

Утверждены  
Приказом № 7/1 от «17» января 2025 года

Генерального директора  
ООО «Пансионат «Восток-6»  
Вишневого А.В.  
ИНН 7827000899,  
ОГРН 1027812404938

## ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ПАНСИОНАТЕ «ВОСТОК-6»

### I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила регулируют отношения в области предоставления услуг между пансионатом «Восток-6» — исполнителем (далее – пансионат или исполнитель) и потребителями (далее – гости или потребители) и (или) заказчиками услуг, заключающих договоры на оказание услуг.

**Сведения об Исполнителе:** Общество с ограниченной ответственностью «Пансионат «Восток-6», ИНН 7827000899, ОГРН 1027812404938, адрес Санкт-Петербург, пос. Смолячково, Приморское шоссе, 704

Адрес пансионата: Санкт-Петербург, пос. Смолячково, Приморское шоссе, 704

Режим работы круглосуточный.

Вид средства размещения: пансионат, присвоена категория – две звезды, регистрационный номер свидетельства № 78/АА-42/672-2022 от 26.07.2022 г.

Свидетельство выдано аккредитованной организацией ООО «Тест-С.-Петербург».

**Номерной фонд:** 439 номеров категории по следующим категориям:

- «Люкс» - 2 номера;
- «Джуниор сюит» - 12 номеров;
- «Первая категория» - 367 номеров;
- «Вторая категория» - 58 номеров.

**Лицензируемая деятельность:**

- платные медицинские услуги предоставляются исполнителем на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности № ЛО-78-01-009238 от 03 октября 2018 г., выданной Комитетом по здравоохранению Санкт-Петербурга,

191011, г. Санкт-Петербург, ул. Малая Садовая, д. 1, предоставленной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о лицензировании отдельных видов деятельности;

- срок действия лицензии: бессрочно;
- перечень и стоимость предоставляемых услуг, составляющих медицинскую деятельность, в соответствии с лицензией, размещён на сайте исполнителя: <http://vostok-6.ru>;
- медицинские услуги оплачиваются до начала их оказания либо в составе путёвки на санаторно-курортное лечение, либо как отдельная услуга путём наличного или безналичного расчёта.

**С Правилами проживания можно ознакомиться:**

- в помещении пансионата, на стойке регистрации гостей;
- на официальном сайте пансионата <https://vostok-6.ru>.

В Правилах указано московское время.

## **II. БРОНИРОВАНИЕ В ПАНСИОНАТЕ**

Исполнитель оказывает следующие услуги:

- услуги оздоровления и профилактики заболеваний;
- санаторно-курортное лечение.

Исполнитель принимает заявки на бронирование посредством заполнения заказчиком или гостем заявки на сайте пансионата, а также посредством электронной или телефонной связи. В пансионате применяется гарантированное и негарантированное бронирование.

**Контактные данные для бронирования:**

- Сайт: <https://vostok-6.ru>
- Телефон: +7 (812) 671 00 02
- Электронная почта: [da@vostok-6.ru](mailto:da@vostok-6.ru)

**Заключение договора:**

- Настоящие Правила содержат условия, характерные для Договора возмездного оказания услуг (гл. 39 Гражданского кодекса РФ) и являются офертой на заключение договоров возмездного оказания услуг исполнителя. Договор возмездного оказания услуг, в том числе акцепт предложения, содержащегося по тексту настоящих Правил, может быть заключён:
  - с юридическими лицами и физическими лицами, зарегистрированными в качестве индивидуальных предпринимателей, при этом такие правоотношения регламентируются главой 39 Гражданского Кодекса РФ;
  - с физическими лицами, при этом такие правоотношения

регламентируются Законом Российской Федерации № 2300-1 «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 года.

- Существенным условием признания настоящих Правил офертой является их размещение на стойке регистрации и на официальном сайте пансионата - <https://vostok-6.ru/o-pansionate/pravila-documenty/>.
- Акцептом оферты, т.е. полным и безоговорочным принятием условий настоящих Правил, исполнитель признает одно из следующих условий:
  - предоплату (частичную и/или полную) услуг пансионата, в том числе на основании соответствующего счета и/или на основании соответствующего подтверждения бронирования;
  - заполнение и подписание физическим лицом регистрационной карты при заезде в пансионат.
- Предметом предложения (оферта), содержащегося по тексту настоящих Правил, является оказание заказчику/потребителю услуг на территории пансионата, в соответствии с которым исполнитель обязуется оказать забронированные и подтверждённые услуги пансионата, а заказчик/потребитель обязуется принять и оплатить их в порядке и сроки, установленные настоящими Правилами.
- Перечень и объем услуг пансионата определяется заказчиком/потребителем и отображается исполнителем в сформированном на основании данных заказчика/потребителя подтверждении бронирования.
- Для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей исполнителем предусмотрена возможность заключения Договора возмездного оказания услуг, не в рамках принятия предложения (оферты), содержащегося по тексту настоящих Правил.
- Заказчик/потребитель, заключая договор на оказание услуг пансионата, в том числе принимая условия (акцепт оферты) предложения, содержащегося по тексту настоящих Правил, подтверждает, что получил от исполнителя достоверную и полную информацию об услугах, стоимости и порядке их отмены и оказания.
- Вышеприведённая информация размещена в отделе маркетинга и продаж, у администратора корпуса пансионата, а также опубликована на официальном сайте пансионата.

Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

**При  
гарантированном  
бронировании:**

- пансионат ожидает потребителя до 08-00 (расчётного часа), следующего за днём запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата

за фактический простой номера, но не более чем за один день. При опоздании более чем на сутки договор прекращается и заселение производится при наличии свободных номеров на основании нового бронирования.

- для подтверждения бронирования потребителем в течение 10 дней с момента бронирования производится предоплата в размере 100% стоимости услуг как в наличном, так и в безналичном виде.
- отказ от бронирования считается своевременным, если он осуществлён не позднее чем за 7 дней до дня заезда в пансионат.
- пансионат ожидает потребителя до 20-00 часов в день заезда, после чего договор прекращается;

### **При негарантированном бронировании:**

#### **Аннуляция бронирования**

- аннуляция заявки на бронирование в пансионате потребителем и (или) заказчиком осуществляется путём направления заявки на аннуляцию в адрес исполнителя и принятия исполнителем заявки на аннуляцию бронирования посредством электронной, телефонной и иной связи.
- аннуляция бронирования считается действительной с момента получения потребителем (заказчиком) уведомления по форме пансионата, подтверждающего факт аннуляции бронирования, содержащего сведения об исполнителе, потребителе (заказчике), категории заказанного номера и о его цене, сроках проживания в пансионате (дате и времени заезда, дате и времени выезда), а также иные сведения, определяемые исполнителем.
- аннуляция, произведённая в установленные сроки пансионатом, освобождает гостя от оплаты. При аннуляции в срок менее 7 дней удерживается 100% стоимости услуг за первый день пребывания гостя в пансионате.

Возврат денежных средств осуществляется на основании письменного заявления гостя в установленной форме:

- путём перечисления денежных средств на банковскую карту плательщика, если оплата производилась банковской картой;
- путём перечисления денежных средств на расчётный счёт, с которого была произведена оплата;
- путём возврата денежных средств наличными, если оплата производилась наличными.

Возврат денежных средств (авансовый платёж/предоплата) производится в течение 10 дней после письменного обращения гостя, путём заполнения заявления на возврат денежных средств с указанием банковских реквизитов. Возврат также производится и в наличной форме.

### **III. ЗАСЕЛЕНИЕ В ПАНСИОНАТ И ВЫЕЗД ИЗ ПАНСИОНАТА**

**Время заезда (заселения): 08-00.**

**Время выезда (выселения): 20-00.**

Гостям, прибывшим ранее указанного срока, при наличии свободных номеров, могут быть предложены либо перенос начала срока проживания, либо оплата проживания до момента наступления времени заезда. Минимальный срок проживания в пансионате для оздоровления и профилактики заболеваний – 2 дня, с медицинской программой – 7 дней.

При нестандартном заезде и выезде - ранний заезд с 20:00 до 08:00, поздний выезд после 20:00 до 08:00 - производится дополнительная оплата в соответствии с действующим на момент оплаты прейскурантом.

Оформление санаторно-курортной путёвки, регистрация потребителей при заезде производится в отделе маркетинга и продаж пансионата.

Передача путёвки лицу, не указанному в путёвке, не допускается. Путёвка делению на части (на услуги лечения, питания, проживания, услуги службы анимации) не подлежит. Стоимость проживания, питания, лечения, анимационных программ не может быть отдельно выделена из стоимости путёвки.

При регистрации заполняется согласие на обработку персональных данных, в котором потребителю необходимо проверить достоверность всех указанных там сведений и подписать собственноручно. Проставление гостем в согласии на обработку персональных данных своей подписи означает подтверждение достоверности изложенных о себе сведений.

Потребители принимаются в пансионат при условии самостоятельного обслуживания. Малоподвижные гости, а также гости, у которых отсутствует возможность самостоятельного обслуживания, в том числе в силу пожилого возраста, принимаются в пансионат только с сопровождающим.

Гость вправе проживать в пансионате в течении срока, указанного в заявке на бронирование или заявленного гостем при оформлении договора на оказание услуг. По истечении указанного в договоре срока гость обязан освободить номер.

По желанию потребителя срок проживания в пансионате может быть продлён. В этом случае потребитель сообщает о намерении менеджеру отдела маркетинга и продаж пансионата. При наличии свободных номеров менеджер отдела маркетинга и продаж продлевает срок проживания. Гость обязан оплатить продлённое проживание 100% платежом в соответствии с действующим прейскурантом.

Общее количество проживающих гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере.

В случае если гость прибыл в пансионат на личной автомашине, при регистрации оплачивается въезд на территорию (в случае оставления автомашины на территории на срок более 24 часов) и оформляется пропуск на КПП пансионата. Въезд на территорию пансионата с целью погрузки/выгрузки багажа предоставляется бесплатно.

Заселение гостей осуществляется при условии предъявления документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством РФ, в том числе:

- Документы для заселения:**
- паспорт гражданина РФ, удостоверяющий личность гражданина РФ на территории РФ;
  - паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина РФ, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ;
  - паспорт гражданина РФ, удостоверяющий личность гражданина РФ за пределами РФ, для лица, постоянно проживающего за пределами РФ;
  - временное удостоверение личности гражданина РФ;
  - паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
  - документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
  - разрешение на временное проживание лица без гражданства;
  - вид на жительство лица без гражданства;
  - временное удостоверение личности лица без гражданства в РФ.

Данное правило распространяется на всех проживающих в номере пансионата.

- Заселение несовершеннолетних граждан**
- Заселение в пансионат несовершеннолетних граждан, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.
  - Заселение в пансионат несовершеннолетних граждан возможно только совместно с лицами старше 18 лет. Размещение несовершеннолетних без сопровождения не допускается.
  - Заселение в пансионат несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних граждан, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).

**Лица,  
прибывающие  
на санаторно-  
курортное  
лечение:**

кроме документов, необходимых для заселения должны иметь надлежаще оформленные сопроводительные документы:

- для взрослых - санаторно-курортная карта или результаты лабораторных исследований (общий анализ крови, общий анализ мочи, ЭКГ, ФЛГ, справка от гинеколога (для женщин), справка для бассейна;
- для детей – санаторно-курортная карта или результаты лабораторных исследований (клинический анализ крови, общий анализ мочи, анализ на энтеробиоз, сертификат о прививках), справка об эпидокружении (действительна 72 часа), справка для бассейна.

В случае отсутствия справки для бассейна, пройти осмотр и получить справку можно в пансионате.

В случае отсутствия санаторно-курортной карты/результатов лабораторных исследований, врачом пансионата могут быть назначены лабораторные исследования за дополнительную плату. До момента получения результатов возможны ограничения по допуску на процедуры в течение первых 3 дней.

Исполнитель не устанавливает предельный срок проживания в пансионате.

Иностранцы граждане и лица без гражданства могут проживать в пансионате в пределах срока действия документов, удостоверяющих право нахождения на территории РФ.

**Льготные  
категории  
гостей:**

- Герои СССР, РФ и Социалистического труда;
- Кавалеры орденов Славы 3-х степеней;
- Инвалиды I, II и III групп Великой Отечественной Войны и боевых действий в Афганистане, а также приравненные к ним лица;
- Инвалиды I, II групп всех заболеваний;
- Участники Великой Отечественной и гражданской войн, боевых действий в Афганистане и других регионах и участники ликвидации в 1986-1987гг. последствий аварии на Чернобыльской АЭС;
- Жители и дети блокадного Ленинграда.
- Члены профсоюзных организаций, входящих в состав Ленинградской Федерации Профсоюзов.
- Пенсионеры (наличие скидок в межсезонье).
- Дети до 2 лет (проживание бесплатно).
- Дети от 2 до 13 лет включительно (наличие скидок в межсезонье).

Приведённые категории гостей имеют право на внеочередное обслуживание в пансионате.

Для применения льгот предоставляются:

- профсоюзный билет;

- документ из профсоюза с подтверждением членства;
- пенсионное удостоверение;
- иные документы, подтверждающие соответствующий статус.

При заселении в пансионат гостю предоставляется для подписания регистрационная карта, которая является договором оказания услуг, отрывные талоны (на размещение в номере и питание), а также ключ от номера.

#### **Выезд:**

- В случаях несогласованных и немотивированных временных отъездов без уважительных причин или раннего выезда без предупреждения стоимость полученных услуг не возмещается.
- При уведомлении о досрочном выезде из Пансионата по уважительной причине менее чем за сутки до расчётного часа (до 20:00) стоимость текущего дня перерасчёту и возврату не подлежит.
- В случае двухместного размещения в номере двух гостей, размещенных во время одного заезда, в одном номере и досрочном выезде одного из гостей по уважительной причине, второму гостю стоимость путевки будет изменена в соответствии с действующим прейскурантом на одноместное размещение в номере. Возврат за неиспользованные дни досрочно ушедшего гостя будет рассчитан, исходя из перерасчета за одноместное проживание. О досрочном отъезде необходимо уведомить администратора корпуса, сдать ключ от номера.
- 

При выезде из пансионата гость производит окончательный расчёт за предоставленные услуги и сдаёт ключ от номера администратору корпуса.

## **IV. ОПЛАТА ПРОЖИВАНИЯ**

Цены на проживание в пансионате (весь номер, двухместное размещение, дополнительное место в номере, «без места») устанавливаются приказом генерального директора ООО «Пансионат «Восток-6» и размещаются на сайте пансионата и на стойке регистрации.

При проживании гостя в пансионате в период менее установленного дня оплата производится за полный день.

За проживание детей до 2 лет без предоставления ребёнку отдельного места плата не взимается. Стоимость дополнительного места с предоставлением дополнительных постельных принадлежностей от 2 лет взимается в соответствии с утверждёнными тарифами.

Оплата может производиться авансовым перечислением средств за заказанные и подтверждённые услуги (до заезда гостя) или непосредственно в пансионате при



заселении. Пансионат принимает оплату наличными средствами или путём безналичной оплаты, к оплате принимаются банковские карты.

Юридические лица производят оплату в безналичном порядке на расчётный счёт пансионата.

При безналичном переводе оплата должна поступить на расчётный счёт пансионата не позднее, чем за 3 дня до даты заезда.

Посещение проживающих третьими лицами допускается с 08-00 до 22-00 при условии предъявления посетителем документа, удостоверяющего личность. В случае, когда посетитель остаётся в номере после 22-00, пансионат вправе выставить счёт гостю на оплату дополнительного места, в зависимости от категории номера.

## **V. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

Уборка номеров производится ежедневно, смена постельного белья осуществляется один раз в 5 дней и по мере необходимости. Дополнительная уборка номера, смена полотенец и постельного белья оплачиваются в соответствии с прейскурантом цен.

- Услуги пансионата без дополнительной оплаты:**
- вызов скорой помощи;
  - пользование медицинской аптечкой;
  - доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по её получении;
  - побудка к определённому времени;
  - пользование Wi-Fi;
  - пользование бассейном (45 минут через день);
  - диетическое трёхразовое питание по системе «шведский стол»;
  - мероприятия службы анимации, аэрохоккей, настольный футбол;
  - посещение детской комнаты;
  - пользование спортивным залом (1 час ежедневно);
  - осмотр медицинским работником (для допуска в бассейн);
  - консультация с врачом по дополнительным платным медицинским услугам;
  - терренкур;
  - медицинские услуги, по выбранной программе при оплате санаторно-курортных услуг.

- Услуги пансионата за дополнительную плату:**
- детская кроватка;
  - питание в столовой для гостей отдыхающих;
  - прокат спортивного инвентаря;
  - бильярд;
  - сауна;
  - тренажерный зал;

- ячейка для хранения ценностей;
- дополнительные посещения бассейнов;
- дополнительные медицинские услуги.

**Услуги,  
оказываемые  
третьими  
лицами:**

- экскурсии по Санкт-Петербургу и Ленинградской области;
- мастер-классы;
- магазин;
- лавка товаров.

Перечень и цены платных услуг могут меняться в соответствии с сезоном. Актуальные на момент оказания услуги стоимость и перечень можно уточнить у администратора либо на сайте пансионата.

**Порядок  
получения  
медицинских  
услуг  
(процедур):**

- запись на медицинские процедуры и оформление направления к врачу осуществляется в медицинской регистратуре, ежедневно с 08:30 до 19:00, перерыв 13:00-13:30;
- медицинские процедуры отпускаются лицам, прибывшим в пансионат по санаторно-курортной путевке с лечением или по путевке оздоровления и профилактики заболеваний, купившим платные медицинские процедуры;
- перечень и количество медицинских процедур назначается лечащим врачом, исходя из индивидуальной клинической ситуации (характера и стадии заболевания) с учётом сопутствующих заболеваний. Для пациентов, прибывших в пансионат по санаторно-курортной путёвке с лечением, обязательный объем диагностических и лечебных процедур определён рамками путёвки (медицинской программы). Если пациент в период проживания в Пансионате не воспользовался всеми или частью санаторно-курортных услуг, входящих в стоимость медицинской программы по своему усмотрению или в связи со своими интересами, то возврат за недополученные услуги не производится. При наличии противопоказаний врач пансионата в интересах здоровья пациента должен отменить или заменить медицинские процедуры, входящие в путёвку (медицинскую программу). Компенсация в данном случае не предусмотрена.
- медицинские процедуры, не входящие в рамки санаторно-курортной путёвки (медицинской программы), являются дополнительными и оплачиваются отдельно после консультации врача.

**Правила приёма  
медицинских  
процедур:**

- прибывать в процедурные кабинеты необходимо без опозданий (за 5 минут до назначенного времени);
- посещение процедурных кабинетов разрешается только в сменной обуви или бахилах;

- при возникновении неприятных ощущений или ухудшении самочувствия во время процедуры или после неё незамедлительно сообщить об этом медсестре (дежурной медсестре) или лечащему (дежурному) врачу;
- во время процедуры по возможности не разговаривать, спокойно сидеть (лежать);
- в рамках одного дня лечения рекомендуется принимать не более 4-х основных процедур для исключения побочных эффектов и осложнений.
- во время приёма процедур отключать мобильный телефон;
- любые вопросы относительно лечения активно и своевременно обсуждать с лечащим врачом, а при неотложной ситуации – с дежурным врачом.

**На территории пансионата запрещено:**

- курение и потребление никотинсодержащей продукции, в том числе следующих табачных и курительных устройств: папиросы, сигареты, электронные сигареты, сигариллы, сигары, насвай, снюс, снафф, жевательный и нюхательный табак, кальян;
- нахождение в состоянии алкогольного опьянения;
- хранение громоздких, сильно пахнущих, легковоспламеняющихся, пачкающих, химических, радиоактивных и взрывоопасных предметов и материалов;
- хранение и употребление токсичных и наркотических средств;
- пронос и хранение любого вида оружия и боеприпасов;
- перестановка мебели в номере;
- использование электрокипятильника, электроплитки и других электронагревательных приборов;
- использование в номере звуковоспроизводящей аппаратуры с громкостью, превосходящей слышимость в пределах занимаемой комнаты;
- нарушение тишины с 22:00 до 07:30, а также в «тихий час» с 14:30 до 15:30 часов;
- передача ключа от номера посторонним лицам;
- нахождение посторонних лиц в номере в отсутствие потребителя. Пребывание приглашённых лиц разрешается только при наличии документа, удостоверяющего личность;
- выбрасывание мусора, бутылок, других предметов из окон и балконов;
- нарушение санитарных норм и требований по поддержанию чистоты в номере;
- размещение в номере и на территории животных;
- разведение костров, использование мангалов и иных принадлежностей для пикника, вне территорий, определённых

администрацией.

- оставление без присмотра несовершеннолетних детей, их нахождение без взрослых на детских площадках, на балконах, на лестничных площадках, на улице и в местах повышенной опасности;
- проведение несогласованных с администрацией массовых увеселительных мероприятий, нарушающих покой и отдых окружающих;
- парковка автотранспортных средства вне специально отведённых мест, в том числе на люках, газонах, в лесопарковой зоне;
- превышение скоростного режима;
- хранение в номере скоропортящихся продуктов (без холодильника);
- кормление с балкона птиц;
- самовольное переселение в другой номер;
- расклеивание в номере картин, плакатов, фотографий, памяток и т.п.;
- самостоятельное устранение возникших неполадок в использовании электросети, электрооборудования, водопровода, канализации, сантехники и других предметов, составляющих хозяйство пансионата;
- реализация розничной продукции;
- вынос продуктов, посуды и столовых приборов из столовых. В случае нарушения пансионат вправе изменить условия питания со «шведского стола» на меню-заказ;
- вывоз из пансионата вещей, предназначенных для повторного применения: халаты, полотенца, постельное белье, предметы декора, светильники, электроприборы, посуду и т.п.;
- посещение общественных мест в купальных костюмах.

Потребитель не возражает против факта использования на территории пансионата (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеофиксации и наблюдения.

При обнаружении забытых гостем вещей в номере администрация принимает меры к возврату их владельцу. Если это сделать не удалось, пансионат обеспечивает сохранность вещей до передачи их гостю или его доверенному лицу:

- деньги и ценные вещи (ювелирные изделия, часы, кошельки или банковские карты, документы и т. д.) - в течение 1 года;
- предметы, не имеющие особой ценности (книги, зарядки для телефонов, сувениры и т. п.) - в течение 6 месяцев;
- вещи индивидуального пользования и личной гигиены (нижнее белье, бритвы, маникюрные наборы и пр.) - в течение 6 месяцев;

Продукты питания не подлежат хранению и утилизируются.

В дальнейшем забытые и оставленные вещи подлежат утилизации или передаче в правоохранительные органы в соответствии с регламентом пансионата.

## **VI. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ**

### **Потребитель имеет право:**

- запросить информацию о порядке получения бесплатных и платных услуг в пансионате. Информация о режиме и порядке работы столовых, медицинских кабинетов, порядке и времени оказания иных услуг содержится на информационных стендах, официальном сайте пансионата, а также в отделе маркетинга и продаж, медицинской регистратуре, у администраторов корпусов и дежурной медсестры. Носители со справочной информацией располагаются в общедоступных местах: в холлах корпусов, возле касс отдела маркетинга и продаж, медицинской регистратуры, физкультурно-оздоровительного корпуса;
- потребовать устранить недостатки, если ему предоставлена некачественная услуга.

### **Потребитель обязан:**

- оплатить предоставленные ему услуги до их оказания;
- соблюдать настоящие Правила проживания;
- соблюдать режим лечения, в том числе определённый на период их временной нетрудоспособности;
- в течение 1 часа с момента заселения осмотреть номер и заявить о выявленных поломках и недостатках, по прошествии одного часа номер считается принятым гостем без возражений;
- соблюдать правила противопожарной безопасности, не допускать возникновения очагов пожара, разжигание свечей, бенгальских огней, запуск петард, фейерверков и др;
- в случае курения в номере пансионата возместить расходы пансионата, возникшие в связи с проведением в номере ионизации и антитабачной уборки по стоимости, указанной в прейскуранте цен.
- не создавать условия и не допускать ситуаций, создающих угрозу жизни и здоровью себе и окружающим, соблюдать общественный порядок в пансионате и в номере;
- нести ответственность и возмещать ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества пансионата в соответствии с законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется администрацией пансионата на день обнаружения ущерба на основании прейскуранта цен;
- в случае обнаружения аварии электросетей, водопроводных сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования пансионата немедленно сообщить об

этом администратору службы размещения;

- при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- в период эпидемии или пандемии, при угрозе распространения вирусных или инфекционных заболеваний соблюдать рекомендации Роспотребнадзора РФ, в том числе, но не ограничиваясь мерами по социальному дистанцированию и термометрии, соблюдению масочного режима, а также сообщать персоналу пансионата о первых признаках ОРВИ;
- соблюдать установленный расчётный час при выезде.

Для предотвращения нарушения законодательства и привлечения к ответственности виновных лиц персонал пансионата вправе вызвать сотрудников правоохранительных органов.

- Распорядок дня для потребителей:**
- 07:30 – 08:00 подъём;
  - 09:00 – 10:30 завтрак;
  - 10:00 – 22:00 посещение медицинских процедур согласно назначению врача и мероприятий службы анимации в соответствии с расписанием;
  - 13:00 – 14:30 обед;
  - 14:30 – 15:30 отдых «тихий час»;
  - 18:00 – 19:30 ужин;
  - 22:00 – 07:30 ночной сон.

## **VII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАНСИОНАТА**

- Пансионат имеет право:**
- переселить потребителя в равнозначный номер в случае обнаружения необходимости произвести в его номере экстренный ремонт или проведения мероприятий по устранению причин, препятствующих его нормальному использованию;
  - требовать от потребителя соблюдения:
    - графика прохождения процедур;
    - назначений, рекомендаций специалистов;
    - лечебно-охранительного режима.
  - требовать соблюдения потребителем законодательства РФ и настоящих Правил на территории пансионата.

- Пансионат обязан:**
- обеспечить оказание услуг с соблюдением стандартов оказания услуг, а также полное соответствие нормативным актам, регулирующим гостиничную и санаторно-курортную деятельность;

- обеспечить конфиденциальность информации о потребителях и посетителях пансионата;
- для гостей, проходивших лечение по требованию потребителя предоставить сведения о проведённых процедурах и состоянии здоровья на момент выезда из пансионата без взимания дополнительной платы;
- возместить в соответствии с законодательством Российской Федерации вред, причинённый жизни или здоровью потребителя в результате оказания платных медицинских услуг ненадлежащего качества.

## **VIII. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

Книги отзывов и предложений размещены у администраторов корпусов, в отделе маркетинга и продаж, физкультурно-оздоровительном комплексе, столовых, кафе, медицинской регистратуре и предоставляются по первому требованию. Все жалобы и предложения подаются гостями в письменной форме.

В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, стороны должны стремиться к незамедлительному разрешению вопроса на месте. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте, составляется акт, подписанный гостем и уполномоченным лицом пансионата, в 2-х экземплярах с указанием всех замечаний.

Пансионат обязан реагировать на письменные претензии гостей не позднее 10 дней с момента обращения.

### **Приложения к Правилам:**

- 1. Правила пользования детской игровой комнатой.*
- 2. Правила посещения физкультурно-оздоровительного комплекса.*

## **ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ДЕТСКОЙ ИГРОВОЙ КОМНАТОЙ**

Пользование детской игровой комнатой означает ознакомление с Правилами и полное согласие с ними.

В случае нарушения гостем настоящих Правил, администрация пансионата оставляет за собой право предупредить гостя и отказать ему в доступе в Детскую игровую комнату.

Режим работы детской игровой комнаты:

- понедельник-пятница с 10:00 до 16:30;
- суббота с 10:00 до 15:00;
- воскресенье - выходной.

В детскую игровую комнату допускаются несовершеннолетние в возрасте с 2 до 13 лет, проживающие в пансионате. Для детей в возрасте до 4 лет присутствие взрослого (совершеннолетнего, ответственного за ребёнка) обязательно.

Перед посещением детской игровой комнаты просим надеть памперс на малышей, посетить туалетную комнату – детям старшего возраста. Ребёнок может находиться в сменной обуви или в носочках. Головные уборы, очки, цепочки, хрупкие и острые заколки и значки необходимо оставить в номере.

В детской игровой комнате может находиться один взрослый, сопровождающий ребёнка.

Детская игровая комната рассчитана не более чем на 20 человек одновременно, включая сопровождающих. При достижении указанного количества человек, доступ посетителей в детскую игровую комнату может быть прекращён.

**В детской игровой комнате запрещается:**

- приходить с животными;
- приводить ребёнка с признаками ОРВИ и другими заболеваниями, передающимися воздушно-капельным или другим контактным путём, имеющими ограничения для посещения общественных мест;
- проносить колюще-режущие и иные, способные причинить травму предметы, а также ручную кладь, пищу и напитки, игрушки. Запрещается употреблять еду на территории детской игровой зоны;
- приносить игрушки, способные причинить вред детям, в том числе путём заглатывания;
- курение, распространение, продажа и употребление спиртных напитков, наркотиков и неразрешенных к применению медикаментов, а также нахождение в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- громко и агрессивно разговаривать, использовать ненормативную лексику. Запрещены иные действия, нарушающие Правила и нормы поведения в общественных местах, предусмотренные законодательством РФ;
- применение любых форм воздействия или насилия в отношении других посетителей Детской игровой комнаты;
- оставлять ребёнка без присмотра и выходить за пределы Детской игровой



комнаты без ребёнка.

В целях безопасности на территории пансионата и Детской игровой комнаты может быть организовано видеонаблюдение.

Обязательным условием для пользования комнатой является заполнение родителем (законным представителем, опекуном) Журнала, в которой отмечается время входа ребёнка в игровую комнату и необходимая информация о ребёнке и родителях (законных представителях).

Родители, оставляющие ребёнка в детской комнате, обязаны находиться на территории пансионата в течении всего времени нахождения ребёнка в детской комнате. В случае выезда за пределы территории пансионата, родители должны поставить в известность администрацию.

Родители или иные представители, оставившие ребёнка, обязаны забрать его по истечении срока, указанного в Журнале, либо продлить время, уведомив сотрудника детской комнаты.

Забрать ребёнка из детской комнаты по истечении срока имеет право лицо, указанное в Журнале или проживающее совместно в номере.

В случае если по окончании работы детской игровой комнаты за ребёнком не придёт ответственное лицо, администрация вправе обратиться в отдел полиции.

При возникновении чрезвычайных ситуаций просьба уведомить персонал пансионата с мобильного телефона по номеру телефона 8-981-743-38-18 (пост охраны), либо позвонить по номеру 112.

Администрация пансионата не несёт ответственности за сохранность ценных вещей, личных вещей, документов и денег посетителей (детей).

Администрация не несёт ответственности за несчастные случаи, возникшие в результате нарушения посетителями настоящих Правил.

Гость несёт полную ответственность за сохранность и порчу имущества и оборудования Детской игровой комнаты. В случае нанесения порчи имуществу, гость возмещает стоимость причинённого имуществу ущерба согласно действующему прейскуранту, который находится на стойке регистрации.

Администрация пансионата вправе изменять режим работы Детской игровой комнаты в связи с проведением внутренних мероприятий, при условии размещения информации на стойке регистрации.

## **ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ФИЗКУЛЬТУРНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНОГО КОМПЛЕКСА**

### **Общие положения**

Вход на территорию физкультурно-оздоровительного комплекса (ФОК) подразумевает ознакомление и принятие посетителем настоящих Правил, действующих в течение всего времени нахождения на территории ФОК.

Физкультурно-оздоровительный комплекс работает ежедневно с 10:00 до 21:00, перерыв 13:00-14:00.

Вход в бассейн (большой и малый), сауны, спортивный и тренажерный залы возможен только в чистой сменной обуви. Верхнюю одежду, уличную обувь в пластиковом пакете необходимо оставлять в индивидуальных шкафчиках в холле 1 этажа.

Пансионат не несёт ответственности за состояние здоровья и возможный травматизм в следующих случаях:

- если посетитель не прослушал вводные инструктажи;
- за травмы, полученные вне территории пансионата;
- за травмы, полученные в результате противоправных действий третьих лиц;
- за травмы, полученные по вине самого посетителя;
- если травма не была зарегистрирована врачом или в дежурном медицинском кабинете и не составлен соответствующий акт;
- в случае умышленного причинения вреда собственному здоровью (в том числе в случае нарушения рекомендации врачебного заключения);
- в случаях посещения бассейна или сауны, несмотря на проблемы со здоровьем, в том числе в случае сокрытия проблем со здоровьем.

Посетители несут материальную ответственность за порчу имущества или оборудования ФОК.

Посетители обязаны поддерживать чистоту и порядок, соблюдать общепринятые нормы поведения, вести себя уважительно по отношению к другим посетителям и обслуживающему персоналу.

Посетители должны быть информированы о том, какие экстренные меры следует предпринимать в случае получения травмы.

Пансионат за оставленные без присмотра вещи (вне индивидуальных шкафчиков для раздевания) ответственности не несёт.

В случае нарушения настоящих Правил поведения посетитель может быть удалён с территории ФОК сотрудниками полиции, службы охраны, администрацией бассейна без компенсации, оплаченной им стоимости услуг.

**Противопоказания  
для посещения  
сауны/бассейна:**

- сильное переутомление;
- онкологические заболевания;
- все формы гипертонической болезни, сопровождающиеся почечной и сердечной недостаточностью;
- гипертиреоз;
- острая фаза воспалительных процессов;
- бронхиальная астма в тяжёлой форме, с неконтролируемым течением;
- инфаркт миокарда, сердечная недостаточность;
- атеросклероз;
- туберкулёз;
- лабильная форма сахарного диабета;
- плохая свёртываемость крови при склонности к кровотечениям, малокровие;
- заболевания кожи;
- язва желудка или двенадцатиперстной кишки;
- эпилепсия, психопатии, психозы;
- шизофрения;
- глазная гипотония и вторичная глаукома;
- хронические заболевания почек;
- паразитарные заболевания;
- беременность, период лактации.

**При пользовании  
ФОК запрещается:**

- проходить в уличной обуви и ходить босиком, входить в служебные и технические помещения;
- приносить с собой легковоспламеняющиеся, токсичные и сильно пахнущие вещества;
- посещать комплекс в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- приносить продукты питания и напитки с последующим их употреблением;
- курить и распивать алкогольные напитки;
- посещать комплекс в плохом самочувствии, во время острых или хронических заболеваний, а также с повышенной температурой тела;
- оставлять детей возрастом до 14-ти лет без присмотра взрослых;
- использовать мёд, кремы, скрабы, масла для тела, и иные косметические средства;
- распылять аэрозольные жидкости;
- поливать «каменку» (нагревательные элементы сауны) водой или смесями с ароматическими добавками;
- употреблять жевательную резинку во время пребывания в бассейне;

- входить в чашу бассейна без предварительного посещения душа, без купального костюма и купальной шапочки, а также посещать бассейн в запрещённой одежде;
- справлять естественные надобности, посещать женщинам бассейн во время менструации;
- приносить в бассейн плавательные круги, доски и другие предметы, играть в мяч или кидаться другими предметами на дорожках, бросать доски и инвентарь с бортиков в воду и из воды на кафель;
- нырять в длину и глубину в непредусмотренных для этого местах, погружаться в воду на задержанном дыхании, проныривать вдоль и поперек бассейна, захватывать друг друга, топить, любыми способами стеснять действия находящихся в воде (хватать за ноги, руки, плечи, плавательные костюмы и т.п.), бегать по обходным дорожкам, коридорам, в душевых и по лестницам, использовать для плавания акваланги, ласты, маски, трубки и т.п., за исключением специальных плавательных очков;
- пользоваться мобильными телефонами и иными электронными устройствами, производить фото и видеосъемку;
- прикасаться, включать, выключать и регулировать любое инженерно-техническое оборудование;
- совершать действия, несущие прямую или косвенную опасность для жизни и безопасности людей.

## **Пользование бассейном**

Бассейны (большой и малый) работают ежедневно с 10:00 до 19:00, перерыв 13:00 – 14:00. Посещение бассейнов осуществляется согласно расписанию, размещённому на ресепшн физкультурно-оздоровительного корпуса, в жилых корпусах пансионата.

Начало первого сеанса – 10:00, начало последнего сеанса – 19:00. Температура воды, содержание хлора, уровень РН в бассейне, поддерживаются в пределах установленных санитарно-эпидемиологических норм и не могут быть изменены по требованию отдыхающих.

Пансионат оставляет за собой право объявлять в течение года нерабочие праздничные и ремонтно-профилактические дни бассейна. Информация об изменении в расписании работы бассейна размещается на информационных стендах и на официальном сайте Пансионата [www.vostok-6](http://www.vostok-6).

Пользование услугами бассейна может быть ограничено по производственной необходимости частично или полностью.

Продолжительность одного сеанса в бассейне (большой или малый) – 45 минут. В случае опоздания на 15 минут и более от начала сеанса посетитель на сеанс не допускается и ожидает начала следующего. Рекомендовано приходить за 10 минут до начала сеанса.

В стоимость санаторно-курортной путёвки включено посещение большого бассейна. Количество посещений, включённых в стоимость путёвки зависит от длительности проживания и программы лечения.

Право на посещение бассейна имеют лица, предъявившие регистрационную карту (Карту гостя) или подтверждение оплаты на посещение бассейна. Запрещено передавать Карту гостя и право посещения бассейна, включённое в стоимость путёвки другому лицу. Если Посетитель не имеет возможности предъявить подтверждение пребывания в Пансионате или чек на оплату посещения бассейна, пансионат отказывает в предоставлении услуг бассейна.

Посещение бассейна детьми в возрасте от 2 до 14 лет разрешается только под присмотром родителей или законным образом уполномоченными представителями с обязательным использованием спасательных средств (жилет, нарукавники и пр.). Если администратор бассейна сомневается в возрасте ребёнка, сопровождающие обязаны предоставить копию свидетельства о рождении ребёнка.

Дети в возрасте от 2 до 4 лет могут находиться в бассейне с обязательным использованием специальных средств гигиены (подгузники или трусики-подгузники для бассейна).

Посещение бассейна возможно только при условии предоставления справки от дерматолога (для лиц старше 14 лет), справки от врача-педиатра (детям от 2 до 14 лет). Также возможно получение соответствующей справки у врача пансионата.

Пансионат имеет право отказать в посещении бассейна лицам, с подозрениями на наличие у них заболеваний инфекционной природы, которые могут передаваться через воду бассейна, других заболеваний органов и систем, являющимися противопоказанием для посещения бассейна (неврологические, психиатрические и др., а также женщинам, срок беременности которых свыше 6 месяцев).

Все ценные вещи, мобильные телефоны и иные электронные устройства (планшеты, ноутбуки и т.п.), украшения (серьги, цепочки, браслеты и т.п.) рекомендуется оставлять в номере или в индивидуальном шкафчике раздевалки.

Для посещения бассейна необходимо иметь при себе:

- купальный костюм: для дам – купальник, для мужчин - плавки (не допускается купание в пляжных шортах, нижнем белье, плавательных костюмах, закрывающих все тело);
- шапочку для плавания;
- сменную резиновую обувь;
- мыло (гель для душа, шампунь), мочалку.

Использование в бассейне (раздевалке, душе) гигиенических предметов в стеклянной таре запрещено.

До посещения бассейна необходимо принять душ с применением средств гигиены.

Вход в воду и выход из воды осуществляется только по ступенькам, а при пользовании специальными лестницами, спиной к воде. Плавать по дорожкам бассейна необходимо один за другим, соблюдая дистанцию 2-3 метра, против часовой стрелки, придерживаясь правой стороны. Обгон других посетителей по дорожке производить только слева.

В случае получения травмы при посещении бассейна, возникновении во время занятий в воде

болей в суставах, мышцах, сильного покраснения глаз и кожи, возникновения кровотечения, а также при плохом самочувствии, Посетитель должен немедленно прекратить плавание (купание), выйти из бассейна и сообщить об этом инструктору бассейна с последующим обращением к медицинскому работнику Пансионата.

После окончания спортивных занятий, водных процедур, проводимых в бассейне (аквааэробика и т.п.) посетитель должен вернуть на место использованный им инвентарь и оборудование.

После посещения бассейна посетитель принимает душ, в душевой выжимает купальную одежду, вытирается полотенцем и только после этого переходит в раздевалку.

Посетитель обязан освободить шкафчик в раздевалке, сдать ключ от шкафчика и покинуть бассейн. При нахождении посетителя в бассейне дольше отведённого времени администрация имеет право засчитать это время за второе посещение и потребовать дополнительной платы.

## **Пользование сауной**

Сауны (большая и малая) работают ежедневно, 09:30 – 21:30. Запись и бронирование времени посещения осуществляется через администратора ФОК.

Продолжительность одного сеанса в большой сауне (до 8 человек, не имеет выхода в бассейн, есть купель (температура воды купели 18С) – 2,5 часа, в малой сауне (до 4 человек, имеет выход в бассейн) – 1,5 часа.

Посещение саун рекомендовано не ранее, чем через 15-30 минут после физической нагрузки.

Приём холодного душа и окатывание холодной водой сразу же по выходу из сауны (без предварительного остывания в течение 5-10 минут) может быть опасно для здоровья и жизни.

## **Пользование тренажерным залом**

Посещение тренажерного зала детям младше 14 лет запрещается. Дети в возрасте от 14 до 16 лет включительно не допускаются в тренажерный зал без родителей (сопровождающих взрослых). Если инструктор сомневается в возрасте ребёнка, он в праве потребовать предоставить копию свидетельства о рождении ребёнка.

При посещении тренажерного зала посетитель обязан:

- использовать спортивное и иное оборудование зала в соответствии с его назначением;
- соблюдать технику безопасности и правила эксплуатации тренажёров;
- во избежание травм, посещать занятия, соответствующие уровню подготовки;
- при проявлении плохого самочувствия немедленно прекратить занятия, силовые упражнения;
- закончить тренировку за 15 минут до закрытия тренажерного зала, после окончания занятий вернуть на место используемый им инвентарь и оборудование;

Запрещается посещать тренажерный зал людям, не владеющим навыками силовых упражнений.

## **Прокат спортивного инвентаря (оборудования)**

Режим работы пункта проката:

- с 10:00 до 17:00;
- перерыв с 13:00 до 14:00;
- понедельник, четверг - выходной.

Оплата услуг проката производится в кассу Физкультурно-оздоровительного комплекса.

Факт получения потребителем оборудования означает, что потребитель ознакомлен с данными правилами проката спортивного инвентаря и принимает на себя обязательства их исполнения.

Посетитель должен оплатить стоимость проката спортивного инвентаря согласно прейскуранту. Применяется почасовая оплата, при пользовании оборудованием менее часа, оплата взимается за 1 час. Посетителю выдаётся квитанция об оплате. За неиспользованное время проката деньги не возвращаются.

Посетитель обязан бережно относиться к прокатному оборудованию, использовать его по назначению, соблюдать правила его эксплуатации, не нарушать правил техники безопасности. Посетителю необходимо принять меры для возврата оборудования в чистом виде.

При возврате оборудование подлежит осмотру работником пансионата на соответствие идентификационного номера, комплектности и наличия/отсутствия серьёзных повреждений. Под серьёзными повреждениями понимаются: нарушения целостности работоспособности прокатного оборудования, механические повреждения компонентов инвентаря, обрывы элементов крепления и т.п. При наличии таких повреждений, допущенных во время проката, посетитель оплачивает стоимость повреждённого инвентаря в соответствии с утверждённым прейскурантом.

При отсутствии повреждений прокатного оборудования, посетитель сдаёт инвентарь, при необходимости производит доплату за прокат сверх оплаченного времени.

За утерю инвентаря потребитель несёт полную ответственность по возмещению ущерба. Администрация вправе отказать потребителю в пользовании услугами проката инвентаря при отсутствии необходимого инвентаря в наличии.

Запрещается выдавать инвентарь детям до 14 лет без сопровождения взрослых.