

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

АО «Пансионат «Кристалл»

  
Анкудинов Б.Э.

## Правила проживания в санатории «Кристалл»

### Термины и определения

**Санаторий** - объекты (территория, здания, помещения) АО «Пансионат «Кристалл», расположенные по адресу: 354037, Краснодарский край, г. Сочи, ул. Ялтинская д.4, иное имущество и ресурсы, предназначенные для обеспечения временного проживания физических лиц (гостей), а также оказания им дополнительных услуг (экскурсионные услуги, питание, 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 в Санатории (в том числе, но не ограничиваясь: гостиничные, досуговые, развлекательные и т.д.).

**Гостиничные услуги** - комплекс услуг по предоставлению физическим лицам мест для временного проживания в Санатории, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем. Стоимость гостиничных услуг включает в себя НДС по ставке, действующей на момент оказания услуг.

**Дополнительные услуги** – в контексте настоящих Правил признаются услуги, не включенные в гостиничные услуги, в том числе, но не ограничиваясь: транспортные, экскурсионные, спортивные и т.д., которые могут быть оказаны Гостю по его запросу Исполнителем за дополнительную плату по прейскуранту, утвержденному Исполнителем.

**Гость** – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести, либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

**Заказчик** - физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести, либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании услуг в пользу потребителя (Гостя).

**Расчетный час заезда** – время, установленное Исполнителем для заезда Гостя, с 15:00 часов по местному времени.

**Расчетный час выезда** – время, установленное Исполнителем для выезда Гостя, до 12:00 часов по местному времени.

**Сутки/номера ночь** - 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 Исполнителя.

**Подтверждение бронирования** - документ, направляемый Исполнителем Гостю в подтверждение того, что Исполнитель готов предоставить Гостю комплекс услуг в Санатории

при условии их своевременной оплаты. Подтверждение бронирования осуществляется 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, тариф проживания, тип питания, порядок оплаты, условия отмены бронирования, контактная информация и иное.

**Сезоны (Низкий, Высокий, Закрытые даты)** - определенные временные периоды, которые устанавливаются Исполнителем 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 Исполнителя с адресом [www.crystal-resort.ru](http://www.crystal-resort.ru), где публикуется актуальная информация о Санатории, ценовые предложения и официальные контакты для связи, иная информация, обязательная для размещения в соответствии с требованиями действующего законодательства.

## 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 и иных дополнительных и сопутствующих услуг в Санатории.

1.2 Настоящие Правила устанавливают порядок пребыванияGuestов в Санатории, регулируют отношения по предоставлению услуг временного проживания, питания и прочих услуг Гостям.

1.3 Настоящие Правила вступают в силу с даты официального открытия Санатория и получения всей необходимой, разрешительной документации, включение средства размещения в реестр средств размещения (присвоение уникального номера), направления уведомления о начале осуществления предпринимательской деятельности.

1.4 Настоящие Правила обязательны для исполнения всеми Гостями, находящимися в Санатории.

1.5 Фирменное наименование: акционерное общество «Пансионат «Кристалл» - полное;

1.6 АО «Пансионат Кристалл» - сокращенное.

1.7 Адрес регистрации и местонахождения: 354037, Краснодарский край, г. Сочи, ул. Ялтинская д.4.

1.8 Режим работы: круглосуточный, круглогодичный.

1.9 Дополнением к настоящим Правилам являются правила пользования аква-термальным комплексом, фитнес-центром, другими сервисами и ресурсами, актуальная информация о которых размещается на официальном сайте Исполнителя.

1.10 Перечень персональных данных, действий с ними, а также перечень третьих лиц, передача которым персональных данных может быть осуществлена Исполнителем, содержится на сайте Исполнителя.

## 2. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

2.1 Гость самостоятельно в произвольной форме формирует заявку на бронирование гостиничных услуг и направляет ее в адрес Исполнителя одним из следующих способов:

- по телефону;
- по электронной почте;
- через форму бронирования на официальном сайте Исполнителя [www.crystal-resort.ru](http://www.crystal-resort.ru);
- через официальные мессенджеры Исполнителя, указанные на сайте Исполнителя;
- через иные способы бронирования услуг в Санатории.

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;
- номер телефона Гостя для связи;
- адрес электронной почты Гостя.

2.3 Гость свободно, своей волей понимает и соглашается в своих интересах и в интересах лиц, данные которых вносятся в бронирование, на передачу Исполнителю документов по открытым (незащищённым) каналам связи Интернет.

2.4 Исполнитель 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 Исполнитель направляет Гостю документ подтверждения бронирования и счет на оплату. В случае отказа Исполнитель 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, Исполнитель 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 (необходимого количества номеров) 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 Исполнителем в одностороннем порядке в периоды высокого спроса и отсутствии свободных номеров, соответствующих требованиям заявки, с письменным уведомлением Гостя.

2.9 Отмена гарантированного бронирования без взимания платы за фактический простой номера (номеров) 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.

2.10 Сумма предоплаты будет возвращена Гостю при своевременной аннуляции.

2.11 Периоды сезонности утверждаются внутренним приказом Исполнителя.

2.12 В случае если по условиям бронирования предоплата забронированных услуг составила менее 100% от их стоимости, окончательный расчет Гость обязан осуществить в день заезда. Размещение Гостя производится только после полной оплаты стоимости услуг. Стоимость оказываемых Гостю Услуг указывается в подтверждении бронирования.

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

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

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

### **3. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

3.1 Оформление проживания Гостя в Санатории производится при предъявлении:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации (удостоверение личности моряка, удостоверение личности военнослужащего);
- 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 Родители/законные представители детей в возрасте до 17-ти лет включительно обязаны предъявить документы, подтверждающие их статус.

3.3 Размещение несовершеннолетних детей в отсутствие законных представителей, в сопровождении родственников или иных лиц, производится при предъявлении и на основании нотариально заверенной доверенности от одного из родителей (законного представителя).

3.4 Дополнительно Исполнителем могут запрашиваться иные обязательные для предоставления Гостем документы, необходимые для заселения, в том числе в периоды неблагоприятной санитарно-эпидемиологической обстановки.

3.5 В случае непредставления документов, перечисленных в настоящем разделе, Исполнитель вправе отказать в предоставлении Услуг.

3.6 При регистрации Гость заполняет на стойке в Службе приема и размещения «Регистрационную карту гостя», подписывая которую, Гость соглашается со всеми действующими и установленными в Санатории Правилами и нормами, информация о которых доведена до сведения Гостя на официальном сайте и иным наглядным и доступным способом. Подписание «Регистрационной карты гостя» означает заключение им договора об оказании Услуг.

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

3.8 Заселение Гостя в Санаторий возможно только после полной оплаты. Оплата гостиничных и прочих Услуг производится посредством наличных или безналичных расчетов до момента размещения в номере.

3.9 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.

3.10 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, актуальным на момент обращения Гостя.

3.11 В стоимость дополнительного размещения включены следующие услуги:

- размещение на дополнительной кровати в номере забронированной категории;
- питание согласно выбранному тарифу.

3.12 Пребывание Гостей в Санатории с домашними животными не допускается, (за исключением пребывания в Санатории в сопровождении собаки поводыря при предъявлении документа, подтверждающего обучение и допуск собаки к выполнению специальных обязанностей, а также при соблюдении условий перемещения собаки в наморднике и на поводке и выгула ее в специально отведенных для этого местах);

3.13 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.

3.14 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».

3.15 Поздним выездом считается выезд Гостя из номера Санатория 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.

3.16 При необходимости продления проживания в Санатории Гость может обратиться в Службу приема и размещенияGuestов 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.

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

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

3.19 Для обеспечения безопасности при оказании Услуг Исполнителем установлен пропускной режим: вход в Санаторий осуществляется по электронному ключу или по предварительной записи.

3.20 Вход и нахождение в номере посетителей Гостя 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, реквизиты документа, удостоверяющего личность. Посетитель обязан предъявить документ, удостоверяющий личность, при входе в Санаторий.

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

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

3.23 В стоимость гостиничных услуг Исполнителя включены следующие услуги:

- питание согласно выбранному тарифу на гостиничные услуги;
- ежедневная уборка номера;
- косметические принадлежности в номере;
- вызов бригады скорой помощи в случае заболевания;
- пользование сейфом, установленным в номере;
- побудка Гостя к определенному времени (по отдельной заявке Гостя);
- осуществление внутренних и внешних (по городу) телефонных переговоров;
- услуги беспроводного Интернета WiFi;
- предоставление детской кроватки (для детей с 0 до 2 лет включительно по предварительному запросу);
- посещение термальной зоны;
- посещение открытого и крытого бассейна;
- посещение пляжа в период его работы;
- пользование детским клубом;

- пользование тренажерным залом (за исключением индивидуальных или групповых занятий, посещение которых оплачивается дополнительно).

3.24 Исполнитель оказывает Гостю дополнительные услуги за плату по его желанию при наличии возможности у Исполнителя в соответствии с утвержденным прейскурантом.

3.25 Полная информация об услугах, режиме работы Исполнителя находится на информационном стенде на Стойке Службы приема и размещения.

3.26 Исполнитель вправе проводить текущие ремонтно-строительные работы в Санатории 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 услуг производится в соответствии с динамичной ценой, согласно политике ценообразования Исполнителя, которая не подлежит государственному регулированию, в связи с чем, устанавливается в зависимости от конъюнктуры рынка, спроса/предложения. По факту оплаты Гостю выдаются кассовые чеки. Дополнительные услуги оказываются по запросу Гостя в соответствии с утвержденным прейскурантом.

4.2 В период проживания в Санатории Гость может производить оплату за оказываемые гостиничные и/или дополнительные услуги наличными денежными средствами в рублях РФ либо путем использования банковской (пластиковой) карты или безналичным перечислением по банковским реквизитам Исполнителя.

4.3 Для гарантии бронирования Исполнитель 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 гостиничных услуг изменению и перерасчету не подлежит, если иное не предусмотрено настоящими Правилами.

4.5 Возврат денежных средств за неоказанные услуги должен быть произведен по письменному заявлению Гостя по утвержденной форме Исполнителя (с указанием причины возврата) в срок до 30 (тридцати) рабочих дней с момента подачи заявления о возврате. Согласно п. 1 ст. 2, ст. 5 Закона N 54 Ф3 при осуществлении Исполнителем 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 Исполнителем договоров, срок и порядок возврата денежных средств оговаривается в условиях соответствующих договоров.

4.7 Если Гость в период проживания в Санатории не воспользовался всеми или частью оплаченных гостиничных или иных 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 в Санатории;
- 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 Исполнителя электронный ключ от номера (иное средство идентификации Гостя/документ, выданный при заселении);
- своевременно и в полном объеме оплатить оказываемые Исполнителем Услуги;
- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Санатория/Исполнителя;
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Санатория/Исполнителя 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/Исполнителя;
- при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер Санатория (ст. 33 Федерального закона от 30.03.1999 №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»);
- строго соблюдать правила противопожарной безопасности, не допускать возникновения очагов пожара;
- своевременно и в полном объеме оплачивать дополнительные услуги Исполнителя, 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 Исполнителя 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,
- соблюдать требования, установленные Федеральным законом РФ от 23 февраля 2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»

5.2 Гость вправе получить от Исполнителя качественные Услуги в Санатории.

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

- посещение детского клуба детям до 4-х лет включительно разрешено только в сопровождении взрослых;
- во время приема пищи в ресторанах, кафе Санатория родители (опекуны) обязаны следить за поведением детей, не допускать самостоятельного перемещения детей около раздаточных столов;
- посещение 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 За наступление негативных последствий, в случае невыполнения Гостем настоящих правил, Исполнитель ответственности не несет.

## 6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

6.1 Исполнитель обязан информироватьGuestов при оформлении их проживания о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты, а также



обеспечить предоставление Гостю дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденным прейскурантом и по запросу Гостя.

6.2 В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной ситуации Исполнитель должен предложить Гостю альтернативный номер (но не ниже оплаченной им категории). При отсутствии такой возможности Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательства по возмездному оказанию Услуг и компенсировать Гостю фактически понесенные им расходы, с учетом объема оказанных Услуг на момент возникновения нештатной ситуации.

6.3 Исполнитель не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической энергии, водоснабжения, газоснабжения).

6.4 Исполнитель вправе отказать Гостю в предоставлении Услуг 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 Исполнитель обеспечивает полное соответствие качества Услуг законодательству Российской Федерации.

6.6 Исполнитель 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 в Санаторий продукты питания и спиртные напитки, во избежание пищевых отравлений;
- загрязнять бассейн;
- выносить продукты питания из ресторана шведской линии;
- 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;
- приносить в Санаторий оружие, в том числе огнестрельное. При выявлении подозрений на наличие у Гостя любого вида оружия Исполнитель имеет право передать информацию в полицию или войска национальной гвардии Российской Федерации для проведения проверки и отказать Гостю в размещении в Санатории, в случае несоблюдения им законных требований Исполнителя.

7.2 Курение всех видов табачной продукции, включая вейпы и электронные сигареты в Санатории категорически запрещено, включая номера, места общего пользования, рестораны, лоджии и балконы, а также любые помещения и открытые площадки и территории Санатория (за исключением мест, специально оборудованных для курения). При выявлении факта

курения вне специально оборудованных мест Гость обязан оплатить сбор на проведение химчистки номера (иного любого помещения и территории Санатория) согласно расценкам Исполнителя.

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 Исполнителя 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 в 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 21 (двадцати одного) часа до 6 (шести) часов.

## 8. ТРЕБОВАНИЯ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

8.1 Во избежание возникновения пожаров запрещается:

- разводить костры в Санатории 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 времянки и т.д.;
- пользоваться неисправными электроприборами, поврежденными электро-розетками, рубильниками, другими электро-установочными изделиями.

8.2 При обнаружении пожара или признаков горения (задымление, запах гари, повышение температуры в помещениях и местах общего пользования 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 В Санатории установлен пропускной режим, который осуществляется через КПП1.

9.2 Доступ Гостей/посетителей в Санаторий разрешен при наличии электронного ключа, а также на основании документа, удостоверяющего личность. Доступ посетителей может быть ограничен Исполнителем на основании распорядительных документов исполнительных органов власти и/или локальных актов Исполнителя.

9.3 Въезд и выезд в Санаторий 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 в Санатории.

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:

- Исполнитель не несет ответственности за сохранность автомобиля Гостя, находящегося на территории автомобильной парковки. В случае причинения вреда имуществу Гостя третьими лицами Исполнитель 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.**

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 Исполнителя, 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 Исполнителем 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 Исполнитель ответственности не несет.

10.4 Исполнитель 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, в том числе в случае выноса продуктов из ресторана, нарушения сроков и правил хранения продуктов питания и напитков.

10.5 Помимо ответственности, предусмотренной законодательством Российской Федерации, Гость обязан компенсировать нанесенный Исполнителю материальный ущерб, связанный с повреждением и/или утратой имущества Санатория в размере, определяемом Исполнителем 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 Исполнителю все убытки, причиненные таким повреждением и/или уничтожением имущества Санатория/Исполнителя.

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

10.7 Исполнитель 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 Исполнитель не несет ответственности за вред, причиненный Исполнителем 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 Исполнителя о состоянии здоровья согласно п. 5.1 настоящих Правил.

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

10.10 Исполнитель не несет ответственности перед Гостем вследствие ненадлежащего ручательства, косвенной гарантии, заверений, выданных третьими лицами в отношении Услуг Исполнителя, а Гость не вправе требовать компенсации недополученной прибыли, убытков, ущерба, затрат, расходов и т.п., основанных на такого рода ручательствах, гарантиях и заверениях.

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 Исполнителю отказать Гостю в предоставлении Услуг, что влечет за собой утрату Гостем права требовать предоставление 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 Исполнитель 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 Исполнителя 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 Исполнитель не несет ответственности перед Гостем за ненадлежащее исполнение или неисполнение своих обязательств в результате действий, событий, бездействия или несчастных случаев, на которые Исполнитель не может повлиять и контролировать, 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 договорами на оказание Услуг (агентскими договорами), условия, описанные в Правилах и вышеуказанных Договорах, имеют преваляющую силу.

## **11. УСЛОВИЯ И ПОСЛЕДСТВИЯ ОТКАЗА В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ**

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

- несвоевременной оплаты услуг;
- причинения материального ущерба Санаторию/Исполнителю;
- нарушения правил безопасности (пожарной безопасности и т. п.), установленных настоящими Правилами и законодательством РФ;
- 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 Исполнителем нарушений, установленных в п. 11.1., Исполнитель (комиссионно с присутствием не менее 2 (двух) свидетелей) совместно с Гостем составляют соответствующий акт о нарушениях. В случае отказа Гостя от подписания вышеуказанного акта об этом делается отметка в специальной графе в акте о нарушениях. Акт о нарушениях является одновременно документом-уведомлением об одностороннем расторжении договора об оказании Услуг.

11.3 В случае выявления персоналом Исполнителя среди Гостей лиц с подозрением на инфекционные заболевания, а также ситуаций, требующих индивидуальных лечебных и санитарно-противоэпидемических мероприятий, представляющих угрозу здоровью Гостей, лиц, пребывающих в Санатории и сотрудников Исполнителя, Гостю должна быть вызвана бригада неотложной медицинской помощи.

11.4 В течение 3 (трех) часов с момента составления Сторонами акта о нарушениях (п. 11.2.), выявления персоналом Исполнителя лиц, с подозрением на инфекционные заболевания, вызова бригады неотложной медицинской помощи и добровольного отказа от госпитализации Гость обязан освободить номер и осуществить выезд из Санатория.

11.5 В случае если по истечении указанного в п. 11.4 Правил срока Гость не осуществит выезд из Санатория, то Исполнитель вправе начать процесс принудительного выселения. В данном случае Исполнитель вправе привлечь к осуществлению процесса выселения правоохранительные органы, требовать возмещения убытков, причиненных таким отказом (включая, но не ограничиваясь: причинение вреда деловой репутации Исполнителя 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.