

УТВЕРЖДЕНО

Генеральный директор ООО «ВАРДА +»
Яценко И.В.

«05» *сентября* 2023 года

ООО «ВАРДА +»

Правила проживания и предоставления услуг в Санатории «LUCIANO WELLNESS & SPA FOROS»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом Российской Федерации №2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей», «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (утверждены Постановлением правительства Российской Федерации № 1853 от 18.11.2020 г.), а также иными положениями действующего законодательства Российской Федерации и регулируют отношения в области предоставления гостиничных, оздоровительных, санаторно-курортных и иных дополнительных и сопутствующих услуг в Санатории «LUCIANO WELLNESS & SPA FOROS».

1.2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:

"Бронирование" - закрепление за потребителем номера (места в номере) в Санатории на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны Исполнителя. Исполнитель обязуется предоставить Потребителю (Заказчику) имеющийся в наличии Номер соответствующей категории, возможность забронировать конкретный Номер, принадлежащий данной категории, Исполнителем не предоставляется;

"Санаторий" - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначен для временного проживания, оздоровления и санаторно-курортного лечения граждан, а также оказания им комплекса сопутствующих услуг (платные медицинских услуги и иные услуги) оказания гостиничных услуг и имеющий наименование «LUCIANO WELLNESS & SPA FOROS», расположенный по адресу: 298690, Республика Крым, г. Ялта, пгт. Форос, Форосский спуск, Здание 1Д, строение 1. Санаторию «LUCIANO WELLNESS & SPA FOROS» присвоена категория «ПЯТЬ ЗВЕЗД», на основании Свидетельства № 23/АА-034-2022/0857-2023 от 21.07.2023 года.

"Услуги" - гостиничные и/или санаторно-курортные и/или оздоровительные услуги, оказываемые Исполнителем Потребителю/Гостю в соответствии с выбранным тарифом, включая услуги, оказание которых включено в стоимость Услуг в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ и тарифами Исполнителя.

"Гостиничные услуги" - комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения и иных услуг, предусмотренных Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Правительством Российской Федерации, которые предоставляются индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами;

"Санаторно-курортные услуги" - комплекс услуг Санатория, которые входят в стоимость санаторно-курортной путевки (курсовки), предоставляются Гостю при отсутствии медицинских противопоказаний, включают услуги временного проживания, лечение, питания, иные услуги;

"Оздоровительные услуги" — услуги, по оздоровлению в соответствии с программами, утвержденными внутренними локальными документами Санатория. Оздоровительные услуги могут быть оказаны при условии пребывания от 1 (одной) ночи;

"Санаторно-курортная путевка" - документ, подтверждающий наличие у его владельца права на получение определённого комплекса санаторно-курортных услуг. Санаторная путёвка оформляется бланком строгой отчётности;

"Санаторно-курортная книжка" - документ, оформленный при регистрации Потребителя/Гостя, прибывшего по путевке на санаторно-курортные услуги (путевка с лечением). В санаторно-курортной книжке указывается Ф.И.О. Гостя, номер комнаты, период проживания, информация о назначенных процедурах и их выполнении.

"Депозит" – денежные средства, оплачиваемые Исполнителю Потребителем или Заказчиком с их согласия в момент размещения в Санатории в качестве способа обеспечения оплаты Потребителем дополнительных услуг из расчета 20000.00 (двадцать тысяч) рублей «Неснижаемый остаток» за каждые сутки проживания в Санатории, в порядке, предусмотренном настоящими Правилами;

"Дополнительные услуги" - услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания, санаторно-курортной путевки в Санатории;

"Заказчик" - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя/гостя.

"Посетитель» - лицо, не проживающее в Санатории, но имеющие право по приглашению Гостя пребывать в номере Гостя с 08.00 до 23.00 часов. Посетитель не является клиентом Санатория. Услуги Санатория Посетителю предоставляются за оплату. Посетитель для прохода на территорию Санатория обязан предоставить документ, удостоверяющий личность (паспорт) для регистрации в присутствии Гостя Посетителя в журнале учета Посетителей.

"Исполнитель" – ООО «ВАРДА +», расположенное по адресу: РФ, Республика Крым, г.о. Ялта, пгт. Форос, ул. Форосский спуск, здание 1Д, строение 1, предоставляющее Заказчику, Потребителю услуги;

Место оказания услуг – РФ, Республика Крым, г.о. Ялта, пгт. Форос, ул. Форосский спуск, здание 1Д, строение 1.

"Местное время" – время в месторасположении Санатория;

"Номер" – помещение в Санатории, предназначенное для временного проживания и соответствующее параметрам, установленным Исполнителем для каждой отдельной категории Номеров;

"Потребитель/Гость" - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий (как самостоятельно, так и через Заказчика) и (или) использующий услуги Санатория исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

"Прейскуранты" – внутренние локальные нормативные акты Исполнителя, утвержденные Генеральным директором Исполнителя, в которых устанавливаются:

- категории Номеров и их параметры;
- Цены Номеров (мест в Номерах) и перечень услуг, входящих в Цену Номеров (мест в Номерах);
- стоимость предоставления дополнительного места в Номере (дополнительной кровати);
- перечень имущества Санатория и его стоимость, подлежащая возмещению Потребителем в случае утраты или повреждения имущества Санатория Потребителем;
- перечень и стоимость Дополнительных услуг Исполнителя, в том числе стоимость завтрака, если он не включен в Цену Номера (места в Номере).

Прейскуранты на русском языке размещены в помещении Санатория, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Санатория), а также на других ресурсах/носителях Исполнителя. Прейскуранты с Дополнительными услугами, предоставляемыми в Номере, также размещены в каждом Номере.

"Расчетный час" - время, установленное Исполнителем для заезда и выезда Потребителя;

"Расчетный час заезда" – 15:00 по Местному времени;

"Расчетный час выезда" – 12:00 по Местному времени;

"Цена Номера (места в Номере)" - тариф, определяемый как стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену за сутки, при этом для целей настоящих Правил, под «сутками» понимается промежуток времени, начиная с Расчетного часа заезда (как этот термин определен ниже) и заканчивая Расчетным часом выезда (как этот термин определен ниже) дня, следующего за днем заезда Потребителя, а также каждые последующие 24 (Двадцать четыре) часа до Расчетного часа выезда в дату выезда Потребителя;

2. Информация об услугах, порядок оформления и оплаты проживания в Санатории

2.1. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Потребителей, прибывающих в Санаторий и убывающих из Санатория.

Режим работы предприятий общественного питания (ресторанов, баров) Санатория установлен отдельно для каждого предприятия и доведен до сведения Потребителя в установленном действующим законодательством порядке. Также информацию о режиме работы предприятий общественного питания Санатория Потребитель может получить в Службе приема и размещения Санатория.

2.2. Информация об Исполнителе и оказываемых им услугах размещена на русском языке в помещении Санатория, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Санатория).

Информация на русском языке о правилах противопожарной безопасности, а также правилах пользования электробытовыми приборами имеется в наличии в каждом Номере, предназначенном для проживания (папка Потребителя).

2.3. Санаторий предназначен для временного проживания Потребителей на согласованный с Санаторием срок. Предельный срок непрерывного проживания Потребителей в Санатории Исполнителем не более 90 (девяносто) суток.

2.4. Бронирование Номеров в Санатории осуществляется Исполнителем при наличии свободных номеров путём принятия Заявки на бронирование от Потребителя или Заказчика посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что Заявка исходит непосредственно от Потребителя или Заказчика.

Бронирование считается действительным с момента получения Потребителем (Заказчиком) уведомления, содержащего сведения о фирменном наименовании Исполнителя, Потребителе (Заказчике), категории (виде) заказанного Номера (места в Номере) и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в Санатории, а также иные сведения, определяемые Исполнителем.

Потребитель (Заказчик) вправе аннулировать Заявку без применения к нему каких-либо санкций не более, чем за три календарных дня до запланированного заезда. В случае аннуляции бронирования (Заявки) менее, чем за 72 (семьдесят два) часа до предполагаемой даты заезда, с Потребителя взимается штраф в размере стоимости номера за одни сутки.

Аннулирование Заявки (Отказа от бронирования Номера) в Санатории осуществляется Исполнителем путём принятия Отказа от бронирования Номера от Потребителя или Заказчика посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что Отказ от бронирования Номера исходит непосредственно от Потребителя или Заказчика.

Форма аннулирования Заявки (Отказа от бронирования номера) устанавливается Исполнителем, при этом для бронирования через сайт Санатория форма Отказа от бронирования номера установлена на сайте, в договоре с Заказчиком может быть установлена своя форма Отказа от бронирования номера для каждого Заказчика).

Условия, порядок и последствия отказа Исполнителя в бронировании определены действующим законодательством Российской Федерации.

2.5. В Санатории применяются следующие виды бронирования:

2.5.1. гарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Исполнитель ожидает Потребителя до Расчетного часа заезда дня, следующего за днем запланированного заезда, при условии внесения Потребителем или Заказчиком авансового платежа в размере не менее Цены Номера за одни сутки.

Авансовый платеж при бронировании Номера (места в Номере) вносится Потребителем или Заказчиком с их согласия не позднее четырех дней с момента бронирования номера в Санатории и выставления счета Исполнителем. В случае, если Потребителем (Заказчиком) не внесен авансовый платеж в течение установленного выше срока, бронирование считается предварительным (неоплаченным), и к такому бронированию подлежат применению условия неоплаченного бронирования, предусмотренные в п. 2.5.2.

При размещении Потребителя, авансовый платеж засчитывается в качестве оплаты первых суток проживания в Номере (места в Номере).

В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Потребителя, с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой Номера (места в Номере), но не более Цены Номера за одни сутки проживания.

Несвоевременным отказом от бронирования признается отказ, полученный Исполнителем после 20:00 часа дня запланированного заезда.

Незаездом признается не прибытие Потребителя в помещение Санатория, предназначенное для оформления временного проживания Потребителей (в Службу приема и размещения Санатория) до Расчетного часа заезда дня, следующего за днем запланированного заезда.

Опозданием Потребителя признается заезд Потребителем после Расчетного часа и до Расчетного часа заезда дня, следующего за днем бронирования.

При опоздании более, чем на 24 часа, гарантированное бронирование аннулируется, а с Потребителя (Заказчика) взимается плата за фактический простой Номера, но не более Цены Номера за одни сутки проживания.

2.5.2. Неоплаченное (предварительное) бронирование – это бронирование, при котором Исполнитель оставляет за собой право отменить бронирование без предварительного уведомления Гостя в случае отсутствия со стороны Потребителя/заказчика оплаты в течение 4 (четыре) календарных дней после направления Потребителю/заказчику счета на оплату по сформированному бронированию, а также в любое время при отсутствии свободных мест.

При бронировании Заказчиком – юридическим лицом, либо индивидуальным предпринимателем, размер и сроки внесения авансового платежа, и иные условия бронирования подлежат применению Исполнителем согласно договору с Заказчиком и могут отличаться от указанных в настоящих Правилах.

2.6. Договор заключается между Потребителем (Заказчиком) и Исполнителем путем:

а) составления документа, подписанного двумя сторонами, которые содержит:

- наименование Исполнителя, сведения о государственной регистрации и идентификационный номер налогоплательщика
- сведения о Потребителе (Заказчике) (Ф.И.О., данные документа, удостоверяющего личность);
- сведения о виде Санатория, категории Санатория, указанной в свидетельстве о присвоении Санатория определенной категории, предоставляемом номере (месте в номере) и об адресе Санатория
- сведения о предоставляемом номере;

- Цену Номера, в том числе посредством указания на иные документы, ее определяющие;
- период проживания в Санатории, время о заезде и выезде;
- иные необходимые сведения (по усмотрению Исполнителя).

б) путем официального предложения (публичной оферты) ОБЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ВАРДА +», содержащей все существенные условия предоставления услуг, информация о которых размещена на официальном сайте Исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети INTERNET (Интернет) по адресу: www.luciano-wellness.ru.

Руководствуясь пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации, содержащее все существенные условия договора предложение, из которого усматривается воля лица, делающего предложение, заключить договор на указанных в предложении условиях с любым, кто отзовется, признается офертой (публичная оферта). Так, настоящий договор (публичная оферта) считается заключенным с момента его акцепта (принятия) в силу статьи 433 Гражданского кодекса Российской Федерации и действует до исполнения сторонами всех своих обязательств по настоящему договору.

Безусловным принятием условий настоящего договора (публичной оферты) признается бронирование и/или оплата денежных средств Заказчиком/Потребителем, данные о которых указываются в подтверждении бронирования, являющегося неотъемлемой частью публичной оферты (договора). В этом случае физическое лицо, производящее акцепт данной оферты, становится Заказчиком по договору оказания услуг. Договор считается заключенным с момента осуществления Гостем бронирования и/или при подписании Гостем Регистрационной карты гостя, в зависимости от того, что наступит ранее.

Оформление бронирования и/или оплата Гостем счета на оплату считается подтверждением факта безусловного принятия условий такого договора (публичной оферты).

При заполнении регистрационной карты и оформлении процедуры заселения Потребитель обязуется предъявить Исполнителю документы, удостоверяющие его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе: паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации; паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации; свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста; паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации; временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации; паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина; документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства; разрешение на временное проживание лица без гражданства; вид на жительство лица без гражданства.

При заселении несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, предоставить документы, удостоверяющие личность находящихся вместе с такими несовершеннолетними гражданами родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних (Абзац в редакции, введенной в действие со 2 апреля 2021 года постановлением Правительства Российской Федерации от 1 апреля 2021 года N 519).

Заселение 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 согласия законных представителей (одного из них) (Абзац в редакции, введенной в действие со 2 апреля 2021 года постановлением Правительства Российской Федерации от 1 апреля 2021 года N 519).

Иностранцы обязаны предъявлять миграционную карту.

При отсутствии вышеуказанных документов Исполнитель вправе отказать в размещении.

Условия, порядок и последствия отказа от договора оказания услуг определены действующим законодательством Российской Федерации.

2.7. Для получения санаторно-курортного лечения необходимо дополнительно предоставление Гостем следующих документов:

2.7.1. для детей - санаторно-курортная карта № 076/У, справка врача-педиатра или врача-эпидемиолога об отсутствии контакта с больными инфекционными заболеваниями (в соответствии с пп. «и» п. 11 Порядка организации санаторно-курортного лечения, утвержденного приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 5 мая 2016 г. № 279н (в ред. Приказов Минздрава РФ от 21.02.2020 № 114и, от 25.09.2020 № 1028н)), справка о прививках, результаты анализа кала на гистологический и соскоба на энтеробиоз (оформляются по месту жительства);

2.7.2. для взрослых с достижения 18-ти летнего возраста — санаторно-курортная карта - форма № 072/У04 (оформляется по месту жительства либо в Санатории);

- полис ОМС (при наличии).

2.7.3. Детям медицинские или оздоровительные услуги, включенные в стоимость проживания, предоставляются с достижения 5-летнего возраста. Детям до 5-летнего возраста медицинские услуги не предоставляются.

2.7.4. В случае отсутствия вышеуказанных документов, их оформление для взрослых с достижения 18-ти летнего возраста возможно в медицинском центре Санатория при наличии действующей в течение 11 месяцев флюорографии и амбулаторной карты.

2.7.5. Лицам, имеющим противопоказания к санаторно-курортному лечению, услуги лечения не предоставляются документы, подтверждающие факт лечения (справка о стоимости медицинских услуг) не выдаются (приказ Министерства здравоохранения РФ от 05 мая 2016 года № 281н «Об утверждении перечней медицинских показаний и противопоказаний для санаторно-курортного лечения»)

2.8. Санаторий осуществляет оформление проживания и регистрацию Потребителей, прибывающих в Санаторий и убывающих из нее круглосуточно.

Регистрация Потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Санатории осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации".

Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Санатории и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

2.9. При оформлении проживания Исполнитель выдает Потребителю счет, который является подтверждением заключения Договора на оказание Гостиничных услуг. Счет должен содержать: наименование Исполнителя; фамилию, имя, отчество Потребителя, данные документа удостоверяющего личность; сведения о виде, категории Санатория, об адресе Санатория; сведения о предоставляемом Номере (места в Номере); Цену Номера (места в Номере); период проживания в Санатории, время заезда и выезда; другие необходимые данные по усмотрению Исполнителя.

2.10. Исполнителем установлена посуточная оплата проживания в Номере. Почасовое проживание, а также почасовая тарификация стоимости проживания в Санатории не предусмотрены. Минимальный тариф на проживание – Цена номера за сутки.

Цена Номера (места в Номере) и перечень услуг, входящих в Цену Номера (места в Номере), устанавливаются действующим соответствующим Прейскурантом Исполнителя.

Цены, установленные соответствующим Прейскурантом, дифференцированы в зависимости от категории Номера, количества проживающих в номере, иных факторов, действуют в течение ограниченного времени. Цена номера (места в Номере) для каждого Потребителя (Заказчика) устанавливаются в момент подтверждения бронирования Исполнителем согласно действующему на такой момент Прейскуранту, а при отсутствии предварительного бронирования – в момент оформления заезда Потребителя согласно Прейскуранту, действующему на момент размещения Потребителя. В момент подтверждения бронирования Потребитель (Заказчик) принимает и соглашается с Ценой Номера (места в Номере), и не вправе впоследствии требовать их изменения при размещении в Санатории.

2.11. С согласия Потребителя (Заказчика) оплата Цены Номера (места в Номере) производится при заключении Договора в полном объеме (авансовый платеж в размере Цены Номера (места в Номере) за весь срок проживания в Санатории). Согласием Потребителя (Заказчика) признается подписание Потребителем (Заказчиком) Договора. С согласия Потребителя (Заказчика) Потребитель в момент размещения в Санатории оплачивает Депозит. Депозит является способом обеспечения оплаты Потребителем Дополнительных платных услуг, потребляемых им в Санатории, и может быть использован при расчете за данные Дополнительные услуги. При использовании Депозита (полностью или частично) в процессе проживания в Санатории, Потребитель производит пополнение Депозита до Неснижаемого остатка. При выезде Потребителя неиспользованная сумма Депозита подлежит возврату Потребителю. Согласием Потребителя (Заказчика) на оплату Депозита признается подписание Потребителем (Заказчиком) Договора.

Потребитель (Заказчик) обязан оплатить услуги и иные платные услуги в полном объеме.

При осуществлении расчетов с Потребителем (Заказчиком) Исполнитель выдает Потребителю (Заказчику) кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

Плата за проживание взимается в соответствии с Расчетным часом.

В случае проживания Потребителя в Номере (на месте в Номере) 24 часов и менее, например, при заезде после Расчетного часа заезда текущего дня, и/или выезда до Расчетного часа выезда текущего дня, плата взимается в

размере минимального тарифа - Цены Номера (места в Номере) независимо от времени фактического нахождения Потребителя в Санатории.

К оплате услуг Исполнителем принимаются наличные российские рубли, а также кредитные и дебетовые карты следующих платежных систем: Visa, Maestro, Master Card, Мир, выпущенные на территории РФ, в том числе через Систему быстрых платежей.

2.12. При наличии предварительного бронирования на текущую дату Исполнитель гарантирует предоставить Потребителю Номер (место в Номере) в Расчетный час заезда.

При наличии свободных Номеров Исполнитель может заселить Потребителя до Расчетного часа заезда. При заселении Потребителя до установленного времени заезда (ранний заезд) и последующим проживанием в Санатории плата за номер (место в номере) за период от времени заселения до времени заезда взимается в размере, не превышающем плату за половину суток. Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается с Гостя в порядке, установленном Исполнителем.

При этом, при размещении Потребителя с 00 часов 00 минут до установленного Расчетного часа заезда в дополнение к стоимости проживания взимается плата за Номер (место в Номере) в размере пятидесяти процентов Цены Номера (места в Номере);

2.13. При необходимости продления срока проживания Потребитель обязан заявить об этом Исполнителю не позднее Расчетного часа выезда дня, в котором Потребитель должен выехать из Санатория, и Исполнитель, при наличии свободных Номеров, продлевает срок проживания.

Оплата продления срока проживания производится Потребителем в порядке, установленном выше в настоящих Правилах для оплаты Цены Номера (места в Номере), и должна быть произведена с согласия Потребителя Потребителем не позднее Расчетного часа выезда дня, в котором Потребитель продлил проживание.

Не продление Потребителем срока проживания в установленный в настоящем пункте срок и/или не оплата Потребителем в порядке, предусмотренном настоящими Правилами продления срока проживания - является задержкой выезда Потребителя из Санатория, что дает Исполнителю право требовать от Потребителя незамедлительного освобождения, занимаемого Потребителем Номера (места в Номере), а также влечет за собой последствия, установленные в пункте 2.14 настоящих Правил.

2.14. В случае изъявления желания Потребителем освободить номер позже 12 часов 00 минут даты окончания забронированного и оплаченного срока проживания, с Потребителя взимается плата за поздний выезд в соответствии с действующим у Исполнителя тарифами на оказываемые услуги. Услуга «Поздний выезд» оказывается Исполнителем с 12 часов 00 минут до 20 часов 00 минут при наличии доступных к продаже и продлению номеров категории, в которой проживает Потребитель. Так, в случае задержки выезда Потребителя после установленного Расчетного для выезда часа плата за проживание взимается с Потребителя в следующем порядке, установленном Исполнителем:

- при выезде после Расчетного часа выезда текущего дня до 18:00 по Местному времени текущего дня, Потребителем производится оплата проживания в размере пятидесяти процентов Цены Номера (места в Номере);
- при выезде после 18:00 по Местному времени текущего дня, Потребителем производится оплата проживания в размере ста процентов Цены Номера (места в Номере).

Во всех перечисленных в данном пункте случаях Цена Номера (места в Номере) определяется исходя из соответствующего Прейскуранта Исполнителя, действующего на день (дату) выезда Потребителя для всех Потребителей (публичные тарифы), Цена Номера (места в Номере), установленная для Потребителя при бронировании, не применяется.

2.15. При размещении детей до 5 лет в Номере вместе с родителями, детская кроватка предоставляется без взимания дополнительной платы. При этом возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о рождении или соответствующей записью в паспорте одного из родителей.

Дети от 6 до 12 лет проживают в одном Номере с сопровождающими их взрослыми с предоставлением дополнительного места размещаются в соответствии с тарифами, установленными Исполнителем.

Завтрак для детей до 5 лет, проживающих без предоставления места в одном Номере с сопровождающими их взрослыми, предоставляется детям без взимания дополнительной платы, если в Цену такого Номера включена стоимость завтрака.

Исполнитель вправе отказать в предоставлении дополнительной кровати в случае, если ее установка в Номере не предусмотрена.

2.16. Условия размещения с животными(домашними):

- допускается за дополнительную плату, под животным понимается собака или кошка, весом не более 5 кг, в случае если характеристики животного, отличаются от установленных настоящими Правилами, размещение дополнительно согласовывается с Администрацией Санатория;

- Проживание с животными возможно, в согласованных Исполнителем, номерах комнат, при наличии документов установленного ветеринарного образца. Передвижение по комплексу возможно исключительно в специальной переноске для животных. Посещение животными здания медицины и оздоровления, точек питания (баров и ресторанов комплекса), а также открытого бассейна строго запрещается.

- запрещается нахождения животных за пределами номера на территории организаций общественного питания, медицинского центра и иных подобных местах Санатория;
- Исполнитель предоставляет на период проживания переноску, миску для корма, лежанку, пеленку.
- Размещение диких животных, агрессивных животных, предоставляющих опасность для других Проживающих, строго запрещено.
- При нахождении животного в номере без сопровождения, текущая уборка номера не осуществляется в целях безопасности сотрудника
- В случае порчи имущества животным Гость обязан возместить Санаторию нанесенный ущерб, по данным бухгалтерского учета на дату причинения ущерба.

3. Порядок предоставления Санаторно-курортных услуг

3.1. Качество предоставляемых Санаторием услуг соответствует установленным действующим законодательством РФ требованиям.

3.2. Исполнитель по просьбе Потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в Номер корреспонденции, адресованной Потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка

Исполнитель также предоставляет Потребителю без дополнительной оплаты следующие виды услуг, стоимость которых входит в Цену Номера (места в номере), утвержденные соответствующим Прейскурантом:

- беспроводной интернет на всей территории отеля
- гигиенические принадлежности, халат, одноразовые тапочки
- принадлежности для ванной комнаты и фен
- интерактивное телевидение
- система кондиционирования
- гладильная доска и утюг во временное пользование
- Чайная станция

3.3. Потребитель имеет право на пользование в установленном порядке Дополнительными санаторно-курортными услугами, оказываемыми Исполнителем. Перечень Дополнительных санаторно-курортных услуг указан в соответствующем Прейскуранте, размещённом на русском языке в помещении Санатория, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Санатория). Дополнительные санаторно-курортные услуги предоставляются Исполнителем только с согласия Потребителя.

Расчеты за предоставленные Исполнителем Дополнительные гостиничные услуги осуществляются Потребителем как наличными денежными средствами, так и по кредитным картам, как это предусмотрено в настоящих Правилах для оплаты Гостиничных услуг. Информация о порядке оплаты Дополнительных гостиничных услуг, размещена на русском языке в помещении Санатория, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Санатория).

3.4. Исполнитель вправе в случае необходимости изменять порядок и место оказания Дополнительных гостиничных услуг, в том числе услуг общественного питания.

3.5. Исполнитель вправе произвести замену предоставленного Потребителю Номера на Номер той же категории или категорией выше в случае, если данный Номер в процессе эксплуатации признан Исполнителем аварийным. Аварийным признается Номер, в помещениях которого выявлена необходимость осуществления экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих нормальному (качественному и безопасному) использованию Номера, а также иных помещений Санатория, если это препятствует к их нормальному доступу и обслуживанию.

В этом случае Исполнитель обязан немедленно известить Потребителя о необходимости освобождения Номера с установлением сроков такого освобождения и с одновременным предложением подобного свободного Номера или любого другого на усмотрение Исполнителя, но без занижения категории проживания для Потребителя.

Потребитель обязан освободить занимаемый им аварийный Номер до начала указанных в настоящем пункте работ, в установленные Исполнителем сроки.

3.6. Все расходы, обусловленные заменой аварийного Номера, осуществляются за счет Исполнителя. При несогласии Потребителя на замену Номера ему подобным, с Потребителем производятся все необходимые расчеты, обусловленные досрочным окончанием его проживания.

4. Права и обязанности Потребителя

4.1. Потребитель вправе:

- Пользоваться всеми Гостиничными услугами;
 - Получать полную и достоверную информацию о правилах проживания в Санатории, стоимости и перечне Гостиничных услуг;
 - Обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг.
- 4.2. в любое время отказаться от исполнения Договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов в порядке и на условиях, определенных в ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 N 2300-1.
- 4.3. Потребитель обязан:
- соблюдать Порядок проживания в Санатории, предусмотренный настоящими Правилами и иными локальными нормативными документами Исполнителя, с которыми можно ознакомиться в информационной папке в каждом Номере Санатория;
 - соблюдать правила пожарной безопасности;
 - уважать права других Потребителей и посетителей Санатория
 - бережно относиться к имуществу и оборудованию Санатория;
 - закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы;
 - освобождать Номер по истечении оплаченного срока проживания.
 - в случае причинения Исполнителю вреда как умышленными, так и неосторожными действиями Потребителя и/или его посетителями, Потребитель полностью возмещает такой ущерб.
 - Ознакомиться правилами Исполнителя, перечнем и стоимостью предоставляемых услуг Исполнителем, размещенными на сайте Исполнителя www.luciano-wellness.ru, самостоятельно знакомиться на сайте Исполнителя www.luciano-wellness.ru с информацией о санаторно-курортном комплексе «LUCIANO WELLNESS & SPA FOROS».
 - Принять и оплатить оказанные Исполнителем услуги в полном объеме в соответствии с условиями заключенного Договора и настоящими Правилами.
- 4.4. Потребителю запрещается:
- В целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в Номере Санатория и в помещениях для общего пользования нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками, электроплитами и т.д.), за исключением приборов, предоставленных Исполнителем;
 - передавать посторонним лицам ключ от гостиничного Номера;
 - курить в номерах и иных помещениях Санатория, а также на прилегающей территории;
 - приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы.

5. Ответственность Исполнителя и Потребителя

5.1. Исполнитель не несет ответственности за утрату, недостачу или повреждение вещей Потребителя, внесенных в Гостиницу.

5.2. Исполнитель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Потребителя при условии, если они были приняты Исполнителем на хранение либо были помещены Потребителем в предоставленный ему Исполнителем индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его Номере или в ином помещении Санатория. Исполнитель освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ к сейфу без ведома Потребителя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Исполнителя. В противном случае Исполнитель освобождается от ответственности за несохранность вещей.

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

Исполнитель ставит в известность Потребителя о забытых им вещах по предоставленным Потребителем Исполнителю контактными данными.

Исполнитель может, при наличии отдельного распоряжения Потребителя и при условии предварительной оплаты Потребителем расходов на доставку, произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному Потребителем. Забытые вещи хранятся Исполнителем в течение 3(трех) месяцев в соответствии с порядком, утвержденным Генеральным директором Исполнителя.

По истечении установленного выше срока хранения, забытые Потребителем вещи считаются не востребованными и подлежат утилизации в соответствии с порядком, утвержденным Генеральным директором Исполнителя.

5.3. Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, за недостатки оказанных услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный Потребителю нарушением его прав в порядке, установленном Законом РФ «О защите прав потребителей».

Исполнитель не несет ответственность перед Потребителем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной (сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля Исполнителя.

5.4. Потребитель, в случае утраты или повреждения имущества Санатория, в соответствии с законодательством РФ возмещает ущерб Санатория в полном объеме, согласно утвержденному Исполнителем соответствующему Прейскуранту, а также несет ответственность за иные нарушения, в том числе нарушения установленного паспортно-визового режима, а также запрета курения. За выявление факта курения в номере Исполнитель вправе взимать дополнительную плату за уборку номера.

Исполнитель имеет право отказать в предоставлении Потребителю услуг Санатория в случаях нарушения Потребителем настоящих Правил, несвоевременной оплаты услуг, а также в случае совершения Потребителем противоправных действий.