезда потребителя с него или с Заказчика взимается плата за номер как за сутки проживания.

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

Заказчик (Гость) вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

## **2.5. Заселение**

Заселение Гостя осуществляется при условии предъявления документа, удостоверяющего его личность и заключения договора.

К таким документам относятся:

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорт гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации;
- паспорт иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документ, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешение на временное проживание лица без гражданства;
- вид на жительство лица без гражданства.
- российское национальное водительское удостоверение.

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 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.

При заселении в Санаторий Дон, Гость должен проставить собственноручную подпись в представленной работником Санатория Дон карте регистрации Гостя (анкете Гостя). Подписание Гостем анкеты Гостя и заселение в Санатория Дон является подтверждением того, что Гость ознакомлен:

- с настоящими Правилами;
- с Правилами противопожарного режима в Российской Федерации и правилами противопожарной безопасности;

- с Правилами посещения СПА-Зоны, плавательного бассейна Санатория Дон;
- с иными правилами, действующими на территории Санатория Дон, размещенными на официальном сайте, а также в местах продажи услуг, полностью с ними согласен и обязуется их соблюдать, самостоятельно неся риск неблагоприятных последствий в случае их нарушения.

При заселении в Санаторий Дон Гость получает карточку Гостя или электронную ключ-карту от номера, согласно количеству гостей, зарегистрированных на весь период проживания.

В случае отказа Гостя от проживания в номере в течение 30 минут с момента заселения в номер, Потребителю возвращается полная стоимость цены номера. Возврат денежных средств производится при условии, если Гость 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 Гостя от проживания в номере позднее 30 минут с момента заселения, оплата за первые сутки стоимости номера не возвращается.

**2.5.1. Заселение в Санаторий Дон 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 Дон несовершеннолетнего ребенка в сопровождении иного лица может быть оформлено непосредственно в Санатории Дон. 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.

**2.5.2. Заселение в Санаторий Дон 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).

Согласие законного представителя может быть оформлено непосредственно в Санатории Дон. 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 Дон.

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>.

**2.6.** Исполнитель осуществляет оформление проживания и регистрацию Гостей, прибывающих в Санаторий Дон и убывающих из него круглосуточно.

При оформлении проживания в Санатории Дон СПИР выдает карточку Гостя и электронную ключ-карту, подтверждающую заключение договора на оказание услуг. Для обеспечения безопасности проживания вход в номерной фонд Санатория Дон осуществляется по электронным карточкам Гостя.

Регистрация Гостей, 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 Гостей, 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».

**2.7.** Исполнителем установлена посуточная оплата проживания в номере. Почасовое проживание, а также почасовая тарификация стоимости проживания в Санатории Дон 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 Гостя (Заказчика) устанавливается в момент подтверждения бронирования Исполнителем согласно действующему на такой момент Прейскуранту, а при отсутствии предварительного бронирования - в момент оформления заезда Гостя согласно Прейскуранту, действующему на момент размещения. В момент подтверждения бронирования Гость (Заказчик) принимает и соглашается с ценой номера, и не вправе впоследствии требовать их изменения при размещении в Санатории Дон.

С согласия Гостя (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 Гостя (Заказчика) признается подписание Гостем (Заказчиком) договора, Акцепт публичной Оферты, оплата услуг либо поступление заявки на бронирование через третьих лиц в интересах Гостя.

Гость (Заказчик) обязан оплатить Услуги и иные дополнительные услуги в полном объеме.

При осуществлении расчетов с Гостем Исполнитель выдает Потребителю 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 Гостя 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 Гостя в Санатории.

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

**2.8.** При необходимости продления срока проживания Гость 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 в порядке, установленном настоящими Правилами и должна быть произведена с согласия Гостя не позднее расчетного часа (12:00 мск). Не продление срока проживания в установленный в настоящем пункте срок и/или не оплата и /или неполная оплата в порядке, предусмотренном настоящими Правилами продления срока проживания - является задержкой выезда Гостя из Санатория Дон, что дает Исполнителю право требовать доплаты в порядке, установленном настоящими Правилами.

**2.9.** В случае задержки выезда Гостя после установленного расчетного часа выезда плата за проживание взимается следующим порядке:

- при задержке выезда до 12 часов после расчетного часа выезда производится оплата проживания в размере пятидесяти процентов цены номера в соответствии с Прейскурантом Исполнителя;
- при задержке выезда более 12 часов после расчетного часа выезда 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 Гостя.

**2.10.** Гарантированный ранний заезд оплачивается Гостем по цене номера за сутки при заселении.

Негарантированный ранний заезд оплачивается Гостем согласно прейскуранту Исполнителя при заселении. При заселении Гостя 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. Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном Исполнителем.

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

**2.12.** Перед оформлением выезда Гостя ответственными сотрудниками отеля должна быть проведена проверка номера на отсутствие повреждений и/или недостатки/дефектов имущества Исполнителя в течение 15 минут. Гость вправе попросить провести проверку номера в его присутствии.

**2.13.** 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>.

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

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

**3.2.** Дополнительные платные услуги, оказываемые Исполнителем, оплачиваются Гостем в соответствии с действующими Прейскурантами. Информация о перечне и стоимости дополнительных платных услуг предоставляется на стойке СПИР Санатория Дон и на Сайте Исполнителя.

**3.3.** Гость имеет право на пользование в установленном порядке дополнительными услугами, оказываемыми Исполнителем. Перечень Дополнительных услуг указан в соответствующем Прейскуранте, размещенном в информационной папке в Службе размещения Санатория Дон и непосредственно в месте оказания услуги.

Дополнительные услуги предоставляются Исполнителем только с согласия Потребителя.

**3.4.** 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.

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

**3.4.2.** 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.

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

**3.4.4.** 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).

**3.4.5.** 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 Дон. 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 Дон. 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.

**3.4.6.** При прибытии в Санаторий Дон Гость 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.

**3.4.7.** 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.

**3.4.8.** 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.

**3.4.9.** 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).

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

**3.5.** Сотрудники Исполнителя вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Гостем настоящих правил.

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

**3.7.** 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. Гость 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.

### **3.8. Правила проживания Потребителя в номере Санатория Дон**

#### **3.8.1. Гостю 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 Дон 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 и продукты питания в общественных местах Санатория Дон;
- осуществлять без письменного разрешения руководителя Санатория Дон профессиональную фото-видеосъемку, материалы которой предназначены для опубликования в любых средствах массовой информации, издательствах, печати.
- хранить, использовать велосипеды, самокаты, сигвеи, скутеры и других аналогичных транспортных средств в номерном фонде, на гостевых этажах, в холлах, ресторанах, СПА, а также в других, не предусмотренных для этого помещениях внутри Санатория Дон.
- В целях обеспечения безопасности и предупреждения травматизма детей, родителям/законным представителям **запрещается** оставлять без присмотра на территории Санатория Дон 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).
- хранить и оставлять без присмотра вещи в общественных зонах. Все связанные с этим риски утраты, повреждения имущества в этом случае Гости несут самостоятельно.
- проносить на территорию Санатория Дон опасные предметы и вещества (взрывчатые вещества, сжатые и сжиженные газы, легковоспламеняющиеся жидкости, легковоспламеняющиеся твердые вещества, токсичные, радиоактивные вещества и т. д.).
- переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией Санатория Дон.
- 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.

### **3.8.2. Гостям предоставляются следующие бесплатные услуги:**

- 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;

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

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

**3.9.2.** Посетителям и Гостям Санатория Дон 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 Гостя:**

#### **3.10.1. Гость 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. Гость обязан:**

- Не беспокоить других проживающих в Санатории Дон, 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 Дон;
- Соблюдать чистоту в номере и в Санатории Дон;
- 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 Дон, возмещать стоимость нанесенного ущерба по Прейскуранту Исполнителя, в соответствии с актом, выставляемым администрацией Санатория Дон, а также нести ответственность за нарушения, допущенные гостями;
- В случае порчи или утраты имущества Санатория Дон, не вошедшего в Прейскурант Исполнителя, возместить стоимость нанесенного ущерба в полном размере по рыночной стоимости;
- При выезде из Санатория Дон сдать карту Гостя и ключ-карту от номера работнику Службы размещения Санатория Дон и произвести полный расчет за предоставленные Услуги и на стойке размещения;
- Соблюдать Порядок проживания в Санатории Дон, 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 Гостей и персонала Санатория Дон;
- Бережно относиться к имуществу и оборудованию Санатория Дон;
- Освободить 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».
- Сообщить работникам, предоставляющим услуги питания, медицинские и СПА услуги, сведения о состоянии своего здоровья и/или сопровождаемых детей, в том числе о наличии противопоказаний, заболеваний, аллергии, сведений о самочувствии. Работники Санатория Дон имеют право отказать Гостю в предоставлении платных и (или) бесплатных услуг в случае наличия противопоказаний к таковым.

#### **4. ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ**

##### **4.1. Исполнитель обязуется:**

- Обеспечивать заявленное Санаторием Дон качество предоставляемых Услуг;
- Предоставлять полную информацию об Услугах, оказываемых Исполнителем, 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 Дон, 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 жалобы Гостей и принимать по ним меры.

#### **5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ГОСТЕЙ**

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

**5.2.** 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.

**5.3.** При заселении в номер Гост обязан осмотреть номер, и не позднее 30 (тридцати) минут 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 Гостем, а Исполнитель имеет право требовать компенсации ущерба.

##### **5.4. Хранение вещей.**

**5.4.1.** Исполнитель отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей Гостей, внесенных в установленном порядке в Санаторий Дон, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей. Внесенной в Санаторий Дон считается вещь, вверенная работникам Исполнителя, либо вещь, помещенная в гостиничном номере или ином предназначенном для этого месте. Гость, 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. Для обеспечения сохранности вещей в номере,

рекомендуется держать дверь в номер закрытой, не оставлять посетителей в номере одних, не приглашать малознакомых людей в номер.

**5.4.2.** Исполнитель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостей при условии, если они были приняты Исполнителем на хранение в сейф, расположенный в СПИР (корпус 2, эт. 1).

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

Забытые вещи хранятся Исполнителем в течение 3 (трех) месяцев, а ценные вещи, деньги хранятся до 1 года.

По истечении установленного срока хранения, забытые Гостем вещи передаются в полицию или орган местного самоуправления либо лицу, указанному ими (кроме случаев, когда забытые вещи подлежат утилизации).

Продукты питания, алкогольные и безалкогольные напитки, лекарственные препараты, оставленные Гостем в номере после выезда либо на территории Санатория Дон, вне зависимости от целостности упаковки и срока годности, хранению не подлежат и утилизируются при их обнаружении.

По истечении установленных сроков хранения (если иное не согласовано владельцем с Исполнителем) малоценные вещи могут быть утилизированы Исполнителем, а ценные и особо ценные вещи переданы в территориальный орган внутренних дел или в орган местного самоуправления либо лицу, указанному ими.

**5.5.** Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Гостя вследствие недостатков при оказании услуг, за недостатки оказанных услуг в порядке, установленном Законом РФ «О защите прав потребителей». Исполнитель не несет ответственность перед Гостем 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.

**5.6.** Парковка на территории Санатория Дон предназначена для временного размещения транспортных средств Гостей. Размещение транспортного средства на парковке осуществляется Гостем на свой страх и риск. Исполнитель не несет ответственности за вещи, оставленные в транспортном средстве и любой ущерб (включая хищение деталей, вандализм, ДТП), возникший с транспортным средством во время его нахождения на парковке.

**5.7.** Гость, в случае утраты или повреждения имущества Санатория Дон возмещает ущерб Санаторию Дон 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.

**5.8.** В случае нарушения запрета о курении Гость обязан возместить затраты Исполнителя, 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.

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

**5.10.** Исполнитель не несет ответственности за здоровье Гостя в случае непредставления Гостем сведений о состоянии здоровья и самочувствии.

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

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

**5.13.** Исполнитель не несет материальной ответственности за вред, причиненный жизни или здоровью Гостей, если такой вред наступил вследствие действий (бездействия) самого Гостя, совершенных им в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения и/или в результате внезапного обострения имеющихся нервных или психических расстройств.

**5.14.** Гости должны проявлять должную степень внимательности и осторожности при перемещении по территории и в зданиях Санатория Дон, а также самостоятельно предпринимать соответствующие меры предосторожности: не игнорировать информационные и предупреждающие знаки/таблички, не заходить на газоны, за пределы прогулочных зон (тротуаров, дорожек), за установленные ограждения, в зоны, предназначенные для служебного пользования; не пренебрегать своей безопасностью и безопасностью сопровождаемых детей при пользовании лифтами, автоматическими дверьми, уличными тренажерами, спортивными площадками, спортивным инвентарем и другими техническими средствами и оборудованием, в том числе (но не исключительно), держаться за перила, поручни при передвижении по лестницам, не переступать и не перепрыгивать через несколько ступеней лестницы, не перевешиваться через перила; смотреть под ноги при ходьбе; не отвлекаться во время хождения; при следовании мимо дверей (ворот) передвигаться на расстоянии от дверей (ворот), исключая столкновение при резком открытии или закрытии дверей (ворот), не стоять перед дверьми (воротами); носить обувь, соответствующую погодным условиям, с нескользящей подошвой и должной фиксацией на ноге, исключая любое случайное или неосторожное падение, в том числе, вследствие неустойчивости платформы (например, из-за высоких каблуков), скользкости подошвы, ненадлежащей фиксации на ноге и т.п.; соблюдать осторожность при передвижении в зонах возможного движения велосипедов, электросамокатов и иных средств индивидуальной мобильности, электрокаров, автомобильного транспорта, особенно при наличии объектов, ограничивающих обзорность, а также в зонах производства сотрудниками Санатория Дон технических работ (уборка, полив, ремонт и т.п.).

В случае несоблюдения указанных требований, Гость самостоятельно несет риск наступления неблагоприятных последствий для его жизни и здоровья, а также несет полную связанную с этим ответственность за сопровождаемых им детей.

**5.15.** Гость несет полную материальную ответственность за реальный ущерб, причиненный имуществу Исполнителя или третьих лиц своими виновными и противоправными действиями (включая нарушение Правил проживания, правил пожарной безопасности и правил пользования оборудованием).

**5.16.** Свои претензии к Исполнителю Гости 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**.

**5.17.** 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/>.

**5.18.** 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 Дон.

## **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 Дон 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-I «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»).

6.3. По решению Исполнителя условия настоящих Правил могут быть в любое время изменены, дополнены, либо приостановлены, в том числе в связи с установлением уполномоченными органами требований или рекомендаций, обязательных к исполнению. Указанные изменения прилагаются к Правилам либо Правила утверждаются в новой редакции, что доводится до Гостей путем размещения на Сайте, а также на стойке СПИР в Санатории Дон.

#### **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 двуспальной кроватью (от 45м <sup>2</sup> )	2	0	<p>Двуспальная кровать с ортопедическим матрасом (размер king size 200x200 см)</p> <p>Кресло</p> <p>Диван</p> <p>Ванная комната с тропическим и гигиеническим душем</p> <p>Банные принадлежности (полотенца, халат, тапочки)</p> <p>Средства личной гигиены</p> <p>Фен</p> <p>Сейф</p> <p>Холодильник</p> <p>Телефон</p> <p>ТВ-панель 50 дюймов</p> <p>Утюг и гладильная доска</p> <p>Чайная станция</p>
Делюкс комфорт с двумя раздельными кроватями (от 45м <sup>2</sup> )	2	1	<p>Две широкие раздельные кровати (120x200см) с ортопедическими матрасами</p> <p>Кресло</p> <p>Диван</p> <p>Ванная комната с тропическим и гигиеническим душем</p> <p>Банные принадлежности (полотенца, халат, тапочки)</p> <p>Средства личной гигиены</p> <p>Фен</p> <p>Сейф</p> <p>Холодильник</p> <p>Телефон</p> <p>ТВ-панель</p> <p>Утюг и гладильная доска</p> <p>Чайная станция</p>
Люкс однокомнатный (от 50м <sup>2</sup> )	2	1	<p>Двуспальная кровать с ортопедическим матрасом (размер king size 200x200 см)</p> <p>Диван</p> <p>Ванная комната с тропическим и гигиеническим душем</p> <p>Банные принадлежности (полотенца, халат, тапочки)</p> <p>Средства личной гигиены</p> <p>Фен</p> <p>Сейф</p> <p>Холодильник</p> <p>Телефон</p> <p>ТВ-панель</p> <p>Утюг и гладильная доска</p> <p>Чайная станция</p>
Люкс однокомнатный с террасой (от 60м <sup>2</sup> )	2	1	<p>Двуспальная кровать с ортопедическим матрасом (размер king size 200x200 см)</p> <p>Диван, кресло</p> <p>Ванная комната с тропическим и гигиеническим душем</p> <p>Банные принадлежности (полотенца, халат, тапочки)</p> <p>Средства личной гигиены</p>

			Фен Сейф Холодильник Телефон ТВ-панель Утюг и гладильная доска Чайная станция
Люкс двухкомнатный с террасой (от 60м <sup>2</sup> )	2	1	Двуспальная 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!**