

Правила проживания в санатории «Кристалл»

Термины и определения

Санаторий — АО «Пансионат «Кристалл», расположенный по адресу: 354037, Краснодарский край, г. Сочи, ул. Ялтинская д.4, предназначенный для временного проживания, оздоровления и санаторно-курортного лечения граждан, а также оказания им иных услуг (платные медицинские услуги, экскурсионные, услуги питания, услуги по предоставлению транспорта и т.д.).

Исполнитель – Акционерное общество «Пансионат «Кристалл» (АО «Пансионат «Кристалл») юридический/почтовый адрес: 354037, Краснодарский край, г. Сочи, ул. Ялтинская д. 4, зарегистрировано Межрайонной инспекцией Федеральной налоговой службы № 16 по Краснодарскому краю за основным государственным регистрационным номером ОГРН 1022302829614.

Услуги - услуги, оказываемые Исполнителем на территории Санатория (в том числе, но не ограничиваясь: гостиничные, санаторно-курортные, оздоровительные, медицинские, транспортные, развлекательные и т.д.).

Основные услуги – в контексте настоящих Правил признаются услуги, оказываемые комплексно в рамках предоставления услуг по оказанию временного проживания: оздоровительные, санаторно-курортные и гостиничные услуги, уточненные далее в настоящем разделе.

Оздоровительные услуги - услуги по медицинскому оздоровлению в соответствии с оздоровительными программами, утвержденными внутренними локальными документами Санатория. Оздоровительные услуги не облагаются НДС в соответствии с пп. 18 п.3 ст. 149 НК РФ.

Санаторно-курортные услуги - в контексте настоящих Правил признаются услуги, оказываемые в рамках одной из санаторно-курортных программ, утвержденных внутренними локальными документами Санатория. Условия и возможные ограничения для приобретения таких услуг утверждаются внутренним Приказом Санатория. Санаторно-курортные услуги не облагаются НДС в соответствии с пп. 18 п. 3 ст. 149 НК РФ. Санаторно-курортные услуги предоставляются лицам от 4 (четырёх) лет.

Гостиничные услуги - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Санатории, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем. Гостиничные услуги включают в себя НДС по ставке, действующей на момент оказания услуг.

Дополнительные услуги – в контексте настоящих Правил признаются услуги, не включенные в гостиничные и оздоровительные услуги, а также в санаторно-курортные программы, в том числе, но не ограничиваясь: оздоровительные, медицинские, транспортные, развлекательные и т.д.

Медицинский центр - медицинское учреждение лечебно-профилактического профиля, предназначенное для диагностики, лечения, медицинской реабилитации.

Санаторно-курортная карта - это медицинский документ, форма No072/у, утверждённый Приказом Минздрава РФ, содержащий все данные о состоянии здоровья Гостя, показания и противопоказания к проведению санаторно-курортного лечения. Наличие данного документа является обязательным условием для предоставления санаторно-курортных и оздоровительных услуг.

Гость – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные, санаторно-

курортные, оздоровительные и медицинские услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Заказчик - физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные, санаторно-курортные, оздоровительные и медицинские услуги в соответствии с договором об оказании услуг в пользу потребителя.

Расчетный час заезда – время, установленное Санаторием для заезда Гостя, равное 15:00 часам по местному времени.

Расчетный час выезда – время, установленное Санаторием для выезда Гостя, равное 12:00 часам по местному времени.

Сутки/номерночь - промежуток времени, начиная с Расчетного часа заезда и заканчивая Расчетным часом выезда дня, следующего за днем заезда Гостя, а также каждые последующие 24 (Двадцать четыре) часа до Расчетного часа выезда в дату выезда 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.

Подтверждение бронирования - документ, направляемый Санаторием Гостю в подтверждение того, что Санаторий готов предоставить Гостю комплекс услуг при условии их своевременной оплаты. Подтверждение бронирования готовится на основании заявки Гостя по утвержденной Исполнителем форме. В подтверждении бронирования указывается следующая информация: номер бронирования, даты заезда/выезда, категория номера, количество проживающих (взрослых, детей), количество забронированных номеров, стоимость номера за первые сутки, количество ночей, общая стоимость услуг, выбранная санаторно-курортная программа или тариф проживания, тип питания, порядок оплаты, условия отмены бронирования, контактная информация и иное.

Сезоны (Низкий, Высокий, Закрытые даты) - определенные временные периоды, которые устанавливаются Санаторием для формирования уровня цен и порядка отмены забронированных Услуг, исходя из размера спроса, связанного со сменой времен года, колебаниями температуры, праздничными датами и т.д. Периоды сезонности устанавливаются в локальных документах Исполнителя.

Официальный сайт – сайт Санатория с адресом www.crystal-resort.ru, где публикуется актуальная информация о Санатории, ценовые предложения и официальные контакты для связи.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящие Правила проживания в Санатории (далее — Правила) разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, в соответствии с Законом Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. №23001 «О защите прав потребителей», постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 N 1853 «Об утверждении Правил предоставления Гостиничных услуг в Российской Федерации», а также иными положениями действующего законодательства Российской Федерации и регулируют отношения по предоставлению гостиничных, оздоровительных, санаторно-курортных и иных дополнительных и сопутствующих услуг в Санатории.

1.2 Настоящие Правила устанавливают порядок пребывания на территории Санатория, регулируют отношения по предоставлению услуг проживания, питания, санаторно-курортных программ, оздоровительных, медицинских и прочих услуг Гостям.

1.3 Настоящие Правила вступают в силу с момента открытия Санатория и получения всей необходимой для функционирования документации.

- 1.4 Настоящие Правила обязательны для исполнения всеми Гостями, находящимися на территории Санатория.
- 1.5 Фирменное наименование: АО «Пансионат Кристалл».
- 1.6 Адрес регистрации и местонахождения: 354037, Краснодарский край, г. Сочи, ул. Ялтинская д.4.
- 1.7 Режим работы: круглосуточный.

2. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

2.1 Гость самостоятельно в произвольной форме формирует заявку на бронирование санаторно-курортных программ или гостиничных услуг и направляет ее в адрес Санатория одним из следующих способов:

- по телефону;
- по электронной почте;
- через форму бронирования на официальном сайте Санатория www.crystal-resort.ru;
- через официальные мессенджеры Санатория, указанные на сайте Санатория;
- через иные способы бронирования услуг в Санатория.

2.2 Заявка на бронирование должна содержать следующую информацию:

- фамилии, имена и отчества Гостей, планирующих проживание в номере;
- возраст детей на дату заезда (заполняется в случае, если Гости заезжают с детьми);
- даты и время заезда и выезда Гостей;
- тип бронируемого номера;
- наименование тарифа (программы);
- номер телефона Гостя для связи;
- адрес электронной почты Гостя.

2.3 Для получения санаторно-курортных и оздоровительных услуг Гость обязан предоставить дополнительные документы, указанные в п. 3.3, 3.4 настоящих Правил.

2.4 Санаторий в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента получения заявки на бронирование подтверждает Гостю бронирование, либо отказывает в подтверждении. В случае подтверждения заявки на бронирование Санаторий направляет Гостю документ подтверждения бронирования и счет на оплату. В случае отказа Санаторий уведомляет Гостя об отказе в подтверждении бронирования одним из способов, указанных в п. 2.1 настоящих Правил.

2.5 После получения Гостем подтверждения бронирования и счета на оплату Гость осуществляет оплату забронированных услуг в размере и сроки, установленные в подтверждении бронирования. В случае отсутствия оплаты в установленные сроки, либо иных нарушений условий бронирования, указанных в подтверждении бронирования, Санаторий оставляет за собой право отменить такое бронирование в одностороннем порядке после предварительного письменного уведомления Гостя.

2.6 Политика предоплаты регламентирована условиями применения тарифа и зафиксирована в подтверждении бронирования номера.

2.7 Гарантированное бронирование (с предоплатой) предполагает резервирование номера для Гостя на указанную в подтверждении бронирования продолжительность пребывания в Санатории.

2.8 Негарантированное бронирование сохраняет за Гостем право заезда в номер не позднее 18:00 дня заезда, после чего бронирование отменяется. Такое бронирование может быть аннулировано Санаторием в одностороннем порядке в периоды высокого спроса с письменным уведомлением Гостя.

2.9 Отмена гарантированного бронирования без взимания платы за фактический простой номера возможна при условии направления Гостем уведомления в следующие сроки:

- Период «Низкий сезон» за 48 часов до заезда и более;
- Период «Высокий сезон» за 15 суток до даты заезда и более;
- Период «Закрытые даты» за 30 суток до даты заезда и более.

Сумма предоплаты будет возвращена Гостю при своевременной аннуляции.

2.10 Периоды сезонности утверждаются внутренним Приказом Санатория.

2.11 В случае если по условиям бронирования предоплата забронированных услуг составила менее 100% от их стоимости, окончательный расчет Гость обязан осуществить в день заезда. Стоимость оказываемых Гостю Услуг указывается в Подтверждении бронирования.

2.12 Для бронирований, осуществленных по тарифам Специальных предложений, условия оплаты, коррекции и отмены могут отличаться. При этом условия оплаты, коррекции и отмены, указанные в Специальных предложениях Исполнителя, имеют превалирующее значение перед условиями, изложенными в настоящих Правилах. Актуальная информация об условиях Специальных предложений указывается на сайте Санатория в описании тарифов и фиксируется в каждом подтверждении бронирования.

2.13 В случае опоздания или незаезда с Гостя взимается плата за фактический простой номера, но не более, чем за 1 (одни) сутки. При опоздании более, чем на сутки без предварительного уведомления Санатория, гарантированное бронирование аннулируется и договор прекращается.

2.14 При бронировании услуг Санатория Заказчиком – юридическим лицом, туристическим агентством, индивидуальным предпринимателем, размер и сроки внесения авансового платежа, и иные условия бронирования подлежат применению Санаторием согласно договору с Заказчиком и могут отличаться от указанных в настоящих Правилах.

3. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

3.1 Оформление проживания в Санатории производится при предъявлении:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельства о рождении для лица, не достигшего четырнадцатилетнего возраста;
- паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина, а также визы, если страна гражданства не имеет безвизового режима с РФ, и миграционной карты, которая выдается при въезде на территорию Российской Федерации.
- документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства.

3.2 Оказание оздоровительных, санаторно-курортных услуг осуществляется при условии предъявления Гостем следующих документов:

- документов, указанных в п. 3.1 настоящих Правил;
- санаторно-курортной карты по форме 072/у, оформленной в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения РФ от 05 мая 2016 г. № 279н “Об утверждении Порядка организации санаторно-курортного лечения” (с отметкой о флюорографии);
- справки для получения путевки на санаторно-курортное лечение, оформленной по форме 070/у не более 2 (двух) месяцев до даты заезда в Санаторий (для санаторно-курортных услуг) (при наличии);
- полиса обязательного медицинского страхования (при наличии).

3.3 Оказание оздоровительных, санаторно-курортных услуг детям в возрасте от 4 (четырёх) до 17 (семнадцати) лет включительно осуществляется при условии предъявления следующих документов:

- справки об эпидокружении (не более 3 (трех) дней с даты выдачи);
- сертификата (справка) о прививках;
- результатов анализа на энтеробиоз (14 дней с момента выдачи);
- заключения врача-дерматолога об отсутствии заразных заболеваний кожи;
- санаторно-курортной карты (для детей в возрасте с 7 до 17 лет);
- документа, удостоверяющего личность (паспорт/свидетельство о рождении);
- полиса обязательного медицинского страхования (при наличии).

3.4 Родители/законные представители детей в возрасте до 17ти лет включительно обязаны предъявить документы, подтверждающие их статус.

3.5 Размещение несовершеннолетних детей в отсутствие законных представителей, в сопровождении родственников, производится на основании нотариально заверенной доверенности от одного из родителей (законного представителя).

3.6 В случае отсутствия санаторно-курортной карты, она оформляется в Санатории за дополнительную плату, согласно действующему прейскуранту на базе Санатория. Дополнительно Санаторием могут запрашиваться иные обязательные для предоставления Гостем документы, необходимые для заселения, в том числе в сложившиеся периоды неблагоприятной санитарно-эпидемиологической обстановки.

3.7 В случае непредставления документов, поименованных в настоящем разделе, Санаторий вправе отказать в предоставлении Услуг.

3.8 При регистрации Гости подписывают на стойке в Службе приема и размещения «Регистрационную карту гостя», визируя которую, Гость соглашается со всеми действующими и установленными в Санатории Правилами и нормами.

3.9 Руководствуясь Федеральным законом от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных», Гость подписывает согласие на обработку своих персональных данных Санаторием. В случае отказа Гостя от подписания соглашения на обработку персональных данных Санаторий вынужден, во избежание нарушения действующего законодательства, отказать Гостю в оказании Услуг.

3.10 Заселение Гостя в Санатории возможно только при наличии оплаты. Оплата санаторно-курортных, оздоровительных и прочих Услуг Санатория производится посредством наличных или безналичных расчетов до момента заезда в номер.

3.11 Замена медицинских процедур, входящих в стоимость комплекса услуг по санаторно-курортной программе, возможна при наличии у Гостя медицинских противопоказаний к включенным услугам по предварительному согласованию с лечащим врачом Санатория.

3.12 В отдельных случаях при наличии у Гостя абсолютных медицинских противопоказаний к санаторно-курортному лечению, возможен перевод на оказание

оздоровительных услуг по решению врачебной комиссии Санатория, с последующим перерасчетом денежных средств.

3.13 За проживание детей в возрасте от 0 до 2 лет включительно без предоставления отдельного места оплата не взимается. По дополнительному запросу в номер может быть предоставлена детская кроватка.

3.14 Стоимость размещения детей, в возрасте от 3 лет до 12 лет включительно, от 13 лет и старше, а также взрослых регламентируется прейскурантом на реализацию номеров, актуального на момент обращения Гостя.

В стоимость дополнительного размещения включены следующие услуги:

- размещение на дополнительной кровати в номере забронированной категории;
- питание согласно выбранному тарифу;
- санаторно-курортные и/или оздоровительные услуги согласно выбранному тарифу/программе.

3.15 ПребываниеGuestов с домашними животными не допускается.

3.16 Продление проживания после расчетного часа производится при наличии свободных номеров соответствующей категории или предоставляется возможность переселения в другой номер по актуальной стоимости на момент запроса продления.

3.17 Ранним заездом Гостя считается заезд в номер в Санатории ранее расчётного часа (15:00 текущих суток по местному времени).

- При раннем заезде Гостя (с 00:00 до 15:00 текущих суток по местному времени) размещение Гостя производится только при наличии в Санатории свободных номеров. При этом в период времени с 00:00 до 06:00 текущих суток по местному времени Гость оплачивает стоимость раннего заезда в размере 100% от действующего открытого тарифа на проживание в соответствующей категории номера.

- В период времени с 06:00 до 15:00 текущих суток по местному времени Гость оплачивает стоимость раннего заезда в размере 50% от действующего открытого тарифа на проживание в соответствующей категории номера. При этом завтрак предоставляется в день заезда, в случае если Гостем, осуществлен заезд в часы работы ресторана, оказывающего услугу «Завтрак».

3.18 Поздним выездом считается выезд Гостя из номера в Санатории позже расчётного часа (12:00 текущих суток по местному времени). При позднем выезде Гостя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- в период с 12:00 по 18:00 текущих суток по местному времени в размере 50% от стоимости проживания по действующему открытому тарифу на проживание в соответствующей категории номера;

- в период с 18:00 по 23:59 текущих суток по местному времени в размере 100% от стоимости проживания по действующему открытому тарифу на проживание в соответствующей категории номера.

3.19 При необходимости продления проживания в Санатории, Гость может обратиться в Службу приема и размещения Гостей за 2 часа до расчетного часа. При наличии свободных мест в Санатории срок проживания может быть продлен. Тариф на продление номера рассчитывается исходя из прейскуранта, актуального на момент обращения Гостя.

3.20 При досрочном отъезде Гостя Санаторий имеет право удержать плату за фактический простой номера в размере не более 1 (одних) суток фактически сокращенного проживания.

3.21 При проживании на срок менее суток плата за проживание взимается за 1 (одну) ночь независимо от времени заезда.

3.22 Для организации безопасности проживания администрацией Санатория установлен пропускной режим: вход на территорию Санатория осуществляется по электронному ключу или по предварительной записи.

3.23 Вход и нахождение в номере Посетителей Гостя Санатория осуществляется с 08:00 до 23:00 часов по заявке Гостя, которая должна быть передана в Службу приема и размещения со следующими данными: фамилия, имя и отчество посетителя, серия и номер документа, удостоверяющего личность. Посетитель обязан предъявить документ, удостоверяющий личность, при входе на территорию Санатория.

3.24 В случае задержки в номере Гостя приглашенного лица свыше времени, определенного настоящими Правилами, Санаторий оставляет за собой право предложить приглашенному лицу покинуть территорию Санатория, либо оплатить проживание в соответствии с действующим прейскурантом в Службе приема и размещения.

3.25 При обнаружении пропажи личных вещей из номера Гость обязан незамедлительно сообщить об этом в Службу приема и размещения для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей.

3.26 В стоимость санаторно-курортных, оздоровительных и гостиничных услуг Санатория включены следующие услуги:

- питание согласно выбранному тарифу на санаторно-курортные, оздоровительные или гостиничные услуги;
- санаторно-курортные и/или оздоровительные услуги согласно выбранному тарифу/программе;
- ежедневная уборка номера;
- косметические принадлежности в номере;
- оказание первой и неотложной медицинской помощи в случае заболевания;
- пользование сейфом, установленным в номере;
- побудка Гостя к определенному времени;
- осуществление внутренних и внешних (по городу) телефонных переговоров;
- услуги беспроводного Интернета WiFi;
- предоставление кипятка;
- предоставление детской кроватки (для детей с 0 до 3 лет по предварительному запросу);
- посещение термальной зоны;
- посещение открытого и крытого бассейна;
- посещение пляжа в период его работы;
- пользование детским клубом;
- пользование тренажерным залом.

3.27 Санаторий оказывает Гостю дополнительные услуги за плату по его желанию в соответствии с утвержденным прейскурантом.

3.28 Полная информация об услугах Санатория находится на информационном стенде на стойке приема и размещения.

3.29 Санаторий вправе проводить текущие ремонтно-строительные работы на территории Санатория в рабочие дни и в дневное время. Шумные работы в ночное время запрещены, кроме случаев чрезвычайной ситуаций, стихийных бедствий, аварийных ситуаций.

4. ОПЛАТА ЗА ПРОЖИВАНИЕ И УСЛУГИ. ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ВОЗВРАТОВ

- 4.1. Оплата Гостем гостиничных, санаторно-курортных и оздоровительных услуг производится в соответствии с динамичной ценой, согласно политике ценообразования, которая основывается на принципе законодательства Российской Федерации – цены на гостиничные и санаторно-курортные услуги не подлежат государственному регулированию, в связи с чем, хозяйствующие субъекты вправе самостоятельно устанавливать цены в зависимости от конъюнктуры рынка, спрос/предложения. По факту оплаты Гостю выдаются кассовые чеки. Данный принцип ценообразования не распространяется на дополнительные услуги, оказываемые в соответствии с утвержденным прейскурантом.
- 4.2. В период проживания в Санатории Гость может производить оплату за оказываемые санаторно-курортные, гостиничные и/или дополнительные услуги наличными денежными средствами в рублях РФ, путем использования банковской (пластиковой) карты или безналичным перечислением по банковским реквизитам Санатория.
- 4.3. Для гарантии бронирования Санаторий может направлять Гостю электронные ссылки на внесение предоплаты через сервис онлайн эквайринга или счет для безналичной оплаты. Условия и сроки внесения предоплаты указываются в подтверждении бронирования Гостя.
- 4.4. Стоимость ранее оплаченных санаторно-курортных услуг по выбранной программе, оздоровительных или гостиничных услуг изменению и перерасчету не подлежит, если иное не предусмотрено настоящими Правилами.
- 4.5. Возврат денежных средств за не оказанные услуги должен быть произведен по письменному заявлению Гостя по утвержденной форме Санатория (с указанием причины возврата) в срок от 10 до 30ти рабочих дней с момента подачи заявления о возврате. Согласно п. 1 ст. 2, ст. 5 Закона N 54ФЗ при осуществлении Санаторием денежных расчетов с Гостем за оказанные услуги в обязательном порядке применяется контрольно-кассовая техника с обязательной выдачей контрольно-кассового чека.
- 4.6. ДляGuestов, направленных в Санаторий юридическими лицами, туристическими агентствами, индивидуальными предпринимателями в рамках заключенных с Санаторием договоров, срок и порядок возврата денежных средств оговаривается в тексте соответствующих договоров.
- 4.7. Если Гость в период проживания в Санатории не воспользовался всеми или частью оплаченных санаторно-курортных услуг, входящих в санаторно-курортную программу, или гостиничных услуг по своему усмотрению или в связи со своими интересами, то возврат денежных средств за недополученные Гостем услуги не производится.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ

- 5.1. Гость обязан:
- соблюдать настоящие Правила и установленный в Санатории порядок проживания;
 - соблюдать иные Правила, установленные на территории Санатория;
 - посещать ресторан шведской линии не более одного раза за каждый прием пищи в соответствии с выбранным тарифом питания;
 - при посещении ресторана шведской линии предъявлять сотрудникам Санатория электронный ключ от номера;
 - своевременно и в полном объеме оплатить оказываемые Санаторием Услуги;

- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Санатория;
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Санатория в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами;
- соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Санатории;
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-, теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Санатория;
- при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер Санатория (ст. 33 Федерального закона от 30.03.1999 №52ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»);
- строго соблюдать правила противопожарной безопасности, не допускать возникновения очагов пожара;
- своевременно и в полном объеме оплачивать дополнительные услуги Санатория, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты Гостем стоимости таких услуг их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;
- уходя из номера, закрыть водозаборные краны, окна, балконные двери, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- Гость обязан предупредить администрацию Санатория об имеющихся заболеваниях, требующих специального ухода и/или обслуживания при оказании услуг в Санатории, включая, но не ограничиваясь: аллергия в любых проявлениях, проблемы опорно-двигательного аппарата, сердечно-сосудистые заболевания, расстройства центральной нервной системы и иные.

5.2. Гость вправе получить качественные Услуги Санатория.

5.3. Гости, прибывшие на отдых и лечение с детьми, должны соблюдать следующие правила:

- посещение детского клуба детям до 4х лет включительно разрешено только в сопровождении взрослых;
- во время приема пищи (завтрак, обед и ужин) родители (опекуны) обязаны следить за поведением детей, не допускать самостоятельного перемещения детей около раздаточных столов;
- посещение медицинского центра и бассейна разрешено детям в возрасте с 3 до 14 лет только в сопровождении взрослых.

5.4. Во избежание несчастных случаев, родителям (опекунам) не разрешается оставлять детей без присмотра во время всего срока пребывания в Санатории.

5.5. В случае невыполнения настоящих правил и наступления негативных последствий администрация Санатория ответственности не несет.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ САНАТОРИЯ

6.1. Санаторий обязан информироватьGuestов при оформлении их проживания о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты, а также обеспечить предоставление проживающим дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденным прейскурантом.

6.2. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы администрация Санатория должна

предложить Гостю альтернативный номер (но не ниже оплаченной им категории). При невозможности последнего, Санаторий вправе отказаться от исполнения обязательства по возмездному оказанию Услуг и компенсировать Гостю фактически понесенные им расходы, с учетом объема оказанных Услуг на момент возникновения проблемы.

6.3. Санаторий не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической энергии и водоснабжения).

6.4. Санаторий вправе отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и потребовать досрочного выселения из Санатория в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала, Гостей Санатория агрессии или действий, угрожающих безопасности жизни и здоровья людей.

6.5. Санаторий обеспечивает полное соответствие качества предлагаемых услуг законодательству Российской Федерации.

6.6. Санаторий обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях согласно законодательству Российской Федерации.

7. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В САНАТОРИИ

7.1. Гостям запрещено:

- передавать ключ от номера и карту Гостя другому лицу;
- оставлять посетителей в номере в свое отсутствие;
- хранить в номере горючие и легковоспламеняющиеся материалы;
- вносить на территорию Санатория продукты питания и спиртные напитки, во избежание пищевых отравлений;
- загрязнять бассейн;
- выносить продукты питания из ресторана шведской линии (за исключением контейнеров с определенными диетой продуктами);
- осуществлять видео- и/или фотосъемку без предварительного письменного согласования с Исполнителем (данное правило не действует в отношении видео- и/или фотосъемки, проводимой Гостями — физическими лицами — для использования в исключительно семейно-бытовых целях);
- нарушать покой других Гостей;
- проживать в номере с животными;
- совершать умышленные действия, угрожающие собственной жизни и здоровью, а также жизни и здоровью других лиц;
- находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения на территории и в помещениях Санатория.

7.2. Курение на территории Санатория категорически запрещено, включая, номера, места общего пользования, рестораны, медицинский центр, лоджии и балконы, а также любые помещения и открытые площадки и территории Санатория (за исключением мест, специально оборудованных для курения). При выявлении факта курения Гость обязан оплатить сбор на проведение химчистки номера (иного любого помещения и территории Санатория) согласно произведенным затратам.

7.3. На всей территории Санатория (за исключением душевых зон, зон туалетов и номерного фонда) работает система охранного видеонаблюдения и может вестись видеозапись (в том числе со звуком). Это делается в целях обеспечения безопасности и улучшения качества Услуг, в частности для улучшения управления Санаторием и обеспечения безопасности всех Гостей, персонала Санатория и любых иных лиц,

находящихся на территории Санатория. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Санатория систем видеонаблюдения на указанных в настоящем пункте условиях.

7.4. В ресторанах Санатория запрещено:

- находиться в купальных костюмах за пределами акватормальной зоны, пляжа и иных отведенных для купания и принятия солнечных ванн мест;
- находиться неопрятной или грязной одежде и обуви, неодетыми;
- выносить еду и напитки за пределы ресторанов.

7.5. Родители (опекуны), должностные лица принимают меры по недопущению нахождения в общественных местах без сопровождения родителей (лиц, их заменяющих), родственников или ответственных лиц:

- несовершеннолетних в возрасте до 12 (двенадцати) лет — круглосуточно;
- несовершеннолетних в возрасте от 12 (двенадцати) лет до достижения совершеннолетия — с 22 (двадцати двух) часов до 6 (шести) часов.

7.6. Родители (опекуны), должностные лица принимают меры по недопущению нахождения несовершеннолетних в местах, предназначенных для реализации только алкогольной продукции, пива и напитков, изготавливаемых на его основе, и в иных местах, определенных с учетом культурных и местных традиций, пребывание в которых может причинить вред здоровью несовершеннолетних, их физическому, интеллектуальному, психическому, духовному и нравственному развитию.

8. ТРЕБОВАНИЯ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

8.1. Во избежание возникновения пожаров запрещается:

- разводить костры на всей территории Санатория и территории природоохранной зоны, а также за пределами территории Санатория в неустановленных местах;
- хранить в местах отдыха и проживания легковоспламеняющиеся жидкости, горючие газы, взрывчатые вещества;
- пользоваться электроутюгами, электрочайниками и другими электронагревательными приборами без подставок из негорючих материалов;
- оставлять без присмотра включенные электронагревательные приборы, телевизоры, радиоприемники и т. п.;
- вносить изменения в электрическую схему в местах проживания и отдыха, устанавливать дополнительные розетки и светильники, использовать самодельные электронагревательные приборы, электро-проводки временки;
- пользоваться неисправными электроприборами, поврежденными электро-розетками, рубильниками, другими электро-установочными изделиями.

8.2. При обнаружении пожара или признаков горения (задымление, запах гари, повышение температуры и т. п.) необходимо:

- известить о пожаре всех лиц, находящихся в месте отдыха и проживания, общественном месте;
- немедленно сообщить об этом по телефонам 010, 112, при этом необходимо назвать свое местонахождение, место возникновения пожара, а также сообщить свою фамилию;
- принять меры по тушению пожара средствами первичного пожаротушения, при отсутствии возможности принятия мер по тушению пожара покинуть место возгорания согласно планам эвакуации и голосовому оповещению о пожаре;
- в случае невозможности покинуть место возгорания необходимо выйти на

балкон или другую открытую площадку, плотно закрыв за собой двери, и ожидать прибытия спасателей.

9. ПОРЯДОК ПРОПУСКНОГО РЕЖИМА И ПАРКОВКИ ЛИЧНЫХ АВТОМОБИЛЕЙ НА ТЕРРИТОРИИ САНАТОРИЯ

9.1. На территории Санатория установлен пропускной режим, который осуществляется через КПП1.

9.2. Гости/Посетители пропускаются на территорию Санатория при наличии электронного ключа, а также на основании документа, удостоверяющего личность.

9.3. Въезд и выезд на территорию Санатория на автомобиле допускается с учетом пропускного режима.

9.4. При прибытии в Санаторий и осуществлении регистрации на стойке Службы приема и размещения Гость получает электронный ключ, который выполняет роль пропуска для свободного нахождения Гостя на территории Санатория.

9.5. В случае если Гость прибыл в Санаторий на личном автомобиле, транспортное средство может быть размещено на территории внутренней автомобильной парковки при условии наличия на ней свободных мест с учетом следующего:

- Санаторий не несет ответственности за сохранность автомобиля Гостя, находящегося на территории автомобильной парковки. В случае причинения вреда имуществу Гостя третьими лицами Санаторий обязуется оказать максимальное содействие по установлению причин произошедшего (в том числе по предоставлению видеозаписи при наличии таковой);
- не допускается размещение (парковка) автомобилей у пожарных подъездов к зданиям Санатория, а также у главного входа в здание Санатория;
- категорически запрещается парковка автотранспортных средств на люках пожарной канализации (гидрантах);
- передвижение Гостей по территории Санатория на личном автотранспорте запрещено (за исключением времени следования автомобиля до места стоянки). При движении автомобиля к месту стоянки скорость движения по территории Санатория не должна превышать 20 км/час.

10. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

10.1. В случае возникновения вопросов по качеству оказываемых услуг Гость вправе потребовать незамедлительного устранения недостатков оказываемых услуг. В случае если в момент пребывания в Санатории Гость по каким-либо причинам не смог довести свои претензии до представителей Санатория, Гость вправе изложить свои претензии по качеству оказываемых Услуг в письменной форме (с приложением соответствующих доказательств) и направить их заказным письмом по адресу: 354037, Краснодарский край, г. Сочи, ул. Ялтинская д. 4. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензии.

10.2. Книга отзывов и предложений находится на стойке регистрации Службы приема и размещения с информацией для потребителей и может быть использована Гостем при желании. Требования и жалобы рассматриваются не позднее 10 (десяти) дней со дня подачи жалобы.

10.3. За пропажу денежных средств, ценных бумаг, банковских и телефонных карт, драгоценностей, ювелирных изделий и других ценных вещей Санаторий ответственности

не несет.

10.4. Санаторий не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Санатория, а также в случаях причинения вреда здоровью Гостя по вине третьих лиц или самого Гостя.

10.5. Помимо ответственности, предусмотренной законодательством Российской Федерации, Гость обязан компенсировать нанесенный Санаторию материальный ущерб, связанный с повреждением и/или утратой имущества Санатория в размере, определяемом Санаторием с учетом стоимости поврежденного и/или утраченного имущества, а также затрат на его восстановление и/или ремонт, и/или покупку. Кроме того, Гость обязан возместить Санаторию все убытки, причиненные таким повреждением и/или уничтожением имущества Санатория.

10.6. При оказании третьими лицами услуг на территории Санатория все претензии по поводу качества оказания данных услуг предъявляются Гостем в адрес третьих лиц.

10.7. Санаторий не несет ответственности перед Гостем за убыток, ущерб, затраты, расходы и другие поводы для компенсации, возникающие в результате данных Гостем неполных, неверных, неточных, неразборчивых, непоследовательных, неправильно оформленных распоряжений, позднего прибытия или неприбытия, а также по любой другой вине Гостя.

10.8. Санаторий не несет ответственности за вред, причиненный Санаторием в результате оказания Услуг, в том числе за жизнь и здоровье Гостей и иных лиц, которым непосредственно будут оказываться Услуги, в связи с невыполнением Гостем обязанности информировать Санаторий о проблемах со здоровьем согласно п. 5.1 настоящих Правил.

10.9. Гость несет ответственность за предоставление Санаторию ложной или недостоверной информации. Риск последствий предоставления такой информации в полном объеме несет Гость.

10.10. Санаторий не несет ответственности перед Гостем вследствие ручательства (кроме обманного), косвенной гарантии, условия и т. п. за недополученную прибыль или не прямые, фактические или косвенные убытки, ущерб, затраты, расходы и другие иски (из-за небрежности Гостя, его сотрудников, представителей и пр.), возникшие в результате или в связи с предоставлением услуг (включая задержку в оказании услуг или неоказание услуг) или их использования Гостем. При этом полная ответственность Санаторием не превышает суммы оплаты, взимаемой Санаторием за предоставление Услуг, кроме случаев, отдельно оговоренных в настоящих Правилах.

10.11. Несоблюдение Правил и мер безопасности поведения (в т.ч. нахождение в месте оказания Услуг в алкогольном, наркотическом опьянении), употребление алкогольных, наркотических веществ во время предоставления Услуг дает право Санаторию отказать Гостю в предоставлении Услуг, что влечет за собой утрату права требовать предоставления Услуги.

10.12. Гости и приглашенные ими лица несут ответственность за потерю и порчу предоставленного на время оказания Услуг имущества, оборудования, снаряжения или инвентаря и обязаны возместить причиненный ущерб.

10.13. Санаторий не несет ответственности перед Гостем и иными лицами за косвенные убытки. Понятие «косвенные убытки» включает, но не ограничивается: потерю дохода, прибыли, ожидаемой экономии, деловой активности. Совокупная ответственность Санатория перед Гостем и иными лицами ограничивается возмещением Гостю или иным лицам прямого доказанного ущерба в размере, не превышающем суммы, фактически уплаченной Гостем за Услуги.

10.14. Обстоятельства непреодолимой силы. Санаторий не несет ответственности перед Гостем за ненадлежащее исполнение или неисполнение своих обязательств в результате действий, событий, бездействия или несчастных случаев, неподвластных контролю, в том числе, но не ограничиваясь:

- забастовки, локауты и другие трудовые споры (с участием работников, Гостей и/или других сторон);
- прекращение деятельности коммунальных служб, служб энергообеспечения, водоканала, транспортного сообщения и/или связи, иных коммунальных служб и/или обслуживающих организаций;
- стихийные бедствия, войны, бунты, общественные беспорядки, террористические акты и иные события; уголовные преступления третьих лиц;
- изменения законодательства и/или принятия актов государственной и/или муниципальной власти;
- в результате наступления несчастного случая;
- в результате наступления природных стихийных бедствий, в том числе, но не ограничиваясь: пожар, потоп, шторм, землетрясение, ураган, грозы, ливни, наводнения, иные стихийные бедствия;
- в связи с невыполнением поставщиками или субподрядчиками своих обязательств, вызванным, в том числе, но не ограничиваясь, техническими поломками или механическими повреждениями, перерывом или закрытием транспортного обеспечения, невыдачей или окончанием срока необходимых документов и т. д.

10.15. В случае выявления разночтений между настоящими Правилами и Публичной офертой, и/или договорами на оказание Услуг, и/или агентскими договорами условия, описанные в Публичной оферте и вышеуказанных Договорах, имеют преваляющую силу.

11. УСЛОВИЯ И ПОСЛЕДСТВИЯ ОТКАЗА В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ

11.1. Санаторий вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор (оферту) на оказание Услуг, осуществить выселение Гостя в случаях нарушения Гостями порядка проживания, установленного настоящими Правилами, в том числе, но не ограничиваясь, в случаях:

- несвоевременной оплаты услуг;
- причинения материального ущерба Санаторию;
- нарушения правил безопасности (пожарной безопасности и т. п.), установленных настоящими Правилами и законодательством РФ;

11.1.1. выявления лиц, с подозрением на инфекционные заболевания, в соответствии с Федеральным законом от 30.03.1999г. №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии человека».

11.2. В случае выявления представителями Санатория нарушений, установленных в п. 11.1., представители Санатория (комиссией с присутствием не менее 2 (двух) свидетелей) совместно с Гостем составляют Акт о фиксации нарушений. В случае отказа Гостя от подписания вышеуказанного Акта об этом делается отметка в специальной графе в Акте о фиксации нарушений. Акт о фиксации нарушений является уведомлением об одностороннем расторжении договора.

11.3. В случае выявления врачом Медицинского центра среди Гостей лиц с подозрением на инфекционные заболевания, а также ситуаций, требующих расширенных индивидуальных лечебных и санитарно-противоэпидемических мероприятий, представляющих угрозу здоровью Гостей, лиц, пребывающих на территории Санатория и

сотрудников Санатория, Гостю предоставляются полные и всесторонние сведения о характере, степени тяжести и возможных осложнениях предполагаемого заболевания (либо заболевания представляемого несовершеннолетнего лица), включая данные о результатах обследования, его предварительном диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанными с ними рисками, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях. После чего Гостю выдается направление и рекомендуется пройти обследование в инфекционной больнице г. Сочи (в зависимости от состояния Гостя). В случае добровольного согласия Гостя на прохождение обследования Исполнитель обязуется осуществить возврат денежных средств за не оказанные Услуги (санаторно-курортные, гостиничные и т.д.). В случае если после предоставления информации Гость выразит отказ от госпитализации и лечения (медикаментозной коррекции), ему предлагается подписать официальный Отказ от добровольной госпитализации. В случае отказа Гостя от добровольной госпитализации и отказа от подписания документа — Отказа от добровольной госпитализации — комиссией Медицинского центра Санатория, в составе которой должно быть не менее 3 (трех) врачей, составляется Акт об отказе от подписания Отказа от добровольной госпитализации.

11.4. В течение 3 (трех) часов с момента составления Сторонами Акта о фиксации нарушений (п. 11.2.), Отказа от добровольной госпитализации либо составления Акта об отказе от подписания Отказа от добровольной госпитализации (п.11.3) Гость обязан освободить номер и осуществить выезд из Санатория.

11.5. В случае если по истечении указанного в п. 11.4 срока Гость не осуществит выезд из Санатория, то Исполнитель вправе начать процесс принудительного выселения. В данном случае Администрация Санатория вправе привлечь к осуществлению процесса выселения правоохранительные органы, требовать возмещения убытков, причиненных таким отказом (включая, но не ограничиваясь: причинение вреда деловой репутации Санатория и иных всех возможных убытков). Отказ от добровольной госпитализации и/или отказ от добровольного выезда, а также нарушение Гостем Правил проживания и/или законодательства РФ расценивается Сторонами как односторонний отказ Гостя от услуг (п.1. ст. 782 ГК РФ), в результате чего Исполнитель вправе осуществить удержание денежных средств за оставшийся срок пребывания в качестве компенсации фактически понесенных им расходов.

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

Генеральный директор
АО «Пансионат «Кристалл»



Анкудинов Б.Э.