

УТВЕРЖДАЮ
генеральный директор
АО «Пансионат «Кристалл»

Анкудинов Б.Э. Анкудинов
49 мая 2026

Правила проживания и внутреннего распорядка
в санатории «Кристалл»



СОДЕРЖАНИЕ

Термины и понятия	2-4
1. Общие положения	5-6
2. Порядок и условия бронирования, заключение договора	7-8
3. Порядок заселения в Санаторий и предоставление услуг	9-13
4. Оплата за проживание и услуги. Порядок осуществление возвратов	14
5. Права и обязанностиGuests	15-16
6. Права и обязанности Исполнителя	17
7. Правила поведения в Санатории	18-19
8. Требования противопожарной безопасности	20
9. Порядок пропускного режима и парковки личных автомобилей на территории Санатория	21
10. Порядок урегулирования претензий. Ответственность	22-23
11. Условия и последствия отказа в предоставлении услуг	24

ТЕРМИНЫ И ПОНЯТИЯ

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 предоставления услуг временного проживания (гостиничные услуги), медицинских услуг, в том числе в рамках санаторно-курортного лечения, и иных сопутствующих и дополнительных услуг физическим лицам (гостям).

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, оказывающее медицинские услуги в соответствии с лицензией на осуществление медицинской деятельности при оказании медицинской помощи при санаторно-курортном лечении, регистрационный номер: ЛО41-01126-23/03753216, срок действия – бессрочно, выданной Министерством здравоохранения Краснодарского края от 14.11.2025, расположенным по адресу: 350020, г. Краснодар, ул. Коммунаров, 276/1.

Услуги - услуги по предоставлению мест временного проживания (гостиничные услуги), медицинские услуги, в том числе в рамках санаторно-курортного лечения, дополнительные услуги, предоставляемые Исполнителем в Санатории согласно утвержденному Исполнителем Прейскуранту.

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 оплаты стоимости услуг.

Санаторно-курортные услуги - комплекс услуг, предоставляемых Исполнителем в условиях проживания в Санатории в соответствии с выбранной Заказчиком категории номера, в состав которых входит одна из базовых санаторно-курортных программ, утвержденных Исполнителем, включая лечебное питание и лечение, оказываемые в профилактических, лечебных и реабилитационных целях с использованием имеющихся ресурсов Санатория, природных лечебных ресурсов (климат, минеральные воды и т.д.). Санаторно-курортные услуги не облагаются НДС в соответствии с п.п.18 п.3 ст.149 НК РФ, оформляются путевкой с использованием БСО.

Санаторно-курортные услуги предоставляются лицам от четырех лет.

Оздоровительные услуги – комплекс услуг, предоставляемых Исполнителем в условиях проживания в Санатории в соответствии с выбранной Заказчиком категории номера, в состав которых входит медицинское оздоровление в соответствии с программами, утвержденными внутренними локальными актами Исполнителя. Оздоровительные услуги могут быть оказаны при условии пребывания от 2 (двух) ночей. Оздоровительные услуги не облагаются НДС, в соответствии с п.п.18 п.3 ст.149 НК РФ, оформляются путевкой с использованием БСО.

Путевка - документ бланка строгой отчетности, оформляемый с применением контрольно-кассовой техники (ККТ), который является основанием и гарантией получения Заказчиком/Гостем оплаченного им полного комплекса Услуг по выбранной Заказчиком программе в Санатории, включающая в себя также лечебное питание и проживание в течение всего срока пребывания в выбранной категории номера.

Другие услуги, в том числе трансфер, в стоимость Путевки не входят и оплачиваются согласно действующим у Исполнителя ценам, в том числе по ценам на услуги, оказываемых третьими лицами. Дополнительные услуги могут быть оказаны Заказчику/Гостю по его запросу и с его согласия.

Наполнение/ состав лечебно-восстановительных программ может быть изменен Исполнителем в соответствии с медицинскими показаниями/противопоказаниями лечащим врачом Исполнителя.

Дополнительные услуги – в контексте настоящих Правил признаются услуги СПА, прачечной, дополнительные услуги питания в ресторанах, кафе, баре Санатория, услуги трансфера, экскурсионные и другие услуги, не включенные в состав выбранного Заказчиком/Гостем тарифа/программы или не включенные в гостиничные услуги, но не ограничиваясь, которые могут

быть оказаны Гостю по его запросу Исполнителем за дополнительную плату по Прейскуранту, утвержденному Исполнителем. С полным перечнем дополнительных услуг и их стоимостью Гость может ознакомиться в Службе приема и размещения. **Дополнительные услуги оказываются Гостю Исполнителем только по его запросу и с его согласия. Стоимость дополнительных услуг включает в себя НДС по ставке, установленной законодательством и действующей на момент оплаты дополнительных услуг.**

Тип питания – питание, входящее в стоимость услуг проживания согласно действующему тарифу Исполнителя, которое подразделяется на виды:

- полный пансион (трехразовое питание);
- полупансион (завтрак и ужин);
- завтраки.

В рамках программ санаторно-курортного лечения дополнительный прием пищи предоставляется согласно рекомендациям врача.

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

Заказчик - физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести, либо заказывающее или приобретающее Услуги в соответствии с договором об оказании услуг для себя или в пользу Гостя.

Время заезда – время, установленное Исполнителем для заезда Гостя, с 15:00 часов по московскому времени.

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

Ранний заезд – услуга по предоставлению размещения в номере до наступления времени заезда.

Поздний выезд – услуга по предоставлению размещения в номере после наступления расчетного часа выезда с 12:01 до 23:59 от текущей даты выезда.

Сутки/номера ночь - промежуток времени, начиная с времени 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.

Номер – изолированное помещение в Санатории, предназначенное для временного проживания и соответствующее параметрам, установленным Исполнителем для каждой отдельной категории Номеров, имеющее отдельный вход/выход из общего холла. Номер представляет собой одну или несколько комнат с мебелью, оборудованием и инвентарем, необходимым для временного проживания. Наименование оборудования и инвентаря, находящегося в номере, указывается на сайте Санатория для каждой отдельной категории Номера.

Служба бронирования – это единая контактная служба, осуществляющая бронирование номеров, путевок и дополнительных услуг в Санатории.

Бронирование - закрепление Исполнителем за Гостем номера (места в номере) в Санатории на условиях, определенных заявкой Заказчика.

Подтверждение бронирования - документ, направляемый Исполнителем Гостю в подтверждение того, что Исполнитель закрепил за Гостем номер (место в номере) на условиях, определенных онлайн заявкой и/или заявкой оформленной через отдел бронирования Исполнителя (посредством телефонной связи, через официальные мессенджеры Исполнителя, электронную почту). Подтверждение бронирования осуществляется на основании заявки Заказчика по утвержденной Исполнителем форме. В подтверждении бронирования указывается следующая информация: номер бронирования, даты заезда/выезда, категория номера, количество проживающих (взрослых, детей), стоимость проживания (номера) за сутки (тариф проживания), количество ночей, общая стоимость Услуг, тип питания, порядок оплаты, тип санаторно-курортной или оздоровительной программы (по выбору Заказчика/Гостя), условия отмены бронирования, контактная информация и иное.

Публичная оферта – это адресованное неограниченному кругу лиц, заинтересованных в приобретении услуг, предложение Исполнителя заключить договор на предоставление Услуг на определенных условиях, указанных в оферте. Текст оферты размещен на официальном сайте

Исполнителя по адресу: www.crystal-resort.ru.

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 – вебсайт Исполнителя с адресом 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.

Служба приема и размещения (СПиР) – служба Санатория, осуществляющая прием, регистрацию Гостей, распределением номеров, заселением и выпиской Гостей, оформлением им оказания дополнительных услуг, за исключением медицинских.

Медицинский центр – помещения Санатория, в котором оказываются медицинские и оздоровительные услуги, в том числе платные.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила проживания и внутреннего распорядка в Санатории (далее – Правила) разработаны в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, в том числе:

- Гражданского кодекса Российской Федерации;
- Федерального Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №23001 «О защите прав потребителей»;
- Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федерального закона от 18.07.2006 №109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», Постановления Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», Постановления Правительства РФ от 17.07.1995 N 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»,
- Федерального закона от 23.02.2013 №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий курения табака»;
- Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
- Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.11.2025 № 1912;
- Постановления Правительства РФ от 27.12.2024 N 1951 "Об утверждении Положения о классификации средств размещения";
- Постановления Правительства РФ от 27.12.2024 N 1952 "Об утверждении Правил классификации средств размещения и Правил формирования и ведения единого реестра объектов классификации в сфере туристской индустрии";
- Приказом Минздрава России от 07.04.2025 N 169н "Об утверждении Порядка организации санаторно-курортного лечения";
- Локальными актами Исполнителя.

Правила регулируют отношения по предоставлению гостиничных, оздоровительных, санаторно-курортных и иных дополнительных и сопутствующих услуг (далее при совместном упоминании – Услуги) в Санатории.

1.2. Настоящие Правила устанавливают порядок пребыванияGuests в Санатории, регулируют отношения по предоставлению основных Услуг Гостям, правила внутреннего распорядка.

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

1.3. Режим работы Санатория круглосуточный, семь дней в неделю, круглый год, за исключением периода на проведение ремонтных работ, который регламентируется отдельным приказом с указанием сроков закрытия/открытия Санатория для проведения ремонтных работ. В течении суток предусмотрен технический перерыв в СПиР с интервалом в 15 минут в ночное время с 03-00 до 03-15 для проведения ночного аудита.

1.4. Объекту размещения присвоен тип- санаторий, номер в реестре классифицированных средств размещения: № С232026004842, ссылка в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на запись в реестре классифицированных средств размещения:

<https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/019e409e-325b-7dd4-bd0e-259628932995/about-resort>.

Номерной фонд Санатория включает в себя 349 (триста сорок девять) номеров различной категории.

1.5. Настоящие Правила вступают в силу с даты их утверждения генеральным директором. Исполнитель вправе в одностороннем порядке изменять Правила проживания в Санатории, публикуя указанные изменения на официальном сайте Исполнителя.

1.6. Настоящие Правила обязательны для исполнения всеми Заказчиками, Гостями Санатория.

1.7. Фирменное наименование: акционерное общество «Пансионат «Кристалл» - полное; АО «Пансионат Кристалл» - сокращенное.

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

4. Данный адрес указывается при направлении входящей корреспонденции.

2. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ УСЛУГ, ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА

2.1 Заказчик самостоятельно в произвольной форме формирует заявку на бронирование 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;
- 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, их общее количество;
- 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;
- при бронировании Услуг санаторно-курортного лечения (санаторно-курортной или оздоровительной программы) – Гость осуществляет выбор соответствующей программы/модуля.

2.3 Заказчик/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 (незащищенным) 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, по которому получена заявка на бронирование.

2.5 После получения Заказчиком/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 Забронированный номер сохраняется за Гостем до 12:00 час. дня по московскому времени, следующего за днем запланированного заезда Гостя (поздний заезд). В случае несвоевременного изменения или отказа от бронирования (отмены, опоздания или незаезда) с Гостя или Заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. Под несвоевременным отказом от бронирования при этом признается отказ Гостя или Заказчика, полученный после 15 :00 час. дня, предшествующего дню запланированного заезда Гостя.

2.8 Сумма предоплаты будет возвращена Гостю при своевременной аннуляции. При аннуляции позднее срока, установленного в п.2.7. Правил, Исполнитель имеет право на компенсацию в размере стоимости номера за одни сутки.

2.9 Периоды сезонности утверждаются внутренним приказом Исполнителя.

2.10 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.

2.11 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.

2.12 В случае опоздания или не заезда с Гостя взимается плата в размере стоимости Услуг (временного размещения или путевки), но не более, чем за 1 (одни) сутки. При опоздании более, чем на сутки без предварительного уведомления Гостем Исполнителя, бронирование аннулируется и договор прекращается.

2.13 При бронировании Услуг Исполнителя Заказчиком – юридическим лицом, туристическим агентством, индивидуальным предпринимателем, размер и сроки внесения авансового платежа и иные условия бронирования могут отличаться от указанных в настоящих Правилах, в случае оформления отдельного договора на оказание Услуг.

2.14 Договор оказания гостиничных услуг, услуг в рамках санаторно-курортного лечения, оформляемых путевками, договор оказания платных медицинских услуг заключается в особом порядке: путем акцепта договора публичной оферты Исполнителя, размещенной на официальном сайте www.crystal-resort.ru, в соответствии с п.3 ст.438 Гражданского кодекса Российской Федерации, а именно: совершения Заказчиком действий, указанных в публичной оферте. Совершение акцепта равнозначно заключению договора на оказание услуг. Договор имеет юридическую силу в соответствии со ст. 434 и является равносильным договору, подписанному сторонами. Договор оказания иных дополнительных услуг заключается в порядке, установленном Исполнителем.

2.15 Фактом (все вместе или каждый в отдельности), подтверждающим полное и безоговорочное принятие (акцепта) публичной Оферты является:

- Бронирование услуг;
- Полная или частичная оплата Заказчиком направленного Исполнителем счета (безналичная оплата по счету, оплата по банковской ссылке, оплата наличными средствами);
- Оформление БСО (бланка строгой отчетности - путевки) при заселении в Санаторий, в случае приобретения санаторно-курортных/оздоровительных услуг;
- Оформление (подписание) Гостем регистрационной карты Гостя при заселении в объект размещения на стойке службы размещения Исполнителя.

3 ПОРЯДОК ЗАСЕЛЕНИЯ В САНАТОРИЙ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ

3.1. При заселении Гость, являющейся гражданином Российской Федерации, должен предъявить сотруднику отдела приема и размещения один из документов, удостоверяющих личность в соответствии с законодательством Российской Федерации:

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорт гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельство о рождении для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорт, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации;
- временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации;
- документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации (в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время).

В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных в настоящем пункте, заселение в Санаторий Гостя с 01.01.2026 г. может осуществляться при предъявлении Гостем водительского удостоверения.

Заселение в Санаторий граждан Российской Федерации, при наличии технической возможности, также может осуществляться при условии идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы.

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 июля 1995 г. N 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».

3.2. При заселении Гость, являющейся иностранным гражданином или лицом без гражданства, должен предъявить сотруднику отдела приема и размещения, один из документов, удостоверяющих личность в соответствии с законодательством Российской Федерации:

- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный 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, согласно действующим правилам осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации;
- документ, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешение на временное проживание лица без гражданства;
- вид на жительство лица без гражданства;
- временное удостоверение личности лица без гражданства в Российской Федерации.

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

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

Постановка Гостей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в Гостинице 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 января 2007 г. N 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

3.3. Заселение несовершеннолетнего Гостя, не достигшего 14 лет, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними законных представителей, сопровождающего лица, при условии предоставления таким сопровождающим лицом согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних граждан.

Заселение несовершеннолетнего Гостя, достигшего 14-летнего возраста, осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, и документов, удостоверяющих личность, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия.

В отсутствие рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних граждан (паспорт, либо свидетельство о рождении – в случае неполучения паспорта), при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).

3.4. Заселение в Санаторий Гостя – иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании документов, указанных в п. 3.2 настоящих Правил, удостоверяющих его личность и личность находящихся вместе с ними законных представителей или сопровождающего лица (лиц), при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей.

3.5. При заселении в Санаторий Гость заполняет на стойке в СПиР «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.

3.6. При заселении в Санаторий по санаторно-курортной программе Гость обязан предъявить в СПиР:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт);
- санаторно-курортную карту, оформленную в соответствии с Приказом Минздрава России от 07.04.2025 N 169н "Об утверждении Порядка организации санаторно-курортного лечения";
- полис ОМС или ДМС (при наличии),
- страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования - СНИЛС (при наличии).

При заселении в Санаторий по оздоровительной программе Гость обязан предъявить:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт);
- справку от лечащего врача об отсутствии противопоказаний для получения медицинских услуг.

При заселении в Санаторий детей в возрасте с 3 до 14 лет:

- свидетельство о рождении;
- справку/сертификат об обязательных прививках;
- анализ на энтеробиоз (14 дней с момента выдачи);
- санаторно-курортную карту (для детей в возрасте с 7 до 14 лет) для получения услуг по санаторно-курортной программе;
- справку врача-педиатра или врача-эпидемиолога об отсутствии контакта ребенка с инфекционными больными по месту жительства, в школе или детском саду (не более 30 дней с момента выдачи).

При отсутствии санаторно-курортной карты или справки от лечащего врача об отсутствии противопоказаний для получения медицинских услуг назначение лечения может быть отсрочено на время, необходимое для прохождения диагностических мероприятий в Санатории (2 рабочих дня).

При отсутствии одного из вышеуказанных документов Санаторий имеет право отказать Заказчику в предоставлении Услуг, при этом с Заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки.

3.7. Исполнитель доводит до сведения Гостя правила обработки персональных данных, размещенных на официальном сайте в сети интернет www.crystal-resort.ru и принятых в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных», и необходимые мероприятия, в случаях, когда предусмотрено отдельное согласие Гостя на обработку персональных данных.

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

3.9. За проживание детей в возрасте от 0 до 3 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 4 лет до 11 лет включительно, от 12 лет и старше, а также взрослых определяется на основании действующего на дату предоставления услуг Прейскуранта, размещенного на стойке в СПиР и на официальном сайте.

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. При необходимости продления проживания в Санатории Гость может обратиться в СПиР не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа.

3.14. При раннем заезде Гостя (с 03:00 до 15:00 текущих суток по московскому времени) размещение Гостя производится только при наличии в Санатории свободных номеров. Стоимость услуги раннего заезда определяется на основании действующего на дату предоставления услуг Прейскуранта, размещенного на стойке СПиР и на официальном сайте Санатория и составляет не более 50 % цены за сутки. Стоимость услуг раннего заезда более 12 часов до времени и даты размещения в Санатории указана в Прейскуранте и на официальном сайте Санатория. Услуги питания не включены в стоимость услуги раннего заезда.

3.15. Поздним выездом считается выезд Гостя из номера Санатория позже расчётного часа (12:00 текущих суток по московскому времени). Стоимость услуги позднего выезда определяется на основании действующего на дату предоставления услуг Прейскуранта, размещенного на стойке в Службе приема и размещения и на официальном сайте Санатория. Услуги питания не включены в стоимость услуг при позднем выезде.

3.16. При досрочном отъезде Гостя Санаторий имеет право удержать плату в размере фактически понесенных расходов.

3.17. При проживании на срок менее суток плата за проживание взимается за 1 (одни) сутки, независимо от времени заезда.

3.18. Для обеспечения безопасности при оказании Услуг Исполнителем установлен пропускной режим: вход в Санаторий осуществляется по электронному ключу или по подтвержденному бронированию с предоставлением документа, удостоверяющего личность.

С целью обеспечения безопасности на территории Санатория Исполнитель оставляет за собой право осуществлять осмотр, проводимый путем внешнего визуального осмотра:

- транспортного средства;

-личных вещей, находящихся при Госте, т.е. осмотр вещей, проводимый путем внешнего визуального осмотра.

3.19. Вход и нахождение в номере посетителей Гостя допускается с 08:00 до 23:00 часов и осуществляется по заявке Гостя, которая должна быть передана в СПиР со следующими данными: фамилия, имя и отчество посетителя, реквизиты документа, удостоверяющего личность. Посетитель обязан предъявить документ, удостоверяющий личность, при входе в Санаторий.

3.20. 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, размещенным в СПиР и на официальном сайте Санатория.

3.21. В случае пропажи личных вещей из номера Гость обязан незамедлительно сообщить об этом в СПиР для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей. В противном случае Исполнитель освобождается от ответственности за несохранность вещей.

3.22. Вещи, обнаруженные после времени выезда (Расчетного часа) персоналом Исполнителя в Номере, подлежащем высвобождению, и оплата за который закончилась (при этом Гость не известил СПиР о продлении своего проживания в порядке и в сроки, установленные в настоящих Правилах), признаются забытыми и помещаются Исполнителем в комнату забытых вещей Санатория. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Санатория в присутствии представителей Исполнителя в количестве не менее 2 (двух) человек, и оформляется соответствующим Актом о помещении забытых вещей Гостя на хранение.

Исполнитель ставит в известность Гостя о забытых им вещах по предоставленным Гостем Исполнителю контактными данными.

Исполнитель может, при наличии отдельного распоряжения Гостя и при условии предварительной оплаты Гостем расходов на доставку, произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному Гостем.

Забытые вещи хранятся Исполнителем в течение 3 (трех) месяцев в соответствии с порядком, утвержденным руководством Исполнителя.

По истечении установленного выше срока хранения, забытые Гостем вещи считаются невостребованными и подлежат утилизации в соответствии с порядком, утвержденным руководством Исполнителя.

3.23. В стоимость услуг проживания, путевок Исполнителя включены следующие услуги:

- питание согласно выбранному тарифу;
- 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 Wi-Fi;
- предоставление детской кроватки (для детей с 0 до 3 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);
- предоставление тонометра;
- при оказании услуг по санаторно-курортному лечению в стоимость Услуг включены медицинские услуги по выбранной санаторно-курортной программе или оздоровительной программе (модулю).

3.24. Исполнитель оказывает Гостю дополнительные услуги за плату 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 и Официальном сайте.

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.

3.27. Право на внеочередное обслуживание в Санатории имеют:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы;
- Герои Социалистического Труда, полные кавалеры Трудовой Славы;
- участники Великой Отечественной войны, инвалиды войны;
- инвалиды I и II групп, дети-инвалиды и лица, сопровождающие таких детей;
- лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»;
- работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел (при исполнении ими служебных обязанностей);
- другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.28. Перевод звонка в номер Гостя осуществляется только после получения согласия Гостя на перевод звонка.

Допуск посетителей в номер Гостя осуществляется только после получения предварительного согласия Гостя.

4. ОПЛАТА ЗА ПРОЖИВАНИЕ И УСЛУГИ. ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ВОЗВРАТОВ

4.1. Оплата Гостем 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 или чек БСО (при приобретении путевок в рамках санаторно-курортного лечения). Дополнительные услуги оказываются по запросу Гостя и с его согласия, в соответствии с утвержденным Прейскурантом.

4.2. В период проживания в Санатории Гость может производить оплату за оказываемые Услуги или дополнительные услуги наличными денежными средствами в рублях РФ либо путем использования банковской 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 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 ФЗ 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. ДляGuestей, 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. Гость, являющийся участником программы лояльности, имеет право на получение скидок на Услуги Санатория в соответствии с условиями программы лояльности.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ

5.1. Гость обязан:

- соблюдать настоящие Правила и установленный в Санатории порядок проживания;
- соблюдать иные Правила, установленные в Санатории;
- не более одного раза посещать ресторан шведской линии 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 в период до 08:00 (восьми) утра и после 23:00 (двадцати трех) часов по московскому времени, в выходные и праздничные дни в период с 23:00 до 10:00;
- 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 и запрошенные Гостем. 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»;
- хранить денежные средства и ценные вещи в сейфе, находящемся в каждом Номере;
- в течение дня предоставить Номер для проведения уборки. Если на дверях табличка «не беспокоить» висит более 24 часов, администрация Санатория вправе попытаться связаться с Гостем, а при невозможности связаться с Гостем - имеет право войти в Номер, чтобы убедиться, что Гостю не требуется помощь.

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 (законные представители) 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 (законным представителям) не разрешается оставлять детей без присмотра во время всего срока пребывания в Санатории.

За наступление негативных последствий, в случае невыполнения Гостем настоящих правил, Исполнитель ответственности не несет.

5.5. В случае утраты или повреждения имущества Санатория по вине Гостя, являющегося несовершеннолетним гражданином Российской Федерации, не достигшим 14-летнего возраста, а также иностранным гражданином или лицом без гражданства, не достигшими 18-летнего возраста, ответственность несут их родители (законные представители).

5.6. Гость имеет право в любой момент отказаться от услуг Исполнителя (расторгнуть договор в одностороннем порядке) при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных расходов или внесения платы за номер (компенсации) в случае несвоевременной отмены бронирования согласно настоящим Правилам или условиям выбранного тарифа, указанным в Подтверждении бронирования.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

6.1. Исполнитель обязан информироватьGuestы 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 и с его согласия.

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 Услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала, Guestы Санатория агрессии или действий, угрожающих безопасности жизни и здоровья людей, а также в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством.

6.5. Исполнитель обеспечивает полное соответствие качества Услуг законодательству Российской Федерации

6.6. Исполнитель обеспечивает конфиденциальность информации о Guestах 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, за исключением собак-поводырей;
- 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;
- воздерживаться в гостевых зонах от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений;
- оскорблять честь и достоинство обслуживающего персонала или гостей;
- проводить массовые увеселительные мероприятия, нарушающие покой и отдых окружающих, без предварительного согласования с Исполнителем;
- осуществлять прослушивание музыкальных произведений с использованием звукоусилительной аппаратуры в период до 08:00 (восьми) утра и после 23:00 (двадцати трех) часов по московскому времени, в выходные и праздничные дни до 10:00 и после 23:00;
- использовать пиротехнические изделия (хлопушки, петарды, осветительные ракеты и т.д.) без предварительного согласования с Исполнителем;
- приносить и проживать в Санатории с оружием, в том числе огнестрельным. 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, а также использование кальянов 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 за проведение химчистки номера (иного любого помещения и территории Санатория) согласно расценкам (Прейскуранту) 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 Санатории 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 - в помещениях общего доступа Санатория;

- выносить еду и напитки за пределы ресторанов.

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

- несовершеннолетних в возрасте до 14-ти (четырнадцати) лет - круглосуточно;

- несовершеннолетних в возрасте от 14-ти (четырнадцати) 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 непредусмотренных для разведения костров местах;
- хранить в местах отдыха и проживания легковоспламеняющиеся жидкости, горючие газы, взрывчатые вещества;
- пользоваться электроутюгами, электрочайниками и другими электронагревательными приборами, не имеющими устройств тепловой защиты, а также при отсутствии или неисправности терморегуляторов, предусмотренных конструкцией завода-изготовителя;
- оставлять без присмотра включенные электронагревательные приборы, телевизоры, радиоприемники, а также оставлять включенными в электрическую сеть зарядные устройства (сотовых телефонов, планшетов, ноутбуков и т.д.) без токопотребителя;
- вносить изменения в электрическую схему в местах проживания и отдыха, устанавливать дополнительные розетки и светильники, использовать самодельные электронагревательные приборы, электропроводки, временки 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 101, 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 пожарной службы.

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

9.1. В Санатории дляGuestов установлен пропускной режим, который осуществляется через КПП1.

9.2. Доступ Guestов/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 правил 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 и вещей, находящихся в салоне транспортного средства 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 Guestов 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 период 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 или оставить письменный отзыв в книге жалоб и предложений, находящейся на стойке в СПиР. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензии.

10.2. Книга отзывов и предложений находится на стойке СПиР с информацией для Гостей 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 Услуг.

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 вышеуказанных Договорах, имеют преваляющую силу.

11. УСЛОВИЯ И ПОСЛЕДСТВИЯ ОТКАЗА В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ

11.1. Исполнитель вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор 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 настоящих Правил и законодательства 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. Правил, 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).