



ООО Санаторий «Жемчужина Белокурихи», именуемое в дальнейшем «Санаторий», в лице Генерального директора Багдасарян Сережи Ивановича, действующего на основании Устава с одной стороны, и \_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Агент», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_ с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

## 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. По настоящему Договору **Агент** обязуется за вознаграждение, совершать по поручению «Санатория» юридические и иные действия по реализации путевок (услуг), «Санатория»: санаторно-курортных, оздоровительных, курсовок (далее по тексту Путевка) от своего имени, но за счет Санатория, а Санаторий обязуется выплачивать Агенту предусмотренное настоящим Договором вознаграждение.

1.2. Поручение по настоящему Договору **Агент** обязуется исполнять на условиях, наиболее выгодных для Санатория.

1.3. По сделкам, совершенным **Агентом** с третьими лицами, права и обязанности возникают у **Агента**, хотя Санаторий и был назван в сделке или вступил с третьим лицом в непосредственные отношения по исполнению сделки.

1.4. Размер агентского вознаграждения устанавливается в размере 10 (десять) % с 12.05.2021г. по 30.05.2022г., от суммы реализованных путевок (услуг), согласно предоставленного отчета.

1.5. В стоимость путевки, в зависимости от ее вида входят: комплекс лечебных (оздоровительных) процедур, питание, проживание в номере соответствующей категории, культурно-досуговое обслуживание. По одной путевке принимается только одно лицо.

1.6. Под реализацией путевок (услуг) в настоящем договоре понимается фактически полученный объем услуг лицами, которые приобрели эти услуги через **Агента**.

1.7. Расчет стоимости по путевке производится по действующему прейскуранту на дату бронирования. Стоимость койко/дня путевки (услуги), которая переходит на следующий период не меняется в зависимости от снижения или увеличения сезонного прейскуранта.

1.8. Заявка **Агента**, должна содержать указание на дату заезда, сроки заезда в Санаторий, ФИО Клиента, вид путевки, категории номера, категорию питания и др.

## 2. ПОРЯДОК ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА И ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СТОРОН

2.1. **Агент** осуществляет продвижение и реализацию путевок, услуг Санатория на условиях финансовой самостоятельности в собственной хозяйственной деятельности, самостоятельно проводя расчеты с клиентами, руководствуясь при этом требованиями настоящего Договора. **Агент** за счет собственных средств осуществляет рекламу услуг, оказываемых Санаторием.

2.2. **Агент**, на основании условий Санатория, принимает заявки от Клиентов на приобретение путевок, услуг, информирует их о стоимости, порядке и условии расчетов за приобретаемые путевки, услуги, в том числе штрафные санкции при аннулировании заказа, о действующих правилах в Санатории.

2.3. Санаторий информирует **Агента**, а **Агент** информирует клиентов о требованиях, условиях, ограничениях, предъявляемых со стороны Санатория, а также со стороны других организаций и учреждений, участвующих в оказании услуг по предоставляемым путевкам и услугам. Своевременно и в полном объеме доводит до сведения **Агента**, а **Агент** информирует клиентов о потребительских свойствах санаторно-курортных услуг, оказываемых Санаторием, порядке их оказания, условиях Санатория по приему, медицинскому обслуживанию, лечению, проживанию и питанию в Санатории.

2.4. По заявке клиента **Агент** осуществляет заказ путевок, услуг Санатория посредством факсимильной связи, электронной почты, с указанием всех необходимых данных в (п. 1.8 Договора)

2.5. **Агент** обеспечивает направление отдыхающих для санаторно-курортного лечения в соответствии с медицинским профилем Санатория, при наличии санаторно-курортной карты утвержденного образца, а также согласно приказу Минздравсоцразвития РФ № 256 от 22.11.2004 г. «О порядке медицинского отбора и направления больных на санаторно-курортное лечения».

2.6. В случае необходимости лечения родителей с детьми, **Агент** обеспечивает направление детей в возрасте от 4-х до 14-ти лет на основании, санаторно-курортной карты, справки об инфекционном контакте (эпидокружении) давностью не более 3 дней и выписки о прививках и бактериальных анализах (при оформлении ребенка на отдых, без лечения, требования те же самые, за исключением



2.7. **Санаторий** подтверждает получение заказа путевок, услуг и возможность их предоставления в течение двух дней путем выставления счета факсом, электронной почтой, исходя из стоимости, указанной в Прейскуранте на дату заезда. Подтвержденный **Санаторием** заказ является зарезервированным (забронированным) для Клиента, привлеченного **Агентом** с момента полной оплаты **Санаторию** стоимости путевки (услуги). Если по какой-либо причине **Санаторий** не имеет возможности согласовать Заказ, он предлагает альтернативу или направляет отказ.

2.8. В случае необходимости переноса даты заезда по забронированной путевке, **Агент** обязан заблаговременно (не менее чем за 15 календарных дней до даты предполагаемого заезда Клиента) получить от **Санатория** письменное согласие.

2.9. **Агент** производит оплату полной стоимости реализованной путевки, услуги, в соответствии с условиями и сроками, установленными в разделе 3 настоящего Договора.

2.10. **Санаторий** осуществляет оформление путевки на конкретного **Клиента**, на основании: обменного бланка, туристской путевки; ваучера, письма с указанием ФИО, даты рождения **Клиента**, даты заезда по путевке; оригинала доверенности, выданной **Агентом**. Санаторий размещает **Клиентов** на основании путевки.

2.11. В случае неоплаты путевки **Агентом**, **Санаторий** имеет право не принимать (не размещать), направленных на лечение (оздоровление, отдых) **Агентом** Клиентов.

### 3. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ РАСЧЕТА

3.1. **Агент** реализует путевки или услуги **Санатория** по действующему Прейскуранту **Санатория**.

3.2. **Санаторий** выставляет **Агенту** счет на предоплату путёвок, услуг, согласно Прейскуранту.

3.3. **Агент** производит 100% оплату счета **Санатория** в течение трёх банковских дней, с момента выставления счета.

3.4. Если **Агент** реализовал путевки, услуги, по цене ниже предусмотренной в Прейскуранте **Санатория**, то данная разница относится за счет **Агента**.

3.5. **Агент** не вправе реализовывать путевки, услуги по более высокой цене, чем по цене, установленной **Санаторием**.

3.6. **Агент** ежемесячно, не позднее 5 (пятого) числа, следующего за отчетным периодом месяца, составляет отчет и двухсторонний акт оказанных услуг (Приложение № 2), утвержденного образца на сумму агентского вознаграждения согласно п. 1.1. и направляет его **Санаторию**.

3.7. При отсутствии замечаний к полученным документам **Санаторий** подписывает Акт об оказанных услугах, что будет являться подтверждением надлежащего выполнения **Агентом** своих обязательств по настоящему договору. Подписанный **Агентом** и **Санаторием** акт является основанием для проведения взаиморасчетов между Сторонами исходя из указанной в акте суммы.

3.8. **Санаторий** в течение 5 банковских дней со дня принятия Отчета **Агента** и подписания Акта оказанных услуг производит оплату оказанных **Агентом** услуг путем перечисления денежных средств на расчетный счет **Агента**. При неправильном оформлении документов (акта оказанных услуг, отчета) оплата может быть отложена соразмерно сроку исправления **Агентом** указанных документов.

3.9. При наличии замечаний по полученным документам **Санаторий**, в течение 5 рабочих дней, с даты получения отчета, счета-фактуры, акта оказанных услуг письменно уведомляет об этом **Агента**. В этом случае оплата услуг **Агента** может быть отложена соразмерно сроку исправления **Агентом** указанных документов.

3.10. В случае опоздания или досрочного отъезда Клиента из санатория возврат стоимости неполученной услуги производится за минусом фактически понесенных расходов **Санаторием**.

3.11. При досрочном отъезде Клиента из Санатория расчет размера агентского вознаграждения производится исходя из фактической стоимости, полученных Клиентом услуг, приобретенных через **Агента** (п. 1.6 Договора).

3.12. Возврат денежных средств, в соответствии с пунктом 3.10. Договора, производится на основании заявления **Агента**, сделанного в письменной форме с указанием ФИО досрочно отъехавшего Клиента (отдыхающего), количества неиспользованных дней по путевке, сумму денежных средств, подлежащих возврату, предоставления необходимых документов.

3.13. Возврат денежных средств, производится в течение 10 (десяти) дней с момента получения заявления (п.3.13) на расчетный счет **Агента**, либо денежные средства по согласованию с **Агентом** за неиспользованные дни учитываются в счет будущих заездов.

3.14. В случае заблаговременной аннуляции (не менее чем за 15 календарных дней до даты предполагаемого заезда Клиента) заказа **Агентом** денежные средства, перечисленные **Агентом** **Санаторию**, засчитываются в счет будущих заездов, либо возвращаются **Агенту**.



#### 4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И РАССМОТРЕНИЕ СПОРОВ

4.1. Сторона, которая не может выполнить свои обязательства по настоящему Договору, обязуется немедленно известить об этом другую сторону и предпринять всё от неё зависящее для устранения нарушения, чтобы снизить возможный ущерб Клиентам и друг другу.

4.2. **Санаторий** несет ответственность за качество и количество услуг, указанных в реализованной **Агентом** путевке, услуге.

4.3. В случае если Санаторий аннулирует оплаченную путевку, (услугу), он немедленно извещает об этом Агента (факсом, телексом, телеграммой) об аннуляции путевки, услуги, и возвращает последнему полную стоимость путевки, услуги, либо стоимость аннулированной путевки засчитывается в счет оплаты будущих заказов Агента.

4.3. В случае, если срок аннулирования заявки на бронирование мест составляет менее 15 (Пятнадцать) календарных дней до дня заезда, Санаторий возвращает Агенту уплаченные последним за санаторно-курортные услуги денежные средства за вычетом фактически понесенных Санаторием расходов, в том числе расходов на формирование производственной программы по лечению, питанию, проживанию.

4.4. В случае нарушения Агентом сроков оплаты, предусмотренных пунктом 3.3. Договора, Санаторий оставляет за собой право одностороннего отказа от исполнения настоящего Договора.

4.5. Стороны не отвечают друг перед другом за возможные нарушения и действия, которые происходят не по вине **Санатория** и **Агента**, а именно:

- за отмену или изменение времени отправления автотранспорта, поездов, авиарейсов и связанные с этим изменения. Программы заказа. В этом случае ответственность перед клиентами несет перевозчик.
- за потерю и повреждение багажа и т.д.

4.6. Стороны не несут ответственность за действия клиентов, совершенные в нарушение норм законодательства РФ.

4.7. Стороны признают правомочной передачу заявки на бронирование путевки, услуги, а также передачу подтверждений, ведение переписки посредством факсимильной связи, электронной почты.

4.8. В случае дебиторской задолженности **Агента** перед **Санаторием**, и (или) просрочки платежа (п.3.4.Договора) **Агент** уплачивает **Санаторию** неустойку в размере 0,5% от суммы долга за каждый день задолженности (просрочки платежа).

#### 5. ФОРС-МАЖОР

5.1. Наличие форс-мажорных обстоятельств (стихийные бедствия, эпидемия, военные действия, забастовки и т.д.), в результате которых одной из сторон не могут быть выполнены обязательства, вытекающие из данного Договора, освобождает эту сторону от ответственности за взятые без компенсации ущерба, причиненного другой стороне. Однако стороны будут делать все возможное, чтобы оказать реальную помощь и максимально ограничить возможный ущерб клиентам и друг другу.

5.2. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств по настоящему Договору, должна извещать другую сторону о наступлении и прекращении препятствующих обстоятельств, препятствующих исполнению обязательств, в течение 24-х часов. Несвоевременное поступление извещения лишает сторону права ссылаться на возникновение форс-мажорных обстоятельств в будущем. Надлежащим доказательством наличия указанных выше обязательств непреодолимой силы и их продолжительности будут служить справки, представленные компетентными органами.

#### 6. РЕКЛАМАЦИИ

6.1. Рекламации **Агента** по качеству предоставленного обслуживания принимаются **Санаторием** в течение 20 календарных дней с момента окончания срока путевки, услуги.

6.2. **Рекламации** подаются **Агентом** в письменном виде с приложением заявления клиента, письменных доказательств обоснованности его требований и иных, имеющих отношение к делу документов. **Санаторий** рассматривает рекламацию в течение 10 дней с даты её получения.

6.3. **Агент** обязан информировать клиентов, что в случае возникновения у них претензий к качеству предоставляемого обслуживания, необходимо в письменном виде обратиться к представителю администрации **Санатория** в период пребывания.



## 7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1. Ответственность сторон, не предусмотренная в Договоре, определяется в соответствии с действующим законодательством РФ.

7.2. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть из настоящего Договора, по возможности разрешаются путем переговоров между сторонами.

7.3. В случае невозможности разрешения споров путем переговоров стороны передают их на рассмотрение в Арбитражный суд Алтайского края.

7.4. Все приложения, рекламации, изменения и дополнения к настоящему Договору оформляются в письменном виде и являются действительными и неотъемлемыми его частями после подписания их обеими сторонами. Настоящие документы имеют силу оригинала в случае передачи их посредством факсимильной связи или электронной почты.

7.5. Обмен корреспонденцией Сторонами осуществляется посредством почты, электронной почты, факсимильной связи. Документы направленные, подписанные (совершенные) Сторонами посредством факсимильной связи, электронной почты имеют для Сторон юридическую силу.

7.6. Клиенты при заселении в Санаторий должны соблюдать Правила пребывания в ООО «Санаторий «Жемчужина Белокурихи».

7.7. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания и действует по **31.12.2021** года.

7.8. Договор будет считаться утратившим силу после выполнения сторонами своих обязательств и урегулирования всех расчетов по данному Договору.

7.9. Договор составлен в двух экземплярах, по одному экземпляру каждой стороне, имеющих равную юридическую силу.

*Приложения к договору:*

*Приложение № 1 «Образец отчета агента, акта выполненных работ (оказанных услуг)».*

*Приложение №2 «ПОЛОЖЕНИЕ о порядке проживания и предоставления услуг в ООО Санаторий «Жемчужина Белокурихи».*

## 8. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ СТОРОН, ПОДПИСИ СТОРОН

### САНАТОРИЙ:

ООО Санаторий «Жемчужина  
Белокурихи», ОГРН 1152225025424  
Место нахождения:  
656952, Алтайский край, г. Барнаул пр-т  
Энергетиков, д.39А  
фактический адрес: г. Белокуриха,  
ул. Славского, 49.  
Банковские реквизиты:  
ИНН 2203002141 КПП 222201001

Алтайское отделение  
№ 8644 ПАО СБЕРБАНК  
р/с 40702810502000010628  
к/сч 30101810200000000604  
БИК 040173604  
ОКВЭД 55.10  
Тел (38577) 34-4-45

Генеральный директор

\_\_\_\_\_ С.И. Багдасарян

подпись

М.П.

### АГЕНТ:

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
подпись

М.П.



Приложение №1  
к агентскому договору № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.  
Отчет агента о реализованных путевках, услуг

*Образец*

**ОТЧЕТ АГЕНТА № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_**  
о реализованных путевках (услугах) за \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.  
к счет-фактуре № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.  
по агентскому договору № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

Агент: \_\_\_\_\_  
Наименование организации, индивидуального предпринимателя (ИНН, КПП)

для ООО Санаторий «Жемчужина Белокурихи» за отчетный период выполнил:

П/ №	Дата заезда	ФИО клиента	% агентск.	Стоимость путевки, руб.	Сумма агентского вознаграждения (руб.)	Оплата (сумма, дата)
1						
2						
3						
4						
5						
<b>Всего</b>						

**Санаторий**

Генеральный директор  
ООО Санаторий «Жемчужина Белокурихи»

\_\_\_\_\_/С.И. Багдасарян/

подпись

М.П.

**Агент**

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/

подпись

М.П.

**АКТ выполненных работ (оказанных услуг) № \_\_\_\_\_**  
**по реализации путевок (услуг)**  
**по агентскому договору № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.**

Дата: «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

Санаторий, в лице представителя \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_ с одной стороны и Агент, в лице представителя \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_ с другой стороны, составили настоящий акт о том, что Агент произвел реализацию путевок (услуг) на сумму \_\_\_\_\_ руб., а Санаторий принял услуги Агента.

За реализованные путевки (услуги) Агенту подлежит выплата агентское вознаграждение в размере \_\_\_\_\_ % от реализованных путевок (услуг) в сумме \_\_\_\_\_ руб.  
\_\_\_\_\_ коп.

**Санаторий**

Генеральный директор  
ООО Санаторий «Жемчужина Белокурихи»

\_\_\_\_\_/С.И. Багдасарян/

подпись

М.П.

**Агент**

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/

подпись

М.П.





Приложение №2  
«ПОЛОЖЕНИЕ о порядке проживания и  
предоставления услуг в ООО Санаторий  
«Жемчужина Белокурихи».

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке проживания и предоставления услуг**  
**в ООО Санаторий «Жемчужина Белокурихи»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, а также Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ и устанавливает порядок пребывания клиентов (гостей) на территории ООО Санаторий «Жемчужина Белокурихи».

1.2. В настоящем Положении используются следующие общие понятия:

- Общество - территория ООО Санаторий «Жемчужина Белокурихи», включающая все сооружения, и другие объекты, обеспечивающие его функционирование (далее - Общество);
- «Клиент, Гость Общества» - лицо, находящееся в Обществе, пользующееся услугами Общества, включая услуги по проживанию, санаторно-курортному лечению, питанию.
- «Посетитель Общества» - лицо, находящееся в Обществе, пользующееся услугами Общества, без услуги по проживанию, на основании приобретаемой в обязательном порядке карты гостя, являющейся основанием правомерного нахождения в Обществе.
- «Оказанная услуга» - действие, произведенное сотрудниками Общества по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с договором, законом «О защите прав потребителей», «О защите персональных данных» и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности.
- «Не оказанная услуга» - не выполнение сотрудниками Общества взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных услуг.
- «Грубое нарушение правил проживания в Обществе» - событие, при котором поведение гостя, клиента препятствует администрации Общества и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха клиентов и гостей Общества; действия оскорбляющие честь и достоинство обслуживающего персонала, третьих лиц, находящихся на территории Общества; действия наносящие вред имуществу Общества, третьих лиц и/или окружающей среде, а также носят характер правонарушения предусмотренного законодательством РФ.
- «Карта посетителя Общества» - выдаваемая на определенных условиях карта гостя посетителям Общества, для возможности законно находиться в Обществе и получать предоставляемые Обществом услуги, включая услуги по проживанию, санаторно-курортному лечению, питанию, но не ограничиваясь указанным перечнем.
- «Помещения, предназначенные для оказания оздоровительных услуг» - комплекс помещений для оказания медицинских, оздоровительных услуг/процедур.

**2. Права и обязанности Общества по предоставлению услуг**

2.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять клиенту, гостю оплаченные услуги.

2.2. Обеспечить полное соответствие нормам СанПин, другим нормативным актам РФ качество предлагаемых услуг на всех объектах Общества.

2.3. Обеспечить конфиденциальность информации о клиентах и гостях, посетителях Общества.

2.4. Оплата услуг по проживанию в Обществе, а также иных услуг, оказываемых Обществом, осуществляется по прейскуранту утвержденным Руководством Общества.

В Обществе действует единый расчетный час - 8.00 часов дня текущих суток по местному времени. При размещении до расчетного часа с 00.00 часов до 8.00 часов плата за проживание не взимается.

В случае задержки выезда клиента, гостя после расчетного часа не более чем на 6 часов – предусмотрена почасовая оплата. От 6 до 12 часов после расчетного часа – плата за половину суток. От 12 до 24 часов после расчетного часа – плата за полные сутки. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки, независимо от расчетного часа.

2.5. За проживание детей в возрасте до 4-х лет, оплата не взимается.

2.6. Оплата за проживание и дополнительные услуги производится в рублях РФ за наличный и безналичный расчет.

2.7. По одной путевке принимается только один человек, деление путевки не допускается.

2.8. Путевка не может быть передана другому лицу.

2.9. Датой заезда считается дата, указанная в путевке, с 09.00 часов до 08.00 часов.

2.10. Датой отъезда считается последний день, указанный в путевке до 08.00 часов следующих суток.

2.12. Досрочное заселение в номер и продление проживания после окончания срока путевки оплачивается в кассе согласно п.2.4 настоящего Положения, при условии наличия свободных мест.

**2.13. Клиенты, гости приехавшие с домашними животными, могут быть заселены в Обществе только в предназначенные для заселения и проживания номера с домашними животными.**

- При осуществлении бронирования путёвки (как лично, так и через агента), клиент обязан заблаговременно указать о наличии домашнего животного и необходимости предоставления категории номера для заселения и проживания с домашним животным.



- Общество, ни при каких обстоятельствах, не несёт ответственности за домашнее животное клиента.

2.14. Основанием для выдачи ключа от номера является «карта гостя» с проставленными датами проживания и подписью сотрудника Службы размещения.

2.15. Кассовый чек и договор на оказание услуг клиенту, гостю выдается сразу после оплаты.

2.16. В случае досрочного отъезда Клиента, оставшаяся стоимость путевки за санаторно-курортные услуги Клиенту не возвращается ввиду фактически понесенных Обществом расходов, в том числе на формирование производственной программы по лечению, питанию, проживанию, за исключением случаев, если такой отъезд вызван уважительными причинами, такими как внезапная болезнь Клиента или смерть близкого родственника, события или действия третьих лиц, результатом которых является острая необходимость выезда Клиента из Общества, при этом доказательства уважительности причины своего досрочного отъезда должны быть предоставлены в письменном виде, не вызывающем сомнения в своей подлинности в течение 3 (трех) календарных дней.

- неудовлетворённость Клиента, гостя содержанием досуга не является основанием для досрочного отъезда и удовлетворения Обществом требований Клиента, гостя о полной или частичной компенсации неиспользованных дней в связи с досрочным отъездом Клиента, гостя по вышеуказанной причине;

2.16. Запрещается проводить шумные мероприятия в Обществе после 22.00 часов, за исключением оговоренных заранее с Администрацией праздников и развлекательных программ.

2.17. Общество обязано своевременно реагировать на указания и просьбы клиента, гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры Общества.

2.18. В случае аварии или выхода из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать клиенту, гостю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, выдать справку о прекращении проживания, для дальнейшего возмещения ущерба.

2.19. Общество обязано предоставить клиенту, гостю Общества или посетителю без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции по её получению;
- побудка к определённому времени.

### **3.Права клиента, гостя**

3.1. Пользоваться всеми объектами Общества в установленном регламентом рабочего времени интервале.

3.2.Получать информацию по работе объектов Общества.

3.3. Клиент, гость при заказе услуги подписывает договор, в котором содержатся все существенные условия, касающиеся данной услуги. Подпись клиента, гостя в договоре означает безусловное принятие этой услуги и согласие с условиями договора, оплатой стоимости данной услуги.

3.4.Посторонние лица, по просьбе клиента, гостя и с уведомлением службы охраны и администратора, могут находиться в Обществе в период с 8.00 до 22.00 при условии предъявления документа удостоверяющего личность.

3.5 .Обращаться к Администратору по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости оставлять в книге «Жалоб и предложений» жалобы и предложения по качеству оказанных услуг.

3.6. В случае досрочного отъезда администратору предоставить администратору заявление с указанием причин досрочного отъезда.

### **4. Обязанности клиента, гостя**

4.1. В период отдыха соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха гостей от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других клиентов, гостей на отдых, не оскорблять своими действиями, поведением и словами обслуживающий персонал, уважительно относиться к третьим лицам в случае совместного проживания.

4.2. В целях безопасности детей не оставлять их без присмотра и сопровождать детей в возрасте до 12 лет на лечебные процедуры, для приема пищи, на культурно-развлекательные мероприятия.

4.3. Соблюдать правила проживания и пользования объектами инфраструктуры Общества.

4.4. Соблюдать правила Проживания и пожарной безопасности на всех объектах Общества:

- уходя из номера, выключать осветительные и электроприборы;
- не пользоваться в номере электронагревательными приборами с открытыми элементами накаливания (кипяtilьники, обогреватели, утюги), с неисправной электропроводкой.
- уходя из номера и в ночной период, не забывать выключать телевизор, во избежание замыкания и возгорания аппаратуры.
- не накрывать светильники и настольные лампы газетами, полотенцами и т.д.
- не пользоваться утюгом без гладильной доски, не гладить вещи на кровати, ковровине и т.д.
- в случае возникновения пожара (или подозрения на возникновение пожара) сообщить администратору или в пожарную часть.
- курить только в специально оборудованных местах для курения вне Общества, обозначенных знаком «Место для курения»;
- закрывать водопроводные краны на период отсутствия в ванной комнате;
- уходя из номера, закрывать окна и двери.

4.5. При заезде Клиент, гость должен иметь при себе паспорт (иной документ, удостоверяющий его личность, оформленный в установленном порядке), дети до 18 лет: свидетельство о рождении (для лица, не достигшего 14-



летнего возраста) или паспорт. Прием Клиентов, гостей в Общество на санаторно-курортное лечение осуществляется на основании следующих документов: путевки на санаторно-курортное лечение, санаторно-курортной карты, оформленной по форме 072/у (для взрослых) или по форме 076/у (для детей), выданной не ранее 2 (двух) месяцев до начала санаторно-курортного лечения, полиса обязательного медицинского страхования (при наличии), страхового свидетельства обязательного пенсионного страхования (при наличии); для детей (дополнительно): справки врача-педиатра или врача-эпидемиолога об отсутствии контакта ребенка с инфекционными больными, справки от врача-дерматолога об отсутствии заразных кожных заболеваний, результатов осмотра на чесотку и педикулез, отрицательный результат анализа на энтеробиоз (острицы); для беременных обязательно наличие обменной карты. В условиях сохранения рисков распространения COVID-19 при поступлении в Санаторий Клиенты (Отдыхающие), кроме требуемого вышеуказанного пакета документов, должны предоставить справку или отметку в пакете документов об отсутствии контакта с больными COVID-19 в течение предшествующих 14-ти дней, выданную медицинской организацией не позднее, чем 3 дня до отъезда.

- Заселение в Санаторий несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

- Заселение в Санаторий несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).

- в случае непредставления Клиентом (Отдыхающим) или предоставления ненадлежащим образом оформленных вышеуказанных документов Санаторий вправе не принять Клиента (Отдыхающего). При этом, в случае отсутствия санаторно-курортной карты, при наличии возможности у Санатория, санаторно-курортная карта может быть оформлена Санаторием в течение 3 (Трех) рабочих дней за дополнительную плату, вносимую Клиентом (Отдыхающим) за свой счет.

4.6. В период с 22.00 до 08.00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям, клиентам проводить музыкальные и шумовые мероприятия только по согласованию с администрацией в строго отведенных местах.

4.7. Своевременно оплачивать счета за оказанные услуги.

4.8. Клиенты, гости проживающие в Обществе в случае приезда родственников или других посетителей обязаны заранее сообщить об этом Администрации Общества. За каждые сутки пребывания посетителей в номере взимается дополнительная плата, согласно действующего прейскуранта.

4.9. Беречь имущество Общества, переданное во временное пользование. В случае повреждения или уничтожения имущества возместить Обществу реально причиненный ущерб в полном объеме до момента выбытия из Общества, в соответствии с действующим законодательством РФ.

4.10. Бережно относиться к зоне рекреации и к имуществу Общества. Использовать имущество, расположенное в номере, в соответствии с его назначением, не выносить его за пределы Общества. Ознакомиться с инвентаризационным паспортом номера.

4.11. При входе и выходе с территории Общества иметь при себе карту гостя.

4.12. При выбытии сдать номер в удовлетворительном санитарном состоянии, обеспечивающей его уборку персоналом Общества по установленным нормам.

4.13. При выбытии из Общества следует сделать отметку о времени выбытия заблаговременно у администратора. Непосредственно перед отъездом сотрудник службы размещения принимает номер, и сообщает администратору о возможности выдачи документы для выезда клиента, гостя.

4.14. Заблаговременно сообщить администратору о планируемой поездке или (и) возможном отсутствии клиента, гостя в Обществе более 1 суток.

4.15. Администрация Общества не несет ответственность в соответствии со ст.925 ГК РФ за сохранность документов, денег, иных валютных ценностей, ценных вещей, драгоценностей, оставленных в номере.

## **5. В Обществе запрещается:**

5.1. Разводить костры в номерах и иных общественных участках, хранить пиротехнические изделия, запускать фейерверки в номере, в местах общего пользования, и иных непредусмотренных для этого местах.

5.2. Проносить и употреблять в лобби-баре, ресторане Общества алкогольные напитки;

5.3. Проносить и употреблять напитки в стеклянной таре в помещениях, предназначенных для оказания оздоровительных и медицинских услуг;

5.4. Ввозить на территорию Общества токсические вещества и алкоголе содержащие напитки; хранить взрывчатые, легковоспламеняющиеся, едкие, ядовитые вещества, наркотические и психотропные препараты, а также их употреблять;

5.5. Проводить в Общество своих посетителей без приобретения для них карты гостя и получения статуса «посетитель Общества».

5.6. Ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких и ядовитых веществ. Клиенты, гости имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право по требованию администрации Общества. Под оружием следует понимать средства, указанные в ст.1 ФЗ «Об оружии» от 13.12.1996г. № 150-ФЗ.

5.7. Запрещается курить в номере. В случае нарушения данного пункта Администрация Общества вправе обратиться в правоохранительные органы с вопросом о применении административных мер в соответствии с





положениями п.2 ст. 12 Федерального закона от 23.02.2013 N 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака".

- 5.8. Использование противопожарных средств не по назначению;
- 5.9. Содержание домашних животных на территории Общества вне определенного для проживания номера;
- 5.10. Выкапывать растения и срывать цветы.
- 5.11. Кормить птиц на территории Общества.

## **6. Ответственность и права Общества**

6.1. Администрация Общества имеет право отказать клиенту, гостю в предоставлении каких-либо услуг, обозначенных в прейскуранте, по медицинским показаниям и в случае проявления со стороны клиента, гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.

6.2. В случае грубого нарушения правил поведения или техники безопасности со стороны клиента, гостя, Администрация Общества имеет право отказать клиенту, гостю в дальнейшем пребывании в Обществе с обязательным составлением Акта по данному нарушению и приглашением при необходимости сотрудников правоохранительных органов.

6.3. Общество не несет ответственности за здоровье клиента, гостя в случае употребления им спиртных напитков, напитков и продуктов, приобретенных за пределами Общества.

6.4. В случае злоупотребления спиртными напитками со стороны клиента, гостя и жалоб третьих лиц по указанному факту, а также более двух предупреждений со стороны Администрации Общества, Общество оставляет за собой право досрочного прекращения услуг по проживанию, с последующим составлением соответствующих комиссионных Актов.

6.5. При досрочном отъезде по основаниям, указанным в п.6.4. настоящего Положения, денежные средства за оплаченные услуги не возвращаются.

6.6. Ответственность Общества наступает в порядке, определенном действующим законодательством Российской Федерации.

6.7. В случае досрочного отъезда клиента, гостя, а также при не использовании им дней путевок в полном объеме по причинам, не зависящим от Общества, стоимость путевки клиенту, гостю может быть частично возмещена, с учётом фактически понесённых Обществом расходов.

6.8. Общество не несет юридической ответственности за жизнь и здоровье детей, если они оставлены без присмотра их законными представителями.

6.9. Администрация Общества не несёт ответственности за пропажу вещей, оставленных без присмотра в местах общего пользования Общества.

## **7. Ответственность клиента, гостя**

7.1. Ущерб, нанесенный клиентом, гостем имуществу Общества, возмещается непосредственно виновным в нанесении ущерба, или заказчиком по договору, заключённым с Обществом. Основанием для такого взыскания является комиссионный акт, составленный администрацией Общества, с указанием в нём факта причинённого ущерба гостем, клиентом и наличия его вины. Возмещение ущерба производится в размере 100 % от рыночной цены на имущество, с учётом износа.

7.2. Если при сдаче номер находится в неудовлетворительном санитарном состоянии, не обеспечивающем его уборку персоналом Общества по установленным нормам (разрушение покрытий пола, стен, окон, уничтожение мягкого инвентаря-подушек, одеял, халатов, полотенец), то ответственность клиента, гостя наступает в порядке, определенном договором в части компенсации материального ущерба.

7.3. По вопросам, не предусмотренным заключённым договором и настоящим Положением, клиенты, гости несут ответственность в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

## **8. Порядок разрешения споров**

8.1. В случае возникновения у клиента, гостя Общества спорных вопросов относительно качества и количества услуг, оказанных Обществом, клиент, гость должен стремиться к тому, чтобы решить их с Администратором Общества путём обращения в службу размещения.

8.2. Клиент, гость направляет претензии Обществу в письменной форме. Претензии клиента, гостя, возникшие из Договора, принимаются Обществом в течение 20 (двадцати) дней со дня окончания соответствующего срока оказания санаторно-курортных услуг. Общество в течение 10 (десяти) дней со дня получения от клиента, гостя рассматривает предъявленную претензию.

8.3. Ущерб, причиненный клиентом, гостем возмещается на месте клиентом, гостем наличными в полном объеме через кассу Общества, либо в безналичной форме, путем перечисления денежных средств на расчетный счет Общества.

8.4. Если споры между клиентом, гостем и Обществом не могут быть решены путем переговоров, они подлежат разрешению в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации.