

V. *Чумакова*
/Генеральный директор ООО «Машук» Т. А. Чумакова/
«01» мая 2026 года



ПРАВИЛА
предоставления санаторно-курортных услуг
ООО «Машук» клинический санаторий «Пятигорский нарзан»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила приняты в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 23 февраля 1995 г. № 26-ФЗ «О природных лечебных ресурсах, лечебно-оздоровительных местностях и курортах», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 11 мая 2023 г. № 736, приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 22 ноября 2004 г. № 256 «О порядке медицинского отбора и направления больных на санаторно-курортное лечение», приказом Минздрава России от 27.03.2024 № 143н «Об утверждении классификации природных лечебных ресурсов, указанных в пункте 2 статьи 2.1 Федерального закона от 23 февраля 1995 г. № 26-ФЗ «О природных лечебных ресурсах, лечебно-оздоровительных местностях и курортах», их характеристик и перечня медицинских показаний и противопоказаний для санаторно-курортного лечения и медицинской реабилитации с применением таких природных лечебных ресурсов», приказом Министерства здравоохранения России от 07 апреля 2025 г. № 169н «Об утверждении Порядка организации санаторно-курортного лечения», законом Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Уставом общества с ограниченной ответственностью «Машук» клинический санаторий «Пятигорский нарзан», и определяют основные принципы, порядок и условия оказания услуг по предоставлению санаторно-курортной медицинской помощи (санаторно-курортного лечения) по договорам с юридическими и физическими лицами в качестве приносящей доход уставной деятельности.

1.2. Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия и сокращения:
санаторий — ООО «Машук» коммерческое обозначение клинический санаторий «Пятигорский нарзан», основным предметом и целью уставной деятельности которого является оказание услуг по предоставлению санаторно-курортной медицинской помощи взрослым от 18-ти лет и детям в возрасте от 4 лет до 18-ти лет в сопровождении одного из родителей, иного члена семьи или иного законного представителя по следующим профилям лечения и профилактики заболеваний:

- * болезни общетерапевтического профиля,
- * болезни органов дыхания,
- * болезни органов пищеварения,
- * болезни нервной системы,
- * болезни костно-мышечной системы,
- * болезни системы кровообращения,
- * болезни эндокринной системы,

- * болезни уха, горла, носа,
- * гинекологические заболевания,
- * болезни мочеполовой системы,
- * детские болезни,
- * иные профили лечения заболеваний в соответствии с действующей медицинской лицензией санатория.

При этом, детям в возрасте до 4 лет в сопровождении одного из родителей, иного члена семьи или иного законного представителя предоставляются спальное место и питание за дополнительную плату.

Санаторно-курортные услуги оказываются в соответствии с настоящими Правилами по путевке (далее путевка) на возмездной основе (за плату) по договорам с юридическими и физическими лицами в качестве приносящей доход уставной деятельности, по утвержденным (рекомендованным) Министерством здравоохранения Российской Федерации и применяемым в санатории стандартам санаторно-курортного лечения, в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, назначениями лечащего врача, по медицинским показаниям, на основе использования природных лечебных факторов (минеральная и радоновая вода, лечебная грязь Тамбуканского происхождения и т. д.) при отсутствии противопоказаний для санаторно-курортного лечения и применения методов бальнеогрязелечения, с пребыванием в санатории по месту его нахождения, организацией диетического питания и проживания с осуществлением медицинской деятельности с указанием разрешенного перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность санатория, выданной в установленном законодательством порядке, в соответствии с настоящими Правилами;

природные лечебные факторы — минеральная и радоновая вода, лечебная грязь Тамбуканского происхождения и другие природные ресурсы, используемые для лечения и профилактики заболеваний, а также организации отдыха;

лечебно-оздоровительная местность — территория, обладающая природными лечебными ресурсами и пригодная для организации лечения и профилактики заболеваний, а также для отдыха;

курорт — освоенная и используемая в лечебно-профилактических целях особо охраняемая природная территория, располагающая природными лечебными ресурсами и необходимыми для их эксплуатации зданиями и сооружениями, включая объекты инфраструктуры;

пациент (отдыхающий) — физическое лицо, которому в соответствии с настоящими Правилами оказываются услуги по предоставлению санаторно-курортной медицинской помощи (санаторно-курортному лечению):

- * взрослый от 18 лет;
- * ребенок в возрасте от 4 лет до 18-ти лет (в сопровождении одного из родителей, иного члена семьи или иного законного представителя);

заказчик — физическое или юридическое лицо, которое заключает договор об оказании услуг по предоставлению санаторно-курортной медицинской помощи (санаторно-курортного лечения).

Оплата санаторно-курортных услуг является подтверждением факта заключения договора на санаторно-курортное лечение. Перечень лиц, осуществляющих оплату по договору:

- * физическое лицо, взрослый от 18 лет, который является непосредственным получателем услуг (пациентом) или действует в интересах другого физического лица;
- * физическое лицо — законный представитель ребенка в возрасте от 4 лет до 18-ти лет, который является непосредственным получателем услуг (пациентом), в интересах которого заключается договор об оказании услуг по предоставлению санаторно-курортной помощи (санаторно-курортного лечения);
- * юридическое лицо, заключающее договор об оказании услуг по предоставлению санаторно-курортной медицинской помощи (санаторно-курортного лечения) в соответствии с настоящими

Правилами в интересах физического лица (пациента), являющегося непосредственным получателем услуг;

медицинская помощь — комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья, включающих предоставление медицинских услуг;

медицинская услуга — медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение;

медицинское вмешательство — выполняемое медицинским работником по отношению к Пациенту, затрагивающее его физическое состояние и имеющее профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность, виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций;

профилактика — комплекс мероприятий, направленных на сохранение и укрепление здоровья Пациента и включающих в себя формирование здорового образа жизни, предупреждение возникновения и (или) распространения заболеваний, их раннее выявление, выявление причин и условий их возникновения и развития, а также направленных на устранение вредного влияния на здоровье человека факторов среды его обитания;

диагностика — комплекс медицинских вмешательств, направленных на распознавание состояний или установление факта наличия либо отсутствия заболеваний, осуществляемых посредством сбора и анализа жалоб пациента, данных его анамнеза и осмотра, проведения лабораторных, инструментальных и иных исследований в целях определения диагноза, выбора мероприятий по лечению пациента и (или) контроля за осуществлением этих мероприятий;

лечение — комплекс медицинских вмешательств, выполняемых по назначению лечащего врача (медицинского работника), целью которых является устранение или облегчение проявлений заболевания или заболеваний либо состояний Пациента, восстановление или улучшение его здоровья, трудоспособности и качества жизни;

медицинский работник — физическое лицо, которое имеет медицинское образование, работает в санатории и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности;

лечащий врач — врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию санаторно-курортной помощи (санаторно-курортного лечения) по путевке;

заболевание — возникающее в связи с воздействием патогенных факторов нарушения деятельности организма, работоспособности, способности адаптироваться к изменившимся условиям внешней и внутренней среды при одновременном изменении защитно-компенсаторных и защитно-приспособительных реакций и механизмов организма;

качество медицинской помощи — совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата.

1.3. Заключение договора (получение пациентом — физическим лицом бланка путевки на санаторно-курортное лечение) об оказании услуг по предоставлению санаторно-курортной медицинской помощи (санаторно-курортного лечения) по путевке подтверждает, что Пациент / Заказчик в полном объеме ознакомлен с настоящими Правилами, порядком и условиями предоставления услуг и согласен с ними. Получение пациентом бланка путевки на санаторно-курортное лечение является подтверждением факта заключения договора на санаторно-курортное лечение.

2. Условия и особенности предоставления услуг

2.1. Санаторно-курортные услуги по путевке предоставляются согласно настоящим Правилам в соответствии со стандартами санаторно-курортного лечения, рекомендованными Министерством

здравоохранения Российской Федерации и утвержденными санаторием, а также Пациенту могут предоставляться дополнительные медицинские услуги по отдельности в этом случае заключаемому с Пациентом договору, в соответствии с действующим прейскурантом и имеющейся в санатории лечебно-диагностической базой, по медицинским показаниям, при отсутствии противопоказаний, при возможности их предоставления.

3. Информация о санатории и предоставляемых услугах

3.1. Санаторий предоставляет на информационных стендах (стойках) и / или иным общедоступным способом информацию, содержащую настоящие Правила, а также следующие сведения:

- а) наименование и фирменное наименование;
- б) адрес места нахождения, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
- в) копию лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа);
- г) копии сертификатов соответствия услуги проживания и питания, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего его лицензирующего органа);
- д) перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;
- е) режим и график работы медицинских кабинетов, участвующих в предоставлении медицинских услуг;
- ж) другие обязательные сведения, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

3.2. Информация доступна для ознакомления круглосуточно.

3.3. Санаторий предоставляет для ознакомления по требованию Пациента копии учредительных и иных документов, подтверждающих право на осуществление санаторно-курортных услуг.

4. Условия и порядок заключения договора о предоставлении санаторно-курортной медицинской помощи (санаторно-курортного лечения)

4.1. Договор об оказании услуг по предоставлению санаторно-курортной медицинской помощи (санаторно-курортного лечения) равно как и договор об оказании платных медицинских услуг в обязательном порядке заключается между санаторием и юридическим лицом, заключающим договор об оказании услуг по предоставлению санаторно-курортной медицинской помощи (санаторно-курортного лечения / медицинских услуг) в соответствии с настоящими Правилами в интересах физического лица (пациента), являющегося непосредственным получателем услуг.

4.2. Договор об оказании услуг по предоставлению санаторно-курортной медицинской помощи (санаторно-курортного лечения) между Санаторием и Пациентом/Заказчиком (физическим лицом) оформляется в письменной форме, подписанный сторонами договора в соответствии с настоящими Правилами и требованиями законодательства Российской Федерации.

4.3. Договор в интересах ребенка, являющегося непосредственным получателем данных услуг, заключается с его законным представителем.

4.4. Заключение договора об оказании услуг по предоставлению санаторно-курортной медицинской помощи (санаторно-курортного лечения) по путевке свидетельствует о достижении сторонами соглашения по всем его существенным условиям при согласии Пациента / Заказчика с настоящими Правилами, стоимостью, порядком и условиями предоставления услуг, и об отсутствии у него связанных с этим возражений или претензий.

4.5. По требованию Пациента Санаторий предоставляет в доступной форме информацию о медицинских услугах, предоставляемых при оказании санаторно-курортных услуг по путевке, содержащую следующие сведения:

- а) порядок и стандарты оказания медицинской помощи;
- б) информацию о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
- в) информацию о профессиональном образовании и квалификации конкретного медицинского работника;
- г) другие сведения, непосредственно относящиеся к предмету договора, обязанность по предоставлению которых предусмотрена действующим законодательством Российской Федерации.

4.6. Пациент уведомляется о том, что несоблюдение указаний и рекомендаций лечащего врача или другого медицинского работника, непосредственно предоставляющего медицинскую услугу, в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Пациента.

4.7. Договор об оказании услуг по предоставлению санаторно-курортной медицинской помощи (санаторно-курортного лечения) по путевке содержит следующие сведения:

- а) сведения о санатории:
 - наименование и фирменное наименование, адрес места нахождения, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
 - номер лицензии на осуществление медицинской деятельности, дата ее регистрации с указанием перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность санатория в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа;
- б) фамилию имя и отчество, адрес места жительства и телефон пациента (законного представителя);
 - фамилию, имя и отчество, адрес места жительства и телефон Пациента / Заказчика — физического лица;
 - наименование и адрес места нахождения Заказчика (юридического лица);
- в) перечень и стоимость услуг, условия, сроки предоставления и порядок их оплаты;
- г) должность, фамилию, имя, отчество лица, заключающего договор от имени санатория и его подпись, фамилию, имя, отчество Пациента (Заказчика) и его подпись. В случае если Заказчик является юридическим лицом, указывается должность лица, заключающего договор от имени Заказчика;
- д) ответственность сторон за невыполнение условий договора;
- е) порядок изменения и расторжения договора;
- ж) иные условия, определяемые соглашением сторон.

4.8. Договор об оказании услуг по предоставлению санаторно-курортной медицинской помощи (санаторно-курортного лечения) между санаторием и юридическим лицом, заключающим договор об оказании услуг по предоставлению санаторно-курортной медицинской помощи (санаторно-курортного лечения / медицинских услуг) в соответствии с настоящими Правилами в интересах физического лица (пациента), являющегося непосредственным получателем услуг, составляется в 3 (трех) экземплярах, один из которых находится у санатория, второй — у Заказчика, третий — у Пациента. В случае если договор заключается между Пациентом и Санаторием, то он составляется в 2 (двух) экземплярах, по одному для каждой из сторон.

4.9. В случае если при предоставлении санаторно-курортных услуг по путевке потребуется предоставление за отдельную плату дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных

договором об оказании услуг по предоставлению санаторно-курортной медицинской помощи (санаторно-курортного лечения) то санаторий обязан предупредить об этом Пациента. Без согласия Пациента Санаторий не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги.

4.10. Пациент / Заказчик обязан оплатить услуги в размере, порядке и сроки, предусмотренные условиями договора, в соответствии с действующим прейскурантом Санатория.

4.11. Пациенту / Заказчику при оплате услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ подтверждающий произведенную оплату (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной бланк строгой отчетности (документ установленного образца).

4.12. Пациенту (законному представителю) после окончания санаторно-курортного лечения выдаются по его требованию медицинские документы (копии и / или выписки).

4.13. В случае если при предоставлении медицинских услуг потребуется предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни Пациента при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

5. Порядок приема и выписки пациентов

5.1. По прибытии в санаторий Пациент для оформления путевки и размещения в санатории предъявляет следующие документы:

* паспорт или иной документ удостоверяющий личность (для иностранных граждан - миграционная карта и документы, подтверждающие законность их пребывания на территории РФ);

* свидетельство о рождении (для детей в возрасте до 14 лет);

* санаторно-курортную карту, оформленную в соответствии с установленными требованиями;

* договор (полис) добровольного медицинского страхования (при наличии);

* санаторно-курортную путевку, в случае если она приобретена заранее или предоставлена Фондом Социального Страхования или Фондом обязательного медицинского страхования;

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

* документ, подтверждающий полномочия сопровождающего лица, не являющегося родителем или законным представителем ребенка: письменное согласие (доверенность) (основания: пп. 5 п. 1 ст. 2, ч. 1, 2 ст. 20, ч. 2 ст. 54 Закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ, п. п. 20 Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 N 1912; п. 3 Порядка, утв. Приказом Минздрава России от 30.04.2025 N 268н). Данный документ должен содержать сведения, предусмотренные п. 1 ст. 185, п. 1 ст. 186 ГК РФ; ч. 4 ст. 45.1 Основ законодательства РФ о нотариате; п. 6.2 Методических рекомендаций, утв. Решением Правления ФНП от 18.07.2016, протокол N 07/16;

* справка врача-педиатра или врача-эпидемиолога об отсутствии контакта с больными инфекционными заболеваниями (для детей).

* другие необходимые для санаторно-курортного лечения и пребывания в санатории документы, о необходимости наличия которых Пациент считается осведомленным (выписной эпикриз и др.).

5.2. В случае, если Пациент прибывает в санаторий по договору, который заключен Заказчиком в интересах Пациента, являющегося непосредственным потребителем (получателем) услуг, Пациент должен представить по прибытии в санаторий следующие документы:

* паспорт или иной документ удостоверяющий личность,

* санаторно-курортную карту, оформленную в соответствии с установленными требованиями;

* доверенность (оригинал) от юридического лица, выданную Заказчиком Пациенту с правом получения на руки санаторно-курортной путевки, которая должна быть оформлена надлежащим

образом в соответствии с требованиями законодательства в простой письменной форме, подписана уполномоченным лицом, скреплена круглой печатью Заказчика, с приложением заверенной копии документа, подтверждающего полномочия лица, подписавшего (выдавшего) данную доверенность; или обменную путевку или туристский ваучер (в случае отсутствия оригинала доверенности на получение путевки);

* копию платежного поручения о полной оплате Заказчиком путевки, заверенного банком и принятого банком к исполнению, либо иной надлежащий документ, подтверждающий полную оплату услуг; другие необходимые для санаторно-курортного лечения документы, указанные санаторием.

5.3. При направлении на санаторно-курортное лечение ребенка в возрасте от 4 лет до 18-ти лет в сопровождении законного представителя необходимо дополнительно иметь следующие документы:

* *свидетельство о рождении (для детей в возрасте до 14 лет) или паспорт (от 14 лет);*

* *санаторно-курортную карту для детей, включающую сведения о проведенных прививках; анализы на энтеробиоз;*

* *справку врача-педиатра или врача-эпидемиолога об отсутствии контакта ребенка с инфекционными больными по месту жительства, в детском саду или школе;*

* *документ, подтверждающий полномочия сопровождающего лица, не являющегося родителем или законным представителем ребенка: письменное согласие (доверенность) (основания: пп. 5 п. 1 ст. 2, ч. 1, 2 ст. 20, ч. 2 ст. 54 Закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ, п. п. 20 Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 N 1912; п. 3 Порядка, утв. Приказом Минздрава России от 30.04.2025 N 268и). Данный документ должен содержать сведения, предусмотренные п. 1 ст. 185, п. 1 ст. 186 ГК РФ; ч. 4 ст. 45.1 Основ законодательства РФ о нотариате; п. 6.2 Методических рекомендаций, утв. Решением Правления ФНП от 18.07.2016, протокол N 07/16.*

5.4. В случае непредоставления по прибытии в санаторий надлежащим образом оформленной санаторно-курортной карты и других необходимых документов в полном объеме в соответствии с настоящими Правилами и договором санаторий вправе

а) не принимать и не размещать Пациента, а также не приступать к предоставлению санаторно-курортных услуг (санаторно-курортного лечения);

б) при отсутствии санаторно-курортной карты Санаторий вправе выполнить обследование Пациента в полном объеме за дополнительную плату

5.5. После первичного осмотра лечащий врач заполняет Пациенту санаторно-курортную книжку, в которую записываются назначенные лечебные процедуры и иные назначения. Пациент предъявляет ее в лечебных подразделениях санатория для отметки о проведенном лечении или обследовании.

6. Порядок заезда (прибытия) и выезда (убытия)

6.1. Оформление заезда (прибытие) и выезда (убытие) осуществляется в санатории круглосуточно.

6.2. Заезд (прибытие) и выезд (убытие) Пациентов производится строго по датам, указанным в санаторно-курортной путевке или согласованным при бронировании.

7. Заезд (прибытие) в Санаторий

7.1. Заезд (прибытие) Пациента по путевке начинается в 08-00 часов по московскому времени.

7.2. Пациенты, прибывшие раньше срока действия путевки, могут быть размещены в Санатории при наличии свободных мест.

7.3. Размещение Пациента до расчетного часа, производится за дополнительную плату по ценам, утвержденным Санаторием в прейскуранте гостиничных услуг.

7.4. При заселении в номер, Пациент должен произвести визуальный осмотр мебели, электроприборов, сантехнического оборудования, мягкого инвентаря и прочих предметов гостеприимства на наличие каких-либо повреждений. В случае обнаружения повреждений незамедлительно сообщить дежурному портье службы приема и размещения по телефону 101.

8. Выезд (убытие) из Санатория

8.1. Выезд (убытие) из Санатория осуществляется по окончании срока действия санаторно-курортной путевки до 08-00 часов по московскому времени.

8.2. В случаях, когда время отъезда Пациента, по каким-либо причинам, продлевается проживание возможно только при наличии свободных мест в санатории.

8.3. В случае задержки выезда (выбытия) из санатория после единого расчетного часа, Пациент производит дополнительную плату по ценам, утвержденным в прейскуранте гостиничных услуг Санатория.

8.4. При выезде (убытие) из санатория Пациент должен уведомить дежурного портье службы приема и размещения не позднее, чем за 1 час до отъезда.

8.5. Пациент сдает номер дежурному портье службы приема и размещения, производит окончательный расчет за предоставленные Санаторием услуги, возвращает ключ от номера дежурному портье службы приема и размещения.

9. Порядок и условия предоставления санаторно-курортных услуг

9.1. Обязанность Санатория по принятию, размещению Отдыхающего в санатории и оказанию санаторно-курортных услуг возникает только после полной оплаты этих услуг в размере, предусмотренном договором.

В целях обеспечения исполнения денежных обязательств Отдыхающего, связанных с возмездным оказанием Санаторием платных услуг Отдыхающему, в том числе обязательств возместить убытки или уплатить неустойку в случае нарушения договора, Отдыхающий вправе внести денежный депозит.

К отношениям сторон в связи с внесением указанного денежного депозита применяются правила об обеспечительном платеже, установленные ст. 381.1. Гражданского кодекса Российской Федерации.

В случае причинения Отдыхающим, его ребенком или гостем Санаторию убытков, убытки покрываются за счет средств депозита, внесенного Отдыхающим. При недостаточности депозита, убытки покрываются за счет других средств Отдыхающего.

Неиспользованные средства депозита возвращаются в день отъезда Отдыхающего.

9.2. Для подтверждения того, что при заезде в Санаторий Пациенту будут оказаны санаторно-курортные услуги, Пациент может воспользоваться услугой бронирования. Бронирование может быть произведено следующими способами:

- Он-лайн бронирование на сайте <https://www.narzan-kmv.ru/booking/>
- Сотрудниками Санатория в отделе маркетинга: 8 (800) 100-52-01

При бронировании служба маркетинга знакомит Отдыхающего с условиями реализации услуг санатория, принимает заявку от него и выставляет Отдыхающему счет на оплату.

Оплата счета отдыхающим является подтверждением его согласия с условиями оказания санаторно-курортных, оздоровительных и прочих услуг санатория.

В случае, если Отдыхающий в день и час заезда не прибыл в санаторий, сумма, перечисленная для подтверждения брони не подлежит возвращению.

9.3. Санаторий предоставляет услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора и обязательным требованиям, предъявляемым к слугам соответствующего вида.

9.4. Санаторно-курортная медицинская помощь предоставляется при наличии письменного информированного добровольного согласия Пациента (законного представителя ребенка) на

медицинское вмешательство, которое оформляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья, подписывается пациентом (законным представителем ребенка) в присутствии лечащего врача Санатория и содержится в медицинской документации Пациента.

9.5. Предоставление санаторно-курортной медицинской помощи (санаторно-курортного лечения) оформляется санаторно-курортной путевкой Санатория по установленной форме, которая является бланком строгой отчетности, в которой содержатся сведения о лице, являющимся непосредственным получателем услуг.

9.6. По завершении курса санаторно-курортного лечения Пациенту выдается отрывной талон к путевке, обратный талон к санаторно-курортной карте и санаторно-курортная книжка с данными о проведенном лечении, его эффективности, рекомендациями по здоровому образу жизни. Отрывной талон к путевке и медицинская документация Пациента подтверждают предоставление услуг в полном объеме. В случае необходимости, сторонами может быть оформлен акт об оказании услуг по предоставлению санаторно-курортной медицинской помощи (санаторно-курортного лечения). Отсутствие акта или отказ Пациента от его подписания не свидетельствует о не оказании или ненадлежащем оказании услуг. Заказчику — юридическому лицу выписывается счет-фактура и акт выполненных работ (услуг).

9.7. Санаторий предоставляет Пациенту (законному представителю) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

- 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;
- об используемых при предоставлении медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

9.8. Санаторий обязан при оказании медицинских услуг соблюдать установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации, учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

9.9. Медицинские процедуры отпускаются лицам, захватившим в Санаторий по санаторно-курортной путевке. Перечень процедур и их количество зависит от стоимости санаторно-курортной путевки, кроме этого их назначение регулируется лечащим врачом Санатория, согласно показаниям и противопоказаниям Пациента к санаторно-курортному лечению.

9.10. Платные медицинские услуги оказываются всем желающим лицам, после обязательного посещения врача, который назначает необходимые диагностические и лечебные процедуры при отсутствии противопоказаний.

9.11. Общие Правила приема процедур:

- рекомендуется приходить на процедуры без опозданий за 5 -10 минут до назначенного времени, посидеть, отдохнуть;
- после процедуры следует посидеть рядом с кабинетом 5-10 минут;
- принимая процедуру, не разговаривать, спокойно сидеть, лежать;
- при неприятных ощущениях, плохом самочувствии во время процедуры сообщить медицинской сестре и посетить лечащего врача;
- не приносить на процедуры мобильные телефоны;
- при отпуске бальнеопроцедур при себе иметь: шапочку, сланцы, полотенце, простынь.

9.12. В случае госпитализации отдыхающего в медицинское учреждение оплата стационарного лечения производится за счет средств обязательного или добровольного медицинского страхования. При отсутствии у отдыхающего полиса обязательного или добровольного медицинского страхования, оплата таких медицинских услуг производится за счет средств отдыхающего.

10. Права и обязанности Сторон при оказании санаторно-курортных услуг

10.1. Обязанности Санатория:

1. Санаторий предоставляет Заказчику (Пациенту) полную и достоверную информацию о стоимости, порядке и условиях предоставления услуг по путевке в соответствии с настоящими Правилами.
2. Санаторий оказывает услуги по предоставлению санаторно-курортной медицинской помощи (санаторно-курортному лечению) по профилю деятельности санатория в соответствии с настоящими Правилами и действующим законодательством.
3. Санаторий обязан предоставить санаторно-курортную медицинскую помощь (санаторно-курортное лечение), качество которого должно соответствовать условиям договора и обязательным требованиям, предъявляемым к такого рода услугам.
4. В случае досрочного отъезда Пациента по его письменному заявлению Санаторий возвращает Пациенту стоимость оплаченных и неиспользованных койко-дней по путевке согласно прейскуранту санатория, что учитывается в расчетах сторон.

10.2. Права Санатория:

1. При выявлении медицинских противопоказаний для санаторно-курортного лечения Пациента, которые устанавливаются санаторием в соответствии с заключением лечащего врача, а в конфликтных ситуациях — заключением врачебной комиссии (ВК) санатория, Санаторий вправе отказаться от исполнения договора, прекратить предоставление услуг досрочно выписать Пациента из санатория. Пациент в этом случае обязан освободить занимаемый номер в расчетное время не позднее 08-00 часов московского времени дня, следующего за днём утверждения соответствующего врачебного заключения или заключения ВК санатория, и убыть из санатория за свой счет, без предоставления санаторием транспортных средств.
2. При выявлении медицинских противопоказаний для санаторно-курортного лечения и применения методов бальнеогрязелечения (о чем Пациент поставлен в известность), или в случае отказа Пациента от получения санаторно-курортных услуг, в случае отказа Пациента дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или в случае подачи Пациентом письменного заявления об отказе от получения медицинских услуг (полностью или в части), а также в иных случаях, предусмотренных законодательством, Санаторий вправе отклониться от стандартов санаторно-курортной медицинской помощи по видам и объемам услуг, при этом перерасчет стоимости услуг не производится, в расчетах сторон не учитывается.
3. При оказании услуг Санаторий с письменного согласия Пациента, как субъекта персональных данных, имеет право обрабатывать и хранить в системе персонифицированного учета его персональные данные, в том числе предусмотренные в статье 94 Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, обезличивание, блокирование, уничтожение, с сохранением врачебной тайны. Цель, содержание и способ обработки персональных данных определяется Санаторием, без дополнительного уведомления Пациента.
4. В соответствии с Федеральным законом № 152-ФЗ от 27.07.2006 г. «О персональных данных» допускается обработка Санаторием персональных данных Заказчика (Пациента) при оказании услуг в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, обезличивание, блокирование, уничтожение, с сохранением врачебной тайны. Цель, содержание и способ обработки персональных данных определяется Санаторием, без дополнительного уведомления Пациента.

10.3. Обязанности Заказчика (Пациента):

1. Заказчик (Пациент) обязан оплатить услуги в полном объеме по ценам, действующим, на момент заключения договора (прейскурант, другие распорядительные документы) в порядке и сроки, предусмотренные договором, в соответствии с настоящими Правилами.
2. Заказчик (Пациент) обязан предоставить в день прибытия в Санаторий документы, предусмотренные в разделе 5 настоящих Правил и договоре.
3. Пациент обязан соблюдать режим лечения, назначенный лечащим врачом, санаторный режим и правила поведения в Санатории, все назначения лечащего врача, режим, время и порядок проведения необходимых обследований, исследований и процедур, выполнять все указания лечащего врача и медицинского персонала, связанные с санаторно-курортным лечением и пребыванием в Санатории.
4. Пациент обязан соблюдать действующие в Санатории правила санаторного режима и поведения, график работы обеденного зала (график питания) для отдыхающих, правила противопожарной безопасности.
5. В случае причинения Пациентом Санаторию имущественного ущерба Пациент обязан возместить ущерб в полном объеме до отъезда из Санатория на основании акта о причинении ущерба. Санаторий вправе составить такой акт в одностороннем порядке в случае необоснованного отказа Пациента от его подписания, при этом в нем делается отметка об отказе Пациента от подписи. Пациент несет полную имущественную ответственность за действия несовершеннолетних детей, находящихся в Санатории в сопровождении Пациента (уполномоченного лица).
6. Заказчик (Пациент) обязан известить Санаторий об изменении срока прибытия в Санаторий, независимо от причины, и согласовать в этом случае с Санаторием новый срок заезда, при этом Санаторий не гарантирует, что такое согласование будет предоставлено.

10.4. Права Пациента:

1. Пациент вправе получить услуги, предусмотренные договором при наличии произведенной оплаты в соответствии с условиями договора и при предоставлении обязательных для поступления в санаторий документов.
2. Пациент вправе по соглашению с санаторием получить за отдельную плату дополнительную санаторно-курортную медицинскую помощь (медицинские услуги), в соответствии с лечебной базой, по медицинским показаниям, при отсутствии противопоказаний, с учетом рекомендаций лечащего врача, при наличии лицензии (разрешения) на соответствующие виды деятельности и при наличии условий для их предоставления.

10.5. Ответственность лиц, находящихся в Санатории

1. В случае нарушения настоящих Правил, неподчинение законным требованиям сотрудников Санатория, представители Санатория имеют право на вызов сотрудников полиции города Пятигорска.
2. К лицам, отдыхающим в Санатории, могут применяться следующие виды санкций:
 - устное замечание,
 - письменное уведомление учреждения, выдавшего санаторно-курортную путевку, о нарушении настоящих Правил,
 - письменное предупреждение о возможном выселении,
 - выселение с сообщением по месту выдачи путевки,
 - сообщение по месту выдачи путевки о не возмещенном материальном ущербе.
3. В случае причинения, по вине отдыхающего, имущественного вреда Санаторию, такой вред подлежит полному возмещению за счет средств отдыхающего в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.
4. В случае нарушения отдыхающим настоящих Правил, а также нанесения Санаторию материального ущерба, Санаторий оставляет за собой право досрочно выселить отдыхающего. В

таком случае, возврат денежных средств отдыхающему, за неиспользованные дни, производится за вычетом ущерба причиненного Санаторию.

10.6. Порядок проживания

1. При размещении в Санатории отдыхающие получают «Карту гостя» вместе с ключом от номера.
2. «Карту гостя» необходимо предъявлять при входе в Санаторий.
3. В случае утери «Карты гостя» или ключа от номера необходимо немедленно сообщить об этом в службу приема и размещения.
4. Отдыхающие обязаны соблюдать общественный порядок, не ухудшать условия пребывания в Санатории других отдыхающих.
5. В целях личной безопасности и безопасности окружающих отдыхающим необходимо регистрировать своих посетителей (гостей) в службе охраны Санатория.
6. Гости отдыхающих, не проживающие в Санатории, могут оставаться в номере до 24-00 часов.
7. В случае задержки гостя, не проживающего в санатории после 24-00 часов, по согласованию с администрацией, отдыхающий может оставить гостя на ночь, при соблюдении условий по оплате, регистрации, оформлению и заполнению соответствующих документов в службе приема и размещения.

10.7. Отдыхающие обязаны соблюдать следующие правила:

- соблюдать настоящие Правила;
- соблюдать правила пожарной безопасности;
- бережно относиться к имуществу Санатория;
- возмещать причиненный материальный ущерб;
- соблюдать требования, предъявляемые к санитарному состоянию номера и местам общего пользования;
- уважать человеческое достоинство, личную и имущественную неприкосновенность сотрудников Санатория и проживающих;
- подчиняться законным требованиям, предъявляемым сотрудниками Санатория;
- при уходе из номера выключать свет, телевизор и другие электроприборы;
- закрывать водопроводные краны;
- запирают входную дверь в номер и дверь на балкон, в том числе и на ночь;
- при уходе из номера закрывать и сдавать ключи от номера дежурному портье службы приема и размещения;
- не оставлять без присмотра ценные вещи и деньги;
- при выезде из санатория произвести полный расчет за предоставленные Санаторием услуги, а также сдать занимаемый номер или место в номере дежурному портье службы приема и размещения в прежнем состоянии и комплектности;
- к отдыхающим, при нарушении настоящих Правил, применяются санкции, предусмотренные разделом 5 «Ответственность лиц, находящихся в Санатории».

10.7. Отдыхающие, прибывшие на отдых и лечение с детьми обязаны соблюдать следующие правила:

- отдыхающие обязаны осуществлять постоянный присмотр за детьми;
- детям до 12 лет запрещается без присмотра родителей (законных представителей) посещение баров и ресторанов Санатория, а также развлекательных мероприятий для взрослых после 20-00 часов;
- во время проведения развлекательных программ детям не разрешается находиться в зоне выступления артистов;
- детям не разрешается бегать и играть на лестничных площадках, в коридорах и в холле Санатория;

- во избежание пищевых отравлений питание детей должно осуществляться только продуктами и блюдами из ресторана Санатория;
- детям до 10 лет запрещается самостоятельно пользоваться лифтами. В случае невыполнения правил настоящего пункта и наступления негативных последствий, администрация Санатория ответственности не несет.

10.8. Отдыхающим в Санатории запрещается:

- оставлять в номере в свое отсутствие посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера и «Карту гостя»;
- хранить в номере громоздкие вещи, оружие, легковоспламеняющиеся вещества и материалы;
- приносить и распивать спиртные напитки;
- без ведома администрации Санатория ввозить на территорию и или содержать в номере животных и птиц;
- грубить обслуживающему персоналу;
- включать телевизор со слышимостью вне пределов номера;
- выкидывать мусор из окна, балкона;
- без разрешения администрации приглашать в санаторий гостей;
- оставлять гостей на ночь без разрешения администрации Санатория;
- курить в номерах, на балконах, иных не установленных местах;
- передвигать мебель в номере;
- изменять интерьер номера без разрешения администрации;
- выносить посуду из ресторана;
- расклеивать картины, плакаты и др.;
- в целях соблюдения взаимных интересов, запрещается нарушать тишину с 23-00 часов до 07-00 часов и во время отдыха «тихий час» с 14-00 часов до 15-00 часов;
- посещать общественные места в купальных костюмах;
- собирать на территории Санатория лекарственные растения, травы, ягоды, грибы, вносить их в номер. Заламывать отростки комнатных и уличных растений (цветов).

10.9. Обслуживание отдыхающих

1. Отдыхающим Санатория предоставляются следующие бесплатные услуги:
2. Вызов скорой помощи;
3. Пользование аптечкой с набором медикаментов первой необходимости;
4. Побудку к определенному времени;
5. Вызов такси;
6. Доставка в номер корреспонденции, адресованной отдыхающему (по её получению), предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды.
7. Администрация Санатория обеспечивает отдыхающих справочной информацией о режиме работы ресторанов, медицинских кабинетов, связи, бытового обслуживания и т. п., находящихся в Санатории.
8. Администрация Санатория в случае обнаружения забытых вещей принимает меры по возврату их владельцу. Забытые или утерянные вещи хранятся в течение шести месяцев.
9. Персонал Санатория, непосредственно обслуживающий отдыхающих, имеет нагрудные знаки со сведениями о должности, фамилии, имени, отчестве.
10. Перечень дополнительных услуг и прочая информация могут быть размещены в вестибюле Санатория в доступном для ознакомления месте, либо находиться в информационной папке.
11. Книга отзывов и предложений хранится в службе приема и размещения и выдается отдыхающим по первому их требованию.

11. Порядок расчетов за услуги

11.1. Цена (стоимость) услуг по договору оказания услуг по предоставлению санаторно-курортной медицинской помощи (санаторно-курортного лечения) по путевке, заключаемому в соответствии с настоящими Правилами, санаторий устанавливает самостоятельно. Цены на услуги отражены в прейскурантах и других распорядительных документах санатория, без составления сметы, в рамках полномочий, которыми Санаторий наделен Уставом и законодательством РФ.

11.2. Пациент / Заказчик обязан оплатить в наличной или безналичной форме стоимость услуг (в кассу наличными денежными средствами, через платежный терминал или перечислением на расчетный счет санатория) в соответствии с размером, установленным договором до прибытия (заезда) в Санаторий и начала предоставления услуг.

11.3. Моментом оплаты услуг и исполнения Пациентом обязательств по оплате услуг считается поступление денежных средств в размере, установленном договором, в кассу или на расчетный счет Санатория. До исполнения обязанности по оплате услуг Санаторий вправе не принимать Пациента и не приступать к предоставлению услуг.

11.4. Стоимость санаторно-курортной путевки зависит от продолжительности пребывания в Санатории, выбранной программы лечения и категории номера.

11.5. По просьбе Пациента в номере может быть предоставлено дополнительное место с оплатой согласно утвержденному прейскуранту.

11.6. При досрочном заезде до установленного времени заезда (ранний заезд) и последующим проживанием в Санатории плата за номер (место в номере) за период от времени заселения до времени заезда взимается в размере, не превышающем плату за половину суток. Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается с Пациента в порядке, установленном Санаторием.

11.7. В случае заезда позже расчетного часа, плата за первые сутки санаторно-курортной путевки подлежит корректировке с учетом времени заезда с почасовой оплатой за фактическое количество часов проживания и возможности оказания Пациенту иных услуг, входящих в стоимость санаторно-курортной путевки (питание, медицинских услуг).

12. Особые условия

12.1. Бронирование путевки и медицинских услуг осуществляется в устной форме или письменной заявке клиента, по всем доступным средствам коммуникации, в том числе по электронной почте и официального сайта Санатория.

12.2. Сроком заезда (прибытия) Пациента в Санаторий считается день, указанный в Путевке или другой день, заблаговременно согласованный с Санаторием, который оплачивается в соответствии с расчетным часом и прейскурантом санатория.

12.3. Заезд по Путевке начинается в 08-00 по московскому времени.

12.4. При невозможности предоставления номера, заказанной категории Санаторий вправе временно разместить прибывшего Пациента в другом номере, отличном от ранее согласованного сторонами, с соответствующим перерасчетом стоимости путевки, если категория данного номера ниже заказанного, что учитывается в расчетах сторон.

12.5. Пациент предупреждается о том, что несоблюдение указаний и рекомендаций лечащего врача и медицинского персонала, непосредственно предоставляющего медицинские услуги, назначенного режима лечения, санаторного режима, могут снизить качество предоставляемой медицинской услуги и повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Пациента.

12.6. Санаторий предоставляет Пациенту по его требованию в доступной форме информацию о состоянии его здоровья, в том числе сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения, об используемых при предоставлении

медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к их применению.

12.7. Заказчик (Пациент) при подписании договора об оказании услуг по предоставлению санаторно-курортной медицинской помощи (санаторно-курортному лечению) даёт свое согласие на обработку своих персональных данных.

12.8. Местом заключения и исполнения договора о предоставлении санаторно-курортной медицинской помощи (санаторно-курортного лечения) по путевке является: общество с ограниченной ответственностью «Машук» коммерческое обозначение клинической санаторий «Пятигорский нарзан»: Россия, Ставропольский край, город Пятигорск, Бульвар Гагарина 1А, строение 5.

13. Ответственность сторон

13.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств Санаторий несет перед Пациентом ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и договором.

13.2. Санаторий применяет бронирование, предусматривающее ожидание Пациента до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда, и в случае незаезда Пациента, Санаторий вправе отказаться от исполнения договора. Если заказчик (Пациент) уведомляет об отказе от договора до дня заезда, Санаторий возвращает заказчику (Пациенту) плату за услуги в полном размере. В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора заказчиком (Пациентом), опоздания или незаезда Пациента, с него или с заказчика взимается плата за номер (отдельное место в многоместном номере), но не более чем за сутки.

13.3. В случае нарушения Пациентом сроков заезда и / или прибытия с опозданием в Санаторий на срок, более поздний чем указанный в пункте 13.2., Санаторий не гарантирует размещение Пациента в предварительно обусловленной при заключении договора категории номера и вправе разместить Пациента по своему усмотрению на свободные места при их наличии.

13.4. В случае однократного нарушения Пациентом санаторного режима, правил санаторного режима и поведения, противопожарной безопасности, несоблюдения назначений лечащего врача, требований медицинского персонала, непосредственно занятого оказанием услуг, нарушения и / или несоблюдения режима лечения, Санаторий вправе прекратить исполнение договора и оказание услуг, расторгнуть договор досрочно в одностороннем порядке и выписать Пациента из Санатория. Грубым нарушением правил санаторного режима считаются, в том числе действия Пациента, в результате которых причинен ущерб имуществу Санатория или возникла реальная угроза причинения такого ущерба; нахождение на территории Санатория в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения; совершение действий, угрожающих жизни или здоровью других Пациентов или работников санатория, совершение действий, унижающих честь и / или достоинство других Пациентов или работников Санатория, в том числе любое оскорбление или оскорбительные действия, в том числе в устной форме, а также иные противоправные действия.

13.5. Санаторий не несет ответственность за противоправные действия Пациента, направленные против других Пациентов.

13.6. Санаторий несет ответственность за сохранность вещей Пациента вверенных сотрудникам Санатория для размещения в предназначенном для этого месте.

13.7. Санаторий несет ответственность за утрату денег, ценных бумаг и драгоценных вещей Пациента при условии, если они были приняты Санаторием на ответственное хранение.

13.8. Санаторий не несет ответственность за сохранность личных вещей, документов, денежных средств и ценностей, принадлежащих Пациенту, не сданных на ответственное хранение Санаторию.

13.9. Пациент, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Санатория, в противном случае Санаторий освобождается от ответственности.

13.10. Отдыхающий несет материальную ответственность за причиненный Санаторию материальный ущерб: испорченное, поврежденное и (или) утерянное имущество. Возмещает, причиненный Санаторию материальный ущерб в полном размере.

13.11. Санаторий не несет перед Пациентом / Заказчиком ответственность за действия или бездействия третьих лиц, в том числе за действия коммунальных служб, энергосберегающих, ресурсосбытовых, сетевых и прочих организаций, если эти действия или бездействия повлекут временное прекращение или приостановление энергосбережения, водоснабжения или теплоснабжения Санатория, в результате чего может быть временно прекращено или приостановлено предоставление услуг.

13.12. Санаторий не несет перед Пациентом ответственность за действия или бездействия третьих лиц, связанные с прекращением или приостановлением поставки в санаторий бальнеологических средств, используемых в санаторно-курортном лечении в качестве природных лечебных ресурсов, в том числе минеральной, радоновой воды и лечебной грязи.

13.13. После выписки (выбытия) Пациента из Санатория все претензии к Санаторию рассматриваются только в судебном порядке по месту исполнения договора о предоставлении санаторно-курортной медицинской помощи (санаторно-курортного лечения) с обязательным соблюдением до судебного порядка урегулирования спора.

14. Прочие условия

14.1. Настоящие Правила вступают в силу с момента их утверждения Генеральным директором ООО «Машук» клинический санаторий «Пятигорский нарзан» и являются обязательными для Пациентов и работников Санатория.

14.2. Работники Санатория, которые в соответствии со своими должностными обязанностями и трудовыми функциями связаны с заключением, исполнением договоров о предоставлении санаторно-курортной медицинской помощи (санаторно-курортного лечения) по путевке, непосредственным предоставлением санаторно-курортной медицинской помощи (санаторно-курортного лечения), видов медицинского вмешательства, лечащие врачи и другой медицинский персонал, знакомятся с настоящими Правилами персонально под роспись и несут персональную ответственность за их соблюдение.

    