PLAZA SPA

от «27» февраля 2026 г.

П Р И К А З № 50-од

«Об утверждении ПРАВИЛ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ,
ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ И ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ
ОБЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «САНАТОРИЙ
ПЛАЗАСПА» в новой редакции

во изменение Приказа № 62-од от «10» марта 2025 года

П Р И К А З Ы В А Ю:

1.1. Утвердить новые ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ, ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ И ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ ОБЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «САНАТОРИЙ ПЛАЗАСПА – Приложение № 1 к настоящему приказу.

2. - Приложение № 1 к Правилам предоставления санаторно-курортных, оздоровительных и гостиничных услуг ООО «Санаторий ПлазаСПА» - ПАМЯТКА для Гостя, пребывающего в Plaza Spa с детьми и подростками;

3. - Приложение № 2 к Правилам предоставления санаторно-курортных, оздоровительных и гостиничных услуг ООО «Санаторий ПлазаСПА» - ПАМЯТКА посещения бассейна Plaza Spa;

4. - Приложение № 3 к Правилам предоставления санаторно-курортных, оздоровительных и гостиничных услуг ООО «Санаторий ПлазаСПА» - Памятка Гостя по Антитеррористической безопасности;

5. - Приложение № 4 к Правилам предоставления санаторно-курортных, оздоровительных и гостиничных услуг ООО «Санаторий ПлазаСПА» - Согласия субъекта ПДн на обработку персональных данных (по форме 4.1, 4.2.);

6. - Приложение № 5 к Правилам предоставления санаторно-курортных, оздоровительных и гостиничных услуг ООО «Санаторий ПлазаСПА» - Положение об оказании платных медицинских услуг.

7. Регистрационную карту Гостя – Приложение № 2 к настоящему Приказу;

8. Образец счета-подтверждения – Приложение № 3 к настоящему Приказу.

Генеральный директор **М.А. Азарова**

Согласовано:

Директор по операционной деятельности М.И.Вырвихвист

Юрисконсульт М.Ю.Федорцова

ООО «Санаторий ПлазаСПА»
357400, РОССИЯ, Г. ЖЕЛЕЗНОВОДСК,
улица КАЛИНИНА, зд. 12-14
8 (87932) 2-60-88

WWW.PLAZA.SPA
ИНН 2627800708
КПП 262701001
ОГРН 1122651010800

Приложение № 1 к Приказу № 50-од от «27» февраля 2026 г.

ПРАВИЛА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ,
ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ И ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ
ОБЩЕСТВОМ С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«САНАТОРИЙ ПЛАЗАСПА»
ИНН 2627800708, ОГРН 1122651010800
(далее по тексту - «Правила»)

Настоящие Правила разработаны на основании:

- Конституция Российской Федерации Российской Федерации
- Федеральный закон от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"
- Федеральный закон от 27 июля 2006 года №152-ФЗ "О персональных данных"
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей"
- Постановление Правительства Российской Федерации от 11 мая 2023 года № 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"
- Постановление Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2025 года N 1912 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации"
- Постановление Правительства от 27 декабря 2024 г. N 1951 "Об утверждении Положения о классификации средств размещения"
- Устава Общества; иных нормативно-правовых документов, касающихся осуществления санаторно-курортной и гостиничной деятельности.

1. ООО «Санаторий ПлазаСПА» ИНН 2627800708, ОГРН 1122651010800 (далее по тексту – Санаторий), руководствуясь настоящими Правилами, предоставляет отдыхающим (далее по тексту – Гость) санаторно-курортное, оздоровительное обслуживание, медицинские и гостиничные услуги в соответствии с действующими в Санатории программами на основании Лицензии на осуществление медицинской деятельности Л041-01197-26/00320427, Лицензии на фармацевтическую деятельность Л042-01197-26/00157675, на основании сведений из Единого реестра объектов классификации в сфере туристской индустрии о присвоении категории средства размещения туристического объекта «ЧЕТЫРЕ ЗВЕЗДЫ» Номер реестровой записи С262025000517

2. Фирменное наименование, место нахождения и режим работы Санатория размещается на информационной вывеске у главного входа в Санаторий.
Фирменное наименование – Общество с ограниченной ответственностью «Санаторий ПлазаСПА» (сокращенное наименование ООО «Санаторий ПлазаСПА»).
Зарегистрированный товарный знак «ПЛАЗА СПА»/»PLAZA SPA»
Юридический адрес регистрации и местонахождение: Ставропольский край, г. Железноводск, ул. Калинина, 12-14
Режим работы: круглосуточный.
Номерной фонд Санаторий 135 номеров (категория номеров - Стандарт, Джуниор сюит, Люкс, Апартаменты).
Официальный сайт Санатория www.plaza.spa – общедоступный информационный ресурс в сети интернет
Телефон 8 87932 2-60-00.

3. Санаторий применяет следующий вид бронирования:
- гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором санаторий ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.

4. Бронирование гарантируется путем внесения Гостем предоплаты согласно выставленному Санаторием счету. Санаторий подтверждает бронирование номера путем выставления счета-подтверждения в соответствии с заявкой гостя. Счет-подтверждение является офертой, оплачивая его, Гость производит акцепт и подтверждает свое согласие с условиями: договора-присоединения на оказание санаторно-курортных услуг, размещенном на официальном сайте Санатория www.plaza.spa, условиями оплаты и отмены бронирования и настоящими Правилами:

- Предоплата в размере одних суток от полной стоимости программы пребывания осуществляется в течение 5 (пяти) банковских дней с момента выставления счета
- В случае, если при бронировании до заезда остается менее 5 (пяти) дней, то оплата производится при заезде
- В случае отсутствия оплаты в установленные сроки Санаторий ПлазаСПА оставляет за собой право аннулировать бронь с предварительным уведомлением Гостя
- Особые условия оплаты действуют при бронировании на периоды высокого спроса. В указанные периоды осуществляется предоплата в размере 100% полной стоимости не менее, чем за 14 дней до даты заезда. Даты высокого спроса, указываются в счете-подтверждении.

- В случае если Гость уведомляет об отказе от заезда до дня заезда, Санаторий возвращает Гостю плату за услуги в полном размере. В случае несвоевременного уведомления об отказе от заезда Гостем или опоздания, с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере) в размере стоимости одних суток по тарифу бронирования (программы). Возврат денежных средств Гостю осуществляется на основании письменного заявления в течение 10 дней.

5. 5.Заселение Гостя (Потребителя), являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при условии предъявления документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:
а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
в) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации;
г) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
д) документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время (применяется в случае заселения потребителей в тип средства размещения "гостиница").
В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, заселение в средство размещения потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при предъявлении потребителем российского национального водительского удостоверения.

5.1.В случае использования исполнителем единой биометрической системы, многофункционального сервиса обмена информацией или мобильного приложения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (применяется в случае заселения потребителя в тип средства размещения "гостиница") заселение потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, в средство размещения, также может осуществляться при условии идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы в случае при условии представления таким потребителем сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, с использованием многофункционального сервиса обмена информацией либо с использованием мобильного приложения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

5.2.Заселение в средство размещения несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, не достигшего 14-летнего возраста, а также несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста и не получившего паспорт гражданина Российской Федерации, осуществляется на основании свидетельства о рождении указанного несовершеннолетнего гражданина и документов, удостоверяющих

личность, или документа, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия родителей (законных представителей) этого несовершеннолетнего гражданина на заселение в средство размещения (далее - согласие). В случае использования исполнителем единой биометрической системы или многофункционального сервиса обмена информацией заселение в средство размещения осуществляется при выполнении одного из следующих условий:

а) идентификация и (или) аутентификация такого несовершеннолетнего гражданина и находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия осуществляются с использованием единой биометрической системы;

б) идентификация и (или) аутентификация такого несовершеннолетнего гражданина осуществляются с использованием единой биометрической системы и на основании документов, удостоверяющих личность, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия;

в) представление посредством многофункционального сервиса обмена информацией или с использованием мобильного приложения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность, родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия и на основании свидетельства о рождении такого несовершеннолетнего гражданина;

г) представление сведений, содержащихся в свидетельстве о рождении такого несовершеннолетнего гражданина, посредством многофункционального сервиса обмена информацией и на основании документов, удостоверяющих личность, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия.

5.3.Заселение в средство размещения несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, и документов, удостоверяющих личность, или документа, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия. В отсутствие рядом с таким несовершеннолетним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) заселение этого несовершеннолетнего в средство размещения осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, при условии представления согласия. В случае использования исполнителем единой биометрической системы, многофункционального сервиса обмена информацией или мобильного приложения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" заселение несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, и находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) также может осуществляться при условии их идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы или при условии представления сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность, такого несовершеннолетнего гражданина и находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), посредством многофункционального сервиса обмена информацией или с использованием мобильного приложения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", а в отсутствие рядом с таким несовершеннолетним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) - при условии представления согласия.

5.4.Заселение потребителя, являющегося иностранным гражданином или лицом без гражданства, осуществляется при условии предъявления таким потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

а) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

б) документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

в) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

г) вида на жительство лица без гражданства;

д) временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.

5.5.Заселение в средство размещения иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, и находящихся вместе с ними родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия.

5.6.В случае принятия исполнителем решения об использовании единой биометрической системы в целях заселения в средство размещения потребителей исполнитель:

а) обеспечивает идентификацию и (или) аутентификацию потребителей с использованием единой биометрической системы;

б) получает из единой биометрической системы имеющиеся в ней сведения о потребителе, необходимые для его заселения в средство размещения и его регистрации по месту пребывания, в случае получения из единой биометрической системы информации о соответствии представленных биометрических персональных данных потребителя соответствующим векторам единой биометрической системы, а также о степени взаимного соответствия указанных биометрических персональных данных и векторов единой биометрической системы, достаточной для проведения идентификации и (или) аутентификации потребителя.

5.7.Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в средстве размещения 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. N 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 средстве размещения 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. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

6.Санаторий обеспечивает круглосуточное очное обслуживание или круглосуточную дистанционную информационную и техническую поддержку Гостей, прибывающих в Санаторий и убывающих из Санатория.

7. При размещении в Санатории по санаторно-оздоровительной программе Гость, помимо документа, удостоверяющего личность, должен иметь на руках: санаторно-курортную карту, документы, подтверждающие право на получение путевки (обменную путевку, ваучер или доверенность, документ подтверждающий бронирование), анализ на энтеробиоз, прививочный сертификат, полис ОМС (или ДМС), электронные чеки/выписки онлайн банка (при необходимости); для детей до 14 лет – свидетельство о рождении, санаторно-курортную карту, прививочный сертификат, полис ОМС (или ДМС), заключение врача - дерматолога об отсутствии кожных заболеваний, справку врача-педиатра (или эпидемиолога) об отсутствии контактов с инфицированными больными по месту жительства, в детском саду или школе.

В случае отсутствия санаторно-курортной карты, она оформляется в Санатории за дополнительную плату, согласно действующему прейскуранту. Дополнительно Санаторием могут запрашиваться иные обязательные для предоставления Гостем документы необходимые для заселения, в том числе в сложившиеся периоды неблагоприятной санитарно-эпидемиологической обстановки, о чем Гость уведомляется при бронировании услуг.

8. При регистрации Гость подписывает на стойке приема и размещения Ресепшен регистрационную карту, чем подтверждает достоверность сведений о себе и соглашается с действующими и установленными в Санатории настоящими Правилами оказания услуг, Правилами посещения бассейна, Правилами нахождения в Санатории с детьми, Политикой о конфиденциальности ООО «Санаторий ПлазаСПА, Правилами противопожарной безопасности, Правилами использования электроприборами, Правилами пользования автостоянкой/парковкой, Правилами оказания платных медицинских услуг.

9. Руководствуясь Федеральным законом от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных», Гость подписывает согласие на обработку своих персональных данных Санаторием.

9.1.Гостю выдается карточка Гостя и бесконтактный электронный ключ. Электронный ключ является собственностью Санатория и подлежит возврату Гостем по окончании срока пребывания.

С целью комфортного получения услуг Санатория Гостю предлагается установить на личный мобильный телефон специализированную программу, которая позволит отслеживать свой график и режим прохождения медицинских процедур, а также получать информацию об услугах Санатория.

Для подключения к системе Wi-Fi Гостю необходимо пройти идентификацию пользователя. Идентификация пользователей Wi-Fi по номеру телефона обязательна в рамках Федерального закона 97-ФЗ от 05.10.2014 года «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и др.

нормативных актах. Для подключения к Wi-Fi требуется идентификация пользователя в случаях и порядке, предусмотренных законодательством РФ и правилами оператора связи/провайдера. Способ идентификации (телефон/иное) определяется техническими условиями провайдера.
9.2. На территории Санатория установлен пропускной режим, который осуществляется через КПП1 (центральный), КПП2 (служебный), КПП3 (выход в парк). Гости допускаются на территорию Санатория на основании документа, удостоверяющего личность при наличии карточки Гостя.
Въезд и выезд на территорию Санатория допускается на автомобиле Гостя с учетом пропускного режима и действующих правил пользования автостоянкой/парковкой.
Транспортное средство Гостя может быть размещено на территории бесплатной автомобильной парковки при условии наличия свободных мест.
Санаторий не несет ответственности за сохранность автомобиля Гостя в случае причинения вреда имуществу третьими лицами либо форс-мажорными обстоятельствами Санаторий обязуется оказать максимальное содействие по установлению причин произошедшего, в фиксации факта (при наличии) и взаимодействии с компетентными органами.
При движении к месту стоянки скорость движения по территории Санатория не должна превышать 20 км/час.
9.3. На территории Санатория с целью обеспечения режима безопасности осуществляется видеонаблюдение в общественных зонах. При помощи камер видеонаблюдения. Срок хранения записи видеонаблюдения составляет 30 дней. Предоставление записей видеонаблюдения осуществляется в порядке, установленном Положением о видеонаблюдении.
10. Гости, прибывшие в Санаторий с детьми, обязаны соблюдать утвержденные в Санатории «Правила пребывания отдыхающих с детьми и подростками».
11. Предоставление санаторно-курортных или оздоровительных услуг оформляется путевкой.
12. Полную информацию о Санатории: наименование, свидетельство о государственной регистрации, свидетельство о постановке на учет в налоговом органе, выписка из лицензия на медицинскую/фармакологическую деятельность, Положение об оказании платных медицинских услуг, свидетельство о присвоении категории звезд, сертификаты на соответствие услуг питания, стоимость услуг, перечень услуг, категория номеров с их описанием, площадью, перечень и стоимость дополнительных услуг, сведения о порядке и форме оплаты, настоящие Правила, Политика конфиденциальности и защиты персональных данных, Правила пребывания отдыхающих с детьми и подростками, Правила посещения бассейна и тренажерного зала, сведения о точках общественного питания, торговли, связи, бытового обслуживания, сведения об органах осуществляющих контроль за оказанием медицинских услуг, сведения о местном органе по защите прав потребителей и иную информация согласно требованиям действующего законодательства РФ, Гость может получить на стойке приема и размещения Ресепшен, а также на официальном сайте Санатория www.plaza.sp
13. Оформление заезда и выезда Гостя в Санатории осуществляется круглосуточно.
14. Санаторий оставляет за собой право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания в случаях:
- у прибывшего Гостя отсутствуют документы, удостоверяющие личность, документы недействительны или просрочены;
- Гость находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, неадекватно, агрессивно себя ведет по отношению к окружающим;
- Гость иностранец числится в реестре контролируемых лиц, к которым применяется режим выдворения из Страны;
- в других случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ, здравым смыслом и морально-этическими нормами.
15. При предоставлении услуг проживания в Санатории действует единый расчетный час – 12-00 часов текущих суток по местному времени часом выезда из санатория считается – 12 часов, часом заезда в санаторий – 14 часов.
При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.
При заезде Гостя до расчетного часа (с 0.00 до 12.00 часов) при наличии свободных мест в Санатории, по желанию Гостя, поселение производится за дополнительную плату согласно действующему прейскуранту.
При задержке выезда Гостя предусматривается почасовая оплата за проживание.
При нарушении сроков заезда по заказанной брони Санаторий не гарантирует размещение Гостя в указанной категории номеров, а размещает на свободные места (при их наличии).
16. При поселении в Санаторий Гостю предлагается внести депозит на личный счет Гостя для оплаты дополнительных услуг. Внесение возвратного депозита осуществляется наличными денежными средствами, безналичным перечислением или банковской картой. При выезде Гостя из Санатория неиспользованные денежные средства на депозите возвращаются либо резервируются по желанию Гостя с целью использования при последующих заездах.
17. В период пребывания в Санатории Гость может производить оплату за приобретаемые дополнительные услуги:
- наличными денежными средствами;
- путем использования банковских карт;
- путем использования депозита;
- безналичным перечислением на банковские реквизиты Санатория.
Оплата за дополнительные медицинские услуги осуществляется ежедневно с 8.00 до 19.00 на стойках медицинских регистратур. По факту оплаты Гостю выдаются кассовые чеки. По факту оказания дополнительных медицинских услуг Гость подписывает акт выполненных работ.
18. Оплата Гостем санаторно-курортных и оздоровительных услуг производится в соответствии с динамичной ценой, согласно политике ценообразования , которая основывается на принципе законодательства Российской Федерации - цены на гостиничные и санаторно-курортные услуги не подлежат государственному регулированию, в связи с чем, хозяйствующие субъекты вправе самостоятельно устанавливать цены в зависимости от конъюнктуры рынка, спрос/предложения. По факту оплаты Гостю выдаются кассовые чеки. По факту оказания дополнительных медицинских услуг Гость подписывает акт выполненных работ.
19. Замена медицинских процедур, входящих в стоимость комплекса услуг по санаторной путевке возможна при наличии у Гостя медицинских противопоказаний по согласованию с лечащим врачом Санатория.
В отдельных случаях при наличии у Гостя абсолютных медицинских противопоказаний к санаторно-курортному лечению, возможен перевод на оказание оздоровительных услуг по решению заседания консультативного совета Санатория, с последующим перерасчетом денежных средств.
20. Санаторий не несет ответственности за противоправные действия Гостя, совершенные во время отдыха и лечения.
Гость обязуется возместить нанесенные Санаторию и/или третьим лицам убытки в полном объеме в случае порчи или утери имущества Санатория и/или третьих лиц, причинения вреда.
21. При отказе от «услуг» Санатория (без уважительных причин), а также при не заезде/опоздании или переносе дат проживания Гостя,
Санаторий ПлазаСПА оставляет за собой право произвести удержание платы за простой номера в размере стоимости одних суток по тарифу бронирования (программы) в следующих случаях:
- если Гость не уведомил об отказе от размещения до дня заезда;
- при не заезде Гостя; при опоздании Гостя более, чем на 1 сутки (заезд после 14:00 МСК следующего дня);
- в случае досрочного выезда (при уведомлении СПиР менее, чем за 3 суток до предполагаемой даты выезда).

Время заселения в санаторий – после 14:00. При заезде необходимо иметь документы, подтверждающие факт оплаты услуг и доверенность на получение закрывающих документов (в случае оплаты услуг организацией).
Время выезда – 12:00.
В случае наличия уважительных причин, подтвержденных документами установленного образца (медицинские противопоказания/болезнь Гостя, смерть близких родственников, отзыв с места работы по служебной необходимости - для государственных служащих, стихийные бедствия и катастрофы), Санаторий обязуется возвратить Гостю денежные средства, полученные за «услуги» Санатория в соответствии с их фактическим использованием.
Документы, подтверждающие наличие уважительных причин, должны быть направлены в Санаторий в подлиннике или в скане на электронную почту, не позднее 10-го числа месяца, следующего за отчетным. В случае не предоставления документов о наличии уважительных причин в указанные сроки, перерасчет штрафных санкций Санаторием не производится.
В случае досрочного выезда Гость обязан уведомить Санаторий до установленного расчетного часа (12-00) дня, предшествующего отъезду.
При уведомлении Санатория о досрочном выезде до расчетного часа (12-00):
- по уважительным причинам (медицинские противопоказания/болезнь отдыхающего, смерть близких родственников, отзыв с места работы по служебной необходимости - для государственных служащих, стихийные бедствия и катастрофы), подтвержденным документами установленного образца и предоставленными в срок не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным, Санаторий обязуется возвратить Гостю денежные средства, полученные за «услуги» Санатория в соответствии с их фактическим использованием;
- в случае отсутствия уважительных причин - денежные средства за оказанные «услуги» Санаторий возвращает за вычетом фактически понесенных Санаторием расходов.

При уведомлении Санатория о досрочном выезде после расчетного часа (12-00) стоимость текущих суток перерасчету и возврату не подлежит.

22. При размещении Гостя, чье пребывание в Санатории оплачено по безналичному расчету Организацией по тарифу одноместного размещения, дополнительное поселение Гостя в этот номер осуществляется по тарифу дополнительного места. Размещение на дополнительном месте рассчитывается от тарифа места в номере по типу путевки (программы, тура), которую выбирает Гость. При заезде Гостей, прибывших от Организаций по безналичному расчету, изменения в расселении осуществляются только на основании письменного согласия Организации, оплатившей пребывание Гостя. При отсутствии письменного согласия Организации дополнительное подселение в номер осуществляется по действующему тарифу за счет средств Гостя. При дополнительном подселении к Гостю, проживающему за наличный расчет, производится перерасчет с одноместного на двухместное размещение в соответствии с действующими в Санатории тарифами.
23. 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.
24. Оплата за приобретенный Гостем пакет услуг может производиться как за наличный, так и за безналичный расчет. В случае оплаты услуг по безналичному расчету и предоставлении Гостем оригинала Доверенности от Организации, Гостю необходимо получить следующие документы: отрывной талон к путевке, акт об оказании услуг.
Дети до 14-ти лет размещаются в Санатории согласно утвержденным тарифам в зависимости от возраста ребенка.
25. Санаторий по просьбе Гостя без дополнительной платы предоставляет Гостю следующие виды услуг:
- вызов скорой помощи и других неотложных служб
- пользование медицинской аптечкой для оказания первой медицинской помощи
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю
- побудка к определенному времени
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов
- пользование тонометром.
26. Гость обязан соблюдать настоящие Правила, а также Правила противопожарной безопасности, которые находятся в доступном месте на Стойке приема и размещения Ресепшен и в номерах Санатория и размещены на официальном сайте Санатория www.plaza.spa
27. Нахождение Гостя (и лиц, приглашенных им) 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. Железноводску (исключение составляют представители правоохранительных органов при выполнении ими служебных обязанностей).
28. Вход и нахождение посетителей Гостя осуществляется по заявке Гостя, которая должна быть передана на стойку приема размещения Ресепшн с указанием ф.и.о. и данных документа, удостоверяющего личность. Лица, приглашенные в Санаторий Гостем, могут находиться на территории Санатория и в номере с 08-00 до 24-00 часов. При размещении Гостя в двухместном номере с подселением, приглашенное лицо может находиться только по согласованию с другим Гостем проживающем в номере.
В случае задержки в номере Гостя приглашенного лица свыше времени, определенного настоящими Правилами, администрация Санатория оставляет за собой право предложить приглашенному лицу покинуть территорию Санатория, либо оплатить услугу проживания в соответствии с действующим прейскурантом.
29. В случае оставления Гостями своих вещей, найденные вещи передаются на соответствующие хранение в Санатории. Малоценные вещи, помещенные на склад забытых вещей, хранятся в течение одного месяца. Вещи, имеющие ценность (аппаратура, украшения, средства мобильной связи, деньги и др.) хранятся в течение двух лет. По истечение срока хранения забытых вещей они уничтожаются, о чем составляется акт.
При обращении владельца вещи в период сроков хранения забытых вещей происходит поиск вещи на складе забытых вещей, и идентифицированная вещь возвращается Гостю путем: вручения лично владельцу; передачей иному доверенному лицу; отправкой по почте.
30. При нахождении в Санатории Гостям необходимо соблюдать следующие правила:
- соблюдать установленные правила и порядок проживания в Санатории
- соблюдать морально-этические нормы
- посещать ресторан шведской линии не более одного раза за каждый рацион
- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества в соответствии с действующим законодательством РФ
- своевременно и в полном объеме оплачивать оказываемые услуги
- соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Санатории
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных инженерных и технических систем
- при выявлении у гостя признаков инфекционного заболевания немедленно информировать медицинскую дежурную службу Санатория
- уходя из номера выключать свет, радио, телевизор и другие электроприборы, закрывать водопроводные краны, закрывать дверь на балкон и в номер
- иметь в наличии карточку Гостя и номерной электронный ключ при входе и выходе из Санатория
- немедленно информировать администрацию Санатория в случае утраты карточки Гостя либо электронного ключа
- хранить денежные средства и ценные вещи в сейфах, находящихся в номерах
Администрация Санатория не несет ответственность за денежные средства и ценные вещи, оставленные без присмотра.
31. Для комфортного пребывания в Санатории ПлазаСПА необходимо при посещении ресторанов и баров санатория соблюдать утвержденный дресс-код:
- не допускается посещение в халатах, коротких шортах, в верхней одежде.
32. Гостям запрещено:
- находиться в наркотическом, алкогольном опьянении на территории Санатория
- проводить увеселительные мероприятия, нарушающие покой и отдых окружающих
- осуществлять видео- и/или фотосъемку третьих лиц, находящихся на территории Санатория без их согласия (за исключением семейно-бытовых целей)
- передавать эл. ключ от номера и карту Гостя другому лицу
- оставлять посторонних в номере в свое отсутствие
- хранить в номере горючие и легковоспламеняющиеся материалы
- содержать в номере животных
- вносить на территорию Санатория продукты питания и спиртные напитки, во избежание пищевых отравлений
- выносить продукты, еду и напитки за пределы Обеденного зала (за исключением контейнеров с определенными диетой продуктами, когда, Гостю по медицинским показаниям предписано дополнительное питание (диета). В таком случае наполнение контейнеров с определенными диетой продуктами осуществляется диетической медицинской сестрой/администратором зала Санатория в Обеденном зале. Выдача Гостю контейнеров с продуктами осуществляется на выходе из Обеденного зала.
- загрязнять бассейн;
- курить на всей территории Санатория. В случае выявления факта курения в номере, Гость обязан оплатить сбор на проведение химчистки номера по действующим на указанным момент расценкам либо иного любого другого помещения комплекса согласно произведенным затратам
- находится на территории Санатория в купальных костюмах/ халатах за исключением территории бассейна/медицинского корпуса
- нарушать общественный порядок в Санатории, в том числе выражать явное неуважение к обществу, ругаться нецензурной бранью, оскорбительными приставаниями к гражданам, находящимся в Санатории, а равно выражающееся в унижении чести и достоинства других людей.
– без специального разрешения в любых помещениях не разрешается осуществлять профессиональную фото- и видеосъемку. К профессиональной может быть отнесена любая съемка с использованием профессиональной техники и оборудования (особенно с использованием штативов, осветительного или другого оборудования), которая подразумевает получение снимков или видеоматериалов для использования в СМИ или на коммерческих ресурсах. При использовании профессиональной камеры в личных целях, Санаторий просит Гостей и посетителей не использовать фотовспышку в общественных зонах и избегать изображения других Гостей Санатория на кадрах. Не разрешено сознательное или случайное использование изображений других Гостей отеля в фото- или видеосъемке без предварительного согласия Гостей. Участие персонала Санатория в любой съемке осуществляется только при получении предварительного согласия Санатория.
33. В случае если Гость неоднократно или в значительном размере наносит материальный ущерб Санаторию/третьим лицам и/или в период пребывания проявляет в отношении персонала и других гостей агрессивные действия, угрожающие безопасности здоровью или имуществу других лиц, пребывает в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения , нарушает закон о запрете курения, не соблюдает правила противопожарной безопасности, нарушает санитарно-эпидемиологические нормы и правила, создает помехи для отдыха других гостей, а также нарушает требования,

установленные настоящими Правилами, действующим законодательством РФ, Санаторий оставляет за собой право в одностороннем порядке уведомить Гостя о необходимости досрочного выезда из Санатория , оформить акт по возникшему инциденту, с привлечением, при необходимости, представителей компетентных органов (Полиции, Роспотребнадзора и др.) и выселить Гостя, нарушающего правила пребывания.

34. Гости, прибывшие на отдых и лечение с детьми, должны соблюдать Правила пребывания с детьми и подростками.

Для игр и развлечений детей в санатории организовано:

- детский клуб с 09-00 до 22-00 (работает без перерыва, выходных и праздничных дней; с 13-00 до 14-00 и с 18-00 до 18-30 санитарная обработка комнаты и игрового оборудования, с 16-00 до 16-30 полдник о/з «Панорама»). Посещение разрешается после осмотра врача-педиатра (отметка ставится в карте гостя). Детям до 4-х лет посещение детского клуба разрешено только в сопровождении взрослых. По рекомендациям врача-педиатра ребенку разрешается находиться в детском клубе подряд от 1 до 1,5 часов.

Детям запрещено:

- самостоятельно без присмотра родителей играть в коридорах, фойе, на лестничных площадках, кататься на самокатах, роликовых коньках;
- до 12 лет пользоваться лифтом без сопровождения взрослых;
- Детям до 12 лет запрещается самостоятельное посещение баров и ресторанов.

Вечерние развлекательные программы и мероприятия имеют возрастное ограничение 12+. Детям до 12 лет запрещается посещение вечерних развлекательных программ после 20:00.

Во время проведения концертных программ в Лобби-баре дети до 12 лет должны находится под присмотром родителей. Всем детям не разрешается находиться в зоне выступления артистов, бегать и играть во время развлекательных программ. В случае отсутствия контроля над поведением детей, администрация санатория имеет право потребовать удаление из зала.

35. Приемы пищи родителей с детьми (завтрак, обед и ужин) в Обеденном зале, где родители обязаны следить за поведением детей, не допускать самостоятельного перемещения детей в зоне раздаточных столов.

36. Посещение территории бассейна разрешается только в купальном костюме, специальной шапочки и специальной обуви на резиновой подошве. До посещения бассейна обязательно принятие душа с мылом и губкой.

37. Посещение детьми бассейна разрешается только под присмотром родителей. Для детей 5-ти лет работает специально оборудованный детский бассейн.

Гость обязан до посещения бассейна ознакомиться с утвержденными в Санатории правилами посещения бассейна и соблюдать все требования, прописанные в них.

В случае невыполнения настоящих правил и наступления негативных последствий в отношении детей, администрация Санатория за причинения вреда жизни и здоровью ответственности не несет.

38. На всей территории санаторного комплекса (за исключением душевых зон, зон туалетов и номерного фонда) работает система охранного видеонаблюдения и может вестись видеозапись. Видеонаблюдение установлено в целях обеспечения безопасности Гостей и персонала Санатория. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования видеонаблюдения на территории Санатория.

39. Санаторий вправе проводить текущие ремонтно-строительные работы в рабочие дни и в дневное время. Шумные работы в ночное время запрещены, за исключением случаев ЧС, стихийных бедствий и АС.

40. О своем выезде из Санатория Гость должен уведомить гостиничную службу не позднее, чем за 30 минут до отъезда, освободить номер, произвести окончательный расчет за предоставленные услуги на Стойке приема и размещения, вернуть ключ.

41. Санаторий в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Гостя вследствие недостатков при оказании услуг. Санаторий не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне территории Санатория, а также в случаях причинения вреда здоровью Гостя по вине третьих лиц или самого Гостя.

При оказании третьими лицами услуг на территории Санатория все претензии по поводу качества оказания данных услуг предъявляются Гостем в адрес третьих лиц.

42. Санаторий несет ответственность за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по оказанию услуг.

43. Книги отзывов и предложений находятся на стойке приема и размещения, на медицинских Ресепшен, в Обеденном зале и Лобби. Книги отзывов и предложений могут использоваться Гостем при желании. Все требования и жалобы Гостей анализируются и рассматриваются Санаторием, Гость получает на них ответ в течение 10-ти дней с момента их составления.

44. Вред, причиненный жизни или здоровью Гостя в результате предоставления, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

45. Гость несет ответственность и возмещает ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества Санатория в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

46. В остальном, что не прописано в настоящих Правилах стороны руководствуются действующим законодательством РФ. Настоящие Правила вступают в силу с 01 марта 2026 года и действуют до момента внесения изменений в них.

Приложения к настоящим Правилам являются неотъемлемой частью настоящих Правил.

Приложение № 1 к Правилам предоставления санаторно-курортных, оздоровительных и гостиничных услуг ООО «Санаторий ПлазаСПА»
- ПАМЯТКА для Гостя, пребывающего в Plaza Spa с детьми и подростками;

Приложение № 2 к Правилам предоставления санаторно-курортных, оздоровительных и гостиничных услуг ООО «Санаторий ПлазаСПА»
- ПАМЯТКА посещения бассейна Plaza Spa;
- Приложение № 3 к Правилам предоставления санаторно-курортных, оздоровительных и гостиничных услуг ООО «Санаторий ПлазаСПА» - ПАМЯТКА Гостя по Антитеррористической безопасности
- Приложение № 4 к Правилам предоставления санаторно-курортных, оздоровительных и гостиничных услуг ООО «Санаторий ПлазаСПА»
- Согласия субъекта ПДн на обработку персональных данных (по форме 4.1, 4.2., 4.3.).
- Приложение № 5 к Правилам предоставления санаторно-курортных, оздоровительных и гостиничных услуг ООО «Санаторий ПлазаСПА»
- Положение об оказании платных медицинских услуг.
- Приложение № 6 к Правилам предоставления санаторно-курортных, оздоровительных и гостиничных услуг ООО «Санаторий ПлазаСПА»
- Правила посещения тренажерного зала.

Приложение № 1 к Правилам предоставления санаторно-курортных, оздоровительных и гостиничных услуг ООО «Санаторий ПлазаСПА»

ПАМЯТКА для Гостя, пребывающего в Plaza Spa Hotels детьми и подростками

Уважаемые Гости!

Для успешного оздоровления ваших детей и приятного отдыха, убедительно просим соблюдать ряд правил, которые помогут комфортно провести время а нашем Санатории.

1. Для игр и развлечений детей в санатории работает детский клуб с 09.00ч. до 22.00ч. ежедневно без перерыва, выходных и праздничных дней (с 13.00ч. до 14.00ч. и 18-00до 18-30 - санитарная обработка комнаты и игрового оборудования, полдник о/з «Панорама»). Детям предлагаются настольные игры, аттракционы, конкурсы, дискотеки, развлекательные и спортивные программы, праздники, дни именинника с привлечением профессиональных аниматоров и воспитателей.
Летняя игровая площадка с 9.00ч. до 22.00 ч. Интернет – игровой зал для детей работает до 20.00ч.
1.1 Посещение детьми летней игровой площадки – обязательно только в сопровождении взрослых.
1.2 К посещению Детского клуба допускаются дети, прошедшие осмотр врача – педиатра.
1.3 Во избежание заражения здоровых детей, больным детям настоятельно не рекомендуется посещать детский клуб, лобби-бар и развлекательный центр.
1.4 Детям до 4-х лет посещение детского клуба разрешено только в сопровождении родителей.
1.5 Детей дошкольного и младшего школьного возраста (до 10 лет) приводят в детский клуб и забирают родители ребенка до 21.00ч в соответствии с режимом дня детского возраста.
1.6 Посещение детского клуба возможно только в носочках и удобной одежде.
1.7 В соответствии с рекомендациями врача-педиатра ребенку разрешается находиться в детском клубе подряд от 1 до 2 часов.
1.8 Родители или сопровождающие ребенка лица определяют возможность или не возможность игр в компьютерные игры и приставки, а также определяют их длительность, заполнив форму разрешения.
2. Родители или взрослые, сопровождающие ребенка, должны проинформировать его о правилах поведения в санатории и режимом дня.
2.1 Родителям необходимо следить за бережным отношением своих детей к имуществу санатория. При порче имущества ребенком, его родители или сопровождающие лица несут полную материальную ответственность.
2.2 Родители должны следить за нахождением своих детей несовершеннолетнего возраста на всей территории Санатория.
2.3 Ответственность за поведение ребенка вне детского клуба полностью несут родители или сопровождающие лица.
2.4 Детям запрещено самостоятельно без присмотра родителей играть в коридорах, фойе, на лестничных площадках, кататься на самокатах роликовых коньках.
3. Лифты является объектом повышенной опасности. Детям до 12 лет категорически запрещается самостоятельно пользоваться лифтом без сопровождения взрослых. Если с Вами дети, в лифт первым входит взрослый, затем ребенок, выходит из лифта первым ребенок, затем взрослый. Если ребенок в коляске, ПРИ ВХОДЕ И ВЫХОДЕ БЕРИТЕ РЕБЕНКА НА РУКИ. Во всех случаях, когда есть необходимость открыть дверь помните про кнопку «ОТКРЫТИЕ ДВЕРЕЙ».
4. Обращаем особое внимание родителей - детям до 12 лет запрещается самостоятельное посещение баров и ресторанов.
Вечерние развлекательные программы и мероприятия имеют возрастное ограничение 12+. Детям до 12 лет запрещается посещение вечерних развлекательных программ после 20:00
Во время проведения концертных программ в Лобби-баре дети от 12 лет должны находится под присмотром родителей. Всем детям не разрешается находиться в зоне выступления артистов, бегать и играть во время развлекательных программ. В случае отсутствия контроля над поведением детей, администрация санатория имеет право потребовать удаление из зала.
5. Приемы пищи родителями с детьми (завтрак, обед и ужин) в Обеденном зале осуществляются в специально отведенном месте, где родители обязаны следить за поведением детей, не допускать самостоятельного перемещения детей около раздаточных столов.
Для подбора специального питания детям до 4-х лет, родителям необходимо обращаться за консультацией к врачу - педиатру.
Для родителей с детьми – в санатории имеется услуга платной няни.
6. Посещение детьми бассейна разрешается только под присмотром родителей. Для детей до 5-ти лет работает специально оборудованный детский бассейн, предназначенный исключительно для детей. Во время посещения бассейна детьми, родители должны осуществлять строгий контроль над их поведением. В случаях загрязнений бассейна детьми администрация санатория оставляет за собой право потребовать возмещения причиненного вреда.
7. **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.**
8. Контактные телефоны и электронная почта для связи Тел.: 8 (87932) 2-60-00, e-mail: plaza@plazaspa.net; bron@plaza.spa

Ознакомлен _____/подпись/

Ф.И.О. _____

номер комнаты_____,

дата _____

Приложение № 2 к Правилам предоставления санаторно-курортных, оздоровительных и гостиничных услуг ООО «Санаторий ПлазаСПА»

ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ СПА-АКВАЗОНЫ И БАССЕЙНА.

(далее «Водный СПА-комплекс»

Уважаемые Гости!

Настоящие правила направлены на обеспечение Вашей максимальной безопасности, гигиены и комфортного отдыха в нашей СПА-аквазоне. Соблюдение этих правил – залог приятного и безопасного времяпрепровождения для всех наших Гостей.

Просим Вас ознакомиться с правилами до начала посещения.

Время работы плавательного бассейна: с 7:00 до 23:00.

1. Общие положения и порядок посещения.

1.1. Проход в водный СПА-комплекс осуществляется **по гостевой карте через стойку регистрации**, расположенную у бассейна.

1.2. **Каждому Гостю перед первым посещением бассейна необходимо пройти осмотр и получить допуск в медицинском кабинете у врача терапевта.**

1.3. На стойке регистрации Вы получите ключ-браслет (электронное запирающее устройство) для индивидуального шкафчика в раздевальной а также полотенца. Одноразовые шапочки доступны по запросу.

1.4. Администратор бассейна, дежурящий у бассейна, имеет право контролировать соблюдение настоящих правил и делать соответствующие замечания.

2. Обязанности и запреты для Гостей.

2.1. Посетители обязаны:

- Строго соблюдать настоящие правила, выполнять требования Администратора бассейна.
- До погружения в бассейн принять душ без купального костюма с мылом.
- Соблюдать правила поведения в общественных местах.

2.2. При посещении аквазоны запрещается:

- Находиться на территории в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.
- Приносить, распивать алкогольные напитки, а также употреблять пищу и напитки в помещениях СПА-комплекса.
- Курить в помещениях и на территории.
- Провоцировать конфликты, использовать нецензурную брань, совершать действия, оскорбляющие других Гостей или нарушающие общественный порядок.
- Находиться в помещениях в верхней одежде и уличной обуви.
- Посещать зону при наличии медицинских противопоказаний или поврежденных кожных покровов.
- Перед посещением бассейна или термальных зон наносить на кожу кремы, масла или мази.
- Оставлять без присмотра детей, допущенных к плаванию.

3. Правила гигиены и безопасности в бассейне.

3.1. **Обязательным условием является принятие душа с мылом перед входом в любую водную зону.**

3.2. Посещение бассейна разрешается только в купальном костюме и специальной обуви на резиновой подошве.

3.3. Посетителям с длинными волосами **рекомендуется** пользоваться резинками для волос и шапочкой.

3.4. **Не рекомендуется** плавать в ювелирных изделиях (серьги, цепочки, браслеты и пр.) ввиду их потенциальной опасности.

3.5. **При отсутствии уверенных навыков плавания обязательно использование поддерживающих средств (плавательные доски, нарукавники).**

3.6. Вход в воду **разрешен только по специальной лестнице**, держась за поручни. **Запрещено бегать по обходным дорожкам и лестницам.**

3.7. **В бассейне строго запрещено:**

- **Прыгать с бортиков.**
- **Хватать, «топить» или иным образом мешать другим Гостям.**
- Плавать в одежде, не предназначенной для бассейна.
- Использовать маски для подводного плавания со стеклянными элементами.

3.8. Во время групповых или персональных занятий зона для свободного плавания может быть временно ограничена.

4. Особые условия для детей.

4.1. **Ответственность за соблюдение ребенком правил поведения на воде, а также за его жизнь и здоровье несет сопровождающий взрослый. Взрослые не должны выпускать детей из поля своего зрения.**

4.2. Для детей **до 5 лет** предусмотрен отдельный детский бассейн. Рекомендуемое время плавания – не более 25 минут.

4.3. **Дети до 3 лет допускаются в воду исключительно в специальных непромокаемых подгузниках для плавания.**

5. Правила посещения саун и хаммама.

5.1. Посещение термальных зон допускается только в специальной обуви.

5.2. **Запрещено:**

- Наносить на кожу косметические средства (скрабы, масла).
- Пользоваться бритвенными принадлежностями или мыться внутри парной.
- Лить воду, ароматические средства на камни, нагревательные элементы (ТЭНы) и датчики температуры.
- Прикасаться к горячим камням и панелям.
- Вносить стеклянную или пластиковую посуду.

5.3. **Рекомендуется** защищать голову полотенцем и контролировать время нахождения (для детей — не более 3 минут за заход).

5.4. Не рекомендуется посещение сауны, хаммама Гостям с кожными дерматологическими заболеваниями, онкологическими заболеваниями, сердечной недостаточностью, гипертонической болезнью III стадии, язвенной болезнью ЖКТ, тяжелыми заболеваниями органов дыхания, мочекаменной болезнью, тромбозами, психическими расстройствами, гиперфункцией щитовидной железы, кахексии, глаукоме, при повышенной температуре тела.

6. Ответственность.

6.1. Администрация прилагает все усилия для вашей безопасности, но **не несет ответственности** за несчастные случаи, произошедшие вследствие нарушения данных правил, а также за сохранность личных ценностей.

6.2. **В целях сохранения высочайшего качества воды, Гость, по чьей вине произошло ее загрязнение, обязан возместить стоимость мероприятий по полной дезинфекции и замене водного объема.**

6.3. Администрация оставляет за собой право отказать в посещении СПА-комплекса Гостям, чье поведение нарушает правила и угрожает безопасности или комфорту других посетителей.

При возникновении любых симптомов недомогания (судороги, головокружение, тошнота) немедленно покиньте воду или термальную зону и обратитесь к Администратору бассейна.

Благодарим за понимание и желаем приятного отдыха!

С уважением,
Администрация ООО «Санаторий ПлазаСПА»

Ознакомлен _____/подпись/

Ф.И.О._____

номер комнаты _____

дата _____

Приложение № 3 к Правилам предоставления санаторно-курортных, оздоровительных и гостиничных услуг ООО «Санаторий ПлазаСПА»

ПАМЯТКА ГОСТЯ ПО АНТИТЕРРОРИСТИЧЕСКОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

ДЕЙСТВИЯ ПРИ УГРОЗЕ СОВЕРШЕНИЯ ТЕРРОРИСТИЧЕСКОГО АКТА

☐ При обнаружении забытых вещей, не трогая их, сообщите об этом сотруднику отеля и на стойку приема и размещения.

☐ Не пытайтесь заглянуть внутрь подозрительного пакета, коробки, иного предмета.

☐ Всегда контролируйте ситуацию вокруг себя.

☐ Не подбирайте бесхозных вещей, как бы привлекательно они не выглядели. В них могут быть закамуфлированы взрывные устройства (в банках из-под пива, сотовых телефонах и т. п.).

☐ Не пинайте предметы, лежащие на земле.

☐ Если вдруг началась активизация сил безопасности и правоохранительных органов, не проявляйте любопытства, идите в другую сторону, но не бегом, чтобы Вас не приняли за противника.

☐ При взрыве или начале стрельбы немедленно падайте на землю, лучше под прикрытие (бордюр, торговую палатку, машину и т. п.).

☐ Для большей безопасности накройте голову руками.

☐ Случайно узнав о готовящемся теракте, немедленно сообщите об этом

сотрудникам службы безопасности отеля или на стойку приема и размещения.

ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ ВЗРЫВООПАСНОГО ПРЕДМЕТА

Если вы обнаружили самодельное взрывное устройство, гранату снаряд, и т. п.:

☐ не подходите близко не позволяйте другим людям прикасаться к предмету;

☐ немедленно сообщите о находке сотрудникам отеля;

☐ не трогайте, не вскрывайте и не перемещайте находку;

☐ запомните все подробности связанные с моментом обнаружения предмета;

☐ отойдя на безопасное расстояние, дождитесь прибытия оперативных служб;

☐ не подпускайте лиц к взрывному устройству; Признаками взрывного устройства могут быть:

☐ военная маркировка, натянутая проволока, шнур, провода или изоляционная лента неизвестного назначения и т. д.;

☐ бесхозный предмет, обнаруженный в местах скопления людей и не уместный для данной ситуации.

Рекомендуемая зона эвакуации:

Граната - не менее 200 метров. **Тротиловая шашка - не менее 55 метров.** **Пивная банка - не менее 60 метров. Мина МОН 50 - не менее 85 метров. Чемодан (кейс)- не менее 230 метров.** **Дорожный чемодан - не менее 350 метров.**	**Автомобиль «седан» и аналог - не менее 460 м.** **Автомобиль «лимузин» и аналог - не менее 580 м.** **Микроавтобус и аналог - не менее 920 м.**

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПРИ ЗАХВАТЕ И УДЕРЖАНИИ ЗАЛОЖНИКОВ

☐ Беспрекословно выполнять требования террористов, если они не несут угрозы вашей жизни и здоровью.

☐ Постарайтесь отвлечься от неприятных мыслей.

☐ Осмотрите место, где вы находитесь, отметьте пути отступления укрытия.

☐ Старайтесь не выделяться в группе заложников.

☐ Если вам необходимо встать, перейти на другое место, спрашивайте разрешения.

☐ Старайтесь занять себя: читать, писать и т. д.

☐ Отдайте личные вещи, которые требуют террористы.

☐ Если вы попали в число освобожденных, сообщите представителям спецслужб следующую информацию: *число захватчиков, их место расположения, вооружения, число террористов, моральное и физическое состояние террористов, особенности их поведения, другую информацию.*

☐ При стрельбе ложитесь на пол или укройтесь, но не куда не бегите.

☐ При силовом методе освобождения заложников, четко выполняйте все распоряжения представителей спецслужб.

ПРИ ЭВАКУАЦИИ В СЛУЧАЕ УГРОЗЫ ТЕРРОРИСТИЧЕСКОГО АКТА

☐ Получив извещение о начале эвакуации, каждый гражданин обязан собрать все необходимые документы и вещи.

☐ Уходя из номера, необходимо выключить все осветительные и нагревательные приборы, закрыть краны водопроводной сети, окна и форточки.

☐ Эвакуируемые не имеют права самостоятельно без разрешения местных органов власти выбирать пункты и место эвакуации. Все эвакуируемые должны оказывать друг другу помощь.

ЕСЛИ ВЫ СТАЛИ СВИДЕТЕЛЕМ ТЕРРОРИСТИЧЕСКОГО АКТА

- ☐ Успокойтесь и успокойте людей, находящихся рядом;
- ☐ Передвигайтесь осторожно не трогайте поврежденные конструкции;
- ☐ По возможности окажите помощь пострадавшим;
- ☐ Беспрекословно выполняйте указания сотрудников спецслужб и спасателей.

ПРИ ПОЛУЧЕНИИ СООБЩЕНИЯ ОБ УГРОЗЕ ТЕРРОРИСТИЧЕСКОГО АКТА *ПО ТЕЛЕФОНУ*

Правоохранительным органам значительно помогут для предотвращения совершения преступлений и розыска преступников следующие ваши действия:

- ☐ Постарайтесь дословно запомнить разговор и зафиксировать его на бумаге.
- ☐ По ходу разговора отметьте пол, возраст и особенности речи звонившего:
- ☐ Голос (громкий, тихий, высокий, низкий)
- ☐ Темп речи (быстрая, медленная)
- ☐ Произношение (отчетливое, искаженное, с заиканием, с акцентом или диалектом и т. д.)
- ☐ Манера речи (развязанная с нецензурными выражениями и т. д.)
- ☐ Обязательно отметьте звуковой фон (шум автомашин, или железнодорожного транспорта, звук теле — радиоаппаратуры, голоса и т. д.)
- ☐ Отметьте характер звонка, городской или междугородний.
- ☐ Обязательно зафиксируйте точное время звонка и продолжительность разговора.
- ☐ В ходе разговора постарайтесь получить ответы на следующие вопросы:
- ☐ Куда, кому по какому телефону звонит человек?
- ☐ Какие конкретно требования выдвигает человек?
- ☐ Выдвигает требования он лично, выступает в роли посредника или представляет какую-либо группу лиц?
- ☐ На каких условиях он согласен отказаться от задуманного?
- ☐ Как и когда с ним можно связаться?
- ☐ Кому вы должны сообщить об этом звонке?
- ☐ Постарайтесь добиться от звонящего максимально возможного промежутка времени для принятия вами решения или совершения каких-либо действий.
- ☐ Если возможно еще в процессе разговора, сообщите о нем руководству объекта, если нет — немедленно по его окончанию.
- ☐ Не распространяйтесь о факте разговора и его содержании. Максимально ограничьте число людей, владеющих информацией.
- ☐ При наличии автоматического определителя номера (АОНа) запишите определенный номер, что позволит избежать его утраты.
- ☐ При использовании звукозаписывающей аппаратуры извлеките кассету и примите меры к ее сохранению. Обязательно установите на ее место другую.
- ☐ При отсутствии АОНа после окончания разговора не отключайте телефон и немедленно, используя другой телефон, сообщите о факте звонка на стойку приема и размещения или в правоохранительные органы.
- ☐ Сообщите о факте звонка сотруднику службы безопасности отеля или на стойку приема и размещения.

Телефоны экстренной связи Единая служба спасения 1 12
Служба приема и размещения (ресепшен) 160, 8 87932 26000

С уважением,
Администрация ООО «Санаторий ПлазаСПА»

Ознакомлен _____/подпись/

Ф.И.О._____

номер комнаты _____

дата _____

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4.1.

Согласие субъекта персональных данных на обработку персональных данных
(с целью исполнения оказания услуг)

Я, _____
(Ф.И.О. полностью)

дата рождения .._____, место рождения _____,
документ, удостоверяющий личность _____
серия _____ № _____, выдан _____

«__» _____ ____ г., код подразделения _____,

адрес регистрации _____
_____,
адрес фактического проживания (при наличии отличий) _____
_____,
телефон _____, e-mail _____,

действуя свободно, своей волей и в своем интересе, **даю согласие** Обществу с ограниченной ответственностью «Санаторий ПлазаСПА» (ИНН 2627800708, КПП 262701001, ОГРН 1122651010800), адрес: 357400, РФ, Ставропольский край, г. Железноводск, ул. Калинина, д 12-14 (далее — **Оператор**) на обработку моих персональных данных на следующих условиях:

1. Цели обработки

1.1. Заключение, исполнение, изменение и прекращение договоров на предоставление санаторно-курортных, оздоровительных и/или гостиничных услуг (включая бронирование, размещение/проживание, расчеты, возвраты, документооборот, претензионную работу).

1.2. Оказание санаторно-курортных, оздоровительных и/или медицинских услуг (при их оказании), оформление и ведение учетной/медицинской документации (если применимо).

1.3. Исполнение требований законодательства РФ (в т.ч. миграционный учет, бухгалтерский/налоговый учет, безопасность, пропускной режим).

1.4. Обеспечение безопасности и охрана имущества и правопорядка на территории Оператора, включая видеонаблюдение в зонах общего доступа (при наличии информационных уведомлений).

1.5. Обработка ПДн осуществляется Оператором на основаниях, предусмотренных законодательством РФ, в том числе для заключения/исполнения договора и исполнения обязанностей Оператора. Настоящее согласие подтверждает информированность субъекта и дает разрешение на обработку в объеме, необходимом для указанных целей.

2. Перечень персональных данных

2.1. Общие персональные данные: Ф.И.О., пол, дата/место рождения, гражданство, паспортные данные/данные иного документа (для несовершеннолетних — данные свидетельства о рождении), адрес регистрации/проживания, контактные данные, сведения о бронировании и проживании, сведения об оплате (в объеме, необходимом для расчетов), сведения об автомобиле (при использовании парковки/пропускного режима), сведения, предоставленные мной в связи с получением услуг.

2.2. **Специальные категории персональных данных** (при оказании медицинских/оздоровительных услуг): сведения о состоянии здоровья, анамнез, результаты обследований/анализов, диагнозы, назначения, иные сведения медицинского характера — **строго в объеме, необходимом** для оказания услуг и исполнения обязанностей Оператора по закону.

3. Действия (операции) с персональными данными

Сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление/изменение), извлечение, использование, передача (предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение — с использованием средств автоматизации и/или без использования таких средств.

Обработка персональных данных осуществляется с применением следующих основных способов: фиксирование, составление перечней, а также с использованием информационных систем и программных комплексов Оператора.

4. Передача третьим лицам

4.1. Оператор вправе поручать обработку и/или передавать персональные данные третьим лицам **в объеме, необходимом** для достижения целей, указанных в разделе 1, с соблюдением требований конфиденциальности и законодательства РФ, на основании договоров поручения обработки/оказания услуг.

4.2. Категории получателей: банки/платежные системы (эквайринг), бухгалтерские/ИТ-провайдеры, операторы связи, службы доставки/почтовые сервисы, страховые организации (при наличии основания), лаборатории/медицинские организации (при оказании медицинских услуг), государственные органы — в случаях, предусмотренных законом.

5. Срок действия согласия

Согласие действует с даты подписания до достижения целей обработки, либо до истечения сроков хранения, установленных законодательством РФ и локальными актами Оператора, либо до момента отзыва согласия субъектом персональных данных, если иное не предусмотрено законом.

6. Отзыв согласия

Согласие может быть отозвано путем направления письменного заявления:— по адресу: 357400, РФ, Ставропольский край, г. Железноводск, ул. Калинина, д 12-14;— и/или на e-mail: plaza@plazaspa.ru.

Подтверждаю, что ознакомлен (а) с положениями Федерального закона РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», права и обязанности в области защиты персональных данных мне разъяснены.

Подпись _____ / _____
(подпись) (Ф.И.О.)

«___» _____ **20** ____г.

Приложение № 4.2.

Согласие на получение информационных материалов (рассылки)

Я, _____
(Ф.И.О. полностью)

действуя свободно, своей волей и в своем интересе, **даю согласие** Обществу с ограниченной ответственностью «Санаторий ПлазаСПА» (ИНН 2627800708, КПП 262701001, ОГРН 1122651010800), адрес: 357400, РФ, Ставропольский край, г. Железноводск, ул. Калинина, д 12-14 (далее — **Оператор**) на получение **информационных материалов** (программ, новостей, сервисных сообщений, обратной связи об оценке качества услуг) по следующим каналам:

☐ SMS/сообщения на номер _____
☐ e-mail на адрес _____
☐ мессенджеры (указать) _____
☐ телефонные звонки на номер _____

Согласие действует до момента отзыва. Отзыв возможен:
— письменно по адресу: 357400, РФ, Ставропольский край, г. Железноводск, ул. Калинина, д 12-14;
— и/или на e-mail: **plaza@plazaspa.ru**;
— и/или иным способом, указанным в сообщении (при наличии).

Подтверждаю, что отказ/отзыв данного согласия **не влияет** на возможность заключения и исполнения договора на оказание услуг.

Подтверждаю, что ознакомлен (а) с положениями Федерального закона РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», права и обязанности в области защиты персональных данных мне разъяснены.

Подпись _____ / _____

«____» _____ **20** г.

Приложение № 5 к Правилам предоставления санаторно-курортных, оздоровительных и гостиничных услуг ООО «Санаторий ПлазаСПА»

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ
В ООО «САНАТОРИЙ ПЛАЗАСПА»

I. Общие положения

1. Настоящие Правила определяют порядок и условия предоставления Обществом с ограниченной ответственностью «Санаторий ПлазаСПА» (далее – санаторий ПлазаСПА, исполнитель) гражданам платных медицинских услуг.

2. Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:

"платные медицинские услуги" - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров (далее - договоры);

"заказчик" - физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести платные медицинские услуги либо заказывающее или приобретающее платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя;

"потребитель" - физическое лицо, имеющее намерение получить платные медицинские услуги либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором.

Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

"исполнитель" – Санаторий ПлазаСПА, оказывающий платные медицинские услуги в соответствии с договором и на который распространяются Положения Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3. Понятие "потребитель" применяется также в значении, установленном Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей".

4. Платные медицинские услуги предоставляются санаторием ПлазаСПА на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности, предоставленной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о лицензировании отдельных видов деятельности.

5. Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объему и срокам предоставления, определяются по соглашению сторон договора, если федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены другие требования.

6. Настоящие Правила в наглядной и доступной форме доводятся исполнителем до сведения потребителя и (или) заказчика.

II. Условия предоставления платных медицинских услуг

7. При заключении договора потребителю и (или) заказчику предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы.

8. Условия использования материально-технической базы и привлечения медицинских работников для оказания платных медицинских услуг, а также порядок определения цен (тарифов) на платные медицинские услуги, предоставляемые в санатории ПлазаСПА, устанавливаются его руководителем.

9. Медицинская помощь при предоставлении платных медицинских услуг организуется и оказывается:

а) в соответствии с положением об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, которое утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации;

б) в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, утверждаемыми Министерством здравоохранения Российской Федерации, обязательными для исполнения на территории Российской Федерации всеми медицинскими организациями;

в) на основе клинических рекомендаций;

г) с учетом стандартов медицинской помощи, утверждаемых Министерством здравоохранения Российской Федерации (далее - стандарт медицинской помощи).

10. Платные медицинские услуги соответствуют номенклатуре медицинских услуг, утверждаемой Министерством здравоохранения Российской Федерации, и могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи либо в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, а также в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи, по письменному согласию потребителя и (или) заказчика.

III. Информация об исполнителе и предоставляемых им платных медицинских услугах

11. Информация об исполнителе и предоставляемых им платных медицинских услугах доводится до сведения потребителей в соответствии со статьями 8 – 10 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

12. Исполнитель предоставляет потребителю и (или) заказчику следующую информацию:

а) адрес исполнителя в пределах места нахождения юридического лица (территориально обособленного структурного подразделения юридического лица), основной государственный регистрационный номер, идентификационный номер налогоплательщика;

б) адрес своего сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет");

в) информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи.

13. Исполнитель представляет для ознакомления по требованию потребителя и (или) заказчика выписку из единого государственного реестра юридических лиц или единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей.

14. Исполнителем в соответствии со статьей 9 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" предоставляется информация о лицензии на осуществление медицинской деятельности, ее номере, сроках действия, а также информация об органе, выдавшем указанную лицензию.

В случае временного приостановления деятельности исполнителя для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий исполнитель обязан информировать потребителей путем размещения информации на своём сайте либо в иной доступной форме о дате приостановления деятельности и времени, в течение которого деятельность исполнителя будет приостановлена.

15. Исполнитель доводит до сведения потребителя и (или) заказчика следующую информацию:

а) перечень платных медицинских услуг, соответствующих номенклатуре медицинских услуг, с указанием цен в рублях;

б) стандарты медицинской помощи и клинические рекомендации (при их наличии), с учетом и на основании которых (соответственно) оказываются медицинские услуги, путем размещения на сайте исполнителя ссылок на "Официальный интернет-портал правовой информации" (www.pravo.gov.ru) и официальный сайт Министерства здравоохранения Российской Федерации, на котором размещен рубрикатор клинических рекомендаций, а также путем размещения указанных ссылок на информационных стендах;

в) сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг;

г) сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;

д) график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;

е) образец договора;

16. Информация доводится до сведения потребителей посредством размещения на сайте исполнителя в сети "Интернет" и на информационных стендах (стойках) исполнителя в наглядной и доступной неограниченному кругу лиц форме в течение всего рабочего времени исполнителя.

17. При заключении договора потребителю и (или) заказчику предоставляется в доступной форме информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

а) порядок оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи (при наличии), применяемые при предоставлении платных медицинских услуг, а также информация о возможности осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи;

б) информация о медицинском работнике, отвечающем за предоставление соответствующей платной медицинской услуги (его профессиональном образовании и квалификации);

в) другие сведения, относящиеся к предмету договора.

18. В договоре содержится информация об уведомлении потребителя и (или) заказчика о том, что граждане, находящиеся на лечении, в соответствии с Федеральным законом "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" обязаны соблюдать режим лечения и правила поведения пациента в санатории ПлазаСПА.

19. Исполнитель доводит до потребителя и (или) заказчика информацию о форме и способах направления обращений (жалоб) в органы государственной власти и организации, а также сообщает почтовый адрес или адрес электронной почты (при наличии), на которые может быть направлено обращение (жалоба).

При предъявлении потребителем и (или) заказчиком требований, в том числе при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной медицинской услуги), исполнитель рассматривает и удовлетворяет заявленные требования (направляет отказ в удовлетворении заявленных требований) в сроки, установленные для удовлетворения требований потребителя Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей".

IV. Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг

20. Договор заключается потребителем и (или) заказчиком с исполнителем в письменной форме.

21. Договор содержит следующую информацию:

а) сведения об исполнителе:

наименование и фирменное наименование исполнителя, адрес исполнителя в пределах его места нахождения, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;

сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности, информация о лицензии на осуществление медицинской деятельности, ее номере, сроках действия, а также информация об органе, выдавшем лицензию, перечень предоставляемых работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность, в соответствии с лицензией;

б) сведения о потребителе (при оказании платных медицинских услуг гражданину анонимно сведения фиксируются со слов потребителя услуги):

фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства, иные адреса, на которые (при их указании в договоре) исполнитель может направлять ответы на письменные обращения, и телефон;

данные документа, удостоверяющего личность;

в) сведения о законном представителе потребителя или лице, заключающем договор от имени потребителя:

фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства и телефон;

данные документа, удостоверяющего личность;

г) сведения о заказчике (в том числе если заказчик и законный представитель являются одним лицом):

фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства и телефон заказчика - физического лица;

данные документа, удостоверяющего личность заказчика;

данные документа, удостоверяющего личность законного представителя потребителя;

наименование и адрес заказчика - юридического лица в пределах его места нахождения, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;

д) перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором;

е) стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;

ж) условия и сроки ожидания платных медицинских услуг;

з) сведения о лице, заключающем договор от имени исполнителя:

фамилия, имя, отчество (при наличии);

должность;

документ, подтверждающий полномочия указанного лица;

и) подписи исполнителя и потребителя (заказчика), а в случае если заказчик является юридическим лицом, - должность лица, заключающего договор от имени заказчика;

к) ответственность сторон за невыполнение условий договора;

л) порядок изменения и расторжения договора;

м) порядок и условия выдачи потребителю (законному представителю потребителя) после исполнения договора исполнителем медицинских документов (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающих состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, без взимания дополнительной платы;

н) иные условия, определяемые по соглашению сторон.

22. До заключения договора исполнитель в письменной форме уведомляет потребителя (заказчика) о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, может снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.

23. На предоставление платных медицинских услуг может быть составлена смета. Ее составление по требованию потребителя и (или) заказчика или исполнителя является обязательным.

24. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, исполнитель обязан предупредить об этом потребителя и (или) заказчика.

Без оформления дополнительного соглашения к договору либо нового договора с указанием конкретных дополнительных медицинских услуг и их стоимости исполнитель не вправе предоставлять медицинские услуги на возмездной основе, если иное не оговорено в основном договоре.

25. В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается, при этом потребитель и (или) заказчик оплачивают исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

26. Потребитель и (или) заказчик обязаны оплатить оказанную исполнителем медицинскую услугу (выполненную работу) в порядке и сроки, которые установлены договором.

27. Потребителю и (или) заказчику в случаях, установленных законодательством Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники, выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг.

28. В целях защиты прав потребителя исполнитель по обращению потребителя выдает следующие документы, подтверждающие фактические расходы потребителя и (или) заказчика на оказанные медицинские услуги и (или) приобретение лекарственных препаратов для медицинского применения:

а) копия договора с приложениями и дополнительными соглашениями к нему (в случае заключения);

б) справка об оплате медицинских услуг по установленной форме;

в) рецептурный бланк с проставленным штампом "Для налоговых органов Российской Федерации, идентификационный номер налогоплательщика", заверенный подписью и личной печатью врача, печатью исполнителя;

г) документы установленного образца, подтверждающие оплату лекарственных препаратов.

V. Порядок предоставления платных медицинских услуг

29. Исполнитель предоставляет качественные платные медицинские услуги.

В случае если федеральным законом или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации предусмотрены обязательные требования к качеству медицинских услуг, качество предоставляемых платных медицинских услуг должно соответствовать этим требованиям.

30. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

31. Исполнитель при предоставлении платных медицинских услуг соблюдает установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации, учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

32. Исполнитель предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

а) о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;

б) об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению, а также сведения, позволяющие идентифицировать имплантированное в организм человека медицинское изделие.

33. При предоставлении платных медицинских услуг гражданам иностранных государств (нерезидентам) исполнитель обеспечивает передачу сведений об осуществлении медицинской деятельности в отношении нерезидентов в соответствии с указаниями Центрального банка Российской Федерации.

34. Оплата медицинской услуги потребителем и (или) заказчиком путем перевода средств на счет третьего лица, указанного исполнителем (в письменной форме), не освобождает исполнителя от обязанности осуществить возврат уплаченной потребителем и (или) заказчиком суммы как при отказе от исполнения договора, так и при оказании медицинских услуг (выполнении работ) ненадлежащего качества, в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей".

VI. Особенности оказания медицинских услуг (выполнения работ) при заключении договора дистанционным способом

35. Договор может быть заключен посредством использования сети "Интернет" на основании ознакомления потребителя и (или) заказчика с предложенным исполнителем описанием медицинской услуги (дистанционный способ заключения договора).

36. При заключении договора дистанционным способом потребителю предоставляется возможность ознакомиться со следующей информацией:

а) наименование (фирменное наименование) медицинской организации;

б) основной государственный регистрационный номер исполнителя;

в) номера телефонов и режим работы исполнителя;

г) идентификационный номер налогоплательщика;

д) информация об оказываемой услуге (выполняемой работе), предусмотренная статьей 10 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей";

е) способы оплаты услуги (работы);

ж) сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер лицензии, сроки ее действия, а также информация об органе, выдавшем указанную лицензию);

з) адреса, в том числе адреса электронной почты, по которым принимаются обращения (жалобы) и требования потребителей и (или) заказчиков.

Указанная информация или ссылка на нее размещается на главной странице сайта исполнителя в сети "Интернет".

37. Договор с потребителем и (или) заказчиком считается заключенным со дня оформления потребителем и (или) заказчиком соответствующего согласия (акцепта), в том числе путем совершения действий по выполнению условий договора, включая внесение частично или полностью оплаты по договору с учетом положений статей 16.1 и 37 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

Со дня получения согласия (акцепта) и осуществления потребителем и (или) заказчиком частичной или полной оплаты по нему все условия договора остаются неизменными и не корректируются исполнителем без согласия потребителя и (или) заказчика.

38. При заключении договора исполнитель представляет потребителю и (или) заказчику подтверждение заключения такого договора. Указанное подтверждение содержит номер договора или иной способ идентификации договора, который позволяет потребителю и (или) заказчику получить информацию о заключенном договоре и его условиях.

По требованию потребителя и (или) заказчика исполнителем направляется потребителю и (или) заказчику экземпляр заключенного договора (выписки из него), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица исполнителя.

39. Идентификация потребителя и (или) заказчика в целях заключения и (или) исполнения договора, заключенного дистанционным способом, может осуществляться в том числе с помощью федеральной государственной информационной системы "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме".

Согласие (акцепт) должно быть подписано электронной подписью потребителя и (или) заказчика (простой, усиленной неквалифицированной или усиленной квалифицированной) и усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица исполнителя.

40. Потребитель и (или) заказчик обязаны оплатить оказанную исполнителем медицинскую услугу в порядке и сроки, которые установлены договором, заключенным с исполнителем, с учетом положений статей 16.1 и 37 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

41. При заключении договора дистанционным способом отказ потребителя и (или) заказчика от исполнения договора может быть совершен способом, используемым при его заключении.

42. Потребитель и (или) заказчик могут направить исполнителю в любой форме и любым, включая дистанционный, способом требования, в том числе при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной платной медицинской услуги), а исполнитель обязан принять эти требования, в том числе дистанционным способом.

VII. Ответственность исполнителя при предоставлении платных медицинских услуг

43. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

44. Вред, причиненный жизни или здоровью пациента в результате оказания платных медицинских услуг ненадлежащего качества, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

PLAZA
MEDICAL&SPA
HOTELS

Санаторий Плаза

357400, Россия, Ставропольский край,
г. Железноводск, ул. Калинина, 12-14
12-14 Kalinina str., Zheleznovodsk
Stavropol region, Russia, 357400

☎ 8 (87932) 26-000
www.plaza.spa
E-mail: bron@plaza.spa

РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТА / REGISTRATION CARD

Счет / Account	Комната / Room	Ночей/ Nights	Дата заезда/Arrival	Дата выезда/Departure
Тариф/Daily Rate	Тариф/ Rate	Взрослых - детей	Тип комнаты / Room Type	
ФИО гостя/ Guest Name			Фирма / Company	
Адрес / Address			Паспорт № / Passport №	
			Дата и место выдачи/Date and place of issue	
Телефон / Phone **+7**			Email:	
Страна / Country			Дата рождения / Date of Birth **г.**	
Форма оплаты / Payment Method **Безналичный расчет**			Время поселения/Check in time is **14:00** Расчетный час/ Check out time is **12:00**	

Настоящим подтверждаю:
- получил(а) полную информацию об объемах оказываемых Санаторием услуг, входящих в стоимость приобретенных мною пакета/услуги.
- получил(а) полную информацию о видах и порядке оплаты услуг, в том числе дополнительных услуг, не входящих в стоимость приобретенного мною пакета/услуги.
- и даю свое согласие на внесение депозита на счет Санатория для списания с него денежных средств за оказываемые Санаторием дополнительные услуги.

Проинформирован(а):
- о необходимости хранения документов, денежных средств, иных ценностей в сейфе своего номера. За утраченные вещи, находящиеся вне сейфа своего номера, администрация санатория ответственности не несет.
- о ведении на территории Санатория видеонаблюдения в общественных зонах с целью соблюдения режима безопасности объекта
- о необходимости подписания согласия на обработку моих персональных данных

Обязан(а):
- при позднем выезде из Санатория (расчетный час 12 часов) произвести дополнительную плату в соответствии с фактическим временем пребывания в день отъезда
- возместить на месте, причиненный санаторию ущерб по действующему прейскуранту
- в случае досрочного отъезда без уважительных причин возместить фактически понесенные Санаторием расходы в размере стоимости 1 (одних) суток проживания.

С "Правилами предоставления санаторно-курортных, оздоровительных и гостиничных услуг", "Правилами противопожарной безопасности", "Правилами посещения бассейна", "Правилами пребывания отдыхающих с детьми и подростками", Памяткой Гостя по антитеррористической безопасности, Положением об оказании платных медицинских услуг, утвержденными в Санатории, ознакомлен(а). Вся информация об услугах Санатория размещена на сайте www.plaza.spa.

Дата: _____ Подпись: _____

PLAZA
MEDICAL&SPA
HOTELS

Для оплаты отсканируйте QR-код
в мобильном приложении Вашего банка

Сбербанк России г. Ставрополь Банк получателя		БИК	040702615
		Сч. №	40702810960100025354
ИНН 2627800708	КПП 262701001	К. С. №	30101810907020000615
ООО "САНАТОРИЙ ПЛАЗАСПА" Получатель			
Оплата по счету № от Назначение платежа			

СЧЕТ - ПОДТВЕРЖДЕНИЕ №_____ от _____

Исполнитель **ООО "САНАТОРИЙ ПЛАЗАСПА" г. Железноводск** Фирма_____
Заказчик

№ брони	Категория номера	Даты проживания	Тариф	Ставка НДС, %	НДС, руб.	Сумма
				без НДС		
				без НДС		

Итого по счету **0,00**

Скидка: **0,00**

Всего к оплате: **0,00**

В том числе НДС: **0,00**

В графе Назначение Платежа ОБЯЗАТЕЛЬНО указывать "Оплата согласно счёту №"

Оплата настоящего счета может быть произведена как самим Заказчиком, так и третьими лицами по поручению Заказчика.

Уважаемые Гости, благодарим за выбор Санатория Плаза Спа!

Счет-подтверждение является офертой. Оплачивая его, Вы подтверждаете свое согласие с условиями: договора-присоединения на оказание санаторно-курортных услуг, размещенном на официальном сайте Санатория www.plaza.spa, условиями оплаты и отмены бронирования:

• предоплата в размере стоимости 1 (одних) суток программы пребывания за каждого гостя осуществляется в течение 5 (пяти) банковских дней с момента выставления счета. В случае, если при бронировании до заезда остается менее 5 (пяти) дней, оплата должна быть произведена не позднее 24 часов с момента подтверждения бронирования (выставление счета).

• в случае отсутствия оплаты в установленные сроки Санаторий Плаза оставляет за собой право аннулировать бронь с предварительным уведомлением Гостя

В случае если Гость уведомляет об отказе от заезда до дня заезда, Санаторий возвращает Гостю плату за услуги в полном размере. В случае несвоевременного уведомления об отказе от заезда Гостем или опоздания, с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере) в размере стоимости одних суток по тарифу бронирования (программы). Санаторий Плаза оставляет за собой право произвести удержание фактически понесенных расходов в размере стоимости 1 (одних) суток по тарифу бронирования (программы) при опоздании Гостя более, чем на 1 сутки.

Время заселения в санаторий – после 14:00. Время выезда – до 12:00.

При заезде необходимо иметь при себе информацию подтверждающую оплату и доверенность от организации на получение документов (при необходимости).