АГЕНТСКИЙ ДОГОВОР 14/02/22

«___» _____ 2022 года г. Железноводск

ООО «САНАТОРИЙ ИСТОЧНИК ЖЕЛЕЗНОВОДСК», именуемое в дальнейшем «ПРИНЦИПАЛ», в лице Директора Матвиец Ирины Владимировны, действующей на основании Устава с одной стороны, и _____, именуемое в дальнейшем «АГЕНТ», в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. По настоящему договору АГЕНТ обязуется совершать от своего имени в интересах ПРИНЦИПАЛА действия по реализации всех видов путёвок ПРИНЦИПАЛА, указанных прайс-листе (на санаторное лечение, отдых, гостиничное размещение) организациям и частным лицам за агентское вознаграждение, определяемое настоящим договором, а ПРИНЦИПАЛ обязуется выплатить АГЕНТУ вознаграждение за оказываемые услуги.

1.2. По сделкам, совершенным АГЕНТОМ с гостями, ПРИНЦИПАЛ несет обязанности по предоставлению санаторно-курортного лечения гостям, только после оплаты полной стоимости санаторно-курортной путёвки, гостиничного размещения.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АГЕНТА

2.1. АГЕНТ направляет гостей на санаторное лечение, отдых, гостиничное размещение в санаторий ПРИНЦИПАЛА.

2.2. АГЕНТ в письменном виде согласовывает с ПРИНЦИПАЛОМ заезд гостей не позднее 14-ти дней до даты заезда с уточнением ФИО гостей, количества человек, даты прибытия, сроков пребывания, категории номера, вида проживания, способа оплаты. Заявка считается согласованной только после выставления счёта на оплату или подтверждения о бронировании по факсимильной связи или по электронной почте.

Письменная заявка АГЕНТА является официальным документом для приема гостей в санатории.

2.3. АГЕНТ знакомит гостей, направляемых в санаторий с «Правилами предоставления санаторно-курортных и гостиничных услуг» (Приложение № 1), утверждёнными в санатории ПРИНЦИПАЛА, которые являются обязательными для исполнения гостей.

2.4. АГЕНТ уведомляет гостей, направляемых в санаторий, о том, что санаторно-курортные /оздоровительные/гостиничные услуги оказываются на основании Оферты, размещённой на официальном сайте ПРИНЦИПАЛА: www.istochnikspa.com.

2.5. Агент обязуется соблюдать паритет цен: цена АГЕНТА не должна быть ниже, чем цена, размещенная на официальном сайте ПРИНЦИПАЛА.

2.6. АГЕНТ направляет гостей в санаторий по ваучеру (обменной путёвке), согласованным обеими сторонами, с условием выписки действующих в санатории путёвок (бланков строгой отчётности - первичный учётный документ, приравненный к кассовому чеку, сформированный в электронном виде и распечатанный с использованием автоматизированной системы для БСО в момент расчетов с клиентом и подтверждающий факт произведения таких расчетов) по выбытию гостей из санатория.

В случае неверного указания в ваучере (обменной путевке) ФИО заезжающего гостя, либо при превышении количества заезжающих гостей, указанных в ваучере (обменной путевке), они заселяться в санаторий за наличный расчет без права «АГЕНТА» на агентское вознаграждение. В случае изменения гостем категории номера на более дорогой, увеличения сроков пребывания, «ПРИНЦИПАЛОМ» выплачивается Агентское вознаграждение с учетом данных бронирования и предоставленного ваучера (обменной путевки).

2.7. В случае поздней аннуляции брони, переноса даты заезда (сроком менее чем за 14 дней до даты заезда) или не заезда ПРИНЦИПАЛ обязуется возвратить АГЕНТУ денежные средства, полученные за услуги, за вычетом фактически понесенных ПРИНЦИПАЛОМ расходов, но не менее стоимости 1 (одних) суток по забронированной путевке или программе.

2.8. Возврат денежных средств, в соответствии с пунктом 2.7. Договора, производится на основании заявления АГЕНТА, сделанного в письменной форме с указанием ФИО досрочно отъехавшего гостя, количества неиспользованных дней по путевке, сумму денежных средств, подлежащих возврату, предоставления необходимых документов.

2.9. Возврат денежных средств, производится в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения заявления на расчетный счет АГЕНТА, либо денежные средства по согласованию с АГЕНТОМ за неиспользованные дни учитывается в счет будущих заездов.

2.10. В ходе исполнения настоящего Договора АГЕНТ имеет право от своего имени и за свой счет оказывать дополнительные услуги гостям (например, трансфер, открытие депозита на медицинские или доп. услуги, оплата раннего заезда/позднего выезда и т.п.), при этом агентское вознаграждение, предусмотренное п. 3.8 настоящего Договора на сумму этих услуг не начисляется и не выплачивается.

2.11. АГЕНТ осуществляет рекламную поддержку услуг ПРИНЦИПАЛА на каналах местного телевидения, в городских и областных газетах и журналах, включает информацию о санатории по установленным образцам ПРИНЦИПАЛА во все свои рекламные издания на условиях полной финансовой самостоятельности, за свой счёт. При наличии собственного сайта АГЕНТ размещает информацию о санатории на сайте и своевременно обновляет информацию ПРИНЦИПАЛА о ценах и дополнительных услугах.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПРИНЦИПАЛА

3.1. ПРИНЦИПАЛ предоставляет АГЕНТУ все необходимые рекламно-информационные материалы об условиях приёма в санатории, предлагаемых программах и услугах.

3.2. ПРИНЦИПАЛ оставляет за собой право изменять цены на услуги ПРИНЦИПАЛА в одностороннем порядке, публикуя данные изменения на официальном сайте санатория www.istochnikspa.com. При этом изменение цен на ранее забронированные и оплаченные брони не распространяется.

3.3. ПРИНЦИПАЛ, в соответствии с заявкой АГЕНТА, предоставляет для размещения гостей разные категории номеров и услуги, приобретённые в соответствии с путёвкой. Услуги, не входящие в стоимость путёвки, ПРИНЦИПАЛ предоставляет гостям за дополнительную оплату. ПРИНЦИПАЛ высылает письменное подтверждение (счёт на предоплату) бронирования (или отказ) в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения заявки АГЕНТА.

3.4. ПРИНЦИПАЛ не принимает гостей по неоплаченным путёвкам, программам.

3.5. В случае позднего прибытия гостя, в дни, следующие за датой заезда, указанной в Заявке, ПРИНЦИПАЛ не гарантирует размещение гостя в указанной при бронировании категории номера. Перенос сроков заезда гостя возможен только при наличии свободных номеров. При отсутствии такой возможности возврат денежных средств осуществляется за вычетом фактически понесенных ПРИНЦИПАЛОМ расходов, но не менее стоимости 1 (одних) суток по забронированной путевке или программе.

3.6. При отказе гостя от обслуживания (аннуляции брони), либо при досрочном выезде гостя из санатория ПРИНЦИПАЛА по уважительным причинам (включая медицинские противопоказания, тяжелую болезнь, смерть близких родственников, отзыв с места работы по служебной необходимости), подтвержденным документами, ПРИНЦИПАЛ обязуется возвратить АГЕНТУ денежные средства, полученные за услуги.

3.7. Если аннуляция брони или досрочный отъезд гостя не обоснован уважительными причинами, денежные средства возвращаются за вычетом фактически понесенных ПРИНЦИПАЛОМ расходов, но не менее стоимости 1 (одних) суток по забронированной путевке или программе.

3.8. ПРИНЦИПАЛ обязуется выплатить АГЕНТУ вознаграждение за оказанные услуги по реализации путёвок на санаторное лечение, отдых, гостиничное размещение, в размере 10 (десять) % от стоимости путевок, согласно действующему на момент заезда прейскуранту.

3.9. При наступлении обстоятельств, указанных в п. 3.5., п. 3.7. договора на сумму удержанных фактически понесенных расходов за простой номера агентское вознаграждение не начисляется и не выплачивается.

4. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

4.1. АГЕНТ оплачивает ПРИНЦИПАЛУ стоимость услуг, предусмотренных путёвкой, гостиничным размещением в рублях РФ, согласно выставляемым ПРИНЦИПАЛОМ счетам на условиях 100% предоплаты, в соответствии с подтвержденной заявкой в течение 5 (пять) календарных дней с момента выставления счета.

4.2. При оплате стоимости путевки, гостиничного размещения непосредственно в кассу ПРИНЦИПАЛА Гостем, 100 % оплата производится не позднее даты заезда. В этом случае АГЕНТ не участвует в отношениях между гостем и ПРИНЦИПАЛОМ, без потери права на агентское вознаграждение.

В случае аннуляции брони или не заезда гостя без уважительной причины, АГЕНТ обязуется оплатить ПРИНЦИПАЛУ, денежные средства за фактически понесенные ПРИНЦИПАЛОМ расходы, но не менее стоимости 1 (одних) суток по забронированной путевке или программе.

4.3. В случае не поступления денежных средств на расчетный счёт, либо в кассу ПРИНЦИПАЛА в сроки, предусмотренные п. 4.1, 4.2 договора, ПРИНЦИПАЛ оставляет за собой право аннулировать бронь.

4.4. АГЕНТ предоставляет ПРИНЦИПАЛУ Акт выполненных работ, Отчет агента с расшифровкой суммы агентского вознаграждения за каждого гостя на дату выезда и счет на оплату.

4.5. ПРИНЦИПАЛ выплачивает АГЕНТУ вознаграждение, предусмотренное в п. 3.8. настоящего договора, путем перечисления денежных средств на расчетный счет Агента, на основании отчёта Агента и Актов оказания услуг, предоставляемых АГЕНТОМ согласно п. 4.4. настоящего договора, не позднее 15 дней с момента предоставления документов.

4.6. В случае если в течение 5 рабочих дней месяца, следующего за отчетным периодом, АГЕНТОМ не будут представлены документы, указанные в п. 4.4. ПРИНЦИПАЛ оставляет за собой право не выплачивать вознаграждение АГЕНТУ.

4.7. По окончании обслуживания гостя ПРИНЦИПАЛ предоставляет АГЕНТУ УПД по согласованным тарифам на каждую группу или индивидуального гостя.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

5.1. Стороны несут ответственность за неисполнение, либо ненадлежащее исполнение принятых на себя по настоящему договору обязательств в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации.

5.2. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть по настоящему договору или в связи с его исполнением, решаются сторонами путем переговоров.

5.3. Все споры, связанные с исполнением настоящего договора, по которым стороны не смогут прийти к соглашению, передаются на рассмотрение в Арбитражный суд Ставропольского края.

5.4. ПРИНЦИПАЛ не несет ответственности за противоправные действия гостя, совершенные после приобретения путёвки, гостиничного размещения и во время лечения и отдыха.

5.5. В случае нарушения сроков оплаты, предусмотренных в п. 4.1., п.4.2. настоящего договора, ПРИНЦИПАЛ вправе требовать от АГЕНТА уплаты неустойки за каждый день просрочки в размере 1% от размера просроченного платежа, путем выставления письменной претензии и расчета к ней.

5.6. Взыскание неустоек не освобождает виновную Сторону от исполнения своих обязательств по настоящему договору в полном объеме.

6. ФОРС-МАЖОР

6.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения настоящего договора в результате обстоятельств чрезвычайного характера, которые стороны не могли предвидеть или предотвратить (действием непреодолимой силы признаются стихийные бедствия и иные природные катаклизмы, действия органов власти, военные действия, вступление в силу нормативных актов и т.п.).

6.2. При наступлении указанных в п. 6.1. договора обстоятельств сторона, для которой наступили эти обстоятельства, должна без промедления известить о них в письменном виде другую сторону.

6.3. В случаях наступления обстоятельств, предусмотренных в п. 6.1 договора, срок выполнения стороной обязательств по настоящему договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого действуют эти обстоятельства и их последствия. Если наступившие обстоятельства, перечисленные в п. 6.1 договора, и их последствия продолжают действовать более двух месяцев, стороны проводят дополнительные переговоры для выявления приемлемых альтернативных способов исполнения настоящего договора.

7. СРОК ДЕЙСТВИЯ, ПРЕКРАЩЕНИЕ, РАСТОРЖЕНИЕ, ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ ДОГОВОРА

7.1. Настоящий договор вступает в силу с момента подписания и действует до 31 декабря 2022 года, включительно.

7.2. Любые изменения, дополнения к договору вносятся по обоюдному согласию сторон и оформляются письменно в виде приложения или дополнения к договору.

7.3. Настоящий договор может быть изменен или прекращен по письменному соглашению сторон, а также в случаях, предусмотренных законодательством РФ и настоящим договором.

7.4. В случае неоднократного нарушения п.4.1., п.4.2., настоящего договора ПРИНЦИПАЛ оставляет за собой право расторгнуть договор в одностороннем порядке с уведомлением АГЕНТА за 2 недели.

7.5. В случае если ни от одной из сторон не поступило уведомление о расторжении договора до 31 декабря 2022 г. договор пролонгируется на следующий календарный год.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим договором, стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

8.2. Условия настоящего договора и соглашений (протоколов и т.п.) к нему конфиденциальны и не подлежат разглашению сторонами договора.

8.3. Стороны пришли к соглашению о том, что документы, которыми они будут обмениваться в процессе исполнения настоящего Договора, переданные по электронной связи, признаются имеющими юридическую силу. Направление оригиналов документа обязательно.

При возникновении споров между Сторонами по существу настоящего Договора документы, переданные по электронной связи, имеют полную юридическую силу и могут быть использованы Сторонами в качестве письменных доказательств в суде.

8.4. Настоящий договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из сторон.

9. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

«ПРИНЦИПАЛ»

ООО «САНАТОРИЙ ИСТОЧНИК ЖЕЛЕЗНОВОДСК»

Юридический/Фактический адрес:
357400, РФ, Ставропольский край, г. Железноводск,
ул. Ленина, д.22
Тел. 8(87932)2-61-74, 8-800-300 99-00, (928)355-99-00
Эл.почта: zh.bron@istochnikspa.com
ИНН 2626046830 КПП 262701001
ОГРН 1172651019551 ОКПО 10261150
р/с 40702810960100011877
в Ставропольском отделении № 5230 Юго-Западный
Банк ПАО Сбербанк
К/сч 30101810907020000615
БИК 040702615

Директор

_____ **И.В. Матвиец**

м.п.

«АГЕНТ»

Директор

_____ (_____)

м.п.

Приложение №1
к договору № _____ от «__» _____ 2022 г.

Правила предоставления санаторно-курортных и гостиничных услуг
ООО «САНАТОРИЙ ИСТОЧНИК ЖЕЛЕЗНОВОДСК»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.
1.1. Настоящие Правила (далее – Правила) разработаны на основании Закона «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07 февраля 1992 г., Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ № 1853 от 18 ноября 2020 г., Приказов Министерства здравоохранения РФ, и являются внутренним локальным нормативным актом, обязательным для исполнения всеми службами (отделами, структурными подразделениями) и работниками ООО «САНАТОРИЙ ИСТОЧНИК ЖЕЛЕЗНОВОДСК».
1.2. Нормативно -правовая база:
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Закон РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г;
- Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 23.02.2013 № 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака" и других нормативно-правовых актов Российской Федерации;
- Федеральный закон от 18.07.2006 № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 29.07.20172. № 214-ФЗ «О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры в Республике Крым, Алтайском крае, Краснодарском крае и Ставропольском крае»;
- Правила предоставления гостиничных услуг, (утв. постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853);
- Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации», (утв. Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 г. № 1025;
- Приказ Минздрава России от 05.05.2016 N 281н "Об утверждении перечней медицинских показаний и противопоказаний для санаторно-курортного лечения".
1.3. Основные понятия, используемые в Правилах.
Санаторий - ООО «САНАТОРИЙ ИСТОЧНИК ЖЕЛЕЗНОВОДСК».
Гость - физическое лицо, непосредственно получающее услуги Санатория.
Путевка – первичный учётный документ, сформированный в электронном виде и распечатанный с использованием автоматизированной системы для БСО по факту выезда гостя и подтверждающий факт произведения таких расчетов.
Виды путевок:
от 1-х суток - оздоровительная путевка «Отдых», «Отдых-детство»;
от 10-ти суток - санаторно-курортные путевки: «Источник-Здоровье», «Здоровье -детство».
Туристическая путевка, Ваучер - документ, выдаваемый турфирмой, свидетельствующий о том, что Гость имеет право на получение путевки Санатория;
Направление ДМС - документ, выдаваемый страховой компанией, дающий право Гостю
на получение медицинских услуг или реабилитационно-восстановительного лечения.
Ранний заезд - размещение в Санатории раньше указанного в путевке (забронированного) времени.
Поздний выезд - выбытие из Санатория позже срока, указанного в путевке.
Прейскурант - стоимость услуг, предоставляемых Санаторием.
Бронирование - предварительный заказ мест и (или) номеров в Санатории Гостем.
Курортный сбор - плата, установленная законодательством РФ за пользование курортной инфраструктурой г. Железноводск.
1.4. Свою деятельность «САНАТОРИЙ ИСТОЧНИК ЖЕЛЕЗНОВОДСК» осуществляет на основании лицензий на медицинскую деятельность Л041-01197-26/00347254 от 28.12.2021 г.
1.5. Правила предоставления санаторно-курортных и гостиничных услуг Санатория утверждаются приказом директора Санатория.
1.6. Настоящие Правила и иные правила, действующие в Санатории, обязательны для исполнения всеми Гостями, проживающими в Санатории, а также посетителями Гостей. Гость самостоятельно на сайте или при заселении в Санаторий обязан ознакомиться со всеми, действующими на территории Санатория Правилами и соблюдать их. Действующие правила находятся в свободном доступе на официальном сайте Санатория www.istochnikspa.com. и стойке Службы приема и размещения.
1.7. ООО «САНАТОРИЙ ИСТОЧНИК ЖЕЛЕЗНОВОДСК» предоставляет Гостю санаторное лечение, оздоровительные, медицинские и другие услуги, а также гостиничное размещение в соответствии с разработанными Санаторием программами и прейскурантами.
1.8. При предоставлении Гостю гостиничных услуг с Гостем заключаются договор-оферты.

При предоставлении Гостю санаторно-курортных услуг оформляется договор оферты, с оформление электронного БСО, являющееся бланком строгой отчетности.
Электронное БСО дает право получения услуг лицу, на которого оформлена путевка и на указанный в ней срок.
В случае изменения условий пребывания по санаторно-курортной путёвке, производится расчет по факту пребывания. В случае необходимости выписывается новое электронное БСО.
1.9. Путевкой является первичный учётный документ, приравненный к кассовому чеку, сформированный в электронном виде и распечатанный с использование автоматизированной системы для БСО в момент расчетов с клиентом, с возможностью отправки в электронном виде через СМС или электронной почтой и подтверждающий факт произведения таких расчетов, с указанием санаторно-курортной организации, номера брони, номера комнаты, стоимости предоставляемых услуг. Электронное БСО не может быть поделена или передана другому лицу.
1.10. Санаторно-курортные услуги, оформленные путевкой, состоят из определенного количества суток и представляют собой комплексный неделимый продукт. Сутки включают в себя: проживание в номере соответствующей категории, питание «Шведский стол», лечение по выбранной программе, анимационные программы.
1.11. Комплекс санаторно-курортного лечения, оздоровительных процедур назначается лечащим врачом для каждого Гостя индивидуально в соответствии с его основным и сопутствующим диагнозом, степенью тяжести, стадией и фазой заболевания, сопутствующих заболеваний, указанных в санаторно-курортной карте или выявленных при обследовании в Санатории. Наполнение санаторно-курортной путевки может быть изменено в соответствии с медицинскими противопоказаниями лечащим врачом в рамках выбранной программы.
1.12. Стоимость санаторно-курортных услуг и гостиничного проживания рассчитывается согласно тарифу, с учетом переходящих дат на день заезда Гостя. В течение календарного года цены могут изменяться.
1.13. Действующие цены по прейскуранту указаны на сайте Санатория https: www.istochnikspa.com.
1.14. В случае нарушения настоящих Правил Гостем, Санаторий оставляет за собой право отказаться от выполнения обязательств по Договору, отказать Гостю в продлении срока пребывания, досрочно выселить Гостя из Санатория, отказать Гостю в последующем предоставлении санаторно-курортных и гостиничных услуг.
1.15. Санаторий не располагает условиями для передвижения маломобильных групп населения. Гости с ограниченными возможностями и проблемами самообслуживания принимаются только с сопровождающим лицом (в соответствии с действующим прейскурантом).

2. БРОНИРОВАНИЕ НОМЕРОВ.
2.1. Гость самостоятельно формирует заявку на бронирование санаторно-курортных или гостиничных услуг и направляет ее в адрес Санатория одним из следующих способов:
- путем заполнения электронной формы «Online-бронирование» на официальном сайте Санатория www.istochnikspa.com.;
- по телефону: 8-800-300-99-00, 8(87932) 2-61-74, (928) 355-99-00;
- по электронной почте на эл. адрес zh.bron@istochnikspa.com;
- через Агента (третьи лица, от имени которых поступает заявка).
2.2. Санаторий вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.
2.3. Санаторий подтверждает бронирование номера путем выставления счета на оплату. Оплачивая счет, Гость подтверждает свои намерения и соглашается с условиями бронирования, указанных в счете и подтверждения о бронировании.
Пожелания Гостей по размещению в конкретных номерах могут учитываться при бронировании. Право выбора корпуса, этажа, номера комнаты, наличие кроватей в номере (две односпальные или одна двуспальная) предоставляемых гостю, остается за Санаторием. Поселение Гостя в конкретный номер осуществляется при наличии такой возможности.
2.4. Авансовый платеж при бронировании номера вносится Гостем в сроки, указанные в выставленном Санаторием счете на оплату или в соответствии с условиями действующих специальных предложений, информация о которых размещается на сайте Санатория.
2.5. В случае, если Гостем не внесен авансовый платеж в установленный срок, бронирование автоматически аннулируется, а просроченный к оплате счет утрачивает свою правовую силу.
2.6. При бронировании номера Гостем, являющимся юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем, условия, размер, сроки внесения авансового платежа, а также иные условия бронирования, могут отличаться от указанных в настоящих Правилах и определяются договором с заказчиком.

3. ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ, ЗАСЕЛЕНИЯ И ВЫЕЗДА.

3.1. При поступлении в санаторий необходимо при себе иметь документ, удостоверяющий личность (паспорт), санаторно- курортную карту (с отметкой о флюорографии), полис ОМС (ДМС), справку (заключение) врача-эпидемиолога или врача терапевта об отсутствии контакта с больными инфекционными заболеваниями в течение предшествующих 7 календарных дней, выданной не позднее чем за 3 календарных дня до отъезда.

Дети до 14 лет принимаются при наличии: свидетельства о рождении, справки об эпидокружении и о прививках, полиса ОМС, анализа на энтеробиоз (месячной давности).

Санаторий вправе отказать в размещении Гостям при отсутствии у них документов, удостоверяющих личность, справки (заключения) врача-эпидемиолога или врача терапевта/ педиатра об отсутствии контакта с больными инфекционными заболеваниями в течение предшествующих 7 календарных дней, выданной не позднее чем за 3 календарных дня до отъезда.

При отсутствии санаторно- курортной карты назначение лечения будет отсрочено на время, необходимое для оформления санаторно- курортной карты в условиях санатория (2 рабочих дня). Плата за оформление санаторно- курортной карты не взымается. Обязательным требованием для оформления санаторно-курортной карты является предоставление флюорографии или рентгенографии легких. Получить данное обследование можно в медицинских учреждениях города на возмездной основе.

В случае отсутствия санаторно-курортной карты, могут производиться дополнительные медицинские обследования за дополнительную оплату согласно утвержденного прейскуранта.

3.2. Прием иностранных граждан в Санаторий осуществляется при наличии следующих документов: заграничный паспорт, миграционная карта, виза для стран, в которых требуется оформления визы, оформленная в соответствии с действующим законодательством РФ, документ о регистрации по месту пребывания (в случае, если иностранный гражданин пребывает на территории РФ длительное время), вид на жительство лица без гражданства, документ временно удостоверяющей личность, разрешение на временное проживание лица без гражданства.

Постановка иностранного гражданина и лица 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».

Санаторий вправе отказать в размещении Гостям при отсутствии у них документов, подтверждающих их законное нахождение на территории РФ, в соответствии с Федеральным законом от 18.07.2006 № 109-ФЗ.

3.3. При предоставлении услуг в Санатории действует единый расчетный час – 14:00 часов текущих суток по местному времени; заезд после 14 часов, выезд 12 часов.

- при поселении Гостя до расчетного часа (с 0:00 до 09:00 часов) взимается плата за ранний заезд в размере половины стоимости суток в номере выбранной категории от тарифа гостиничного размещения с предоставлением завтрака.
- при поселении Гостя до расчетного часа (с 09:00 до 14:00 часов) плата не взимается, завтрак предоставляется за дополнительную оплату согласно прейскуранту, заселении осуществляется при наличии свободных мест.
- при выезде Гостя после расчетного часа плата за проживание взимается в следующем порядке: не более 6 часов после расчетного часа – почасовая оплата; от 6 до 12 часов после расчетного часа – за половину суток (при наличии свободных номеров), обед и ужин за дополнительную оплату.
- при проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

3.4. Заселение в Санаторий производится после внесения Гостем оплаты за весь предполагаемый период пребывания, если иное не оговорено в договоре.

3.5. После оформления Гость получает у администратора службы приема и размещения электронный ключ-карту (действует с момента заселения до 12:00 дня выезда), являющийся пропуском на территорию Санатория, в номер и в зал питания.

3.6. При поселении в Санаторий Гостю предлагается внести депозит на личный счет для оплаты медицинских и дополнительных услуг. Размер возвратного депозита составляет 10 000 (Десять тысяч) рублей на человека. Внесение возвратного депозита осуществляется наличными деньгами или банковской (пластиковой) картой по желанию Гостя. При выезде Гостя из Санатория неиспользованные денежные средства на депозите возвращаются.

3.7. При заезде и/или при проживании Гостя по санаторно-курортной путевке или по гостиничному проживанию, Санаторий вправе предложить Гостю поселение по категории выше, чем, ранее бронировал Гость, при этом расчет ведется по действующим прайс-листам без учета специальных акций и спецпредложений:

- при оплате Гостем производится перерасчет стоимости путевки;
- при оплате от Агента расчет ведется, согласно разнице стоимости между категориями номеров или тарифами с дополнительным взиманием НДС (20%).

3.8. При размещении гостя по тарифу одноместного размещения дополнительное поселение гостей в этот номер осуществляется следующим образом:

- при заезде гостей, прибывших от юридических лиц по безналичному расчету, изменения в расселении осуществляется только на основании письменного согласия организации, оплатившей за пребывание гостя. При отсутствии письменного согласия организации дополнительное подселение в номер осуществляется по тарифу дополнительного места, установленного приказом санатория, по действующему прейскуранту за счет средств гостя;
- при заезде гостей, прибывших от юридических лиц или напрямую при оплате за наличный расчет, производится перерасчет с одноместного на двухместное размещение, сроком более 5-и дней, в соответствии с действующими тарифами.

3.9. В случае позднего прибытия Гостя, в дни, следующие за датой заезда Санаторий, не гарантирует размещение Гостя в указанной при бронировании категории номеров. Перенос сроков заезда Гостя возможен только при наличии такой возможности.

3.10. В отдельных случаях при наличии у Гостя абсолютных медицинских противопоказаний к санаторно-курортному лечению, возможен перевод на оказание оздоровительных услуг по решению врачебной комиссии Санатория, с последующим перерасчетом денежных средств.

3.11. При выезде из Санатория Гостю необходимо уведомить Службу приема и размещения не позднее, чем за 30 (тридцать) минут до отъезда, освободить номер, произвести окончательный расчет за предоставленные услуги в службе приема и размещения, вернуть ключ-карту.

3.12. Приемка номера осуществляется в процессе выезда гостя.

4. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ.

4.1. При бронировании номера Гость обязан произвести оплату согласно выставленному счету в течение 5 (пяти) календарных дней в размере не менее стоимости 1-х суток за каждого гостя (согласно тарифному плану).

4.2. В случае поздней аннуляции брони, переноса даты заезда (сроком менее чем за 14 дней до даты заезда) или не заезда Санаторий обязуется возвратить Гостю денежные средства, полученные за услуги, за вычетом фактически понесенных Санаторием расходов, но не менее стоимости 1 (одних) суток по забронированной путевке или программе.

4.3. При отказе Гостя от обслуживания, либо при досрочном выезде гостя из санатория по уважительным причинам (госпитализация в медицинское учреждение, медицинские противопоказания, тяжелая болезнь, смерть близких родственников, отзыв из отпуска с места работы по служебной необходимости), подтвержденным документами, Санаторий обязуется возвратить гостю денежные средства, за неиспользованные санаторно-курортные/гостиничные услуги.

4.4. В случае сокращения сроков путевки в момент заселения, Санаторий обязуется возвратить гостю денежные средства, за неиспользованные санаторно-курортные/гостиничные услуги.

4.5. В период проживания в Санатории Гость может производить оплату за оказываемые санаторно-курортные, гостиничные и/или дополнительные услуги в соответствии с утвержденными прайс-листами: наличными денежными средствами в рублях РФ, путем использования банковской (пластиковой) карты, безналичным перечислением на банковские реквизиты Санатория.

Стоимость ранее оплаченных санаторно-курортных услуг по выбранной программе или гостиничных услуг изменению и перерасчету не подлежит, если иное не предусмотрено настоящими Правилами.

4.6. Возврат денежных средств за не оказанные услуги должен быть произведен по письменному заявлению Гостя утвержденной формы Санаторием, в десятидневный срок. Согласно п. 1 ст. 2, ст. 5 Закона N 54-ФЗ при осуществлении Санаторием денежных расчетов с Гостем за оказанные услуги в обязательном порядке применяется контрольно-кассовая техника с обязательной выдачей контрольно-кассового чека.

4.7. Для Гостей, направленных в Санаторий юридическими лицами, туристическими агентствами, индивидуальными предпринимателями в рамках заключенных с Санаторием договоров, срок и порядок возврата денежных средств оговаривается в тексте соответствующих договоров.

Если Гость в период проживания в Санатории не воспользовался всеми или частью оплаченных санаторно-курортных услуг, входящих в лечебную программу или гостиничных услуг по своему усмотрению или в связи со своими интересами, то возврат денежных средств за недополученные Гостем услуги не производится.

4.8. Согласно Федеральному закону от 29.07.2017 №214-ФЗ «О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры в республике Крым, Алтайском крае, Краснодарском крае и Ставропольском крае», Законом Ставропольского края от 08.12.2017 №130-кз «О некоторых вопросах проведения эксперимента по развитию курортной инфраструктуры в Ставропольском крае» с 1 мая 2018 года на территории Ставропольского края (Ессентуки, Кисловодск, Железноводск, Пятигорск) введена плата за пользование курортной инфраструктурой в целях финансового обеспечения работ по проектированию, строительству, реконструкции, содержанию, благоустройству и ремонту объектов курортной инфраструктуры (курортный сбор).

Размер курортного сбора составляет 50 рублей за сутки пребывания на территории Ставропольского края (не считая дня заезда).

Сумма курортного сбора определяется как произведение количества дней фактического пребывания плательщика курортного сбора в объекте размещения (за исключением дня заезда) и соответствующей ставки курортного сбора.
Плательщиками курортного сбора являются физические лица, достигшие совершеннолетия, проживающие в объектах размещения более двадцати четырех часов.
Перечень лиц, освобожденных от уплаты курортного сбора, и список документов, необходимых для подтверждения размещен на официальном сайте ООО «Санаторий Источник ЖЕЛЕЗНОВОДСК» адрес сайта: www.istochnikspa.com.

5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ.

5.1. В санатории номера двухместные, трехместные, четырехместные:
- заселение в двухместный номер третьего, в трехместный номер четвёртого, в четырёхместный номер пятого осуществляется на дополнительное место;
- в номера подселение не производится, место отдельно не продается.

5.2. Иные виды услуг, в том числе оздоровительные услуги, не предусмотренные путевкой, оплачиваются Гостем самостоятельно на основании заключенных договоров на оказание дополнительных услуг. По результатам оказанных услуг в рамках санаторно-курортного лечения Гостю выдается акт, подтверждающий факт оказания санаторно-курортных услуг, электронное БСО, а также по требованию – иные отчетные документы подтверждающие пребывание Гостя в Санатории (в том числе и по другим оказанным услугам).

5.3. При наличии у Гостя абсолютных медицинских противопоказаний к санаторно-курортному лечению, возможен перевод на оказание оздоровительных услуг по решению врачебной комиссии Санатория, с последующим перерасчетом денежных средств.

5.4. При госпитализации Гостя в лечебные учреждения города (края), оплата за нахождение в стационаре лечебных учреждений производится за счет средств ОМС или ДМС при наличии полиса у Гостя, при отсутствии полиса – за счет Гостя.

5.5. Имущество Гостя на период нахождения в лечебном учреждении может быть по его заявлению передано на ответственное хранение Санаторию. Хранение в период нахождения гостя на лечении осуществляется безвозмездно, за последующее хранение с Гостя взимается плата в соответствии с прейскурантом Санатория.

5.6. Гости Отдыхающих, не проживающие в Санатории, могут находиться на территории Санатория и в номере с 08:00 до 23:00 часов. В случае задержки Гостя, не проживающего в Санатории, после 23:00 часов, необходимо произвести его оформление в Службе приема и размещения.

5.7. Санаторий в целях улучшения качества обслуживания предоставляет Гостю следующие виды услуг без дополнительной оплаты:
- вызов скорой помощи и других неотложных служб;
- Wi-Fi на территории Санатория;
- ключ-карта для доступа в номер;
- побудка к определенному времени;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- поднос багажа;
- буккроссинг
- предоставление швейных принадлежностей, комплекта посуды, столовых приборов.
- прокат зонтов (при наличии) в непогоду на период прогулки;
- вызов такси;
- пользование индивидуальным сейфом;
- камера хранения багажа;
- развлекательные программы для взрослых и детей (в соответствии с утвержденным планом АРТ-службы на каждый календарный месяц).

5.8. В Санатории смена постельного белья осуществляется не реже одного раза в три дня, полотенец ежедневно.

5.9. Смена номера комнаты по желанию гостя, осуществляется при наличии свободных номеров, при оплате дополнительной уборки номера, согласно утвержденного прейскуранта.

5.10. Порядок и правила проживания Гостей, правила противопожарной безопасности устанавливаются Санаторием. Гость должен ознакомиться и соблюдать их.

6. УСЛОВИЯ ПРЕБЫВАНИЯ ГОСТЕЙ С ДЕТЬМИ.

6.1. Несовершеннолетние Гости размещаются в Санатории в сопровождении родителей или законным образом уполномоченных представителей (далее - Опекуны) и согласно прайс-листам, утвержденным в Санатории. Санаторно-курортное лечение в Санатории назначается детям в возрасте от 7 до 14 лет.

6.2. Гости, прибывшие на отдых и лечение с детьми, должны соблюдать следующие правила:
- дети в возрасте до 3-х лет в санаторий не принимаются;
- посещение детского клуба, летней площадки детям до 4-х лет разрешено только в сопровождении взрослых;
- во время приема пищи (завтрак, обед и ужин) родители обязаны следить за поведением детей, не допускать самостоятельного перемещения детей около раздаточных столов;

- посещение бассейна разрешено детям в возрасте от 7-до 14 лет в сопровождении взрослых. При посещении бассейна Гостями и их детьми должны строго соблюдаться Правила посещения бассейна, действующие в Санатории.
Детям в возрасте с 3-до 14 лет без присмотра родителей запрещается:
- пользование лифтом;
- находиться без взрослых на балконах, на лестничных площадках, на улице;
- посещение бара, бассейна, концертных программ, развлекательных мероприятий для взрослых после 21 часа;
- находиться в зоне выступления артистов, бегать и играть во время развлекательных программ в лобби баре Санатория.
В случае невыполнения настоящих правил и наступления негативных последствий, администрация Санатория ответственности не несет.
6.3. Во избежание несчастных случаев, родителям (опекунам) не разрешается оставлять детей без присмотра во время всего срока пребывания в Санатории. Родители (опекуны) обязаны осуществлять постоянный контроль за своими детьми на территории Санатория.

7. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН.
7.1. Гости обязаны соблюдать следующие правила:
- при уходе из номера выключать свет, телевизор и другие электроприборы;
- закрывать водопроводные краны;
- выходя из номера запирать дверь в номер и на балкон;
- иметь в наличии ключ-карту при входе и выходе из санатория;
- немедленно информировать администрацию санатория в случае утери ключ-карты.
- соблюдать тишину с 23.00 до 07.00 (за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ) и общественный порядок;
- при посещении ресторана «Бон аппетит», лобби-бара «Звёздное небо» соблюдать дресс-код (не посещать общественные места в халатах, шортах, купальных костюмах и верхней одежде);
- в случае возникновения чрезвычайных ситуаций строго следовать указаниям работников Санатория.
- своевременно и в полном объеме оплачивать все предоставленные Санаторием услуги.
7.2. Гостям запрещено:
- оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им карту Гостя и ключ-карту от номера; - хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, химические и радиоактивные вещества, ртуть;
- находиться на территории Санатория с любыми видами оружия, взрывчатыми и отравляющими веществами;
- держать в номере животных (млекопитающих, птиц, рептилий, насекомых);
- выносить посуду, столовые приборы и продукты питания из Обеденного зала (за исключением контейнеров с определенными диетой продуктами);
- во избежание пищевых отравлений приносить на территорию Санатория и в номер продукты питания и спиртные напитки;
- выбрасывать мусор и иные предметы из окон;
- загрязнять бассейн;
- переставлять мебель в номере;
- нарушать покой других Гостей;
- нарушать тишину с 22:00. ч. до 08:00. ч.
- 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.
- на всей территории санатория, в номерах курение (в том числе электронных сигарет) строго запрещено, согласно пункту 2 части 1 статьи 12 Федерально закона от 23.02.2013 №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака». В случае нарушения Гостем данного правила с Гостя взимается оплата за антитабачную уборку номера в размере 5000 (Пять тысяч) рублей за каждый факт установленного нарушения. В случае несоблюдения этих требований Санаторий имеет право на досрочное выселение Гостя и возмещение расходов по порче имущества.
7.3. В случае нанесения материального ущерба Санаторию, Гость обязан возместить его в полном размере до момента отъезда по действующему в Санатории прейскуранту с оформлением соответствующего акта.
7.4. В случае если Гость неоднократно или в крупном размере наносит материальный ущерб Санаторию или в период пребывания некорректно и грубо себя ведет, а также нарушает требования, установленные настоящими Правилами, Санаторий оставляет за собой право выселить Гостя и потребовать возмещения причиненного ущерба.

7.5. Ценные вещи, ювелирные изделия и деньги Гостям рекомендуется хранить в специальных сейфах, установленных в номерах. В случае обнаружения пропажи личных вещей из номера Гость обязан без промедления сообщить об этом администрации «Санатории Источник ЖЕЛЕЗНОВОДСК» для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей. Найденные, забытые и утерянные Гостями вещи Санаторий оформляет как «забытые» и оставляет у себя на ответственном хранении сроком на 6 (шесть) месяцев, ценные вещи - на 1 (один) год. Продукты питания и индивидуальные косметические средства не хранятся и подлежат утилизации в течение суток. Выдача Гостю забытых вещей оформляется на основании заявления Гостя с описанием забытой вещи и соответствующего акта установленного образца и возможна следующими способами:
- лично Гостю;
- через доверенное лицо на основании доверенности с указанием полномочий доверенного лица на получение забытой вещи в Санатории;
- посредством Почты России/транспортной компании/курьером, за счет средств гостя.
По истечении установленного срока хранения «забытые» Гостем вещи считаются невостребованными и подлежат утилизации в соответствии с порядком, установленным локальными нормативными актами.
7.6. В целях безопасности Гостей на территории Санатория ведется видеонаблюдение. Гость принимает к сведению факт использования систем видеонаблюдения.
7.7. На территории санатория действует платная охраняемая подземная автомобильная парковка. Плата взимается в соответствии с действующим прейскурантом. Места на парковке не бронируются, предоставляются только по наличию фактически свободных мест. Администрация Санатория не несет ответственности за имущество внутри транспортных средств.
7.8. При выезде Гостя из Санатория на экскурсию, продолжительностью более 7 (семь) часов, предоставляется дорожный набор (сухой паек).
7.9. При планировании отсутствия в санатории по своей инициативе (самостоятельные экскурсионные поездки, посещение родственников и т.д.) в период санаторно-курортного лечения в санатории (по санаторно-курортной путевке) Гость должен уведомить лечащего врача и службу приема и размещения о причинах и сроках своего отсутствия, предполагаемом местонахождении.
7.10. Санаторий не несет ответственности за утрату Гостем ценных вещей и денежных средств.
7.11. Санаторий не осуществляет предоставление льгот при оказании санаторно-курортных и гостиничных услуг.
7.12. Во всех остальных случаях, не предусмотренных настоящими правилами, Санаторий и Гость руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.
7.13. Все возможные споры, возникающие при оказании санаторно-курортных и гостиничных услуг в Санатории, подлежат досудебному разрешению в претензионном порядке. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, администрация Санатория и Гости руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.
7.14. В связи с санитарно-эпидемиологической обстановкой Санаторием на определенный период могут вводиться дополнительные временные правила обязательные к исполнению Гостями Санатория.

Директор

И.В. Матвиец

Директор

_____ (_____)