



## ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ, ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ И ПРОЧИХ УСЛУГ В ООО «САНАТОРИЙ ВИЛЛА АРНЕСТ»

### 1. Общие положения.

**1.1.** Настоящие Правила разработаны на основании: Конституции РФ; Гражданского кодекса РФ; ФЗ «Об основах охраны и здоровья граждан Российской Федерации» №323-ФЗ от 21.11.2011 г.; ФЗ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07 февраля 1992 г., Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ № 1085 от 09 октября 2015 г., Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утв. Постановлением Правительства РФ № 1006 от 04.10.2012 г.; Приказа Минздрава РФ №438 от 09.12.1999 г. «Об организации деятельности дневных стационаров лечебно-профилактических учреждений»; Устава ООО «Санаторий Вилла Арнест», и являются внутренним локальным нормативным актом, обязательным для исполнения всеми службами ООО «Санаторий Вилла Арнест» (далее – «Санаторий»).

**1.2.** Настоящие Правила и иные правила, действующие в Санатории, обязательны для исполнения всеми отдыхающими (далее - Гостями), проживающими в Санатории, а так же посетителями (далее – Посетителями) отдыхающих. Гость обязан ознакомиться со всеми, действующими на территории Санатория Правилами, ознакомить с ними своего ребенка (в случае проживания в Санатории с детьми) и соблюдать их. Действующие правила находятся в Службе приема и размещения (Reception).

**1.3.** Правила предоставления санаторно-курортных, оздоровительных и прочих услуг Санатория утверждаются приказом директора Санатория.

### 2. Порядок регистрации и выезда.

**2.1.** При заезде в Санаторий Гость обязан предъявить паспорт (иной документ, удостоверяющий личность, в соответствии с действующим законодательством РФ) – для граждан РФ, а также документы на прибывших с ним детей - свидетельство о рождении (до 14 лет). Иностранцам гражданам при заезде в Санаторий необходимо предъявить паспорт, надлежаще оформленные документы, подтверждающие право въезда на территорию РФ, миграционную карту.

При размещении в Санатории по санаторно-курортным или оздоровительным путевкам Гостю необходимо иметь при себе следующие документы:

- **для Гостей старше 14 лет** - санаторно-курортную карту (давностью не более 2 месяцев от даты получения), полис обязательного медицинского страхования (далее - ОМС) или добровольного медицинского страхования (далее – ДМС), оригиналы платежных поручений с отметкой банка при безналичном расчете, документы подтверждающие право на получение путевки (обменная путевка, ваучер или доверенность). Несовершеннолетние граждане (14 – 18 лет) поселяются в санаторий без сопровождающих только с нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них);

- **для Гостей старше 70 лет** в санаторно-курортной карте должна быть отмечена территориальная принадлежность отдыха;

- **для детей до 14 лет** – санаторно-курортную карту (давностью не более 2 месяцев от даты получения), полис ОМС или ДМС, анализ на энтеробиоз (давностью не более 3 месяцев от даты получения), заключение врача-дерматолога об отсутствии кожных заболеваний, справку о прививках, справку об эпидокружении (давностью не более 3 дней от даты получения) об отсутствии контактов с инфицированными больными по месту жительства, в детском саду или школе. При размещении в санатории с сопровождающими поселение производится только при наличии нотариально заверенного согласия законных представителей: родителей, усыновителей, опекунов (одного из них)

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

**2.2.** Регистрация Гостей по месту пребывания в Санатории осуществляется в соответствии с действующим законодательством. Регистрация иностранных граждан в УФМС осуществляется санаторием на платной основе.

**2.3.** При регистрации Гостя в Санатории администратор Службы приема и размещения оформляет и выдает Гостю ключ от номера, кассовый чек (в случае оплаты вышеуказанных услуг через кассу (терминал) Санатория), договор на оказание санаторно-курортных, оздоровительных услуг, содержащий следующую информацию:

- наименование Санатория;
- Ф.И.О. Гостя, его паспортные данные;
- номер комнаты;
- адрес, контактные телефоны;
- условия оказания услуг;
- условия пребывания Гостя на территории Санатория.

**2.4.** Оформление заезда и выезда Гостя в Санатории осуществляется круглосуточно в Службе приема и размещения.

#### «Правила предоставления санаторно-курортных, оздоровительных и прочих услуг в ООО «Санаторий Вилла Арнест»

В Санатории действует единый расчетный час–12.00:

- время заезда – не ранее 12.00 (первая услуга – обед);
- время выезда – не позднее 10.00 (последняя услуга – завтрак).

В день отъезда до 10.00 часов Гость обязан: произвести окончательный расчет за проживание и другие оказанные ему в Санатории услуги; сдать имущество номера горничной и ключи от номера в службу приема и размещения; передать пропуск на выезд сотруднику службы безопасности Санатория на контрольно-пропускном пункте с отметкой администратора службы приема и размещения о сдаче номера, ключа от номера и полном расчете за проживание.

При выезде Гостя из Санатория последнему выдается отрывной талон к санаторно-курортной, оздоровительной путевке и/или другие соответствующие отчетные документы с указанием фактического времени пребывания по путевке по требованию Гостя.

#### **2.5. В случае задержки**

выезда Гостя плата за продление проживания (при наличии свободного номера) взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа - почасовая оплата;
- от 6 до 12 часов после расчетного часа - плата за половину суток;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа - плата за полные сутки.

**2.6.** При размещении Гостя до расчетного часа (с 00.00 часов до 12.00 часов) плата за проживание взимается в соответствии с утвержденный прайс-листом, в случае, если номер забронирован и имеется в наличии производится поселение.

В остальных случаях при размещении Гостя до расчетного часа плата взимается в размере стоимости полных суток проживания.

Гостю может быть отказано в предоставлении номера до наступления времени заезда в случае отсутствия свободной категории забронированного номера.

**2.7.** При нарушении сроков заезда по заказанной брони Санаторий не гарантирует размещение Гостей в указанной категории номеров, а размещает в номерах другой категории на имеющиеся свободные места с перерасчетом стоимости услуг.

По истечении согласованного срока проживающий Гость обязан освободить номер.

При желании продлить срок проживания необходимо сообщить об этом в Службу приема и размещения не позднее, чем за 1 сутки до расчетного времени выезда в Службу приема и размещения по внутреннему телефону **1-68** или **1-01**. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.

**2.8.** Санаторий вправе отказать Гостю в предоставлении услуг в случаях: у прибывшего Гостя отсутствуют документы удостоверяющие личность (или документы недействительны / просрочены); Гость находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, неадекватно, агрессивно ведет себя по отношению к окружающим; Гость не дает согласие на обработку персональных данных; в других случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ и здравым смыслом.

### **3. Порядок взаиморасчетов.**

**3.1.** В период проживания в Санатории Гость может производить оплату за приобретаемые услуги Санатория:

- наличными денежными средствами;
- путем использования банковской (пластиковой) карты;
- безналичным перечислением на банковские реквизиты Санатория.

Стоимость ранее оплаченных санаторно-курортных путевок изменению не подлежит.

При бронировании физическими лицами (потенциальный Гость, осуществляющий бронирование) санаторно-курортных путевок посредством телефонного звонка или по электронной почте в Санатории вносится предоплата в размере не менее 10% от стоимости санаторно-курортной путевки не позднее 5 календарных дней с даты выставления счета. Оставшуюся часть стоимости Гость должен оплатить не позднее, чем за 3 дня до даты заезда безналичным перечислением или путем внесения денежных средств через терминал или в кассу санатория в день заезда.

Частичная или полная оплата счета Гостем является подтверждением его согласия с условиями оказания санаторно-курортных, оздоровительных и прочих услуг Санатория. В случае отсутствия оплаты или ее подтверждения в течение 5 рабочих дней – бронь считается аннулированной.

При срочном бронировании (за 5 и менее суток до даты заезда) оплата должна быть произведена не позднее 24 часов с момента подтверждения бронирования (выставления счета). Если оплата не произведена в указанные сроки, то бронирование автоматически аннулируется.

**3.2.** При заезде Гостя, прибывшего в Санаторий по брони третьих лиц (далее – Агент), оплативших путевку Гостя по безналичному расчету (в рамках заключенного между Санаторием и Агентом), любые изменения в путевке осуществляются на основании письменной заявки от Агента. При отсутствии такой заявки, Санаторий вправе отказать в изменениях или произвести изменения по утвержденному прайс-листу за счет средств Гостя.

Гость вправе оплатить дополнительные услуги Санатория, не предусмотренные заявкой Агента. Оплата дополнительных услуг, произведенная Гостем непосредственно в Санатории, расценивается как расчеты между Санаторием и Гостем и не учитывается при выплате вознаграждения Агенту.

**3.3.** В случае раннего заезда или позднего выезда по желанию Гостя может быть предоставлен завтрак, обед или ужин за плату в соответствии с утвержденным прайс-листом в Санатории.

В случае временного выезда (от 5 до 24 часов) из Санатория по предварительному заказу Гостя (не ранее чем за 48 (сорок восемь) часов до предполагаемого выезда из Санатория) ему может быть предоставлено питание в виде сухого пайка.

В случае временного выезда из Санатория более чем на 1 (одни) сутки Гость обязан оповестить Службу приема и размещения. На период временного выезда Гостя из Санатория номер (место) считается заселенным и стоимость не использованных услуг Санатория за время отсутствия Гостя в Санатории не выплачивается.

**3.4.** При досрочном выезде Гостя (не по вине Санатория):

- а) при досрочном выезде до расчетного часа (10.00):
  - по уважительным причинам (медицинские противопоказания, тяжелая болезнь, смерть близких родственников, вызов с места работы государственных/муниципальных служащих по служебной необходимости, стихийные бедствия и

«Правила предоставления санаторно-курортных, оздоровительных и прочих услуг в ООО «Санаторий Вилла Арнест» катастрофы и т.п.), подтвержденным документами установленного образца, 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 Санатория возвращаются за вычетом фактически понесенных Санаторием расходов согласно действующего Прейскуранта.

б) при досрочном выезде после расчетного часа (12-00) стоимость текущих суток перерасчету и возврату не подлежит.

В обоих случаях возможен зачет оставшихся денежных средств в счет будущих заездов.

При досрочном выезде Гостя, оплату за которого произвело юридическое лицо (турагентство, страховая компания и т.д.) возврат денежных средств осуществляется по условиям договора, заключенного вышеуказанными организациями с Санаторием.

**3.5.** Возврат денежных средств за неиспользованные Гостем услуги Санатория осуществляется круглосуточно и может осуществляться в течение трех рабочих дней.

Возврат денежных средств осуществляется на основании поданного Гостем заявления на имя директора Санатория с просьбой вернуть денежные средства за не использованные дни либо услуги и с указанием:

- даты отъезда;
- причины отъезда либо отказа от получения услуг Санатория;
- документов, подтверждающих уважительность причин досрочного отъезда, либо отказа от получения услуг;
- платежных реквизитов, на которые нужно перечислить денежные средства;
- чека на услугу, по которому требуется осуществить возврат (если услуги оплачивались непосредственно Гостем);

Если Гость в период проживания в Санатории не воспользовался всеми или частью оплаченных услуг Санатория в случае опоздания (более чем на 15 минут согласно времени указанного в листе назначения или ином соответствующем документе) или пропуска им процедур по своему усмотрению или в связи со своими интересами, то возврат денежных средств за не полученные Гостем услуги не производится.

**3.6.** В случае госпитализации Гостя в лечебные учреждения города оплата за нахождение в стационаре городских лечебных учреждений производится за счет средств ОМС, ДМС при наличии полиса у Гостя, при отсутствии полиса – за счет Гостя. На время нахождения в стационаре Гость выписывается из Санатория с выплатой ему (юридическому лицу оплатившему путевку) стоимости Услуг Санатория за время пребывания в стационаре при предоставлении Гостем справки лечебного заведения с указанием сроков, за минусом использованных денежных средств. В случае отказа Гостя оплатить услуги по пребыванию в стационаре средства на его пребывание в стационаре удерживаются из стоимости оплаченной путевки в Санатории.

#### **4. Порядок предоставления услуг.**

**4.1.** Санаторий предоставляет Гостю санаторно-курортные и оздоровительные услуги в соответствии с утвержденными в Санатории прайс-листами.

При предоставлении Санаторием Гостю санаторно-курортных, оздоровительных услуг с Гостем заключаются договоры на оказание санаторно-курортных, оздоровительных услуг с оформлением санаторно-курортной или оздоровительной путевки.

Иные виды услуг оплачиваться Гостем за дополнительную плату на основании заключенных договоров.

**4.2.** Стоимость санаторно-курортной, оздоровительной путевки, а также перечень услуг, входящих в стоимость санаторно-курортной, оздоровительной путевки, утверждается приказом директора Санатория.

Стоимость санаторно-курортной, оздоровительной путевки рассчитывается согласно тарифа, с учетом переходящих дат на день заезда Гостя.

**4.3.** Деление санаторно-курортной, оздоровительной путевки и передача ее лицу, не указанному в бланке санаторно-курортной путевки, не допускается.

**4.4.** Санаторий предоставляет Гостю следующие виды услуг без дополнительной оплаты:

**4.4.1.** входящие в стоимость санаторно-курортной, оздоровительной путевки:

- проживание, диетическое питание (питание предоставляется только в рамках санаторно-курортной путевки) и лечение;

- естественный солярий на климатической террасе;
- терренкур - лечебная дозированная ходьба;
- неотложная медицинская помощь;
- вызов «скорой помощи».

**4.4.2.** для улучшения качества обслуживания:

- Wi-Fi на территории Санатория;
- поднос багажа;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- вызов такси;
- пользование спортивными и детскими площадками;
- парковка транспортных средств на территории Санатория (при наличии свободных парковочных мест);
- пользование индивидуальным сейфом;
- развлекательные программы (в соответствии с утвержденным планом Центра-досуга на каждый календарный месяц);
- побудка к определенному времени;
- предоставление швейных принадлежностей, гладильного набора, косметических принадлежностей, питьевой воды, сушилки для одежды по утвержденным в Санатории нормативам.

**4.5.** Смена постельного белья в номерах категории «Стандарт», «Студия», «Мини-люкс», «Одноместный» - один раз в 5 дней, полотенец - ежедневно. В номерах категории «Люкс», «Люкс посольский» - один раз в 3 дня, смена полотенец - ежедневно. В номерах категории «Апартаменты» - ежедневно. Смена полотенец во всех категориях номеров производится - ежедневно.

**4.6.** Посетители Гостей, не проживающие в Санатории, могут оставаться в номере и на территории Санатория с 8.00 до 23.00 часов. В случае задержки Посетителя, не проживающего в Санатории, после 23.00 часов, производится его оформление в Службе приема и размещения оплатой по утвержденному тарифу.

## «Правила предоставления санаторно-курортных, оздоровительных и прочих услуг в ООО «Санаторий Вилла Арнест»

**4.7.** Нахождение Гостя (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. Кисловодску (исключение составляют представители правоохранительных органов при выполнении ими служебных обязанностей).

### 5. Условия пребывания детей.

**5.1.** Санаторно-курортное лечение в Санатории назначается детям в возрасте от 4 до 14 лет.

**5.2.** При посещении бассейна Гостями и их детьми должны строго соблюдаться Правила посещения бассейна, действующие на территории Санатория.

Посещение детьми бассейна в возрасте от 2 до 14 лет разрешается только под присмотром родителей. Во время посещения бассейна детьми родители должны осуществлять строгий контроль за их поведением.

Для детей в возрасте от 2 до 4 лет купание в бассейне разрешается после оформления информационного согласия у врача-педиатра и с обязательным использованием специальных средств детской гигиены (подгузники или трусики-подгузники для бассейна).

Посещение бассейна детьми в возрасте от 2 до 14 лет после 21.00 не разрешается.

**5.3.** Приемы пищи (завтрак, обед и ужин) родителями с детьми в обеденном зале осуществляются в специально отведенном месте, где родители обязаны следить за поведением детей, не допускать самостоятельного их перемещения по залу питания.

В случае необходимости подбора специального питания детям в возрасте до 4 лет родителям необходимо обратиться за консультацией к врачу-диетологу.

Прием пищи на объектах детской инфраструктуры запрещен.

**5.4.** Детям до 14 лет запрещается без присмотра родителей посещение баров и ресторанов, а также развлекательных мероприятий для взрослых после 21.00 часов.

**5.5.** Не допускать самостоятельного перемещения детей во время проведения концертных программ в баре.

Детям не разрешается находиться в зоне выступления артистов, бегать и играть во время развлекательных программ в холле санатория.

В случае отсутствия контроля за поведением детей и не соблюдения вышеуказанных требований, администрация Санатория имеет право потребовать удаление семьи из зала.

**5.6.** Для детей работает детская комната с воспитателем, где они под присмотром родителей могут проводить время.

Посещение детской комнаты детям до 4-х лет разрешается только в сопровождении взрослых.

В соответствии с рекомендациями врача-педиатра ребенку рекомендуется находиться в детской комнате не более 1,5 часов подряд.

Во избежание заражения здоровых детей больным детям запрещено посещать детскую комнату.

**5.7.** Для игр и развлечений детей в возрасте от 2 до 12 лет (и весом не более 60 кг) в Санатории на открытом воздухе работает детская игровая площадка. Посещение детьми детской игровой площадки осуществляется в сопровождении родителей. Детей приводят на детскую игровую площадку и забирают родители ребенка.

Использование динамических элементов (качелей, качалок, каруселей) с одним посадочным местом допускается исключительно одним ребёнком, с двумя и более посадочными местами - детьми примерно одного возраста и веса (не более 60 кг).

Использование динамических элементов должно производиться осмотрительно, учитывая присутствие и перемещение детей находящихся на площадке. Категорически запрещается сходить (спрыгивать) с динамических элементов до момента полной остановки всех узлов изделия.

**5.8.** Катание на велосипедах, роликовых коньках, самокатах и других передвижных устройствах детям в возрасте до 14 лет на территории Санатория и за его пределами разрешено в сопровождении родителей.

**5.9.** Использование детской игровой инфраструктуры не по назначению, а также самостоятельное регулирование детского оборудования запрещено.

На период использования детской инфраструктуры одежда и обувь ребенка должна быть удобной и не должна сковывать его движения. Наличие посторонних колющих предметов на одежде или в карманах (значки, булавки, заколки, мелкие игрушки и т.п.) могут явиться причиной травмы самого ребенка и/или окружающих его детей.

**5.10.** Во избежание несчастных случаев, родителям не разрешается оставлять детей без присмотра во время всего срока пребывания в ООО «Санаторий Вилла Арнест».

Родители обязаны осуществлять контроль за своими детьми на территории Санатория.

### 6. Права, обязанности и ответственность сторон.

**6.1.** Гости обязаны соблюдать следующие правила:

- при уходе из номера выключать свет, телевизор и другие электроприборы;
- закрыть двери на балкон;
- закрывать водопроводные краны;
- соблюдать чистоту, тишину (с 23.00 до 07.00) и общественный порядок;
- при посещении зала питания, медицинской регистратуры соблюдать дресс-код (не посещать общественные места в халатах, купальных костюмах и верхней одежде);
- по первому требованию сотрудников Санатория на контрольно-пропускном пункте, предъявлять карту Гостя;
- нести ответственность (в том числе материальную) за действия приглашенных ими к себе в номер Посетителей;
- информировать администрацию Санатория в случае утери карты гостя и/или ключа от номера;
- своевременно и в полном объеме оплачивать все предоставленные Санаторием услуги.

**6.2.** Гостям запрещено:

- оставлять в номере посторонних лиц, а так же передавать им ключи от номера;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, химические и радиоактивные вещества, ртуть;
- держать в номере животных (млекопитающих, птиц, рептилий, насекомых);
- кормить на территории Санатория животных;

**«Правила предоставления санаторно-курортных, оздоровительных и прочих услуг в ООО «Санаторий Вилла Арнест»**

- во избежание пищевых отравлений вносить на территорию Санатория продукты питания и спиртные напитки;
- загрязнять бассейн;
- выражаться нецензурной бранью;
- использовать на территории Санатория пиротехнику;
- парковать автомобили в неотведенных для этого местах;
- находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения на территории и в помещениях Санатория.

Администрация и сотрудники Санатория не несут ответственности за возможные инциденты, которые могут иметь место при злоупотреблении Гостем (Гостями) алкоголем, и вызванные этим ненадлежащим поведением Гостя (Гостей) последствия;

- курить на территории и в помещениях Санатория, в том числе в номерах (пункт 2 части 1 статьи 12 Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»). В случае несоблюдения этих требований Санаторий имеет право на досрочное выселение Гостя, а Гость обязан возместить расходы на восстановление имущества Санатория, уборку и химическую чистку номера согласно действующего в Санатории прайс-листа.

**6.3.** В случае нанесения материального ущерба Санаторию, Гость обязан возместить его в полном размере до момента отъезда по действующему в Санатории Прейскуранту. В случае если Гость неоднократно или в значительном размере (свыше 5000 рублей) 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 в общественных помещениях Санатория, нарушает закон о запрете курения, создает помехи для отдыха других гостей, а также нарушает требования, установленные настоящими Правилами, действующим законодательством РФ, о чем администрация Санатория составляет акт по возникшему инциденту, с привлечением, при необходимости, представителей компетентных органов (полиции, Роспотребнадзора и др.), администрация Санатория имеет право: прекратить договор оказания услуг в одностороннем порядке и выселить Гостя из Санатория, потребовать возмещения фактически понесенных Санаторием расходов при выселении Гостя из Санатория по вине Гостя, при этом, в качестве штрафных санкций, возврат денежных средств за недоиспользованные дни не производится.

**6.4.** Ценные вещи, ювелирные изделия и деньги Гостям рекомендуется хранить в специальных сейфах, установленных в номерах.

При желании Гостя возможно размещение ценных вещей в сейфе, находящимся в Службе приема и размещения. Санаторий в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за сохранность ценных вещей Гостя, размещенных в сейфе, находящимся на стойке Службы приема и размещения.

Найденные, забытые и утерянные Гостями вещи Санаторий оформляет, как «забытые» и оставляет у себя на ответственном хранении на 6 (шесть) месяцев (для граждан РФ) или 1 (один) год (для иностранных граждан). Выдача Гостю забытых вещей происходит на основании заявления Гостя с описанием забытой вещи (содержимого чемодана, сумки и пр.) и оформлением соответствующего акта. Забытые продукты питания утилизируются.

**6.5.** Администрация Санатория оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а так же в случае нарушения Гостем настоящих Правил, правил общественного порядка, а также порядка пользования бытовыми приборами.

**6.6.** Санаторий вправе отказать Гостю в продлении срока пребывания в случае несвоевременной оплаты услуг, причинения материального ущерба Санаторию, нарушения настоящих Правил и иных правил действующих в Санатории.

**6.7.** Санаторий не несет ответственности за работу городских служб (аварийное, плановое и внеплановое отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения, газоснабжения).

**6.8.** Все возможные споры, возникающие при оказании санаторно-курортных, оздоровительных услуг в Санатории, подлежат досудебному разрешению в претензионном порядке.

Претензии и заявления Гостя в связи с непредоставлением оплаченных им услуг после выезда его из Санатория не принимаются и не рассматриваются.

В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, администрация и Гости руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

**6.9.** Санаторий в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Гостя вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует вред, причиненный Гостю нарушением его потребительских прав.

**6.10.** В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Санаторий и Гости руководствуются действующим законодательством РФ.