



«УТВЕРЖДЕНО»

Генеральный директор
АО «Санаторий «Итиль»

Л.Н. Самосудова

Приказ № 10 от 24.12.2025



ПРАВИЛА предоставления санаторно-курортных услуг в акционерном обществе «Санаторий «Итиль»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила предоставления санаторно-курортных услуг в акционерном обществе «Санаторий «Итиль» (далее – настоящие Правила) разработаны на основании норм Гражданского кодекса Российской Федерации, Закона Российской Федерации № 2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей», Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации», утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 27.11.2025 № 1912, приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 04.04.2025 № 169н «Об утверждении Порядка организации санаторно-курортного лечения» и регулируют отношения в области предоставления санаторно-курортных услуг в акционерном обществе «Санаторий «Итиль».

1.2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

«Санаторий» – акционерное общество «Санаторий «Итиль».

«Гость» – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее санаторно-курортные услуги, предоставляемые Санаторием, для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

«Заказчик» – физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие санаторно-курортные услуги, предоставляемые Санаторием, в пользу Гостя.

«Бронирование» – закрепление за Гостем номера (места в номере) в Санатории на условиях, определенных заявкой Заказчика или Гостя и подтверждением этой заявки со стороны Санатория.

«Время выезда (расчетный час)» – время, установленное Санаторием для выезда Гостя.

1.3. Санаторий предоставляет Гостю комплексно санаторно-курортные услуги в соответствии с разработанными и утвержденными лечебными программами на основании заключаемого договора об оказании санаторно-курортных услуг (приложения № 1 и 2 к настоящим Правилам).

1.4. Комплекс санаторно-курортных услуг оформляется бланками путевки установленного образца.

1.5. В состав и стоимость путевки на санаторно-курортное лечение (далее - путевка) входит: размещение (проживание) в номере соответствующей категории, санаторно-курортное лечение по одной лечебной программе, питание в соответствии с выбранной лечебной программой.

1.6. Стоимость путевки зависит от категории номера, выбранной лечебной программы, количества суток.

1.7. В Санатории установлены следующие категории номеров:
номера первой категории: «Стандарт», «Комфорт», «Стандарт улучшенный», «Комфорт улучшенный».

номера высшей категории: «Комфорт плюс», «Люкс».

1.8. Путевка гарантирует прием только лица, указанного в ней. Путевка не может быть поделена или передана другому лицу.

1.9. Услуги, не входящие в стоимость путевки, по желанию Гостя предоставляются Санаторием за отдельную плату.

1.10. Стоимость услуг, предоставляемых Санаторием, определяется на основании утвержденных прейскурантов, действующих на момент оказания услуг.

1.11. Цены на все услуги, оказываемые Санаторием, размещены на стойке информации, а также на официальном сайте Санатория.

1.12. Оплата услуг производится за наличный и безналичный расчет.

1.13. Для обеспечения комфортного и безопасного пребыванияGuestов в Санатории организованы контрольно-пропускной режим и система видеонаблюдения.

1.14. Для решения вопросов, возникающих во время пребывания в Санатории, Guestам необходимо обращаться:

по вопросам относительно санаторно-курортного лечения – к лечащему врачу;

по вопросам относительно организации питания – к заведующему производством (шеф-повару);

по хозяйственно-бытовым вопросам – к администратору на ресепшине.

1.15. Отзывы и предложения Гости могут оставить в Книгах отзывов и предложений, которые находятся на ресепшине корпуса № 1, а также в столовой.

1.16. Настоящие Правила обязательны для исполнения всеми Guestами, находящимися на территории Санатория.

1.17. Настоящие Правила подлежат доведению до сведения Guestов путем размещения на информационных стендах Санатория, в информационных материалах номерного фонда, а также на официальном сайте по адресу www.itilsanatorium.ru.

2. ПРИЕМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫЕЗД ГОСТЕЙ, ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПРОЖИВАНИЯ

2.1. Заезд в Санаторий и выезд из Санатория осуществляется с учетом расчетного часа по местному времени.

2.2. В Санатории установлен единый расчетный час:

время заезда – с 8:00 часов.

время выезда – до 08:00* часов.

2.3. Плата за проживание в Санатории производится в соответствии с расчетным часом.

2.4. При размещении Гостя до расчетного часа (с 00:00 ч. до 08:00 ч.) плата за проживание взимается в размере платы за половину суток.

Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается в размере платы за сутки.

*в день выезда завтрак не включен в стоимость путевки

2.5. В случае задержки выезда Гостя после установленного расчетного часа плата за проживание производится в следующем порядке:

не более 6 часов после расчетного часа – почасовая оплата;

от 6 до 12 часов после расчетного часа – за половину суток;

от 12 до 24 часов после расчетного часа – плата за полные сутки.

2.6. При заезде в Санаторий Гости предоставляют следующие документы:

путевку на санаторно-курортное лечение (при наличии ее на руках);

санаторно-курортную [карту](#) по форме 072/у (давность не более двух месяцев);

санаторно-курортную [карту](#) для детей по форме 076/у (давность не более двух месяцев);

документ, удостоверяющий личность;

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

полис обязательного медицинского страхования (при наличии);

страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (при наличии);

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

справка врача-педиатра или врача-эпидемиолога об отсутствии контакта с больными инфекционными заболеваниями (для детей), оформленную за три дня до заезда.

2.6.1. Для отдыхающих по программе эндоэкологическая реабилитация при себе иметь следующие документы:

УЗИ брюшной полости и почек (результаты не более чем за 6 месяцев);

биохимический анализ крови (холестерин, билирубин общий, прямой, не прямой), АЛТ, АСТ, мочевины, креатинин, сахар крови), Витамин Д, ТТГ, Т3 свободный, Т4 свободный, общий клинический анализ крови (результаты сроком не более чем 1 месяц);

ЭКГ;

флюорография;

страховой полис, справка об эпидокружении (за три дня до заезда).

2.7. Санаторий вправе отказать в приеме Гостя в случаях отсутствия у него документов, указанных в пункте 2.6 настоящих Правил, а также в случае обнаружения у Гостя противопоказаний для оздоровления.

2.8. Регистрация гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Санатории осуществляется в соответствии с [Правилами](#) регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 17.07.1995 № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации».

2.9. Заселение в Санаторий несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, 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 Санаторий несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).

2.10. Постановка гостей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в Санатории и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с [Правилами](#) осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 15.01.2007 № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

2.11. При бронировании номера Гость обязан произвести оплату согласно выставленному счету в течение 3 (трех) календарных дней в размере 15 000 рублей.

Оставшуюся сумму путевки Гость оплачивает при заезде по действующему прайсу на дату заезда.

В случае неоплаты суммы брони в течение срока указанного в п. 2.11 бронь аннулируется

2.12. В случае отказа Гостя от брони менее, чем за 14 дней до даты заезда или незаезда Гостя денежные средства за бронирование возвращаются за вычетом суммы фактически понесенных расходов Санаторием, но не менее 1 (одних) суток по забронированной путевке или программе лечения.

Факт отказа от брони подтверждается заявлением, отправленным на электронную почту buhitil@mail.ru согласно приложению к настоящему Правилу.

2.13. В случае отказа от брони возможен перенос путевки на другой период по согласованию с администратором. Перенос возможен не более одного раза.

2.14. Бронирование мест осуществляется администратором Санатория.

2.15. Санаторий вправе отказать в бронировании при отсутствии свободных номеров.

2.16. Заезд и выезд Гостей производится строго по датам, указанным в путевке. Заезд осуществляется в рабочие дни администрации Санатория.

Перенос срока заезда Гостя на другой период осуществляется по согласованию с администрацией Санатория при наличии возможности.

2.17. При досрочном выезде из Санатория возврат денежных средств происходит в следующем порядке:

по уважительным причинам (наличие медицинских противопоказаний, тяжелая болезнь или смерть близких родственников и др.), подтвержденным документами, Санаторий возвращает Гостю денежные средства в размере 100 % стоимости неиспользованных дней санаторно-курортного лечения;

без уважительной причины Гостю возвращается оставшаяся неиспользованная сумма за вычетом стоимости одних суток.

2.18. Гостю, выписанному из Санатория досрочно за нарушение настоящих Правил, возврат стоимости неиспользованных дней санаторно-курортного лечения не производится.

2.19. По согласованию с администрацией Санатория и при наличии возможности Гость может переселиться в другой номер в рамках одной категории.

Переселение в номер другой категории возможен после осуществления перерасчета.

2.20. Во время пребывания в Санатории Гостям предоставляется круглосуточная неотложная медицинская помощь.

2.21. При возникновении острых заболеваний или обострения хронических заболеваний, требующих оказания специализированной медицинской помощи в период санаторно-курортного лечения, медицинский персонал Санатория обеспечивает направление Гостя в медицинскую организацию, оказывающую специализированную медицинскую помощь.

После выписки из медицинской организации, оказывающей специализированную медицинскую помощь, срок санаторно-курортного лечения, указанный в путевке, может быть продлен на дни вынужденной госпитализации при отсутствии медицинских противопоказаний для продолжения санаторно-курортного лечения и при наличии возможности либо Гостю возвращается стоимость дней санаторно-курортного лечения за время нахождения Гостя в медицинской организации, оказывающей специализированную медицинскую помощь.

2.22. Санаторий по просьбе Гостя без дополнительной оплаты обеспечивает следующие виды услуг:

вызов скорой помощи;

пользование медицинской аптечкой;

доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;

побудка к определенному времени;

предоставление кипятка.

2.23. Посетителям Гостей разрешено пребывание на территории Санатория в период с 8:00-22:00 часов при наличии пропуска, выданного на основании документа, удостоверяющего личность посетителя.

Входные двери в корпуса Санатория в вечернее время закрываются в 22:30.

2.24. В день выезда Гость обязуется к расчетному часу освободить номер или доплатить за продление пребывания при условии, что номер не забронирован. В случае, если данный номер забронирован, Гостю администрацией Санатория может быть предложено перейти в другой свободный номер. При наличии мест все дополнительные дни пребывания Гостя в Санатории оплачиваются согласно действующему прейскуранту.

2.25. Наличие причин, не зависящих от Санатория, не является основанием для продления сроков путевки, при отсутствии возможности Санатория предоставить места для проживания.

2.26. В момент выезда Гость обязан сдать номер горничной (в рабочее время администрации Санатория) или вахтеру (в нерабочее время администрации Санатория) и ключ от номера на ресепшен.

2.27. Возврат денежных средств за неиспользованные Гостем услуги осуществляется в рабочие дни администрации Санатория.

2.28. Возврат денежных средств осуществляется на основании поданного Гостем заявления на имя генерального директора Санатория с указанием:

даты отъезда;

причины отъезда либо отказа от получения услуг;

документов, подтверждающих уважительность причин досрочного отъезда, либо отказа от получения услуг;

платежных реквизитов, на которые нужно перечислить денежные средства;

документа, подтверждающего оплату.

2.29. Возврат денежных средств может быть осуществлен путем перечисления на расчетный счет Гостя или через кассу Санатория. Способ возврата денежных средств зависит от способа оплаты Гостем санаторно-курортных услуг. При оплате Гостем услуг Санатория безналичным путем возврат осуществляется путем перечисления средств на расчетный счет Гостя, указанный в заявлении. Возврат через кассу Санатория осуществляется только в случае оплаты услуг наличными средствами в кассу Санатория.

2.20. При выезде Гостя из Санатория ему выдается обратный талон санаторно-курортной карты.

2.31. Гостю по его просьбе выдаются документы, необходимые для подтверждения факта прохождения санаторно-курортного лечения. О необходимости выдачи таких документов Гость должен проинформировать администратора не позднее, чем за два рабочих дня до дня выдачи.

3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

3.1. Медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия Гостя.

3.2. Комплекс медицинских процедур утверждается Санаторием в рамках соответствующих лечебных программ. При этом курс санаторно-курортного лечения формируется лечащим врачом для каждого Гостя индивидуально с учетом его основного и сопутствующих заболеваний, физиологических особенностей организма, согласно утвержденному перечню процедур, входящих в соответствующую лечебную программу.

3.3. При наличии противопоказаний лечащий врач имеет право отказать в назначении противопоказанных процедур и назначить другие процедуры согласно утвержденному перечню процедур, входящих в соответствующую лечебную программу.

3.4. Все вопросы, связанные с прохождением санаторно-курортного лечения, а также с какими-либо изменениями в процессе лечения, решаются после консультации Гостя с лечащим врачом.

3.5. Санаторий предоставляет Гостям возможность получить медицинские услуги, отсутствующие в лечебной программе по путевке или в большем объеме, чем предусмотрено соответствующей лечебной программой. Такие медицинские услуги предоставляются Санаторием за дополнительную плату на основании договоров после консультации Гостя с лечащим врачом.

3.6. Все медицинские услуги предоставляются в соответствии с графиком работы соответствующих подразделений Санаторий в строго назначенное для каждого Гостя время.

4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПИТАНИЯ

4.1. Услуги питания предоставляются Санаторием в обеденном зале, расположенном на первом этаже здания корпуса № 1.

4.2. В Санатории установлено пятиразовое питание по диетическому меню по всем лечебным программам за исключением программы эндоэкологической реабилитации, для которой специально разработано вегетарианское меню.

4.3. В Санатории установлен следующий график питания:

4.3.1. общий: завтрак – 8:00 ч.; обед – 12:00 ч.; полдник – 16:00 ч.; ужин –

18:00 ч.; кисломолочный продукт – 21:00 ч.

4.3.2. для программы эндоэкологической реабилитации: завтрак – 9:00 ч.; обед – 13:00 ч.; ужин – 18:15 ч.; кисломолочный продукт – 21:00 ч.

4.4. В обеденном зале за каждым Гостем закрепляется определенный стол и место за столом.

4.5. В случае раннего заезда или позднего выезда по желанию Гостя может быть предоставлен соответственно завтрак, обед или ужин за плату в соответствии с утвержденным прейскурантом. Устная заявка на получение завтрака, обеда или ужина подается Гостем в столовую за два календарных дня до дня их предоставления.

4.6. В случае выезда Гостя на экскурсию ему может быть предоставлено питание в виде сухого пайка. Устная заявка на получение сухого пайка подается Гостем в столовую за два календарных дня до отъезда на экскурсию.

5. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГАМИ САНАТОРИЯ

5.1. С целью обеспечения безопасности, общественного порядка, уважения других лиц, проходящих санаторно-курортное лечение, все Гости обязаны строго придерживаться требований, изложенных в настоящем разделе.

5.2. Находясь в Санатории, Гости обязаны:

соблюдать установленный в Санатории распорядок дня и придерживаться назначенной диеты, не нарушать общественный порядок, не ухудшать условия пребывания в санатории другихGuestей;

уважать личную и имущественную неприкосновенность Guestей и работников Санатория;

соблюдать график работы структурных подразделений Санатория, посещать назначенные процедуры в определенное для каждого Гостя время;

во избежание несчастных случаев не оставлять без присмотра детей, нести ответственность за безопасность детей;

при выходе из номера не оставлять открытыми окна и балконную дверь, включенными электронагревательные приборы и свет;

при приеме процедур отключать мобильные телефоны или переводить их в беззвучный режим;

информировать администрацию Санатория в случае утери ключа от номера и возместить расходы на изготовление его дубликата;

заблаговременно уведомить администратора об освобождении номера;

в день выезда из Санатория вернуть в библиотеку книги, журналы;

в случае прибытия на собственном транспортном средстве сообщить на ресепшн его государственный номер.

5.3. Guestям Санатория запрещается:

хранить в номере горючие, легковоспламеняющиеся, химические и радиоактивные вещества, ртуть;

находиться на территории Санатория с любыми видами оружия, взрывчатыми и отравляющими веществами;

проводить массовые увеселительные мероприятия, нарушающие отдых других Guestей, нарушать тишину в часы, установленные Законом Ульяновской области от 08.08.2011 № 121-ЗО «О некоторых мерах по обеспечению покоя граждан и тишины на территории Ульяновской области»;

оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера; содержать в номере животных (млекопитающих, птиц, рептилий, насекомых). Санаторий оставляет за собой право отказать в размещении Гостю, прибывшему с животным, а в случае выявления содержания в номере животного – выписать такого Гостя из Санатория без компенсации стоимости неиспользованных дней санаторно-курортного лечения;

пользоваться в номере собственными электронагревательными приборами; выносить из номера посуду, полотенца, постельное белье и другое имущество Санатория, не предназначенное для приема процедур;

входить в обеденный зал в верхней одежде, выносить из обеденного зала посуду и еду, занимать не закрепленный за соответствующим Гостем стол, сдвигать столы;

посещать общественные места (столовую, вестибюльные холлы) в купальных костюмах;

ходить по газонам, повреждать зеленые насаждения;

разводить костры, принимать пищу, устраивать пикники вне зон, определенных Санаторием;

применять на территории Санатория пиротехнические средства;

осуществлять реализацию какой-либо продукции;

курить в помещениях, номерах, санузлах, а также на всей территории Санатория. С информацией о расположении мест для курения можно ознакомиться у администратора;

распивать в номерах, холлах, общественных местах алкогольные напитки, находиться на территории Санатория в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

организовывать и(или) проводить азартные игры;

вмешиваться в управление Санатория, отдавать какие бы то не было распоряжения работникам Санатория;

парковать транспортные средства в неотведенных для этого местах;

самовольно покидать Санаторий, не уведомив администрацию Санатория.

5.4. К лицам, допустившим нарушение настоящих Правил, администрацией Санатория могут быть применены следующие меры:

устное замечание;

письменное уведомление о наличии факта нарушения настоящих Правил с требованием о прекращении либо недопущении таких нарушений (приложение № 3 к настоящим Правилам);

письменное уведомление о досрочном расторжении заключенного договора об оказании санаторно-курортных услуг и выселении из Санатория (приложение № 4 к настоящим Правилам);

обращение с иском в суд о возмещении причиненного ущерба.

5.5. Выселение Гостя из Санатория возможно в случае неоднократных или грубых нарушений настоящих Правил, совершение административных правонарушений, посягающих на общественный порядок и безопасность.

5.6. В случае уничтожения или повреждения имущества Санатория Гость обязан возместить ущерб, причиненный в результате его действий (бездействий). Ущерб возмещается в полном объеме, сумма возмещения определяется администрацией Санатория в каждом случае индивидуально.

6. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

6.1. Санаторий самостоятельно устанавливает режим работы структурных подразделений и определяет график их работы.

6.2. Все услуги, как входящие в стоимость путевки, так и оказываемые за дополнительную плату, предоставляются в соответствии с графиком работы соответствующих подразделений Санатория и установленной очередностью.

6.3. Санаторий принимает меры по обеспечению безопасности Гостя, а также отвечает за сохранность вещей Гостя в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.4. Гости самостоятельно несут ответственность за оставленные при приеме процедур личные вещи, в том числе украшения.

6.5. Все вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, регулируются законодательством Российской Федерации.

Приложение № 3 к Правилу предоставления
санаторно-курортных услуг
в акционерном обществе «Санаторий «Итиль»

Генеральному директору
АО «Санаторий «Итиль»
Самосудовой Л.Н.

от _____

Заявление

Прошу снять бронирование по программе « _____ » с
«__»__ 20__ г. по «__»__ 20__ г.

Ознакомлен с правилами предоставления санаторно-курортных услуг
в акционерном обществе «Санаторий «Итиль». Претензий к АО «Санаторий
«Итиль» не имею.

Дата _____

Подпись _____