

Исполнительный директор  Утверждаю
Тарасова С.Г.
2026 г.

Правила пребывания в санатории «Золотой колос»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Правила пребывания в Санатории «Золотой колос» разработаны на основе Закона РФ «Защиты прав потребителей», постановления Правительства Российской Федерации № 1912 от 27.11.2025г. "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации" , Федерального закона Российской Федерации от 18 июля 2006 г. N 109-ФЗ (ред. от 31.07.2023) «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

1.2 Под понятием «Санаторий» следует понимать: территорию главного, лечебного, культурно-спортивного, административного корпусов, а также другие объекты, обеспечивающие его функционирование.

Под понятием «Проживающий» следует понимать лицо, находящееся на территории санатория, пользующееся его услугами, включая услуги по проживанию.

Под понятием «Посетитель» следует понимать лицо, находящееся на территории санатория, пользующееся услугами без проживания.

Под понятиями «Гость», «Потребитель» следует понимать лицо, имеющее намерение заказать или приобрести, либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее услуги Санатория исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Под понятием «бронирование» следует понимать закрепление за потребителем номера (отдельного места в номере), на условиях, определенных заявкой заказчика (потребителя), и подтверждение этой заявки со стороны Санатория. Бронирование предусматривает ожидание потребителя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае незаезда потребителя Санаторий вправе отказаться от исполнения договора. В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора заказчиком (потребителем), опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за номер (отдельное место в номере), но не более чем за сутки.

Под понятием «акционное предложение» следует понимать специальные тарифы, а также иные мероприятия, направленные на временное формирование спроса на услуги Санатория путем корректировки стоимости услуг.

1.3 Оплата услуг проживания, питания и лечения, дополнительных услуг в санатории осуществляется по прейскуранту, утвержденному исполнительным директором ООО «Санаторий «Золотой колос». Оплата за проживание и дополнительные услуги

производится за наличный и безналичный расчёт в рублях РФ. Окончательный расчёт за санаторно-курортное лечение происходит в день заезда при регистрации в санатории, расчёт за дополнительные услуги происходит перед получением услуги. Возврат за не оказанные услуги осуществляется по письменному заявлению Проживающего наличными средствами или перечислением на указанные реквизиты безналичным способом на усмотрение Санатория.

1.4 Информация о ценах на санаторно-курортные и дополнительные услуги находится в информационной папке на стойке приема и размещения и дополнительных информационных стендах в холлах Санатория.

1.5 Настоящие Правила обязательны к исполнению всеми Проживающими и Посетителями Санатория. Доведение настоящих Правил до сведения Проживающих производится путем размещения в открытом доступе на стенде службы приема и размещения (ресепшен) и на официальном сайте Санатория: www.zolotoy-kolos.com

1.6 Контроль за выполнением настоящих Правил осуществляют: исполнительный директор, главный бухгалтер, заместитель директора, заместитель директора по лечебной части, заместитель директора по питанию, заместитель директора по безопасности, администраторы и другие уполномоченные лица санатория.

1.7 В случае нарушения настоящих Правил и, как следствие этого, неподчинение законным требованиям сотрудников санатория, представители санатория имеют право на вызов сотрудников полиции.

1.8 Режим работы Санатория круглосуточный, 7 (семь) дней в неделю, круглый год, за исключением периода на проведение ремонтных (строительно-ремонтных) работ, которые регламентируются отдельным приказом Исполнительного директора с указанием сроков закрытия/открытия Санатория для проведения ремонтных (строительно-ремонтных) работ.

2. ПРАВИЛА ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

2.1 При бронировании и размещении Гость или Заказчик выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, относящегося к данной категории, остается за Санаторием.

2.2 Заезд и размещение в Санатории потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при условии предъявления потребителем 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) при отсутствии документов, удостоверяющих личность гражданина РФ, указанных в пп. а-г) заселение в Санаторий потребителя, являющегося гражданином РФ, осуществляется при предъявлении потребителем российского национального водительского удостоверения.

Санаторий не использует единую биометрическую систему, многофункциональный сервис обмена информацией или мобильное приложение федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

Заселение в Санатория 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, указанного в пп. д) п. 2.2. настоящих Правил, 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).

Заселение в Санаторий несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, и документов, удостоверяющих личность, или документа, указанного в пп. д) п. 2.2. настоящих Правил, 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.

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.

Заселение в Санаторий 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.

При заселении в Санаторий потребитель также предоставляет:

- санаторно-курортную карту по форме 076-У, 074-У (для тарифов с лечением)
- справку об эпидемиологическом благополучии (действует 72 ч; оформляется в поликлинике по месту жительства). Данное требование распространяется на период неблагоприятной эпидемиологической обстановки в Ярославской области.
- в случае, если Проживающий попадает под категорию лиц, которым «Санаторий» предоставляет скидку лояльности при бронировании, при заезде необходимо предоставить документ, подтверждающий право на предоставление скидки.

2.3 Время заезда-выезда проживающих:

- к завтраку: к 08.00 часов в день заезда, выезд до 07.00 часов в день выезда (завтрак не включен);
- к обеду: к 12.00 часам в день заезда, выезд до 11.00 в день выезда (обед не включен);
- к ужину: к 18.00 часам в день заезда, выезд до 15.00 в день выезда (ужин не включен);

2.4 В случае заезда проживающего ранее установленного срока плата за проживание взимается в следующем порядке:

- при заселении менее, чем за 12 часов до установленного времени заезда – оплата в размере половины стоимости по забронированному тарифу за номер (место в номере), в стоимость оплаты входит услуга питания;
- при заселении более, чем за 12 часов до установленного времени заезда – оплата в размере стоимости полных суток по забронированному тарифу за номер (место), в стоимость оплаты входит услуга питания;

Ранний заезд в Санаторий и заселение Гостя возможно исключительно при заблаговременном согласовании такой возможности с сотрудником службы ресепшн или менеджером отдела бронирования.

- при задержке выселения из номера менее чем на 12 часов после установленного времени выезда – оплата в размере половины стоимости по забронированному тарифу за номер (место в номере), в стоимость оплаты входит услуга питания;
- при задержке выселения из номера более чем на 12 часов после установленного времени выезда - оплата в размере стоимости полных суток по забронированному тарифу за номер (место), в стоимость оплаты входит услуга питания. Продление пребывания в номере возможно только при согласовании с дежурным сотрудником службы ресепшн накануне дня выезда при наличии возможности.

2.5 Заселение и выезд Проживающих производится строго по датам, указанным в бронировании. Вне зависимости от фактического времени приезда Гостя в Санаторий, временем начала оказания услуг считается время заезда, указанное в

бронировании. При отсутствии заблаговременной информации и согласованного переноса дня заезда дни опоздания не компенсируются. При досрочном выезде неиспользованные дни санаторно-курортных услуг компенсируются по письменному заявлению Проживающего согласно стоимости по забронированному тарифу, день написания заявления не входит в стоимость компенсации.

При досрочном выезде расчет использованных дней санаторно-курортных услуг по тарифу, действующему как акционное предложение с ценой ниже базового тарифа «оздоровительный» и «лечебный», в случае, если количество дней фактического пребывания ниже указанного минимального срока по акционному предложению, производится по базовому тарифу «оздоровительный» или «с лечением», остаток оплаченных денежных средств подлежит возврату.

2.6 Передача санаторно-курортной путевки другому лицу запрещена, деление путевок не допускается.

2.7 При заселении Проживающий обязан осмотреть номер и заявить дежурному сотруднику службы ресепшен санатория обо всех обнаруженных поломках и недостатках в течение первого часа с момента заселения. По истечении этого времени номер считается принятым Проживающим.

2.8 При выезде из санатория Проживающий должен уведомить горничную этажа не позднее, чем за 1 час до освобождения номера, вернуть ключ на ресепшн.

2.9 Проживающий несет полную ответственность за соблюдение Настоящих правил в санатории приглашенными Посетителями. Проживающий обязан уведомить сотрудника службы ресепшн о нахождении на территории приглашенных им Посетителей, время пребывания Посетителей в номере Проживающего до 22.00 часов. В случае, если Посетитель не покинул Санаторий до указанного времени, Санаторий имеет право взыскать оплату стоимости размещения в номере Проживающего в размере 1-х полных суток по «оздоровительному» тарифу. При несоблюдении Посетителями Настоящих правил Санатория или нарушении правил поведения, их нахождение на территории может быть прервано сотрудниками службы безопасности.

2.10 Настоящие Правила распространяются на Посетителей, получающих услуги Санатория вне приобретенной санаторно-курортной путевки без услуги проживания (амбулаторное лечение, услуги питания, прокат инвентаря, услуги банного комплекса).

3. ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ОБЕСПЕЧЕНИЯ СОХРАННОСТИ ИМУЩЕСТВА

3.1 Санаторий не отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, если они не были приняты санаторием на хранение.

3.2 Проживающий, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей в номере во время пребывания в санатории, обязан без промедления заявить об этом представителю администрации Санатория.

3.3 За испорченное, частично поврежденное, утерянное имущество Санатория Проживающий несет материальную ответственность и возмещает причиненный ущерб на основании составленного акта. Размер компенсации предусмотрен действующим прейскурантом на порчу имущества. В случае утраты или повреждения имущества Санатория по вине потребителя, являющегося

несовершеннолетним гражданином Российской Федерации, не достигшим 14-летнего возраста, а также иностранным гражданином или лицом без гражданства, не достигшими 18-летнего возраста, ответственность несут их родители (законные представители).

3.4 В случае обнаружения забытых вещей после освобождения Проживающим номера, администрация Санатория уведомляет его и по согласованию Сторон принимает меры по возврату их владельцу, пересылка вещей осуществляется за счет средств Проживающего. Если уведомление гостя посредством телефонной или электронной связи невозможна, забытые вещи утилизируются.

4. ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ В САНАТОРИИ

4.1 Проживающим и Посетителям санатория запрещается:

4.1.1 Пользоваться электронагревательными приборами;

4.1.2 Оставлять в номере в свое отсутствие посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера;

4.1.3 Хранить в номере громоздкие вещи, оружие, легковоспламеняющиеся вещества и материалы;

4.1.4 Распивать спиртные напитки в номере, холлах и общественных помещениях Санатория;

4.1.5 Ввозить на территорию и/или держать в номере животных и птиц;

4.1.6 Грубить обслуживающему персоналу;

4.1.7 Включать телевизор со слышимостью вне пределов комнаты;

4.1.8 Выбрасывать мусор в окна;

4.1.9 Без разрешения администрации проводить в санаторий Посетителей;

4.1.10 Курить в любых помещениях санаторного комплекса, за исключением специально отведенных мест на улице;

4.1.11 Передвигать крупногабаритную мебель в пределах номера;

4.1.12 Самовольно переселяться из одной комнаты в другую;

4.1.13 Выносить еду и посуду из столовой;

4.1.14 Расклеивать по стенам картины, плакаты, фотографии, памятки и др.;

4.1.15 Выносить полотенца из корпусов;

4.1.16 В целях соблюдения взаимных интересов, запрещается нарушать тишину с 23 часов до 7 часов, а так же посещать общественные места в купальных костюмах;

4.1.17 Сбирать на территории санатория растения, травы, ягоды, грибы, вносить их в номера. Заламывать отростки комнатных и уличных растений (цветов);

4.1.18 Оставлять детей до 16-ти лет в банном комплексе без присмотра взрослых;

4.1.19 Оставлять детей в возрасте до 16-ти лет в номере без присмотра взрослых;

4.1.20 Накрывать осветительные приборы тканью или другими горючими материалами;

4.1.21 Перемещаться в здании санатория на роликах, самокатах, моно-колесах и другой технике. Исключение предусмотрено только для инвалидов-колясочников.

4.2 Проживающие и Посетители санатория обязаны:

4.2.1 Соблюдать настоящие Правила внутреннего распорядка;

- 4.2.2 Подчиняться законным требованиям, предъявляемым сотрудниками Санатория;
- 4.2.3 Соблюдать требования, предъявляемые к санитарному состоянию комнаты и этажа;
- 4.2.4 Бережно относиться к имуществу санатория;
- 4.2.5 Уважать человеческое достоинство, личную и имущественную неприкосновенность сотрудников Санатория и Проживающих;
- 4.2.6 Возмещать причиненный материальный ущерб;
- 4.2.7 При уходе из номера закрывать водоразборные краны и окна, выключать свет, телевизор, закрывать номер на ключ.
- 4.2.8 Соблюдать правила противопожарной безопасности;
- 4.2.9 Соблюдать технику безопасности при использовании бытовых электроприборов на всей территории Санатория.
- 4.2.10 Родители (опекуны, попечители), прибывшие в санаторий с несовершеннолетними детьми, принимают на себя обязанности по непосредственному надзору за детьми, в связи с чем несут ответственность за действия детей и в силу ст.1064, 1073, 1074 ГК РФ несут ответственность за вред, причиненный несовершеннолетними имуществу санатория и обязуются его возместить. Не рекомендуется нахождение детей на территории санатория без присмотра взрослых.
- 4.2.11 Передвижение Проживающих и Посетителей по территории санатория на личном автотранспорте запрещено, за исключением посадки/высадки Гостей, прибывающих в Санаторий, с целью загрузки/выгрузки багажа. При движении по территории Санатория скорость движения не должна превышать 20 км/ч. В случае пользования парковкой санатория Проживающие или Посетители обязаны зарегистрировать личный автотранспорт.
- 4.2.12 К гражданам, проживающим в санатории, при нарушении настоящих Правил применяются административные санкции, предусмотренные разделом 5 Настоящих правил.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЛИЦ, ПРОЖИВАЮЩИХ В САНАТОРИИ

К лицам, Проживающим в санатории и Посетителям за нарушение Настоящих правил применяются следующие виды административных санкций:

- устное замечание ответственного лица администрации, а также лиц, указанных в п. 1.6. правил;
- письменное предупреждение о возможном выселении;
- выселение;
- выселение с сообщением по месту выдачи путевки;
- ограничение во времени или прекращение пребывания Проживающих и Посетителей в случае несоблюдения Настоящих правил;
- обращение в органы внутренних дел.

6. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПРОЖИВАЮЩИХ

6.1 Проживающим в санатории предоставляются следующие бесплатные услуги:

- круглосуточная служба приема и размещения;

- автостоянка;
- интернет Wi-Fi (пароль доступа необходимо получить на ресепшен);
- побудка к определенному времени;
- ежедневная уборка номера;
- смена постельного белья и банных принадлежностей по установленному графику: постельное белье один раз в пять дней, банные принадлежности – один раз в три дня, а также по мере необходимости;
- детская комната по установленному графику работы;
- утюг, гладильная доска на этаже;
- питьевая вода;
- пользование тонометром;
- вызов скорой помощи, врача и оказание экстренной медицинской помощи;
- доступ и возможность пользования аптечкой для оказания первой помощи;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении.

6.2 Администрация Санатория предоставляет дополнительные платные услуги:

- продажа напитков и кондитерских изделий;
- медицинские услуги;
- пункт проката спортивного инвентаря;
- услуги банного комплекса.

Перечень дополнительных услуг и их стоимость размещены на информационных стендах Санатория в общественных зонах, а также в фойе службы приема и размещения, в информационных папках номеров.

6.3 Книга отзывов и предложений хранится у дежурного администратора службы ресепшен и выдается Проживающим и Посетителям по их требованию.

6.4 Санаторий не несет ответственности за работу коммунальных районных служб (аварийное отключение электрической энергии).

6.5 Санаторий не несет ответственности за состояние здоровья проживающего или гостя в случае употребления им лекарственных препаратов, напитков и продуктов питания, приобретенных за пределами Санатория.

6.6 Санаторий не несет ответственности за обеспечение безопасности проживающего, находящегося за пределами Санатория, а также при нахождении его в технических (хозяйственных) зонах, сооружений и других объектах, выполняющих функции вспомогательных помещений и обслуживания санаторного комплекса.

6.7 Администрация санатория по своему усмотрению вправе отказать в пребывании на территории санатория или приобретении санаторно-курортного лечения без объяснения причин.

7. ПОРЯДОК ОТПУСКА И ПОЛУЧЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ПРОЦЕДУР

7.1 Первичный прием врача осуществляется в течение 24 часов после заезда (при времени заезда к завтраку или обеду – в день заезда, при времени заезда к ужину – на следующий день пребывания). Медицинские процедуры отпускаются лицам, заехавшим в санаторий по санаторно-курортной путевке или сторонним Посетителям амбулаторно.

В соответствии с приказом Минздравсоцразвития России от 22.11.2004 №256 (ред.

от 15.12.2014) «О Порядке медицинского отбора и направления больных на санаторно-курортное лечение», приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13 мая 2025 г. N 274н "Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков их ведения" Гости должны поступать в санаторий с санаторно-курортной картой.

При отсутствии санаторно-курортной карты у Проживающего, забронировавшего путевку по тарифу «с лечением», врач вправе отказать в назначении полного комплекса процедур, не изменяя стоимости путевки и осуществляя замену процедур, исходя из состояния здоровья Проживающего и имеющихся заболеваний.

Общий объем лечебных процедур, диагностических манипуляций и консультаций специалистов распределяются по рабочим дням согласно листу назначений.

Объем лечебных процедур определяется врачом, исходя из основного диагноза, степени тяжести, стадии и фазы заболевания, указанных в санаторно-курортной карте или выявленных при осмотре врача в санатории, исходя из количества дней пребывания по путевке, в соответствии со стандартами санаторно-курортного лечения. При выявлении сопутствующих заболеваний, врач вправе расширить перечень процедур на платной основе при согласовании с Проживающим.

При приобретении путёвок по акционным предложениям медицинские процедуры отпускаются строго согласно перечню процедур, заявленному в программе. При наличии противопоказаний к процедурам из установленного перечня, замена не производится.

Медикаментозное лечение в стоимость путевки не входит, лекарственные препараты назначаются только при оказании экстренной помощи.

В дни государственных праздников и выходные дни (суббота, воскресенье) администрация Санатория оставляет за собой право изменять график работы лечебных кабинетов и виды оказываемых услуг.

7.2 Правила приёма процедур:

- для принятия лечебных процедур рекомендуется приходить без опозданий (за 5-10 минут до назначенного времени);
- после принятия лечебной процедуры следует отдохнуть в течение 30-40 минут;
- интервал между процедурами не менее 30 минут;
- принимая процедуру, не разговаривать, спокойно сидеть или лежать;
- при неприятных ощущениях, плохом самочувствии во время приема процедуры сообщить медсестре и показаться врачу;
- не приносить на процедуры мобильные телефоны, украшения;
- при себе иметь все необходимое для принятия процедуры (в зависимости от вида процедуры).

7.3 В случае наступления объективных обстоятельств, при которых назначенное Проживающему лечение становится противопоказанным (по заключению врачебной комиссии), санаторий может осуществить перерасчет оставшихся дней пребывания по тарифу «оздоровительный» с возвратом разницы в стоимости путевки по письменному заявлению Проживающего.

7.4 При возникновении у Проживающего инфекционных заболеваний или обострения имеющихся хронических заболеваний во время пребывания в санатории, врач вправе отменить часть медицинских процедур исходя из состояния здоровья Проживающего и поместить в медицинский изолятор под круглосуточное наблюдение медицинского персонала. При этом отмененные процедуры не возмещаются в денежном эквиваленте и –могут быть предоставлены по мере улучшения состояния здоровья Проживающего.