

Утверждаю:

Генеральный директор

ЗАО «Курорт Ключи»

А.М. Иванов

2025 г.



## ПРАВИЛА проживания и пользования санаторно-курортными услугами в ЗАО «Курорт Ключи»

### 1. Общие положения.

1.1. Настоящие Правила разработаны с целью определения порядка, сроков и правил предоставления санаторно-курортного лечения по санаторно-курортным путевкам ЗАО «Курорт Ключи» (далее по тексту - «курорт») и доведение до сведения Гостей основных требований к поведению по приезду и дальнейшему прохождению санаторно-курортного лечения на курорте. Правила применяются в отношении всех контрагентов при заключении с курортом договоров на реализацию санаторно-курортных услуг с юридическими лицами, договоров на приобретение санаторно-курортных услуг с физическими лицами, агентских договоров на реализацию санаторно-курортных услуг. В случае разногласий по пунктам настоящих Правил, возникшие вопросы разрешаются в индивидуальном порядке.

1.2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:

«Курорт» - ЗАО «Курорт Ключи»;

«Путевка» — это документ, подтверждающий наличие у его владельца права на получение определённого комплекса санаторно-курортных услуг. Санаторно-курортная путевка оформляется бланком строгой отчетности (в противном случае, предоставляемые услуги не будут освобождаться от НДС);

«Гость» - непосредственный получатель санаторно-курортных услуг;

«Санаторно-курортный режим» - режим, подчиняющийся одной цели, все средства и методы лечения и регулирующий ритм жизни отдыхающего на курорте, и включающий в себя три составные части, органически связанные между собой: общекурортный, санаторный и индивидуальный режимы;

«Общекурортный режим» - имеет своей задачей создание наиболее благоприятных условий для отдыха и лечения отдыхающих всего курорта, при котором большое внимание уделяется борьбе с шумом, вопросам санитарной гигиены и озеленению курорта;

«Санаторный режим» - соблюдение Гостями единого распорядка дня, в котором отражено правильное распределение времени активности и покоя, времени приема пищи и лечебных процедур, культурно-массовых мероприятий и отдыха;

«Индивидуальный режим» это режим, назначаемый с таким расчетом, чтобы в зависимости от состояния гостя наиболее целесообразно сочетать применение всех лечебных факторов курорта.

### 2. Прием, пребывание и отъезд Гостей.

2.1. Прием и санаторно-курортное лечение на курорте осуществляется на основании приобретенных санаторно-курортных путевок по цене в соответствии с категорией номера проживания. Путевка гарантирует прием лица, указанного в путевке. Путевка не может быть поделена или передана другому лицу. Стоимость путевки определяется Преискурантом цен

ЗАО «Курорт Ключи». В стоимость санаторно-курортных путевок, в зависимости от категорий, включается проживание, питание, лечение (по назначению врача), культурно-досуговое обслуживание. Комплекс санаторно-курортных услуг оформляется санаторно-курортной путевкой, являющейся бланком строгой отчетности (ст. 149 НК РФ) при наличии санаторно-курортной карты.

2.2. Санаторно-курортное лечение осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 №323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации, Порядком организации санаторно-курортного лечения утвержденный приказом Минздрава России от 07.04.2025 № 169н., Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Положением о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг в ЗАО "Курорт Ключи.

2.3. Право размещения в конкретный номер по забронированной категории остается за администрацией курорта.

а. Гости при прибытии обязательно предъявляют:

- путевку на санаторно-курортное лечение (при наличии);
- документ, удостоверяющий личность;
- свидетельство о рождении (для детей в возрасте до 14 лет)
- СНИЛС;
- санаторно-курортную карту;

В случае отсутствия санаторно-курортной карты, она оформляется на базе курорта за дополнительную плату, согласно действующего прейскуранта цен «ЗАО Курорт Ключи»;

- справку врача-педиатра или врача-эпидемиолога об отсутствии контакта с больными инфекционными заболеваниями (для детей);

2.4. На лечение по санаторно-курортным путевкам принимаются дети от 4-х до 18 лет. Пребывание детей в возрасте до 3-х лет включительно возможно совместно с родителями, но без предоставления отдельного спального места, питания и лечения. Дети в возрасте до 18 лет без родителей или иных представителей, действующих по доверенности, на курорт не принимаются.

2.5. Лица, которым по характеру заболевания прохождение санаторно-курортного лечения противопоказано, на лечение не принимаются.

2.6. В случае неспособности Гостя к самостоятельному передвижению с использованием дополнительных средств опоры или самообслуживанию и необходимости индивидуального ухода санаторно-курортное лечение осуществляется при условии сопровождения одним из родителей или иным законным представителем, иным лицом на основании доверенности, заверенной в установленном порядке. Оплата за санаторно-курортную путевку или услуг проживания и питания (с учетом НДС), сопровождающего лица производится заинтересованным лицом согласно действующего прейскуранта цен ЗАО «Курорт Ключи».

2.7. Лицам, прибывшим без санаторно-курортной карты, предоставляются услуги проживания и питания согласно действующего прейскуранта цен «ЗАО Курорт Ключи» с учетом НДС.

2.8. На курорте установлены следующие расчетные часы:

- Заезд 08.00 часов, выезд до 06.00 часов.
- Заезд 17.00 часов, и выезд в последний день до 15.00 часов.

2.9. При бронировании санаторно-курортной путевки необходимо произвести оплату по выставленному счету в течение 10-ти календарных дней в размере 10 % от стоимости путевки (согласно категории номера). Бронирование снимается в случае отсутствия

подтверждения предоплаты в размере 10 % в течение 10-ти календарных дней после выставления счета.

2.10. Санаторно-курортная путевка действительна только на указанный в ней срок. Прибытие с опозданием не дает права на продление путевки. За неиспользованные, по не зависящим от курорта причинам, в связи с опозданием или досрочным выездом более, чем на одни сутки, стоимость услуг, которыми Гость не сумел воспользоваться, подлежат возврату. Продление санаторно-курортной путевки возможно исключительно при наличии свободных мест, с обязательным производением оплаты на месте. При опоздании более, чем на одни сутки и отсутствии извещения об этом, санаторно-курортная путевка отпускается в свободную продажу, а неиспользованная путевка подлежит переносу на более поздний срок только по согласованию с администрацией курорта и только при наличии свободных мест, с перерасчетом цен.

2.11. При желании продлить срок проживания Гостю необходимо сообщить об этом службе приема и размещения курорта не позднее, чем за 2 (двое) суток до окончания срока заезда. Продление срока проживания в занимаемом номере возможно только при отсутствии подтвержденной брони на данный номер в пользу третьих лиц, или при наличии свободного номера подобной или иной категории.

2.12. После окончания срока путевки (срока заезда) или досрочного отъезда Гость обязан сдать номер и отдать ключи от номера ответственному лицу курорта. При отъезде Гостю выдается обратный талон, оформленный в установленном законодательством РФ порядке.

2.13. Гость может быть досрочно выписан с курорта без компенсации стоимости неиспользованных дней при однократном совершении административных правонарушений, посягающих на общественный порядок общественную безопасность, предусмотренных Кодексом об административных правонарушениях РФ.

2.14. Курорт имеет право отказать в размещении Гостя или осуществить выселение Гостя в случаях, когда:

- у Гостя отсутствуют документы, удостоверяющие личность, документы недействительны или просрочены, есть подозрения на то, что документы поддельные;
- отсутствует оплата в установленном порядке и в необходимом объеме;

### **3. Услуги питания**

3.1. К услугам Гостей предоставляются следующие типы питания: «Заказное меню», «Шведский стол», «Ресторан», «Шведский стол корпуса Алмаз».

3.2. Заказ по системе «Заказное меню» производится в бланках меню в каждой группе блюд по одному наименованию. Меню заполняется в обед. Заказанное блюдо предоставляется на третий день. В случаях, когда заезд Гостей выпадает на Выходной день, то заказные блюда предоставляются во вторник. В отсутствии заказа предоставляются блюда, имеющиеся в наличии. Холодные закуски, супы, каши предлагаются со свободным выбором без заказа.

3.3. Лечебное питание: лечебное питание осуществляется по меню с предварительным заказом в соответствии с назначенной диетой в рамках санаторно-курортного лечения. Индивидуальный рацион лечебного питания назначается врачом и реализуется под контролем диетсестры.

3.4. Запрещается посещать Зал приема пищи в верхней одежде, пижамах, халатах, купальниках, без сменной обуви (в зимнее, весеннее, осеннее время года).

3.5. Запрещается выносить из зала приема пищи посуду, столовые приборы, продукты и готовые блюда.

3.6. Стоимость пропущенных приемов пищи (завтраков, обедов, полдников, ужинов, поздних ужинов) не компенсируется.

#### 4. Правила поведения на курорте.

##### 4.1. Гости курорта обязаны:

- соблюдать настоящие Правила и установленный режим дня;
- подчиняться законным требованиям, предъявляемым сотрудниками курорта;
- соблюдать требования, предъявляемые к санитарному состоянию номеров, мест общего пользования, прилегающей территории;
- бережно относиться к имуществу курорта;
- не создавать конфликтных ситуаций и вовлекать в них другихGuestов курорта;
- уважать человеческое достоинство, личную и имущественную неприкосновенность другихGuestов и работников курорта;
- воздержаться от употребления алкоголя и нецензурной брани в местах массового отдыхаGuestов;
- возмещать причиненный материальный ущерб в случае утраты или повреждения имущества курорта; в т.ч. при курении в номере, в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ на основании акта и расчета курорта;
- соблюдать Правила пожарной безопасности;
- при уходе из номера выключить свет, телевизор и другие электроприборы, не оставлять открытыми краны холодной и горячей воды;
- своевременно и в полном объеме оплачивать все предоставленные курортом дополнительные услуги;
- по истечении оплаченного срока размещения - освободить занимаемый номер (койко-место);
- в случае утери ключа или карты Guestа немедленно информировать администратора корпуса.

##### 4.2. На территории курорта запрещено:

- курение табака на всей территории (в т.ч. на открытом воздухе, в номерах, в помещениях и на балконах), согласно Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».
- проживаниеGuestов в номерах с животными. В случае прибытияGuestа с животным(ыми) ему будет отказано в размещении, а в случае обнаружения факта проживанияGuestа в номере курорта с животным (ыми), курорт имеет право досрочно выписатьGuestа без компенсации ему стоимости неиспользованных дней по путевке.
- оставлять в номере в свое отсутствие посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера.
- хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества.
- включать источники звука (телевизор, радио и пр.) со слышимостью вне пределов  
комнаты.
- оставлять без присмотра несовершеннолетних детей, допускать их нахождение без взрослых на балконах, в лифте, на лестничных площадках, на улице. При отдыхе с детьми родители, иные заинтересованные лица несут гражданско-

правовую, а также любую другую, предусмотренную законодательством, ответственность за несовершеннолетних детей. Они обязаны сопровождать детей до 14 лет на лечебные процедуры, в столовую, на культурно-развлекательные мероприятия, следить за детьми при играх на детских площадках.

- пользоваться в номере электрическими приборами, не предусмотренными комплектацией номера.
- самовольно переселяться из одного номера в другой.
- выносить посуду и пищу из столовой.
- нарушать тишину и покой других гостей с 23.00 до 7.30 часов и с 14 до 16 часов.
- во избежание пищевых отравлений вносить на территорию курорта продукты питания (ягоды, грибы, домашняя молочная продукция) и спиртные напитки.
- кататься на роликах, скейтбордах, самокатах, велосипедах и т. п. в здании и/или на территории Курорта в не приспособленных и не предназначенных для этого местах (в случае получения травм санаторий не несет ответственности);
- появляться в состоянии опьянения в коридорах, на лестничных площадках, в кабинетах врачей, на лечебных процедурах, на территории курорта в целом.
- выносить полотенца, салфетки и пеленки из лечебных кабинетов и номеров.
- находиться на территории курорта в купальных костюмах, халатах, неодетыми (кроме территории бассейнов и пляжа);

## **5. Обязанности курорта**

- курорт обязуется предоставить заявленное качество санаторно-курортных, гостиничных, а также дополнительных услуг.
- обеспечивать безопасность Гостей.
- Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых курортом, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Информационной папке гостя», либо на стойке размещения и обслуживания курорта.
- Незамедлительно рассматривать законные требования и жалобы Гостей.

## **6. Ответственность за нарушение санаторно-курортного режима.**

6.1. За неоднократные грубые нарушения санаторно-курортного режима и правил поведения, установленных курортом, позволяющих получить наиболее эффективный результат от санаторно-курортного лечения, Гость может быть досрочно выписан с курорта, а также подвергнут ответственности в виде выплаты реально понесенных убытков курорту, вызванных указанными нарушениями.

6.2. Если Гость нарушает данные Правила или правила противопожарной безопасности, электробезопасности, санитарии, что приводит к материальным убыткам или создаёт неудобства для работников курорта и проживания других Гостей, совершает административные правонарушения, посягающие на общественный порядок и безопасность, предусмотренных Кодексом об административных правонарушениях РФ, Курорт имеет право на основании акта или протокола правоохранительных органов и МЧС, досрочно расторгнуть договор с Гостем без компенсации стоимости неиспользованных дней, осуществить выселение и взыскать с него причиненный материальный ущерб согласно составленному курортом расчету, в т.ч. через суд, включая моральный ущерб, нанесенный репутации курорта.

## 7. Прочие условия.

7.1. Курорт не несет ответственности за материальный и моральный ущерб, причиненный Гостю по не зависящим от курорта причинам, либо из-за субъективной оценки клиента.

7.2. Курорт не несет материальной ответственности за имущество Гостя, за исключением имущества, сданного ему на хранение.

7.3. В случае выявления недостатков в предоставлении санаторно-курортных услуг, Гость должен незамедлительно уведомить об этом администрацию курорта. В случае невозможности устранения недостатков, Гость должен зафиксировать данный факт в присутствии представителя курорта.

7.4. В случае направления на курорт Гостей юридическим лицом, ответственность за достоверность информации, относящейся к санаторно-курортным услугам, несет непосредственно юридическое лицо, а также оно несет ответственность за своевременность оформления сопроводительных документов (документы, подтверждающие факт оплаты путевки, доверенности).

7.5. Книга отзывов и предложений находится в Службе приема и размещения гостей и выдается по первому требованию Гостя (кроме лиц, находящихся в нетрезвом состоянии).

7.6. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, курорт и Гость руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.