

ПРАВИЛА БРОНИРОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ И САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ УСЛУГ

Санаторий «Санис» (г. Костомукша, ул. Мира, д.9а)

(Версия финальная, утверждена [дата])

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила бронирования (далее — Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и иными нормативными актами, регулирующими предоставление гостиничных и санаторно-курортных услуг.

1.2. Основные понятия:

- «Бронирование» — закрепление за Потребителем номера (места в номере) в Санатории на условиях, определённых заявкой и подтверждённых Исполнителем.
- «Санаторий» — средство размещения, в котором предоставляются гостиничные и санаторно-курортные услуги.
- «Исполнитель» — Общество с ограниченной ответственностью «САНИС» (ООО «САНИС»), предоставляющее Потребителю услуги.
- «Потребитель (Гость)» — физическое лицо, заказывающее и/или использующее услуги для личных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью.
- «Заказчик» — физическое или юридическое лицо, заказывающее услуги в пользу Потребителя.
- «Сайт» — официальный сайт санатория: ****kostomuksha.sanisclinic.ru****.
- «Номер» — помещение, предназначенное для временного проживания, соответствующее установленной категории.
- «Прейскуранты» — внутренние документы Исполнителя, фиксирующие цены на номера, дополнительные и сопутствующие услуги. Прейскуранты размещены на Сайте и доступны для ознакомления на стойке регистрации.
- «Санаторно-курортная программа» — комплекс медицинских и оздоровительных услуг, оформляемый отдельным документом при заселении.

1.3. Настоящие Правила, а также Прейскуранты являются публичной офертой (ст. 435 и п. 2 ст. 437 ГК РФ). Оформляя заявку на бронирование, Заказчик/Потребитель подтверждает, что ознакомлен с Правилами и принимает их в полном объеме.

1.4. Оформляя бронирование, Заказчик даёт согласие на обработку персональных данных в соответствии с Федеральным законом № 152-ФЗ «О персональных данных».

2. СПОСОБЫ БРОНИРОВАНИЯ

2.1. Бронирование номеров осуществляется одним из следующих способов:

- Онлайн-бронирование на Сайте через встроенный модуль бронирования;
- По электронной почте: sankur@sanisclinic.ru;
- По телефону: +7 931 700-08-22;
- На стойке регистрации непосредственно в Санатории;
- Через онлайн-порталы и агрегаторы, осуществляющие продажу гостиничных услуг. В этом случае условия бронирования, оплаты и отмены могут отличаться от настоящих Правил. Исполнитель не несёт ответственности за информацию, предоставленную сторонними порталами, однако обязуется урегулировать спорные ситуации в индивидуальном порядке.

2.2. Бронирование через Сайт осуществляется круглосуточно. Заявки, направленные по электронной почте, обрабатываются в рабочее время службы бронирования.

2.3. Режим работы службы бронирования:

- Приём звонков: ежедневно с **08:00 до 20:00** (по московскому времени).
- Обработка электронных заявок: в течение рабочего дня с 08:00 до 20:00.
- В дни государственных праздников режим работы регулируется отдельным приказом и публикуется на Сайте.

2.4. В заявке на бронирование обязательно указываются:

- сроки проживания (дата и время заезда, дата и время выезда);
- ФИО Заказчика;
- количество и категории номеров;
- количество гостей в каждом номере;

- ФИО и возраст каждого гостя;
- контактные данные Заказчика (телефон, электронная почта);
- способ оплаты;
- перечень дополнительных услуг (при необходимости).

2.5. Заказчик несёт ответственность за достоверность предоставленных данных, в том числе персональных данных иных лиц, указанных в заявке.

2.6. Бронирование не осуществляется через переписку в мессенджерах и социальных сетях ввиду технической возможности удаления сообщений как для получателя, так и отправителя, что создаёт возможность искажения истории переписки.

3. ПОДТВЕРЖДЕНИЕ БРОНИРОВАНИЯ И ОПЛАТА

3.1. После получения заявки Исполнитель направляет Заказчику подтверждение и счёт на оплату в срок не позднее 24 часов с момента получения заявки. Подтверждение направляется по электронной почте и/или в мессенджеры, указанные в заявке.

3.2. Для гарантированного бронирования необходимо внести **предоплату в размере 30% от общей стоимости услуг**. Предоплата обусловлена необходимостью предварительной подготовки к приезду Гостя: закупка продуктов питания, планирование графика медицинских специалистов, подготовка номера и инфраструктуры.

3.3. Предоплата должна быть внесена в течение 48 часов с момента получения счёта. Если оплата не поступила в указанный срок, Исполнитель имеет право аннулировать бронирование без дополнительного уведомления.

3.4. Остаток оплаты вносится одним из перечисленных в п.3.4. способов, но не позднее момента заселения.

3.5. Варианты оплаты:

- банковской картой на Сайте через платёжный терминал;
- наличными или банковской картой на стойке регистрации в Санатории;
- по безналичному расчёту (для юридических лиц).

3.6. Факт внесения предоплаты подтверждает согласие Заказчика со всеми условиями бронирования, включая даты заезда и выезда, категорию номера и перечень услуг.

3.7. При заселении и выписке Заказчику предоставляются отчётные документы: кассовый чек, договор, а при заключении договора с юридическим лицом — счёт-фактура и акт оказанных услуг.

4. ВРЕМЯ ЗАЕЗДА И ВЫЕЗДА

4.1. Время заезда (check-in): с 14:00.

4.2. Время выезда (check-out): до 12:00.

4.3. Ранний заезд предоставляется при наличии свободного и подготовленного номера:

с 12:00 до 14:00 бесплатно (при наличии свободного и подготовленного номера)

до 12:00 по предварительному согласованию

4.4. Поздний выезд:

с 12:00 до 18:00 50% от стоимости суток проживания

после 18:00 100% от стоимости суток проживания

4.5. Ранний заезд и поздний выезд предоставляются исключительно при наличии технической возможности и подтверждаются службой размещения.

5. ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ БРОНИРОВАНИЯ

5.1. Заказчик имеет право изменить условия бронирования (даты заезда/выезда, категорию номера), направив заявку по электронной почте или телефону не позднее чем за 24 часа до запланированного времени заезда.

5.2. При смене программы лечения с более дешёвой на более дорогую производится доплата в размере разницы в стоимости.

5.3. В случае изменения на более ранние даты стоимость услуг пересчитывается по действующим на момент бронирования ценам.

5.4. Изменения считаются подтверждёнными после получения Заказчиком письменного подтверждения от Исполнителя. Исполнитель вправе отказать в изменении, если оно технически невозможно (например, отсутствие свободных номеров).

6. ОТМЕНА (АННУЛЯЦИЯ) БРОНИРОВАНИЯ И ВОЗВРАТ СРЕДСТВ

6.1. Заказчик имеет право отменить бронирование, направив уведомление любым способом, указанным в п. 2.1 Правил.

6.2. Условия отмены и возврата:

- При отмене за 3 календарных дня и более до даты заезда — возврат 100% внесённой суммы.

- При отмене менее чем за 3 календарных дня до даты заезда — Исполнитель удерживает стоимость одних суток проживания. Оставшаяся сумма возвращается Заказчику.

6.3. Незаезд (no-show): если Гость не заселился до расчётного часа дня, следующего за днём запланированного заезда, бронирование аннулируется. Исполнитель удерживает стоимость одних суток проживания; оставшаяся сумма возвращается Заказчику.

6.4. Ранний выезд: при досрочном выезде Гостя возврат средств за неиспользованные сутки производится на общих основаниях, установленных п. 6.2 настоящих Правил.

6.5. Бронирование считается аннулированным с момента получения подтверждения об аннуляции от Исполнителя.

6.6. Порядок возврата денежных средств:

- Заказчик заполняет заявление на возврат и направляет его по электронной почте: sankur@sanisclinic.ru.

- Срок рассмотрения заявления — 5 рабочих дней.

- Возврат осуществляется на банковский счёт, указанный в заявлении, в течение 30 дней с момента принятия решения.

- При бронировании через агентства или агрегаторы возврат осуществляется через соответствующее агентство (агрегатор).

7. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ И СОПУТСТВУЮЩИЕ УСЛУГИ. САНАТОРНО-КУРОРТНЫЕ ПРОГРАММЫ

7.1. Перечень, стоимость и порядок предоставления дополнительных услуг (включая питание, медицинские консультации, чайные наборы, иные платные услуги)

устанавливаются в **отдельном Прейскуранте**, размещённом на Сайте и доступном на стойке регистрации.

7.2. Санаторно-курортные программы включают перечень процедур, назначений врачей и продолжительность курса. Конкретный перечень процедур, входящих в программу, фиксируется в индивидуальной программе (назначении) при заселении врачебной комиссией и является неотъемлемой частью Договора на оказание услуг.

7.3. Заказчик может заказать дополнительные услуги как при бронировании, так и в процессе проживания (при наличии технической возможности).

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Заказчик/Потребитель несёт материальную ответственность за утрату или повреждение имущества Санатория в соответствии с действующим законодательством.

8.2. При заселении Гость предоставляет документ, удостоверяющий личность (паспорт гражданина РФ либо иной документ, предусмотренный законодательством), для заполнения регистрационной карты.

8.3. Исполнитель оставляет за собой право изменять Правила и Прейскуранты в одностороннем порядке. Обновлённая редакция размещается на Сайте и вступает в силу с момента публикации.

8.4. В части, не урегулированной настоящими Правилами, стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

8.5. Все споры подлежат урегулированию в досудебном порядке. Претензия направляется по электронной почте или почтовым отправлением по адресу Исполнителя. При недостижении согласия спор рассматривается в судебном порядке по месту нахождения Исполнителя.

9. КОНТАКТЫ И РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

ООО «САНИС»

Юридический адрес 186931, Республика Карелия, г. Костомукша, улица Ленинградская, д. 58

Почтовый / фактический адрес 186931, Республика Карелия, г. Костомукша, улица Мира, д. 9а

ОГРН 1201000008043

ИНН 1004019766

КПП 100401001

Генеральный директор Архипов Михаил Андреевич

Основание полномочий: Устав

Банковские реквизиты:

Расчётный счёт 40702810325000000578

Банк: Карельское отделение №8628 ПАО Сбербанк г. Петрозаводск

Корреспондентский счёт 30101810600000000673

БИК 048602673

Контакты для бронирования:

- Сайт: kostomuksha.sanisclinic.ru

- E-mail: sankur@sanisclinic.ru

- Телефон: +7 931 700-08-22