

1. Настоящие Правила устанавливают порядок пребывания на территории ООО «Елизавета Минеральные Воды» (далее по тексту — Санаторий), регулируют отношения по предоставлению услуг проживания, питания и лечения отдыхающим (далее по тексту — Гости).

Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством и обязательны для исполнения всеми Гостями, находящимися на территории Санатория.

2. Санаторий предоставляет отдыхающему (далее Гость) пакет услуг: санаторно-курортное лечение, оздоровительные, медицинские услуги и т.д. в соответствии с разработанными в Санатории программами на основании договора на оказание услуг, заключенного между Санаторием и Гостем. Гость обязан информировать врача до оказания медицинских услуг о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях.
3. Оформление Гостя осуществляется при предъявлении паспорта, оформленного в установленном порядке. Прием иностранных граждан в санаторий осуществляется при наличии следующих документов: заграничный паспорт с действующей визой на территории РФ, миграционная карта. Регистрация иностранных граждан в Отделе по вопросам миграции по городу Минеральные воды.
4. Поселение Гостя в Санатории возможно только при наличии оплаты. Оплата санаторно-курортных, оздоровительных и прочих услуг санатория производится посредством наличных или безналичных расчетов. В исключительных случаях допускается осуществление оплаты непосредственно после оказания таких услуг, или с отсрочкой платежа, но при обязательном наличии гарантий (гарантийного письма и др.).
5. При размещении в Санатории по санаторно-курортным и оздоровительным путевкам Гость обязан предъявить:

Для взрослых граждан Российской Федерации:

Гости старше 75 лет принимаются на лечение только с сопровождающим лицом. Сопровождающие лица оплачивают услуги проживания, питания и др. по действующему прейскуранту.

Для детей до 17 лет:

На лечение дети принимаются, начиная с 4-х летнего возраста.

В случае отсутствия санаторно — курортной карты, независимо от вида путевки и возраста, Гость обязан пройти предварительное обследование. После получения результатов обследования, Гостю по состоянию его здоровья предоставляются услуги в соответствии с выбранной программой лечения. Гость обязан информировать врача до оказания медицинских услуг о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях.

- паспорт;
- санаторно — курортная карта;
- документы, подтверждающие право на получение путевки (обменная путевка, ваучер или доверенность при оформлении через юридическое лицо);
- страховой медицинский полис;
- копии платежных поручений с отметкой банка (при безналичном расчете).
- свидетельство о рождении;
- справка о прививках;
- справка врача-эпидемиолога об отсутствии контакта ребенка с инфекционными больными по месту, в школе или детском саду (об эпидокружении);
- страховой полис обязательного медицинского страхования;
- справка об обследовании на энтеробиоз (для детей дошкольного и младшего школьного возраста);

6. При регистрации Гостя в Санатории ему выдается на руки:
- договор на оказание услуг;
 - направление на предварительное обследование (при отсутствии санаторно-курортной карты);
 - санаторно-курортная книжка.

При предоставлении Санаторием Гостю санаторно-курортных, оздоровительных услуг на Гостя оформляется санаторно-курортная (СКП) или оздоровительная путевка (ОЗП).

7. Оформление заезда и выезда Гостя в Санатории осуществляется круглосуточно.
8. При предоставлении услуг в Санатории действует единый расчетный час — 10-00 часов текущих суток по местному времени:
- Часом выезда в ООО «Елизавета Минеральные Воды» считается 10-00 часов.
 - Часом заезда в ООО «Елизавета Минеральные Воды» считается 12-00 часов.

В день отъезда до 10-00 Гостю необходимо произвести окончательный расчет за проживание и другие услуги. До 10-00 Гость должен сдать имущество номера горничной и ключи в службу приема и размещения. В случае, если Гость желает изменить дату или время выезда, необходимо сообщить об этом в службу размещения по телефону: 89888686503, не позднее, чем за сутки до планируемого отъезда. Проживание будет продлено при наличии свободных мест, согласно утвержденного прейскуранта.

Ранний заезд Гостя допускается при наличии свободных мест. Оплата проживания производится согласно утвержденного прейскуранта.

9. При бронировании номера специалист службы бронирования знакомит Гостя с условиями реализации услуг санатория, принимает заявку от него и выставляет ему счет на оплату. Для подтверждения брони Гость должен оплатить стоимость 1 (одних) суток стоимости путевки, путем перечисления денежных средств на расчетный счет Санатория или путем внесения наличных денежных средств в кассу Санатория, на основании выставленного счета, согласно сроков указанных на счете. При отмене бронирования менее чем за 7 (семь) дней по основаниям, не предусмотренным п. 4.1 договора, предварительная оплата не возвращается. Частичная или полная оплата счета Гостем является подтверждением его согласия с условиями оказания санаторно-курортных, оздоровительных и прочих услуг санатория. В случае отсутствия оплаты или ее подтверждения в течение 7 рабочих дней — бронь считается аннулированной.

При срочном бронировании (за 6 суток до даты заезда и менее) оплата должна быть произведена не позднее 24 часов с момента подтверждения бронирования (выставления счета). Если оплата не произведена в указанные сроки, то бронирование автоматически аннулируется.

10. При нарушении сроков заезда по заказанной брони Санаторий не гарантирует размещение Гостей в указанной категории номеров, а размещает по предварительному согласованию на имеющиеся свободные места с перерасчетом стоимости путевки в соответствии с фактическим размещением по категории номера.
11. В случае неиспользования денежных средств, перечисленных Санаторию, в связи с не заездом, Гостю предоставляется возможность, по согласованию сторон:
- Перенести срок путевки на уточненную дату с последующим перерасчетом ее стоимости в соответствии с Прейскурантом, действующим на дату заезда.
 - Получить возврат 100% суммы неиспользованных денежных средств, при уведомлении Санатория о своем не заезде не менее, чем за 7 календарных дней до даты приезда на лечение.
 - Получить сумму неиспользованных денежных средств с удержанием стоимости одного дня путевки, при уведомлении Санатория о невозможности заезда менее, чем за 7 календарных дней до даты приезда на лечение.

12. В случае заезда Гостя позже установленного срока начала действия путевки, без согласования с Санаторием, срок действия данной путевки не продлевается, и возврат денежных средств за дни опозданий не производится.
13. При досрочном отъезде Гостя (не по вине санатория)
 - По уважительным причинам (медицинские противопоказания, тяжелая болезнь, смерть близких родственников, отзыв с места работы по служебной необходимости, стихийные бедствия и катастрофы), подтвержденные подлинными (или нотариально заверенными) документами установленного образца, Санаторий обязуется возвратить Гостю денежные средства, полученные за путевки в соответствии с их фактическим использованием.
14. Если досрочный отъезд отдыхающего не обоснован уважительными причинами, денежные средства возврату не подлежат.
15. При досрочном выезде Гостя, оплату за которого произвело юридическое лицо (турагентство, страховая компания и т.д.) возврат денежных средств осуществляется по условиям договора, заключенного вышеуказанными организациями с Санаторием.
16. В период пребывания в Санатории Гость может производить оплату за приобретаемые дополнительные услуги наличными денежными средствами или путем использования кредитной карточки.
17. В случае нанесения материального ущерба Санаторию, Гость обязан возместить его в полном размере до момента отъезда по действующему в Санатории Прейскуранту.
18. В случае, если Гость неоднократно (или в крупном размере) наносит материальный ущерб Санаторию или в период пребывания некорректно и грубо себя ведет, Санаторий имеет право выселить Гостя, в таком случае, в качестве штрафных санкций, возврат денежных средств за неиспользованные дни не производится.
19. Прейскурант цен и перечень услуг (медицинские, проживание, питание и пр.) утверждается директором Санатория.
20. В случае госпитализации Гостя в лечебные учреждения города оплата за нахождение в стационаре городских лечебных учреждений производится за счет средств ОМС, ДМС при наличии полиса у Гостя, при отсутствии полиса за счет Гостя. На время нахождения в стационаре Гость выписывается из Санатория с выплатой ему (турфирме оплатившей путевку) стоимости услуг санатория за время пребывания в стационаре при предоставлении Гостем справки лечебного заведения с указанием сроков, за минусом использованных денежных средств. В случае отказа Гостя оплатить услуги по пребыванию в стационаре средства на его пребывание в стационаре удерживаются из стоимости оплаченной путевки в Санатории.
21. Оплата за приобретенный Гостем пакет услуг может производиться как за наличный, так и за безналичный расчет. В случае оплаты по безналичному расчету и предоставлении Гостем оригинала Доверенности от фирмы при выезде Гость имеет право получить следующие документы: отрывной талон к путевке, акт об оказании услуг, накладную.
22. Санаторий бесплатно предоставляет Гостю следующие виды услуг: подъем к определенному времени; вызов такси, Wi-Fi на территории санатория.
23. Смена постельного белья и полотенец в номерах санатория осуществляется согласно категории номера.
24. Порядок и правила проживания Гостей в Санатории устанавливаются Санаторием. Гость должен ознакомиться с порядком и правилами проживания и соблюдать их. Гость должен соблюдать правила противопожарной безопасности.
25. Нахождение Гостя (сопровождающих его) на территории санатория с любыми видами оружия, взрывчатыми и отравляющими веществами запрещено. Гости, прибывшие в санаторий с оружием (имеющие разрешение на хранение и ношение) на территорию санатория не допускаются, таким Гостям рекомендуется передача в установленном законом порядке оружия на временное хранение в ОВД по г. Минеральные воды (исключение составляют представители правоохранительных органов при выполнении ими служебных обязанностей).
26. Гостям рекомендуется соблюдать следующие правила: соблюдать установленные в ООО «Елизавета Минеральные Воды» Правила предоставления санаторно-курортных услуг, при уходе из номера выключать свет, телевизор и другие электроприборы; закрыть водопроводные краны; запирать

на ночь дверь в номер и на балкон; — немедленно информировать администрацию санатория в случае утери ключа, соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и на территории санатория, нести ответственность за приглашенных к себе в номер посетителей, строго соблюдать правила пожарной безопасности.

27. Гостям запрещено:

- передавать ключ от номера другому лицу;
- оставлять посторонних в номере в свое отсутствие;
- хранить в номере горючие и легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть;
- содержать в номере животных;
- выносить продукты питания из ресторана;
- загрязнять бассейн.

28. Курение на территории санатория в строго отведенных местах. В помещениях Санатория, в том числе в номерах, строго запрещено (пункт 2 части 1 статьи 12 Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»). В случае несоблюдения этих требований, ООО «Елизавета Минеральные Воды» имеет право на досрочное выселение гостя и возмещение расходов по порче имущества Санатория, уборке и химической чистке номера.

29. Гостями, прибывшим на отдых и лечение с детьми должны соблюдаться следующие правила:

- не допускать самостоятельного перемещения детей во время проведения концертных программ в баре;
- детям не разрешается находиться в зоне выступления артистов, бегать и играть во время развлекательных программ в холле санатория;
- в случае отсутствия контроля за поведением детей и не соблюдения вышеуказанных требований, администрация санатория имеет право потребовать удаление семьи из зала;
- для детей работает детская комната с воспитателем, где они под присмотром родителей могут проводить время;
- посещение детской комнаты детям до 3-х лет разрешается только в сопровождении взрослых;
- посещение детьми бассейна разрешается только под присмотром родителей. Во время посещения бассейна детьми родители должны осуществлять строгий контроль за их поведением.
- во время приема пищи (завтрак, обед и ужин) в ресторане родители обязаны следить за поведением детей, не допускать самостоятельного перемещения детей около раздаточных столов, по залу;
- во избежание несчастных случаев, родителям не разрешается оставлять детей без присмотра во время всего срока пребывания в санатории;
- в случае невыполнения настоящих правил и наступления негативных последствий, администрация санатория ответственности не несет.

30. В случае, если Гость желает пригласить Гостей, не проживающих в санатории, Гостю следует заблаговременно за 1 сутки сообщить в службу размещения. Гости Отдыхающих, не проживающие в Санатории, могут находиться на территории комплекса до 22-00. При желании Гостей и наличии свободных мест в санатории, они могут остаться. Для этого необходимо зарегистрироваться в службе размещения и произвести оплату за проживание.

31. В целях исключения создания неудобств другим проживающим, Гости должны соблюдать тишину в период с 23-00 до 07-00 : не проводить шумных и увеселительных мероприятий, приглушать звук своих телевизоров, магнитофонов и радиоприемников за исключением специально отведенных мест.

32. Санаторий в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Гостя.

33. Гость в соответствии с законодательством Российской Федерации обязуется возместить ущерб Санаторию в случае утраты, повреждения или порчи имущества Санатория, а также несет ответственность за иные нарушения.

34. Администрация Санатория не несет ответственности за утрату ценных вещей Гостя, находящихся в номере, при нарушении им порядка пребывания в ООО «Елизавета Минеральные Воды». В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры к возврату их владельцам.

Деньги, ценные вещи необходимо хранить в сейфе, установленном в номере. За сохранность денег и ценных вещей при невыполнении настоящих условий администрация санатория ответственности не несет.

35. Администрация Санатория оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящих Правил пребывания в Санатории, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.
36. Санаторий вправе отказать в праве продления срока пребывания в случае нарушения Гостем порядка проживания, несвоевременной оплаты услуг, причинения Гостем материального ущерба ООО «Елизавета Минеральные Воды».
37. Санаторий не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической энергии и водоснабжения).
38. Санаторий оставляет за собой право досрочно расторгнуть договор с Гостем без компенсации стоимости неиспользованных дней за нарушение настоящих Правил и/или при однократном совершении административных правонарушений, посягающих на общественный порядок и безопасность, предусмотренных Кодексом об административных правонарушениях РФ.
39. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, администрация Санатория и гости руководствуются действующим законодательством РФ.