

ПРАВИЛА

ПРОЖИВАНИЯ И ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
В САНАТОРНО-КУРОРТНОМ КОМПЛЕКСЕ «МРИЯ»

СОДЕРЖАНИЕ

ГЛОССАРИЙ	3
СТАТЬЯ 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	6
СТАТЬЯ 2. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ	7
СТАТЬЯ 3. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ. ОТКАЗ ОТ УСЛУГ	8
СТАТЬЯ 4. ОПЛАТА ЗА ПРОЖИВАНИЕ И УСЛУГИ	11
СТАТЬЯ 5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ	11
СТАТЬЯ 6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ	12
СТАТЬЯ 7. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ С ЖИВОТНЫМИ	12
СТАТЬЯ 8. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В ОТЕЛЕ	13
СТАТЬЯ 9. ТРЕБОВАНИЯ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ	15
СТАТЬЯ 10. ПОРЯДОК ПРОПУСКНОГО РЕЖИМА И ПАРКОВКИ ЛИЧНЫХ АВТОМОБИЛЕЙ НА ТЕРРИТОРИИ ОТЕЛЯ	16
СТАТЬЯ 11. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ	16
СТАТЬЯ 12. УСЛОВИЯ И ПОСЛЕДСТВИЯ ОТКАЗА В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ	18
Приложение №1 «Правила посещения объектов санаторно-курортного комплекса «МРИЯ»	20

Настоящие Правила проживания и внутреннего распорядка в Отеле (далее – Правила) разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, в соответствии с Законом Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей», постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 г. №1085 «Об утверждении Правил предоставления Гостиничных услуг в Российской Федерации», а также иными положениями действующего законодательства Российской Федерации и регулируют отношения по предоставлению гостиничных, оздоровительных, санаторно-курортных и иных дополнительных и сопутствующих услуг (далее при совместном упоминании – Гостиничные услуги) в Отеле.

ГЛОССАРИЙ

В настоящих Правилах применяются следующие термины и определения:

Отель/Комплекс — санаторно-курортный комплекс «МРИЯ», расположенный по адресу: 298685, РФ, Республика Крым, г. Ялта, с. Оползневое, ул. Генерала Острякова, 9, предназначен для временного проживания, оздоровления и санаторно-курортного лечения граждан, а также оказания им иных услуг (платные медицинские услуги, экскурсионные, услуги по предоставлению транспорта и пр.)

Исполнитель — Общество с ограниченной ответственностью «МРИЯ» (ООО «МРИЯ»), юридический/почтовый адрес: 298685, РФ, Республика Крым, г. Ялта, с. Оползневое, ул. Генерала Острякова, 9, зарегистрировано Инспекцией Федерального налоговой службы по г. Симферополь «27» октября 2014 г. за основным государственным регистрационным номером ОГРН 1149102066740 (свидетельство серия 36 №003868459).

Услуги — услуги, оказываемые Исполнителем на территории Комплекса (в том числе, но не ограничиваясь: гостиничные, санаторно-курортные, оздоровительные, медицинские, транспортные, развлекательные и т. д.)

Оздоровительные услуги — услуги по медицинскому оздоровлению в соответствии с оздоровительными программами, утвержденными внутренними локальными документами Комплекса. Оздоровительные услуги могут быть оказаны при условии пребывания от 1 (одной) ночи. Оздоровительные услуги не облагаются НДС в соответствии с пп. 18 п. 3 ст. 149 НК РФ.

Санаторно-курортные услуги — услуги, в состав которых входит одна из базовых санаторно-курортных программ, утвержденных внутренними локальными документами Комплекса. Санаторно-курортные услуги могут быть оказаны при условии пребывания от 7 (семи) ночей, при наличии справки для получения путевки на санаторно-курортное лечение (оформленной по установленной форме О70/у не более 2 (двух) месяцев до даты заезда в Отель) и при отсутствии медицинских противопоказаний. Санаторно-курортные услуги не облагаются НДС в соответствии с пп. 18 п. 3 ст. 149 НК РФ. Санаторно-курортные услуги предоставляются лицам от 4 (четырёх) лет.

Гостиничные услуги — комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Комплексе, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем. Гостиничные услуги включают в себя НДС в размере 20%.

Медицинский центр — медицинское учреждение лечебно-профилактического профиля, предназначенное для диагностики, лечения, медицинской реабилитации.

Гость (потребитель) — гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

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

Гостиничные сутки/номера ночь — основная единица измерения периода проживания в Отеле. Начало гостиничных суток (время заезда) — 14:00, окончание гостиничных суток (время выезда) — 12:00.

Время заезда — с 14.00 часов местного времени. Начало обслуживания осуществляется не ранее 14 часов 00 минут текущих суток по местному времени.

Негарантированный ранний заезд осуществляется при наличии такой возможности в день заезда при условии оплаты:

- за полные сутки при заезде с 00:00 до 06:00;
- за половину суток при заезде с 06:00 до 14:00.

Гарантированный ранний заезд осуществляется в случае гарантированного бронирования такой возможности заранее при условии оплаты за полные сутки при заезде с 00:00 до 14:00.

Время выезда — до 12.00 часов местного времени. Освобождение номера осуществляется не позднее 12 часов 00 минут текущих суток по местному времени.

Негарантированный поздний выезд осуществляется при наличии такой возможности в день выезда при условии оплаты:

- за половину суток с 12:00 до 18:00;
- за полные сутки с 18:00 до 00:00.

Гарантированный поздний выезд осуществляется в случае гарантированного бронирования такой возможности заранее при условии оплаты полных суток с 12:00 до 00:00.

Контрольный браслет — браслет установленного образца, подтверждающий право Гостя на пользование услугами Отеля в соответствии с выбранным тарифом.

Служба приема и размещения — это служба Отеля, занимающаяся приемом, регистрацией приезжающихGuestов, распределением номеров, поселением, выпискойGuestов и оказанием им дополнительных услуг (далее — СПиР).

Служба бронирования — это служба в составе СПиР, занимающаяся бронированием номеров в Отеле.

Батлер — сотрудник, сопровождающий отдых гостей, проживающих в Апартаментах (виллах).

Бронирование — предварительный заказ мест и/или номеров, услуг и дополнительных услуг в Отеле Гостем, Заказчиком.

Публичная оферта — это адресованное неограниченному кругу лиц, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг, предложение Отеля заключить договор на предоставление гостиничных услуг.

Посетители — это лица, не проживающие в Отеле, но имеющие право по приглашению Гостя пребывать в номере с 08:00 до 22:00 часов. Посетитель не является клиентом Отеля.

Гарантированное бронирование (частичная оплата [оплата по бронированию за первые сутки] и/или полная оплата [оплата бронирования в полном размере]) — вид бронирования, при котором Отель ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае отказа от бронирования (в том числе несвоевременного), опоздания или незаезда с Гостя или с Заказчика (в соответствии с условиями договора с Заказчиком) взимается плата за фактический простой номера, но не более, чем за сутки, если в Специальном предложении не установлены иные условия отмены.

Подтверждение бронирования — документ, направляемый Отелем Гостю в подтверждение того, что Отель готов предоставить Гостю комплекс Услуг при

условии их своевременной оплаты. Подтверждение бронирования готовится на основании заявки Гостя по утвержденной Исполнителем форме. В подтверждении бронирования указывается следующая информация: номер бронирования, даты заезда/выезда, категория номера, количество проживающих (детей, взрослых), количество забронированных номеров, стоимость номера за первые сутки, количество ночей, общая стоимость услуг, тариф, тип питания, порядок оплаты, условия отмены бронирования, контактная информация и иное.

Предварительное бронирование (неоплаченное бронирование) — вид бронирования, при котором Отель оставляет за собой право отменить бронирование без предварительного уведомления в случае отсутствия со стороны Гостя/Заказчика оплаты в течение 5 (пяти) рабочих дней после направления Гостю/Заказчику счета/квитанции на оплату.

Отмена услуг — отмена Потребителем/Заказчиком гарантированного бронирования. Отмена гарантированного бронирования без взимания платы за фактический простой номера допускается при условии направления Заказчиком/Потребителем уведомления об отмене забронированных услуг по электронной почте reservations@mriyaresort.com в следующие сроки:
- за 15 (пятнадцать) суток до даты заезда.

Условия отмены, указанные в Специальных предложениях, могут отличаться и имеют превалярующее значение.

Сайт — общедоступный ресурс в сети Интернет, расположенный по адресу: www.mriyaresort.com.

Сезоны (Низкий, Средний, Высокий, Пиковый, Праздничный сезоны) — 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 и указываются в Подтверждении бронирования.

Прейскурант — систематизированный перечень Услуг с указанием цен и кратких характеристик типов номеров, с содержанием которого можно ознакомиться в Службе приема и размещения Отеля.

Специальные предложения — специальные тарифы, акции, а также иные мероприятия, направленные на временное формирование спроса на Услуги Отеля путем корректировки стоимости услуг.

Дневное посещение (Day Use) — услуга, предполагающая посещение Отеля в период с 08:00 до 22:00 без заселения в номер, но с правом пользования инфраструктурой отеля, за исключением дополнительных платных услуг.

Промокод — специальный код, который дает право на заказ услуг по определенному тарифу. Промокод представляет собой набор цифровых символов. Для получения скидки по Промокоду необходимо ввести его значение в специальное поле в форме бронирования на Сайте. Условия, порядок и сроки использования Промокода устанавливаются Исполнителем. В случае несоблюдения Потребителем условий использования Промокода, Исполнитель вправе отменить его действие.

Приложения:

- Приложение №1 – Правила посещения объектов СКК «МРИЯ».

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ:

1.1. Отель имеет свидетельство о присвоении категории «ПЯТЬ ЗВЕЗД», регистрационный номер 550003182, дата выдачи: 18.12.18г., срок действия по 17.12.2021г., выдано аккредитованной организацией НАО «КУРОРТ ЭКСПЕРТИЗА».

1.2. Режим работы Отеля круглосуточный, 7 (семь) дней в неделю, круглый год, за исключением периода на проведение ремонтных работ, которые регламентируются отдельным приказом с указанием сроков закрытия/открытия Отеля для проведения ремонтных работ.

1.3. Номерной фонд отеля включает в себя 427 (четыреста двадцать семь) номеров следующих категорий:

№	Краткое обозначение	Тип номера	Расшифровка	Категория номера	Максимально допустимое количество гостей в номере (без учета детей с 0-3,99 лет)	Взрослые	Дети с 4-13,99 лет	Дети с 0-3,99 лет
1	DTG	Deluxe Twin Garden	Двухместный номер с двумя кроватями с видом на сад.	Deluxe/ Handicapped (1 категория)	3	1 2 3	2 1 -	1 1 1
2	DKG	Deluxe King Garden	Двухместный номер с одной большой кроватью и с видом на сад					
3	DTS	Deluxe Twin Sea	Двухместный номер с двумя кроватями и с видом на море					
4	DKS	Deluxe King Sea	Двухместный номер с одной большой кроватью и с видом на море					
5	HCR	Handicapped Room	Двухместный номер с одной большой кроватью или с двумя кроватями					
6	XJG	Suite Junior Garden	Семейный люкс с видом на сад	Family Suite (Люкс)	4	1 2 3 4	3 2 1 -	1 1 1 1
7	XJS	Suite Junior Sea	Семейный люкс с видом на море					
8	XRS	Suite Royal Sea	Королевский люкс с видом на море	Family Villa (Апартаменты)	6	1	5	1
						2	4	1
						3	3	1
						4	2	1
9	VEG	Villa Executive Garden	Семейная вилла с видом на море	Family Villa (Апартаменты)	6	1	5	1
						2	4	1
						3	3	1
						4	2	1
						5	1	1
						6	-	1
10	VPS	Villa Presidential Sea	Президентская вилла с видом на море и на сад	Presidential Villa (Апартаменты)	8	1	7	1
						2	6	1
						3	5	1
						4	4	1
						5	3	1
						6	2	1
						7	1	1
						8	-	1
11	VPG	Villa Premium Garden	Премиальная вилла с видом на море и на сад	Premium Villa (Сюит)	8	1	7	1
						2	6	1
						3	5	1
						4	4	1
						5	3	1
						6	2	1
						7	1	1
						8	-	1
12	SMS	Spa Medical Suite	Номер в клинике персонализированной медицины	Spa Medical Suite (Джуниор сюит)	3	1	2	
						2	1	
						3		

2. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

2.1. Гость или Заказчик оформляют бронирование услуг Отеля любым из следующих способов:

- Индивидуальное бронирование осуществляется Работниками самостоятельно в модуле онлайн-бронирования <https://reservation.mriyaresort.com/mriya/login>. Вход в модуль онлайн-бронирования осуществляется при авторизации по Сбер ID и привязкой TEAM ID. Исполнитель обязан проинформировать Работников о правилах индивидуального бронирования Услуг по тарифу «Корпоративный» путем размещения правил в модуле онлайн-бронирования

2.2. Заявка на бронирование должна содержать следующую информацию:

- фамилии, имена и отчества Гостей;
- возраст детей на дату заезда (заполняется в случае, если Гости заезжают с детьми);
- даты и время заезда и выезда Гостя (группы Гостей);
- тип бронируемого номера;
- видовая категория: вид на море/горы*;
- номер телефона Гостя для связи;
- адрес электронной почты Гостя.

*указывается при бронировании категорий номеров Deluxe/Handicapped (1 категория) и Family Suite (люкс).

Для получения санаторно-курортных Услуг Гость обязан предоставить дополнительные документы, указанные в пп. 3.3, 3.4 настоящих Правил.

2.3. ОТЕЛЬ до 4 (четырёх) рабочих часов (в периоды работы Отдела бронирования) с момента получения заявки на бронирование осуществляет обработку Заявки на бронирование. В случае подтверждения заявки на бронирование ОТЕЛЬ направляет Гостю сообщение о подтверждении бронирования и счет/квитанцию на оплату. В случае отказа ОТЕЛЬ направляет Гостю сообщение об отказе в подтверждении бронирования. Указанные сообщения направляются Гостю путем направления электронного сообщения на электронный адрес, указанный в заявке на бронирование.

2.4. После получения Клиентом Подтверждения бронирования и счета/квитанции на оплату Клиент осуществляет оплату забронированных услуг в размере и сроки, установленные в счете/квитанции на оплату и Подтверждении бронирования. В случае отсутствия оплаты в сроки, установленные в Подтверждении бронирования, либо поступления денежных средств в неполном объеме ОТЕЛЬ оставляет за собой право отменить бронирование без предварительного уведомления Гостя/Заказчика.

2.5. Гарантированное бронирование считается состоявшимся в момент поступления полной/частичной оплаты на расчетный счет либо в кассу Отеля. При сокращении срока проживания необходимо уведомить отель за 72 часа до даты выезда. В ином случае взимается штраф в размере стоимости суток пребывания.

2.6. В случае если по условиям бронирования предоплата забронированных услуг составила менее 100% от их стоимости, окончательный расчет Гость обязан осуществить в день заезда. Стоимость оказываемых Гостю Услуг указывается в Подтверждении бронирования. При производстве окончательных расчетов между сторонами в расчет берется стоимость, указанная в Подтверждении бронирования.

2.7. В случае отсутствия в сообщении о подтверждении бронирования указания на стоимость оказываемых ОТЕЛЕМ услуг оплата производится по

ценам, указанным в прейскуранте Отеля, размещенном на стойке Службы приема и размещения Отеля либо на официальном Сайте.

2.8. Для бронирований, осуществленных по тарифам Специальных предложений, условия оплаты, изменения и отмены могут отличаться. При этом условия оплаты, изменения и отмены, указанные в Специальных предложениях Исполнителя, имеют преобладающее значение перед условиями, изложенными в настоящих Правилах. Актуальная информация об условиях Специальных предложений указывается на Сайте Отеля в разделе «Специальные предложения».

3. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ. ОТКАЗ ОТ УСЛУГ

3.1. Режим работы Отеля круглосуточный, технический перерыв с интервалом в 1 (один) час возможен в период проведения ночного аудита.

3.2. Предельный срок проживания в Отеле составляет 90 (девяносто) суток.

3.3. Оформление проживания в Отеле производится при предъявлении:

3.3.1. паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

3.3.2. паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

3.3.3. свидетельства о рождении для лица, не достигшего четырнадцатилетнего возраста;

3.3.4. паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

3.3.5. паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

3.3.6. документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

3.3.7. разрешения на временное проживание лица без гражданства;

3.3.8. вида на жительство лица без гражданства.

3.4. Оказание оздоровительных, санаторно-курортных услуг осуществляется при условии предъявления Гостем следующих документов:

3.4.1. документов, указанных в п. 3.3 настоящих Правил;

3.4.2. справки для получения путевки на санаторно-курортное лечение, оформленной по форме 070/у не более 2 (двух) месяцев до даты заезда в Отель (для санаторно-курортных услуг);

3.4.3. полиса обязательного медицинского страхования.

3.5. Оказание оздоровительных, санаторно-курортных услуг детям в возрасте от 4 (четырех) до 14 (четырнадцати) лет осуществляется при условии предъявления следующих документов:

- 3.5.1.** справки об эпидокружении (не более 5 (пяти) дней с даты выдачи);
- 3.5.2.** сертификата (справка) о прививках;
- 3.5.3.** результатов анализа на энтеробиоз;
- 3.5.4.** заключения врача-дерматолога об отсутствии заразных заболеваний кожи;
- 3.5.5.** справки для получения путевки на санаторно-курортное лечение, оформленной по форме 070/у не более 2 (двух) месяцев до даты заезда в ОТЕЛЬ (для санаторно-курортных услуг);
- 3.5.6.** документа, удостоверяющего личность (паспорт/свидетельство о рождении);
- 3.5.7.** полиса обязательного медицинского страхования.

3.5.8. Родители/законные представители обязаны предъявить документы, подтверждающие их статус.

В случае непредставления документов, поименованных в настоящем разделе, ОТЕЛЬ вправе отказать в предоставлении оздоровительных/санаторно-курортных услуг.

3.6. Продление проживания после расчетного часа производится при наличии свободных номеров соответствующей категории или предоставляется возможность переселения в другой номер.

3.7. Для организации безопасности проживания администрацией ОТЕЛЯ установлен пропускной режим: вход на территорию ОТЕЛЯ осуществляется по электронному ключу и/или контрольному браслету, и/или по предварительной записи.

3.8. Вход и нахождение в номере Посетителей Гостя ОТЕЛЯ осуществляется с 8:00 до 22:00 часов по заявке Гостя, которая должна быть передана в СПИР или Батлеру со следующими данными: фамилия, имя и отчество посетителя, серия и номер документа, удостоверяющего личность. Оформление заявок на пропуск посетителей осуществляется в период с 7:00 до 23:00 часов. Посетитель обязан предъявить документ, удостоверяющий личность, при входе на территорию ОТЕЛЯ.

3.9. При заселении в ОТЕЛЬ Гостю выдается электронный ключ, а также контрольный браслет, соответствующий выбранному типу Тарифа. Электронный ключ является собственностью ОТЕЛЯ и подлежит возврату Гостем по окончании срока пребывания.

3.10. При обнаружении пропажи личных вещей из номера, утери электронного ключа Гость обязан незамедлительно сообщить об этом в СПИР или Батлеру для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей.

3.11. Подселение лиц в номер, в котором фактически проживают Гости возможно в случае, если общее количествоGuestов с учетомGuestов на подселение не превышает максимально допустимого количества мест в выбранном типе номера, установленного Исполнителем. Подселение производится в присутствииGuestов, к которым производится подселение, или по их заявке. При организованном групповом размещении подселение в номер второго Гостя возможно по заявке.

3.12. Общее количествоGuestов, проживающих в номере, не может превышать максимально допустимого количества мест в номере, установленного Исполнителем в п.1.3. настоящих Правил.

3.13. В стоимость санаторно-курортных, оздоровительных и гостиничных услуг Отеля включены следующие услуги:

— питание согласно выбранному тарифу на санаторно-курортные, оздоровительные или гостиничные услуги.

В Отеле установлены следующие типы питания:

- полный пансион (трехразовое питание по системе «шведский стол»);
 - завтрак (по системе «шведский стол»/комплексный завтрак);
 - полупансион (завтрак/обед; завтрак/ужин (по системе «шведский стол»));
 - без питания;
- ежедневная уборка номера;
- ежедневная смена полотенец;
- смена постельного белья осуществляется каждый день. По просьбе Гостя сроки смены белья могут быть увеличены;
- туалетные принадлежности пополняются по мере потребления, но не чаще 1 (одного) раза в день на полные сутки проживания;
- пользование электробытовыми приборами, установленными в номере (телевизор, электрический чайник, фен, кондиционер, холодильник);
- пользование медицинской аптечкой, расположенной в Медицинском центре Отеля;
- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование сейфом, установленном в номере;
- пользование всеми предусмотренными инженерными коммуникациями Отеля (канализация, холодная и горячая вода, центральная система вентиляции, отопление);
- побудка Гостя к определенному времени (wake-up call);
- осуществление внутренних и внешних (по городу) телефонных переговоров;
- услуги беспроводного Интернета Wi-Fi;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов (по запросу);
- предоставление детской кроватки (по запросу);
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Потребителю, по ее получении;
- посещение спа-центра (финская и кедровая сауны, хаммам);
- посещение закрытого бассейна;
- посещение открытого бассейна и пляжной зоны в летний период;
- посещение развлекательного центра METROPOLIS (кинотеатр, программа анимации для взрослых и детей);
- посещение детского клуба и игровой комнаты;
- посещение тренажерного зала и групповых тренировок;
- посещение развлекательной и концертной программы Отеля.

3.14. В стоимость услуги «Дневное посещение» включены следующие виды услуг:

- посещение спа-центра (финская и кедровая сауны, хаммам);
- посещение закрытого бассейна;
- посещение открытого бассейна и пляжной зоны в летний период;
- посещение развлекательного центра METROPOLIS (кинотеатр, программа анимации для взрослых и детей);
- посещение детского клуба и игровой комнаты;
- посещение тренажерного зала и групповых тренировок;
- посещение развлекательной и концертной программы Отеля.

Услуга «Дневное посещение» предоставляется без заселения в номер.

По запросу гостя услуга «Дневное посещение» может быть приобретена с

учетом трехразового питания по системе «шведский стол» либо без питания. Услуги по питанию оплачиваются Гостем дополнительно.

3.15. В случае отказа от бронирования (в том числе несвоевременного), опоздания, незаезда с Гостя или с Заказчика взимается плата за фактический простой номера, в размере стоимости первых суток проживания.

4. ОПЛАТА ЗА ПРОЖИВАНИЕ И УСЛУГИ

4.1. Оплата за проживание и Услуги, Дополнительные услуги, предоставляемые Отелем, может осуществляться за наличный или безналичный расчет, а также по банковским картам в рублях РФ с учетом положений п. 4.2.

4.2. Для оплаты Услуг на территории Отеля принимаются следующие виды карт:

- VISA, MasterCard (эмитированные только российскими банками);
- МИР (любых банков).

Для дистанционной оплаты принимаются карты VISA, MasterCard (эмитированные только российскими банками).

4.3. При проживании в Отеле не более суток (24 часа) плата взимается за полные сутки независимо от расчетного часа. Почасовая оплата в Отеле не предусмотрена.

4.4. Стоимость услуг определяется в Прейскуранте, с которым Гость может ознакомиться на стойке СПиР либо на официальном сайте.

4.5. Не взимается плата за проживание детей до достижения ими 4 (четырёх) лет при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления дополнительного места. Для размещения детей в возрасте до 4 (четырёх) лет по дополнительному запросу в номер может быть предоставлена детская кровать.

4.6. При предоставлении дополнительного места детям от 4 до 14 (четырнадцати) лет плата взимается по полной стоимости дополнительного места.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ

5.1. Гость обязан:

- соблюдать настоящие Правила и установленный в Отеле порядок проживания;
- в течение всего времени нахождения в Отеле иметь при себе контрольный браслет и предъявлять его по первому запросу сотрудников Отеля в целях подтверждения своего статуса;
- посещать ресторан шведской линии не более одного раза за каждый прием пищи в соответствии с выбранным тарифом питания;
- при посещении ресторана шведской линии предъявлять сотрудникам Отеля контрольный браслет/ключ от номера;
- своевременно и в полном объеме оплатить оказываемые Отелем услуги;
- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля;
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Отеля в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами;
- соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Отеле;
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-, теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Отеля;

— при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на такое немедленно освободить номер Отеля (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 междугородные и международные телефонные переговоры, а также другие предоставленные Отелем дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты Гостем стоимости таких услуг их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;

— уходя из номера, закрыть водозаборные краны, окна, балконные двери, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;

— Гость обязан предупредить администрацию Отеля об имеющихся заболеваниях, требующих специального ухода и/или обслуживания при оказании услуг в Отеле, включая, но не ограничиваясь: аллергия в любых проявлениях, проблемы опорно-двигательного аппарата, сердечно-сосудистые заболевания, расстройства центральной нервной системы и иные.

5.2. Гость вправе получить качественные услуги Отеля.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ

6.1. ОТЕЛЬ обязан информировать Гостей при оформлении их проживания о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты, а также обеспечить предоставление проживающим дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденным прейскурантом.

6.2. ОТЕЛЬ обязан обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в Отеле, правил противопожарной безопасности.

6.3. Представители СПиР Отеля вправе произвести замену предоставленного Гостю номера или места в Отеле и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого Гостем номера в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых Гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

6.4. ОТЕЛЬ вправе отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и потребовать досрочного выселения из Отеля в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала, Гостей Комплекса агрессии или действий, угрожающих безопасности жизни и здоровья людей.

6.5. ОТЕЛЬ обеспечивает полное соответствие качества предлагаемых услуг законодательству Российской Федерации.

6.6. ОТЕЛЬ обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях согласно законодательству РФ.

7. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В АПАРТАМЕНТАХ (ВИЛЛАХ) С ЖИВОТНЫМИ

7.1. Пребывание Гостей с домашними животными допускается при условии размещения в номерах категории: «Апартаменты», «Сюит». В указанных категориях совместно с Гостем могут находиться комнатные животные: кошки, собаки декоративных пород весом до 5 кг, а также служебные собаки и собаки-проводники.

7.2. Владелец животного должен в обязательном порядке заблаговременно (перед бронированием) известить администрацию Отеля о своем намерении проживать в Отеле с питомцем. При этом Гость обязан сообщить сведения о своем питомце (породу, возраст, размер, вес и иные особые характеристики).

7.3. Гость обязан иметь при себе специальный контейнер (клетку) для животного и специальный коврик для его сна.

7.4. Для кормления животного Гость обязан привезти с собой специальную посуду, кормление животных из посуды Отеля запрещено.

7.5. Гость обязан самостоятельно убирать продукты жизнедеятельности питомца.

7.6. Гость обязан выгуливать собак только в наморднике, ошейнике и на поводке.

7.7. Оставляя животное в номере без присмотра, Гость обязан поместить его в специальный контейнер (клетку), о чем должен уведомить персонал Отеля.

7.8. Нахождение животного без присмотра хозяина за пределами Апартаментов запрещено.

7.9. Запрещается выгуливать животное на прилегающей к зданию территории Отеля.

7.10. Запрещается посещение с животным пунктов общественного питания и общественных зон, предназначенных для отдыха, занятий спортом, детских игровых зон и аналогичных специализированных мест общего пользования.

7.11. Животным запрещается купаться в бассейне и море.

7.12. Ответственность Гостя:

— всю ответственность, связанную с обеспечением надлежащего содержания животного в номерном фонде, в период проживания в Отеле владелец питомца несет самостоятельно;

— владелец питомца несёт все расходы, связанные с порчей и/или уничтожением животным имущества Отеля. В случае причинения ущерба Гость обязан возместить убытки в полном объёме путем внесения денежных средств в размере, необходимом для покрытия убытков;

— все риски, связанные с поведением питомца в период его нахождения в Отеле, которое может повлечь за собой причинение ущерба имуществу третьих лиц из числа Гостей и/или сотрудников Отеля, а также причинение вреда здоровью последних, также несет владелец животного.

8. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В ОТЕЛЕ

8.1. Гостям запрещено:

— находиться в наркотическом, алкогольном опьянении на территории Отеля;

— проводить массовые увеселительные мероприятия, нарушающие покой и отдых окружающих, без предварительного согласования с Отелем;

— осуществлять прослушивание музыкальных произведений с использованием звукоусилительной аппаратуры в период до 07 (семи) часов утра и после 23 (двадцати трех) часов местного времени;

— нарушать санитарно-эпидемиологические нормы и правила, законодательство РФ о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения;

— использовать в Отеле шумовые и осветительные эффекты, лазерные указки и иные подобные приспособления;

— использовать пиротехнические изделия (хлопушки, петарды, осветительные ракеты и т. д.) без предварительного согласования с Отелем;

- пользоваться спортивным инвентарем, связанным с риском для жизни окружающих (луками, арбалетами, пневматическими ружьями и пистолетами и т. п.);
- хранить взрывчатые, легковоспламеняющиеся и отравляющие вещества и средства;
- производить перепланировку внутренних помещений, фасадов, подъездных дорог;
- переставлять и переносить предметы и иное имущество Комплекса;
- выносить предметы, предназначенные для использования в строго определенных зонах, в иные зоны (пляжные полотенца, тапочки и пр.);
- использовать банные махровые халаты и тапочки в любых зонах Комплекса, кроме номера проживания Гостя;
- самостоятельно производить замену замков (в том числе дверных и сейфовых замков);
- производить модернизацию охранно-пожарной сигнализации, установку водных фильтров и насосов, сантехнического оборудования и бытовой техники;
- производить мойку автотранспортных средств вне специально отведенных для этих целей мест;
- 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);
- разведение костров, устройство зон для пикников и увеселительных мероприятий вне территорий и помещений, определенных администрацией;
- производить стрельбу из всех видов огнестрельного и пневматического оружия;
- хранить любые виды огнестрельного и/или холодного, иных видов оружия;
- находиться на территории Комплекса в купальных костюмах, халатах, неодетыми (кроме территории бассейнов и пляжа).

8.2. ОТЕЛЬ вправе проводить текущие ремонтно-строительные работы на территории ОТЕЛЯ в рабочие дни и в дневное время. Шумные и иные работы в ночное время запрещены, кроме случаев чрезвычайной ситуации, стихийных бедствий, аварийных ситуаций.

8.3. Пребывание в ОТЕЛЕ с домашними животными допускается только для Гостей, проживающих в номерах категорий «Апартаменты», «Сюит». При этом за размещение животных взимается дополнительная плата согласно Прейскуранту ОТЕЛЯ.

8.4. Курение на территории ОТЕЛЯ категорически запрещено (включая, но не ограничиваясь, следующие помещения: номера, места общего пользования, рестораны, медицинский центр, лоджии и балконы, а также любые помещения и открытые площадки и территории ОТЕЛЯ). При выявлении факта курения Гость обязан оплатить сбор на проведение химчистки номера (иного любого помещения и территории Комплекса) согласно произведенным затратам.

8.5. На всей территории Комплекса (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 ОТЕЛЕМ и обеспечения безопасности всех Гостей, персонала ОТЕЛЯ и любых иных лиц, находящихся на территории ОТЕЛЯ. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях ОТЕЛЯ систем видеонаблюдения на указанных в настоящем пункте условиях.

8.6. В ресторанах Отеля запрещено:

- находиться без контрольного браслета;
- находиться в купальных костюмах, неопрятной или грязной одежде и обуви, неодетыми;
- выносить еду и напитки за пределы ресторанов (вынос возможен только за дополнительную плату согласно Прейскуранту Отеля).

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

- 1) несовершеннолетних в возрасте до 7 (семи) лет — круглосуточно;
- 2) несовершеннолетних в возрасте от 7 (семи) до 14 (четырнадцати) лет — с 21 (двадцати одного) часа до 6 (шести) часов;
- 3) несовершеннолетних в возрасте от 14 (четырнадцати) лет до достижения совершеннолетия — с 22(двадцати двух) часов до 6 (шести) часов.

8.8. Родители (лица, их заменяющие), должностные лица принимают меры по недопущению нахождения несовершеннолетних в местах, предназначенных для реализации только алкогольной продукции, пива и напитков, изготавливаемых на его основе, и в иных местах, определенных с учетом культурных и местных традиций, пребывание в которых может причинить вред здоровью несовершеннолетних, их физическому, интеллектуальному, психическому, духовному и нравственному развитию.

9. ТРЕБОВАНИЯ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

9.1. Во избежание возникновения пожаров запрещается:

- разводить костры на всей территории Отеля и территории природоохранной зоны, а также за пределами территории Отеля в неустановленных местах;
- хранить в местах отдыха и проживания легковоспламеняющиеся жидкости, горючие газы, взрывчатые вещества;
- пользоваться электроутюгами, электрочайниками и другими электронагревательными приборами без подставок из негорючих материалов;
- оставлять без присмотра включенные электронагревательные приборы, телевизоры, радиоприемники и т. п.;
- вносить изменения в электрическую схему в местах проживания и отдыха, устанавливать дополнительные розетки и светильники, использовать самодельные электронагревательные приборы, электропроводки-временки.
- пользоваться неисправными электроприборами, поврежденными электро-розетками, рубильниками, другими электроустановочными изделиями.

9.2. При обнаружении пожара или признаков горения (задымление, запах гари, повышение температуры и т. п.) необходимо:

- известить о пожаре всех лиц, находящихся в месте отдыха и проживания, общественном месте;
- немедленно сообщить об этом по телефонам 1000, 010, 112, при этом необходимо назвать свое местонахождение, место возникновения пожара, а также сообщить свою фамилию;
- принять меры по тушению пожара средствами первичного пожаротушения, при отсутствии возможности принятия мер по тушению пожара покинуть место возгорания согласно планам эвакуации и голосовому оповещению о пожаре;
- в случае невозможности покинуть место возгорания необходимо выйти на балкон или другую открытую площадку, плотно закрыв за собой двери, и ожидать прибытия спасателей.

10. ПОРЯДОК ПРОПУСКНОГО РЕЖИМА И ПАРКОВКИ ЛИЧНЫХ АВТОМОБИЛЕЙ НА ТЕРРИТОРИИ КОМПЛЕКСА

10.1. Пропуск (проход) Гостей, Посетителей на территорию Отеля осуществляется через КПП-1, КПП-2.

Гости/Посетители пропускаются на территорию Отеля при наличии Контрольного браслета, а также на основании документа, удостоверяющего личность. Гости/Посетители Отеля обязаны соблюдать Правила посещения Объектов санаторно-курортного комплекса «МРИЯ» (Приложение №1 к настоящим Правилам).

10.2. Въезд и выезд на территорию Отеля на автомобиле допускается с учетом пропускного режима.

10.3. При прибытии в Отель и осуществлении регистрации на стойке СПиР Гость получает Контрольный браслет соответствующего цвета, который выполняет роль пропуска для свободного нахождения Гостя на территории Отеля.

10.4. В случае если Гость прибыл в Отель на личном автомобиле, транспортное средство может быть размещено на территории автомобильной парковки при условии наличия на ней свободных мест с учетом следующего:

— Отель не несет ответственности за сохранность автомобиля Гостя, находящегося на территории автомобильной парковки. В случае причинения вреда имуществу Гостя третьими лицами Отель 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 Отеля, а также у главного входа в здание Отеля;

— категорически запрещается парковка автотранспортных средств на люках пожарной канализации (гидрантах);

— передвижение Гостей по территории Отеля на личном автотранспорте запрещено (за исключением времени следования автомобиля до места стоянки). При движении автомобиля к месту стоянки скорость движения по территории Отеля не должна превышать 20 км/час.

11. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

11.1. В случае возникновения вопросов по качеству оказываемых услуг Гость вправе потребовать незамедлительного устранения недостатков оказываемых услуг. В случае если в момент пребывания в Отеле Гость по каким-либо причинам не смог довести свои претензии до представителей Отеля, Гость вправе изложить свои претензии по качеству оказываемых Услуг в письменной форме (с приложением соответствующих доказательств) и направить их заказным письмом по адресу: 298685, Российская Федерация Республика Крым, г. Ялта, село Оползнево, ул. Генерала Острякова, д. 9. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении жалобы.

11.2. Книга отзывов и предложений находится у администратора СПиР на стойке с информацией для потребителей и может быть использована Гостем при желании. Требования и жалобы рассматриваются не позднее 10 (десяти) дней со дня подачи жалобы.

11.3. За пропажу денежных средств, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других ценных вещей Отель ответственности не несет.

11.4. Отель не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Отеля, а также в случаях причинения вреда здоровью Гостя по вине третьих лиц или самого Гостя.

11.5. Помимо ответственности, предусмотренной законодательством Российской Федерации, Гость обязан компенсировать нанесенный Отелю материальный ущерб, связанный с повреждением и/или утратой имущества Отеля в размере, определяемом Отелем 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 Отелю все убытки, причиненные таким повреждением и/или уничтожением имущества Отеля.

11.6. При оказании третьими лицами услуг на территории Отеля все претензии по поводу качества оказания данных услуг предъявляются Гостем в адрес третьих лиц.

11.7. Отель 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.

11.8. Отель не несет ответственности за вред, причиненный Отелем 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 Отель о проблемах со здоровьем согласно статье 5.1 настоящих Правил.

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

11.10. Отель не несет ответственности перед Гостем вследствие ручательства (кроме обманного), косвенной гарантии, условия и т. п. за недополученную прибыль или непрямые, фактические или косвенные убытки, ущерб, затраты, расходы и другие иски (из-за небрежности Гостя, его сотрудников, представителей и пр.), возникшие в результате или в связи с предоставлением услуг (включая задержку в оказании услуг или неоказание услуг) или их использования Гостем. При этом полная ответственность Отелем не превышает суммы оплаты, взимаемой Отелем за предоставление Услуг, кроме случаев, отдельно оговоренных в настоящих Правилах.

11.11. 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 Отелю отказать Гостю в предоставлении Услуг, что влечет за собой утрату права требовать предоставления Услуги.

11.12. 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.

11.13. Отель 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 Отеля перед Гостем и иными лицами ограничивается возмещением Гостю или иным лицам прямого доказанного ущерба в размере, не превышающем суммы, фактически уплаченной Гостем за Услуги.

11.14. Обстоятельства непреодолимой силы. Отель не несет ответственности перед Гостем за ненадлежащее исполнение или неисполнение своих обязательств в результате действий, событий, бездействия или несчастных случаев, неподвластных контролю, 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.

11.15. В случае выявления разночтений между настоящими Правилами и Публичной офертой, и/или договорами на оказание Услуг, и/или агентскими договорами условия, описанные в Публичной оферте и вышеуказанных Договорах, имеют преваляющую силу.

12. УСЛОВИЯ И ПОСЛЕДСТВИЯ ОТКАЗА В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ

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

12.1.1. несвоевременной оплаты услуг;

12.1.2. причинения материального ущерба Отелю;

12.1.3. нарушения правил безопасности (пожарной безопасности и т. п.), установленных настоящими Правилами и законодательством РФ;

12.1.4. выявления лиц, с подозрением на инфекционные заболевания, в соответствии с Федеральным законом от 30.03.1999г. №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии человека».

12.2. В случае выявления представителями Отеля нарушений, установленных в пп. **12.1.1–12.1.4.**, представители Отеля (комиссией с присутствием не менее **2** (двух) свидетелей) совместно с Гостем составляют **Акт** о фиксации нарушений. В случае отказа Гостя от подписания вышеуказанного **Акта** об этом делается отметка в специальной графе в **Акте** о фиксации нарушений. **Акт** о фиксации нарушений является уведомлением об одностороннем расторжении договора.

12.3. В случае выявления врачом Медицинского центра среди Гостей лиц с подозрением на инфекционные заболевания, а также ситуаций, требующих расширенных индивидуальных лечебных и санитарно-противоэпидемических мероприятий, представляющих угрозу здоровью Гостям, лицам, пребывающим на территории Отеля и сотрудникам Отеля, Гостю предоставляются полные и всесторонние сведения о характере, степени тяжести и возможных

осложнениях предполагаемого заболевания (либо заболевания представляемого несовершеннолетнего лица), включая данные о результатах обследования, его предварительном диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанными с ними рисками, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях. После чего Гостю выдается направление и рекомендуется пройти обследование в инфекционной больнице г. Ялты или г. Симферополя (в зависимости от состояния Гостя). В случае добровольного согласия Гостя на прохождение обследования Исполнитель обязуется осуществить возврат денежных средств за неоказанные услуги (санаторно—курортные, гостиничные и т. д.). В случае если после предоставления информации Гость выразит отказ от госпитализации и лечения (медикаментозной коррекции), ему предлагается подписать официальный Отказ от добровольной госпитализации. В случае отказа Гостя от добровольной госпитализации и отказа от подписания документа — Отказа от добровольной госпитализации — комиссией Медицинского центра Отеля, в составе которой должно быть не менее 3 (трех) врачей, составляется Акт об отказе от подписания Отказа от добровольной госпитализации.

12.4. В течение 3 (трех) часов с момента составления Сторонами Акта о фиксации нарушений (пп. **12.2**, **12.3.**), Отказа от добровольной госпитализации либо составления Акта об отказе от подписания Отказа от добровольной госпитализации Гость обязан освободить номер и осуществить выезд из Отеля.

12.5. В случае если по истечении указанного в пп. **12.4** срока Гость не осуществит выезд из Отеля, то Исполнитель вправе начать процесс принудительного выселения. В данном случае Администрация Отеля вправе привлечь к осуществлению процесса выселения правоохранительные органы, требовать возмещения убытков, причиненных таким отказом (включая, но не ограничиваясь: причинение вреда деловой репутации Отеля и иных всех возможных убытков). Отказ от добровольной госпитализации и/или отказ от добровольного выезда, а также нарушение Гостем Правил проживания и/или законодательства РФ расценивается Сторонами как односторонний отказ Гостя от услуг (п. 1. ст. 782 ГК РФ), в результате чего Исполнитель вправе осуществить удержание денежных средств за оставшийся срок пребывания в качестве компенсации фактически понесенных им расходов.

12.6. Текст настоящих Правил на русском языке имеет превалярующее значение.

**Приложение №1
к Правилам проживания и внутреннего распорядка СКК «МРИЯ»**

Правила посещения объектов санаторно-курортного комплекса «МРИЯ»

Галочкой отметить выбранную услугу	Наименование услуги/объекта	Вход и выход с территории	Зоны доступные для посещения	Время оказания услуги
	Дневное посещение отеля (Day Use)	КПП №1	- SPA-центр: финская и кедровая сауны, хаммам; - бассейны: крытый и открытый; - пляжная зона протяжённостью 300 метров с шезлонгами и бунгало; - тренажерный зал и групповые тренировки; - Японский сад «Шесть чувств»; - Парк чудес и приключений «ДРИМВУД»; - развлекательный центр «METROPOLIS» (кинотеатр, игровая комната, программа анимации для взрослых и детей); - развлекательная программа отеля и концерты популярных звёзд; - питание по системе «шведский стол».	С 8:00 до 22:00
	Посещение Гостей, проживающих в отеле (Посетитель)	КПП №1	Стойка регистрации и номер Гостей, проживающих в отеле	С 8:00 до 22:00
	Мероприятия/концерты	КПП №1	Территория отеля и место проведения мероприятия, без дополнительных услуг	Время и дата указываются на билете
	Рестораны	КПП №1	Ресторан, в котором забронирован столик	С 12:00 до 22:00
	Фитнес-центр	КПП №1	Территория фитнес-центра и крытый бассейн (если он предусмотрен видом абонементa)	8:00 до 22:00
	Клиника персонализированной медицины	КПП №1	Территория КПП и услуга, на которую гость записался предварительно	С 9:00 до 20:00
	Медицинский центр	КПП №1	Территория медицинского центра и кабинет, в котором оказывается услуга, на которую гость записался предварительно	С 8:00 до 20:00
	SPA центр	КПП №1	Территория SPA-центра (сауна, хаммам, релакс-зона) и услуга, на которую гость записался предварительно	С 10:00 до 22:00
	Бальнеологический комплекс	КПП №1	Территория бальнеологического комплекса и услуга, на которую гость записался предварительно	С 8:00 до 20:00
	Японский сад	КПП №1	Территория Японского сада	С 8:00 до 20:00
	Парк «ДРИМВУД»	КПП №2	Территория Парка «Дримвуд»	

На территории СКК «МРИЯ» КАТЕГОРИЧЕСКИ ЗАПРЕЩАЕТСЯ: КАТЕГОРИЧЕСКИ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:	Ответственность за нарушение правил посещения СКК «МРИЯ»
Находиться без браслета	Отказ от услуг
Посещать зоны, которые не включены в стоимость оплаченной услуги	Штраф в размере стоимости услуги, которой воспользовался потребитель
Курить	Отказ от услуг, административная ответственность
Разжигать костры	Отказ от услуг, административная ответственность
Распивать спиртные напитки, принимать иные психотропные вещества	Отказ от услуг, административная ответственность
Находиться в состоянии алкогольного и наркотического опьянения	Отказ от услуг, административная ответственность
Выгуливать домашних животных	Отказ от услуг
Залезать на ограждения, заходить за ограждения на территории комплекса и в служебные помещения, закрытые для посещения	Отказ от услуг, административная ответственность
Проносить оружие, огнеопасные, взрывчатые, радиоактивные вещества, колющие и режущие предметы	Отказ от услуг, административная/уголовная ответственность
Самовольно размещать объявления, рекламу, рекламные баннеры, растяжки, устанавливать рекламные конструкции	Отказ от услуг, административная ответственность
Использовать пиротехнические средства	Отказ от услуг, административная/уголовная ответственность
Проводить без согласования с Исполнителем несанкционированные работы и зрелищно-массовые мероприятия	Отказ от услуг
Наносить ущерб и портить имущество, принадлежащее Исполнителю, в том числе наносить надписи и рисунки	Отказ от услуг, административная/уголовная ответственность
Засорять территорию бытовыми и другими отходами	Отказ от услуг, административная ответственность
Проводить постановочную фото-, видеосъемку без согласования с исполнителем	Отказ от услуг, административная/уголовная ответственность
Проводить фото-, видеосъемку на территории медицинских организаций	Отказ от услуг, административная/уголовная ответственность

Уважаемые гости!

Уведомляем вас о том, что с документами, содержащими информацию об СКК «МРИЯ» и оказываемых в комплексе услугах, вы можете также ознакомиться на стойке приема и размещения либо на официальном сайте ССК «МРИЯ».

Правила онлайн-бронирования

Правила онлайн-бронирования Проживания в Средствах/Объектах размещения через Модуль онлайн-бронирования

Область применения

Настоящие правила (“**Правила**”) действительны при самостоятельном заказе пользователем в сети Интернет (“**Пользователь**”) Проживания в Средствах/Объектах размещения через **Модуль онлайн-бронирования**. Используя Модуль онлайн-бронирования, Вы подтверждаете, что Вы прочли и поняли данные Правила и обязуетесь их придерживаться и соблюдать. В случае несогласия Пользователя с какими-либо из положений Правил, Пользователь не вправе использовать Модуль онлайн-бронирования.

Правила могут быть изменены без какого-либо специального уведомления. Новая редакция Правил вступает в силу с момента ее размещения в Модуле онлайн-бронирования. В случае если Пользователь не согласен с внесенными в Правила изменениями, он обязан прекратить использование Модуля онлайн-бронирования.

Бронирование

Модуль онлайн-бронирования предоставляет Пользователю техническую возможность самостоятельно забронировать Проживание в Средствах/Объектах размещения.

Под Средством размещения следует понимать помещение, используемое для предоставления услуг размещения (Гостиница, Санаторий, Отель, Мини-Отель, Гостиничный комплекс и прочие)

Под Объектом размещения следует понимать помещение, предоставляемое Клиенту в аренду за плату во временное владение и пользование для проживания в нем по договору найма жилого помещения.

Под Проживанием следует понимать комнату/квартиру/дом в Объекте размещения или номер (и/или услуги) Средства размещения в Средстве размещения.

Договор и оплата

1. Договор о предоставлении услуги предварительного бронирования Проживания выбранного Пользователем Средства/Объекта размещения заключается между Пользователем и Средством/Объектом размещения в момент оплаты бронирования. Любые претензии и обязательства по предоставленным услугам подлежат разрешению между Пользователем и выбранным Средством/Объектом размещения.
Обязанной перед Пользователем стороной по договору между Пользователем и Средством/Объектом размещения является ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ “МРИЯ”, 9103007830/910301001, 298688, респ. Крым, г. Ялта, с. Оползневое, ул. Генерала Острякова, дом 9, 88005505271, sber@mriyaresort.com.
2. Оформленный заказ можно оплатить любым из предлагаемых Модулем онлайн-бронирования TravelLine: Booking Engine способов. Обращаем Ваше внимание на то, что Средство/Объект размещения вправе устанавливать ограничения по выбору способов оплат.

Обратите внимание!

Средство/Объект размещения вправе привлекать к процессу оплаты бронирования третьих лиц (агентов, технических посредников), в т.ч. на счета которых поступает оплата за бронирование, оформленное Пользователем через Модуль онлайн-бронирования. При этом Средство/Объект размещения остается обязанным лицом по отношению к Пользователю в части предоставления

забронированного Проживания, оказания забронированных услуг (допускается в Средстве размещения) и возврата денежных средств.

- **При оплате Проживания банковской картой через Модуль онлайн-бронирования с использованием интернет-эквайринга** открывшемся окне платежной системы с использованием собственной банковской карты Пользователь оплачивает сумму, указанную Средством/Объектом размещения на форме бронирования. Если в процессе бронирования Пользователь оплачивает неполную стоимость забронированного Проживания, оставшаяся сумма заказа оплачивается Пользователем в Средстве/Объекте размещения по приезду. На адрес электронной почты, который Пользователь указывает в процессе бронирования, ему будет предоставлен электронный чек на сумму оплаты, внесенной через интернет-эквайринг, в случае если поставщик, обеспечивающий возможность оплаты банковской карты с использованием интернет-эквайринга обеспечивает формирование электронного чека.
- **При использовании способа оплаты “Отложенной электронной оплаты”** Пользователь либо самостоятельно вносит в Модуль онлайн-бронирования в процессе бронирования, либо предоставляет Средству/Объекту размещения без участия Компании данные для оформления бронирования Проживания. На основании внесенных в Модуль онлайн-бронирования Пользователем, либо Средством/Объектом размещения данных Пользователю автоматически направляется Предварительное бронирование со ссылкой для оплаты Проживания на адрес электронной почты, указанной в процессе бронирования. Пользователь, переходя по ссылке на оплату, в окне платежной системы вносит сумму, указанную Средством/Объектом размещения в Модуль онлайн-бронирования, с использованием собственной банковской карты. В случае успешной оплаты в Модуле онлайн-бронирования формируется Подтверждение бронирования и направляется Пользователю на адрес электронной почты, указанной в процессе бронирования.

Если в процессе бронирования Пользователь оплачивает неполную стоимость забронированного Проживания, оставшаяся сумма заказа оплачивается Пользователем в Средстве/Объекте размещения по приезду.

На адрес электронной почты, который Пользователь указывает в процессе оплаты, ему будет предоставлен электронный чек на сумму внесенной оплаты, в случае если поставщик, обеспечивающий возможность оплаты банковской карты с использованием интернет-эквайринга обеспечивает формирование электронного чека.

Обратите внимание!

Необходимо внести оплату в течение срока, указанного Средством/Объектом размещения в Предварительном бронировании. В случае, если Пользователь не вносит оплату в указанный срок бронирование отменяется в Модуле онлайн-бронирования автоматически.

- **При использовании способа оплаты “Гарантия банковской картой”** Пользователь вводит в соответствующие поля информацию по банковской карте. Указанная информация передается в выбранное Пользователем Средство/Объект размещения по защищенным каналам связи через безопасный сервер для гарантирования бронирования. Средство/Объект размещения предпринимает самостоятельно решение о снятии или блокировке на банковской карте денежных средств, эквивалентных сумме заказа. В случае если Средству/Объекту размещения не удастся произвести операции по карте, необходимые для гарантирования заказа, бронь Пользователя может быть отменена Средством/Объектом размещения.

Обратите внимание!

Необходимо убедиться, что срок действия карты не истек, и на счету достаточно денежных средств для оплаты заказа.

- **При безналичном расчете** Средства/Объекты размещения могут установить любой размер предоплаты и ограничения возможности

бронирования с оплатой указанным способом (по общему правилу, способ оплаты доступен Пользователям не позднее чем за 5 дней до заезда). Оплату по безналичному расчету могут производить юридические и физические лица. Оплата должна быть произведена в течение срока, указанного на форме бронирования и в счете на оплату (указанную настройку вносят в Модуль онлайн-бронирования Средства/Объекты размещения). В случае нарушения срока оплаты счета, Средство/Объекты размещения может по своему усмотрению отменить бронирование через Модуль онлайн-бронирования.

- **При оплате на месте** забронированного Проживания Пользователь оплачивает заказ наличными денежными средствами по прибытии в Средство/Объект размещения.
- **При использовании способа оплаты “Оплата частями”** в открывшемся окне поставщика услуг способа оплаты «Оплата частями» Пользователь самостоятельно заключает договор с таким поставщиком и вносит установленную Средством/Объектом размещения сумму предоплаты. В случае, если по правилам работы окна поставщика услуг способа оплаты “Оплата частями” Пользователь успешно производит оплату Проживания, в Модуле онлайн-бронирования автоматически формируется Подтверждение бронирования. В случае, если по каким-то причинам поставщик услуг способа оплаты “Оплата частями” отклоняется от оплаты, бронирование проживания в Модуле онлайн-бронирования не производится. Отношения между Пользователем и поставщиком услуг способа оплаты “Оплата частями” не рассматриваются в настоящих Правилах.
- **При выборе Пользователем способа оплаты “Оплата в офисе”** в процессе оформления бронирования Пользователь имеет возможность получить информацию об адресе местонахождения офиса или офисов, в которых Пользователь может внести оплату за забронированное Проживание. Кроме того, на адрес электронной почты, указанной Пользователем в процессе бронирования, поступает Подтверждение бронирования, в котором указан адрес местонахождения офиса или офисов Средства/Объекта размещения, в котором Пользователь имеет возможность внести оплату за забронированное Проживание.

Обратите внимание!

Средство/Объект размещения имеет право предоставления невозвратных тарифов. По условиям указанных невозвратных тарифов, в случае отмены брони или незаезда клиента внесенная им предоплата (полностью или частично) не подлежит возврату и остается в Средстве/Объекте размещения в качестве штрафной санкции. Рекомендуем внимательно ознакомиться с условиями специальных предложений до завершения процесса бронирования.

Обратите внимание!

Средство/Объект размещения, в котором Пользователь бронировал Проживание и непосредственно проживал, выдает документы, подтверждающие факт проживания за весь период, в том числе оплаченный с использованием интернет-эквайринга, оплаты частями или отложенной электронной оплаты.

3. Резервирование Проживания производится непосредственно при бронировании. Подтверждение брони, либо Предварительное бронирование (в зависимости от выбранного способа оплаты) появится на экране сразу после оформления бронирования. Рекомендуется распечатать и сохранить его. Кроме того, Подтверждение бронирования, либо Предварительное бронирование (в зависимости от выбранного способа оплаты) передается по электронной почте на адрес, указанный Пользователем при оформлении бронирования.

Изменение бронирования

Технический функционал Модуля онлайн-бронирования позволяет внести изменения по дате заезда или дате выезда, по времени раннего заезда или позднего выезда, составу дополнительных услуг (только в Средствах размещения), контактными данными гостя,

комментариию гостя по заказу, категории номера (только в Средстве размещения) в уже оформленное и подтвержденное Средством/Объектом размещения бронирование. Изменить указанные параметры по вашему усмотрению можно только через Модуль онлайн-бронирования, используя ссылку, содержащуюся в подтверждении о бронировании, высланном вам по электронной почте при оформлении заказа. Внесение изменений, которые повлияют на стоимость предоплаты, внесенной с использованием любого из доступных на форме онлайн-бронирования способов оплаты - не представляется возможным.

Предварительно проверив условия аннуляции заказа, вы можете отменить существующий заказ и оформить новый по интересующим вас параметрам через Модуль онлайн-бронирования.

Аннулирование бронирования

1. Во избежание недоразумений аннулирование бронирования должно всегда производиться через Модуль онлайн-бронирования. Для аннулирования бронирования важно, чтобы сообщение об этом своевременно поступило в соответствующее Средство/Объект размещения, что обеспечивается функционалом Модуля онлайн-бронирования. Аннулировать бронирование можно только через Модуль онлайн-бронирования, используя ссылку и код отмены, направляемые вместе с подтверждением о бронировании, высланным Пользователю по электронной почте при оформлении бронирования. После аннулирования заказа Пользователю высылается уведомление об отмене брони. В случае, если по каким-то причинам Пользователь не имеет возможности отменить бронь с использованием ссылки и кода отмены брони, рекомендуем связаться с отделом бронирования выбранного Средства/Объекта размещения для отмены брони.
2. В случае использования электронной оплаты, а именно банковской карты, либо отложенной электронной оплаты денежные средства будут возвращены на банковскую карту либо электронный кошелек, при помощи которых была произведена оплата бронирования, в течение срока, установленного платежным сервисом, который, как правило, не превышает 45 рабочих дней с момента отмены Пользователем брони через Модуль онлайн-бронирования. Время между операцией возврата и реальным зачислением денег на счет Пользователя зависит от внутренних банковских процедур и внутренних процедур платежных систем. В случае использования способа оплаты "Гарантия банковской картой" возврат, снятых с банковской карты денежных средств, осуществляет Средство размещения. При отмене брони рекомендуем связаться со Средством размещения для решения вопроса возврата денег удобным способом.
3. В случае позднего аннулирования бронирования или незаезда Средство/Объект размещения вправе применить к Пользователю штрафные санкции. Правила поздней отмены, а именно сроки и размер штрафной санкции, устанавливаются каждым Средством/Объектом размещения самостоятельно. Необходимо в процессе бронирования внимательно читать условия бронирования, правила применяемых специальных предложений, а также условия позднего аннулирования, указанные на странице Средства/Объекта размещения, на форме бронирования и в подтверждении бронирования. В случае преждевременного отъезда клиента Средство/Объект размещения имеет право применить к штрафные санкции, связанные с понесенными Средством/Объектом размещения убытками.

Информация о Средстве/Объекта размещения

Принятая во всем мире классификация Средств размещения по количеству звезд указывает на уровень предоставляемого Средством размещения сервиса. Эта информация не проверяется компанией. Указанная в Модуле онлайн-бронирования классификация Средств размещения указывается в Модуле онлайн-бронирования самими Средствами размещения.

Дополнительная информация, описание и стоимость Проживаний, местоположение Средства/Объекта размещения и прочая информация указываются в Модуле онлайн-бронирования самими Средствами/Объектами размещений.

Стоимость Проживания в Средстве/Объекте размещения

1. Все цены, указанные в Модуле онлайн-бронирования, определяются Средствами/Объектами размещения и действуют для всех случаев бронирования в Модуле онлайн-бронирования по параметрам, установленным Средствами/Объектами размещения.
2. Бронирование производится по ценам и установленным Средствами/Объектами размещения в Модуле онлайн-бронирования в качестве действующих в период предполагаемого проживания. При бронировании автоматически учитываются специальные ценовые предложения, установленные Средствами/Объектами размещения в Модуле онлайн-бронирования. Средство/Объект размещения гарантирует, что заявленная в Модуле онлайн-бронирования стоимость Проживания имеет обязательную силу для каждого бронирования.
3. Все установленные Средствами/Объектами размещения в Модуле онлайн-бронирования цены действительны за один номер/комнату/квартиру/дом и выбранный период проживания, включая услуги (услуги возможны только в Средствах размещения), указанные в описании Проживания, не подпадающие под категорию платных услуг. Согласно внутренним нормативным актам, Средства/Объекты размещения обязаны устанавливать для отображения в Модуле онлайн-бронирования конечные цены Проживания, включая налоги. Однако цены могут не включать некоторые налоги и сборы, устанавливаемые местными органами власти.
4. Все цены в Модуле онлайн-бронирования указаны в рублях, при этом на форме бронирования имеется возможность конвертировать указанные цены в иные виды валют.

Защита информации

1. Данные, введенные Пользователем, передаются в Средство/Объект размещения в объеме, необходимом для бронирования Проживания в Средствах/Объектах размещения. Кроме того, данные, введенные Пользователем, могут быть использованы для передачи третьей стороне. Такая третья сторона может связаться с Пользователем по email, например, в целях получения отзывов о качестве сервиса, забронированного Пользователем Средства/Объекта размещения. При этом при получении первого электронного письма от такой третьей стороны Пользователь имеет возможность отказаться от последующей рассылки.
2. Соглашаясь с условиями настоящих Правил, Пользователь даёт свое согласие на сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, передачу в адрес Средства/Объекта размещения и обозначенных в пункте "а" параграфа 8 третьих лиц, обезличивание, уничтожение своих персональных данных: фамилия, имя, отчество, адрес электронной почты, номер телефона, гражданство. Указанные персональные данные запрашиваются с целью предоставления Пользователям запрошенных услуг, либо ответа на запросы Пользователя. Данные отображаются в подтверждении бронирования, отчетной и бухгалтерской документации. Такие данные, как адрес электронной почты, используются для получения отзывов о качестве сервиса Средства/Объекта размещения. Настоящее согласие предоставляется Пользователем для осуществления любых, не противоречащих законодательству Российской Федерации действий в отношении персональных данных, направленных на достижение указанных в пользовательском соглашении целей, в том числе онлайн-бронирование клиентом выбранного Средства/Объекта размещения, составления отчетной и бухгалтерской документации, получение отзывов о качестве сервиса забронированного Средства/Объекта размещения. В случае предоставления Пользователю рекламных и маркетинговых материалов ему также предоставляется возможность отказа от получения таких материалов в будущем.
В случае предоставления Пользователю рекламных и маркетинговых материалов ему также предоставляется возможность отказа от получения таких материалов в будущем.

Дополнительная информация

Вся информация в форме бронирования составлена с максимальной тщательностью. Однако ошибки и опечатки не исключены. Вся информация, касающаяся Средства/Объекта размещения (фотографии, описание Средства/Объекта размещения, его номеров и предлагаемых услуг, цены и т. д.) вводится самим Средством/Объектом размещения. Средства/Объекты размещения несут полную ответственность за любую неточную информацию, предоставленную таким образом.

ДОГОВОР (оферта)

на оказание оздоровительных, санаторно-курортных, гостиничных и иных услуг в санаторно-курортном комплексе «МРИЯ»

с. Оползневое, г. Ялта, Республика Крым

Настоящий документ является официальным предложением (публичной офертой) **ОБЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «МРИЯ»**, в лице Генерального директора Саруханяна Самвела Ашотовича, действующего на основании Устава, именуемый в дальнейшем «Исполнитель», и содержит все существенные условия предоставления услуг, информация о которых размещена на официальном сайте «Исполнителя» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: <https://mriyaresort.com>. В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации (далее — ГК РФ), публичная оферта – это содержащее все существенные условия договора предложение, из которого усматривается воля лица, делающего предложение, заключить Договор на указанных в предложении условиях с любым, кто отзовется на это предложение. Настоящий договор считается заключенным с момента его акцептирования и действует до исполнения сторонами всех своих обязательств по настоящему Договору. В соответствии со статьей 433 ГК РФ Договор признается заключенным в момент получения Исполнителем акцепта оферты. Безусловным принятием (акцептом) условий настоящего Договора (ст. 438 ГК РФ) признается оплата Заказчиком/Гостем (все данные о конкретном Госте указываются в Санаторно-курортной путевке, либо справке о проживании, которые являются неотъемлемыми частями настоящего Договора) услуг. В этом случае физическое лицо, производящее акцепт данной оферты, становится Заказчиком (акцепт оферты равносителен заключению договора на условиях, изложенных в оферте) по Договору. Совершая действия по акцепту настоящего публичного Договора оферты Заказчик подтверждает свою правоспособность и дееспособность, достижение Заказчиком возраста 18 лет, а также законное право Заказчика вступать в договорные отношения с Исполнителем от своего имени и в своих интересах, а также от имени и в интересах всех гостей, поименованных в Заявке на оказание услуг и в настоящем договоре. Если Заказчик/Гость не согласен с каким-либо пунктом настоящей оферты, он вправе отказаться от услуг Исполнителя. Исполнитель и Заказчик/Гость далее по тексту совместно именуется «Стороны», а по отдельности «Сторона», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Исполнитель предоставляет Гостю следующие виды Услуг:

- оздоровительные услуги – в комплекс оздоровительных услуг входит размещение в номере выбранной категории, питание согласно выбранному тарифу, услуги по медицинскому оздоровлению в соответствии с программами, утвержденными внутренними локальными документами Исполнителя. Оздоровительные услуги могут быть оказаны при условии пребывания от 1 (одной) ночи. Оздоровительные услуги не облагаются НДС, в соответствии с пп.18 п.3 ст. 149 НК РФ.

- санаторно-курортные услуги – в комплекс санаторно-курортных услуг входит размещение в номере выбранной категории, питание согласно выбранному тарифу, в состав которых входит одна из базовых санаторно-курортных программ, утвержденных внутренними локальными документами Исполнителя. Санаторно-курортные услуги могут быть оказаны при условии пребывания от 7 (семи) ночей, при наличии санаторно-курортной карты (оформленной по форме 072/у-04, не более 2-х месяцев до даты заезда в Отель) и при отсутствии медицинских противопоказаний. Санаторно-курортные услуги не облагаются НДС, в соответствии с пп.18 п.3 ст. 149 НК РФ;

- гостиничные услуги – услуги по проживанию и питанию в соответствии с выбранным тарифом. Гостиничные услуги включают в себя НДС в размере 0%, далее Услуги, а Гость оплачивает предоставленные Услуги в порядке и на условиях настоящего Договора.

1.2. В комплекс услуг, предоставляемых Исполнителем Гостю, могут быть включены иные виды услуг, перечень которых устанавливается и регулируется «Правилами проживания и внутреннего распорядка в санаторно-курортном комплексе «МРИЯ» далее «Правила проживания».

1.3. Дополнительно могут быть предоставлены другие платные услуги по тарифам и перечню, установленному Исполнителем.

2. ЦЕНА И ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Договор считается заключенным с момента осуществления Гостем Гарантированного бронирования в порядке, установленном в Правилах проживания и/или при подписании Гостем Регистрационной карты гостя, в зависимости от того что наступит ранее.

2.2. Характеристики (номер бронирования, категория номера, тип питания), срок пребывания, стоимость Услуг, особенности их реализации определяются на основании действующих тарифов, и указываются Исполнителем в бланке Подтверждения бронирования и счете/квитанции на оплату (которые оформляются в соответствии с разделом 2 Правил проживания), при этом оплата Гостя счета/квитанции считается подтверждением факта их безусловного принятия.

При оказании санаторно-курортных, оздоровительных Услуг стоимость услуг и период лечения указываются в санаторно-курортной путевке (в соответствии с постановлением Правительства РФ от 06.05.2008г. №359. Санаторно-курортная путевка выписывается на лиц старше 4-х лет.

2.3. Услуги считаются оплаченными Гостем Исполнителю в момент подтверждения их исполнения обслуживающей потребителя кредитной организацией или в момент оплаты через кассу Исполнителя (наличными или с использованием банковской карты).

2.4. Оплата Гостем услуг, не заявленных им или Заказчиком при оформлении заселения (бронирования), является подтверждением факта их безусловного принятия.

2.5. Гость вправе любым удобным для него способом внести на расчетный счет или в кассу Исполнителя обеспечительный платеж (депозит) в счет оплаты будущих услуг, оказываемых в отеле, либо для иных целей.

Стороны согласовали, что в случае наступления обстоятельств, предусмотренных п.п. 3.7, 3.9 Договора, Исполнитель вправе в одностороннем порядке осуществить зачет денежных средств из суммы депозита внесенного Гостем, в счет погашения фактически понесенных расходов вследствие отказа (опоздания/непосещения) Гостя от Услуг, по которым была оформлена предварительная запись (п.3.7.); ущерба, причиненного имуществу Исполнителя (п.3.9).

Стороны согласовали, что в случае прекращения обеспеченного обстоятельства депозит (либо его неизрасходованная часть) подлежит возврату Гостю в соответствии с правилами возврата денежных средств действующими в РФ на дату осуществления возврата.

В соответствии с законодательством РФ, в случае если Гостем была осуществлена оплата обеспечительного платежа безналичным способом оплаты, Исполнитель не вправе осуществлять возврат денежных средств наличным способом (в соответствии с п.2 Указания Центрального банка №3073-У от 07.10.2013г. Исполнитель не вправе расходовать поступившие в их кассы наличные деньги за не оказанные услуги, оплаченные безналичным способом).

Основанием для возврата денежных средств является заявление с указанием номера телефона от Гостя в письменном виде и копия документа, удостоверяющего личность.

Сроки и порядок возврата денежных средств:

- при оплате наличными способом возврат денежных средств Гостю может быть произведен как из кассы, так и с расчетного счета Исполнителя. Выдача денежных средств из главной кассы осуществляется в рабочие дни, в период с 09:00 до 18:00 (если Гость просит осуществить возврат обеспечительного платежа (либо его неизрасходованной части) в день его оплаты, то осуществление такого возврата может быть осуществлено из операционной кассы в день обращения). Перечисление денежных средств на расчетный счет Гостя, осуществляется в сроки, установленные действующим Законодательством РФ, с момента получения соответствующего заявления и банковских реквизитов Гостя.

- при оплате безналичным способом (платежной картой), возврат денежных средств Гостю может быть произведен безналичным способом: на платежную карту в момент обращения (при наличии платежной карты и слип-чека); либо на расчетный счет осуществляется в сроки, установленные действующим Законодательством РФ, с момента получения соответствующего заявления и банковских реквизитов Гостя.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Исполнитель обязуется разместить Гостя в санаторно-курортном комплексе «МРИЯ», расположенном по адресу: 298685, Республика Крым, г. Ялта, с. Оползневое, ул. Генерала Острякова, 9.

3.2. Исполнитель предоставляет Услуги, по настоящему Договору в соответствии с законодательством РФ, «Правилами проживания и внутреннего распорядка в санаторно-курортном комплексе «МРИЯ» и условиями настоящего Договора.

3.3. Исполнитель обязан предоставить Гостю необходимую и достоверную информацию о перечне, стоимости и условиях предоставления услуг.

3.4. Исполнитель обязан информировать Гостя об изменениях, относящихся к условиям предоставления услуг по настоящему Договору (сроки, характер и т.п.).

3.5. Гость, а также его посетители обязаны соблюдать установленные Исполнителем Правила проживания.

3.6. Гость обязан принять и оплатить оказанные Исполнителем услуги в полном объеме в соответствии с условиями настоящего Договора и Правилами проживания.

3.7. Гость вправе в любое время отказаться от исполнения Договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов в порядке и на условиях, указанных в ст. 32 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 01.05.2017) «О защите прав потребителей».

3.8. Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, если Гость и/или его посетители нарушают условия договора, правила проживания и правила противопожарной безопасности. При этом Гость возмещает Исполнителю фактически понесенные им расходы в соответствии с таким отказом.

3.9. В случае причинения Исполнителю вреда как умышленными, так и неосторожными действиями Гостя и/или его посетителями Гость полностью возмещает такой ущерб.

3.10. В соответствии с положениями Закона от 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных» Гость даёт согласие Исполнителю и третьим лицам ООО «ТРЭВЕЛ ЛАЙН СИСТЕМС», Российская Федерация, 424003, Республика Марий Эл, город Йошкар-Ола, Ленинский проспект 56А, ООО «КОМФОРТ БУКИНГ», 191119, г. Санкт-Петербург, ул. Боровая, д. 32, литер А, пом. 65Н, офис 203 на использование и передачу персональных данных в целях осуществления бронирования проживания в комплексе санаторно-курортных услуг с учетом применимых скидок, дисконтов, льгот, акций, действующих на момент бронирования.

3.11. Гость свободно, своей волей и в своих интересах, соглашаясь с условиями настоящего пользовательского соглашения, дает согласие на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации, обработку своих персональных данных, и подтверждает свободно, волей лиц и в интересах лиц, данные которых вносятся в бронирование, о наличии их согласия на обработку персональных данных - фамилия, имя, отчество, дата рождения, гражданство, город проживания/населённый пункт, адрес электронной почты, номер телефона, серия и номер документа подтверждающего родство/место проживания с целью осуществления бронирования проживания в комплексе санаторно-курортных услуг с учетом применимых скидок, дисконтов, льгот, акций действующих на момент бронирования.

3.11.1. Гость свободно, своей волей понимает и соглашается в своих интересах и в интересах лиц, данные которых вносятся в бронирование на передачу Исполнителю документов, данных подтверждающих право на применение Исполнителем скидок, дисконтов, льгот по открытым (незащищённым) каналам связи Интернет.

3.12. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Договором стороны обязаны руководствоваться Правилами проживания и законодательством РФ. Текст настоящей оферты на русском языке имеет превалирующее значение.

Исполнитель:

ООО «МРИЯ»

ИНН 9103007830 КПП 910301001 ОГРН 1149102066740 ОКПО 00717399

Юр. адрес/адрес для корреспонденции: 298685, РФ, Республика Крым, г. Ялта, с. Оползневое, ул. Генерала Острякова, № 9

Р/с 40702810942580200027 в РНКБ Банк (ПАО) К/с 30101810335100000607 БИК 043510607

Тел.: 8 (800) 550-52-71

Генеральный
директор

С.А. Саруханян