

# Акционерное общество "Центральный совет по туризму и отдыху" (холдинг) Санаторий "Светлана" - сочинский филиал АО "ЦСТЭ" (холдинг)

Приложение № 1  
к договору публичной оферты  
на оказание услуг по бронированию санаторно-курортных услуг

## ПРАВИЛА БРОНИРОВАНИЯ САНАТОРНО- КУРОРТНЫХ УСЛУГ

### 1. Общие положения

Перед заказом он-лайн Система бронирования даст информацию о видах услуг (категориях номеров, видах питания, программах лечения), ценах и наличии мест.

Бронирование санаторно-курортных услуг (далее услуг) осуществляется на основании сформированного посредством Системы бронирования «Санаторий «Светлана» - сочинский филиал АО "ЦСТЭ" (холдинг) (далее - Системы) Заказа.

Бронирование может быть произведено следующими способами:

1.1 Он-лайн бронирование на сайте <https://svetlana-sochi.ru/>

1.2 Сотрудниками Санатория в отделе бронирования;

Подбор и бронирование услуги осуществляется в несколько этапов:

1.3 Поиск предложений по заданным параметрам;

1.4 Выбор подходящего предложения;

1.5 Ввод данных о заезжающих в Санаторий;

1.6 Выбор способа оплаты;

1.7 Проверка и оплата Заказа;

Система также позволяет:

1.8 Контролировать состояние Заказа;

1.9 Самостоятельно отменить (аннулировать) заказ, возместив фактические расходы по бронированию Санатория.

1.10 Отправить уведомление на изменение или расторжение договора (отмену бронирования).

1.11 Отправить требование на возврат денег.

### 2. Порядок бронирования

#### 2.1. Поиск предложений по заданным параметрам

Поиск в Системе осуществляется в соответствии с параметрами, указанными в поисковом блоке. Все поля обязательны для заполнения:

- Желаемый срок заезда – вводится с помощью календаря, либо один конкретный день, либо несколько (в этом случае необходимо вначале выбрать наиболее раннюю возможную дату заезда в Санаторий, затем наиболее позднюю).

- Продолжительность срока пребывания в Санатории – с помощью ползунков, указывается количество бронируемых в Санатории дней.

- Количество основных мест – указывается количество лиц для размещения в номере на основном месте.

- Количество дополнительных мест – указывается количество детей в возрасте от 6 до 13 лет для размещения на дополнительном месте.

Результатом поиска является список предложений Санатория. Каждое предложение – это доступный на определенный срок номер (или место в номере). Для каждого предложения приводится описание категории номера.

## 2.2. Выбор подходящего предложения

Внимательно ознакомьтесь с описанием Санатория, перечнем оказываемых услуг и условиями отмены Заказа.

В предложениях указывается цена за место на выбранное количество дней. После того, как Вы определились с подходящим для Вас предложением, щелкните по нему и нажмите кнопку «Выбрать». Заголовок выбранного предложения окрасится в зеленый цвет.

Нажмите кнопку «Перейти к следующему этапу бронирования». Пока эта кнопка не нажата, можно выбрать другой вариант размещения.

В открывшейся форме укажите возрастную группу каждого заезжающего, вид питания и вид лечения, заполните поле «ФИО гостя». Также Вы можете добавить гостя на второе основное или третье (дополнительное) место с помощью кнопки «Добавить N-го гостя». По некоторым категориям номеров существуют ограничения по количеству занимаемых мест.

Нажмите кнопку «Рассчитать стоимость путевок». Система рассчитает цену для каждого гостя.

Заполните данные заказчика: «Имя», «E-mail», «Телефон». На указанный адрес электронной почты, при сохранении заказа, Вам будет направлено информационное письмо.

**Внимание! Контактная информация должна быть актуальной и достоверной, так как необходима для оперативной связи по вопросам, касающимся заказанных услуг.**

Конфиденциальность предоставленной информации гарантируется в соответствии с разделом 8 Договора оферты.

Нажмите кнопку «Сохранить и перейти к оплате». После сохранения заказа Вы будете переадресованы на страницу выбора способа оплаты.

Подтверждение брони (с номером брони) появится на экране сразу после оформления заказа. Рекомендуем распечатать и сохранить его. Кроме того, бланк передается по электронной почте на адрес, указанный Вами при оформлении Заказа. Однако, по техническим причинам Санаторий не может проверить факт доставки подтверждения по электронной почте. При этом бронирование своей силы не теряет.

Бронирование производится по ценам, действующим в период предполагаемого размещения в санатории. При бронировании автоматически учитываются специальные ценовые предложения, установленные Санаторием в системе. Санаторий гарантирует, что заявленная в системе стоимость мест в номерах и услуг имеет обязательную силу для каждого бронирования.

Все цены действительны за одно место на выбранный период размещения, включая услуги, указанные в описании номера, не подпадающие под категорию платных услуг. Согласно внутренним нормативным актам Санаторий обязан устанавливать для отображения в системе конечные цены номеров и услуг, включая налоги.

## 2.3. Выбор способа оплаты

Для оплаты Заказа Вам необходимо выбрать один из предложенных способов:

Оплата банковской картой. К оплате принимаются карты Visa и MasterCard. Оплата производится непосредственно после бронирования, информация о поступлении денежных средств автоматически заносится в Систему.

**Внимание! Срок оплаты - 10 рабочих дней с момента оформления Заказа. По истечении указанного срока Заказ может быть аннулирован службой бронирования Санатория в одностороннем порядке.**

Оплата банковским переводом с Вашего счета в любом банке или без открытия счета по квитанции, которую Вы имеете возможность распечатать в Системе после завершения процесса бронирования.

Для гарантии подтверждения оплаты направьте копию оплаченной квитанции по электронной почте: [bron@svetlana-sochi.ru](mailto:bron@svetlana-sochi.ru)

По всем вопросам, связанным с оплатой Заказа Вы можете обращаться к менеджерам отдела реализации по тел. (862) 444-42-00 E-mail: [bron@svetlana-sochi.ru](mailto:bron@svetlana-sochi.ru) или по телефону в Сочи (862) 444-42-00

Банк может взимать комиссию при перечислении денежных средств.

#### 2.4. Проверка и оплата заказа

Внимательно проверьте правильность заполнения информации и ознакомьтесь с условиями отмены бронирования.

**Внимание! Оформляя Заказ через Систему, Вы соглашаетесь с текстом Публичной оферты заключить договор на оказание услуг по бронированию. Продолжение процедуры бронирования однозначно расценивается как принятие всех условий Договора оферты.**

Если Вы оплачиваете Заказ банковской картой, то Вам необходимо ввести данные для проведения платежа. Внимательно проверьте введенную информацию. Эта информация недоступна посторонним лицам. Оплата картой осуществляется через систему Интернет-эквайринга, которая гарантирует безопасность платежей с использованием сертифицированных протоколов Visa 3DSecure и MasterCard SecureCode.

Если Вы выбрали оплату банковским переводом, распечатайте счет и оплатите его в банке или оформите перевод средств с Вашего банковского счета.

#### 3. Контроль состояния заказа.

По ссылке, отправленной Вам на указанную электронную почту, Вы можете получать информацию о состоянии Заказа в Системе.

#### 4. Изменение или отмена Заказа

До момента оплаты Заказа (п. 3.3. настоящих Правил бронирования), Вы можете внести изменения в параметры Заказа.

Если Заказ полностью оформлен и оплачен, то внесение любых изменений в Заказ возможно только через его отмену и оформление нового Заказа.

Для отмены Заказа или внесения изменений в Заказ, необходимо связаться с менеджером отдела бронирования по

Тел. (862) 444-42-00;

E-mail: [bron@svetlana-sochi.ru](mailto:bron@svetlana-sochi.ru)

После аннулирования Заказа Вам будет выслано Уведомление на указанный в контактной информации адрес электронной почты.

Отмена оплаченного Заказа:

-при отмене оплаченного Заказа, что равнозначно расторжению Договора публичной оферты на оказание услуг по бронированию санаторно-курортных услуг (либо не заезде в Санаторий) в соответствии с условиями, которые были приняты Заказчиком при бронировании, Заказчик оплачивает исполнителю фактически понесенные расходы, связанные с оформлением Заказа (в т.ч. расходы связанные с банковскими услугами), штрафы, пени, размер и порядок взыскания которых предусмотрен Договором публичной оферты на оказание услуг по бронированию санаторно-курортных услуг. Во избежание недоразумений аннулирование Заказа должно всегда производиться через систему бронирования Санатория. Для аннулирования заказа важно, чтобы сообщение об этом своевременно поступило в Санаторий, что обеспечивается возможностью системы. Аннулировать бронирование можно только через систему Санатория, используя функцию отмены брони, либо воспользовавшись ссылкой в подтверждении о бронировании, высланном по электронной почте при оформлении бронирования. После аннулирования

заказа клиенту высылается подтверждение об аннулировании – уведомление об отмене брони.

-как правило, в случае несвоевременного заезда не по вине Исполнителя, срок пребывания в санатории на дни опоздания не продлевается, а в случае досрочного выезда не по вине Исполнителя – не использованные дни не компенсируются, что также определено Договором публичной оферты на оказание услуг по бронированию санаторно-курортных услуг;

-при опоздании и/или досрочном выезде по уважительным причинам (подтверждено документально) или обстоятельствам непреодолимой силы срок пребывания в санатории может быть продлен (при наличии мест) или произведен возврат денежных средств за неиспользованные дни на основании заявления Заказчика: *(Приложение № 1 к настоящим Правилам)* по установленной форме на сайте <https://svetlana-sochi.ru/>.

Денежные средства, перечисленные в безналичном порядке, возвращаются на расчетный счет (банковскую карту), с которого была произведена оплата услуг.

Денежные средства возвращаются в течение 30 рабочих дней с момента получения санаторием письменного уведомления о расторжении Договора публичной оферты на оказание услуг по бронированию санаторно-курортных услуг (об аннулировании Заказа). Время между операцией возврата и реальным зачислением денег на счет Заказчика зависит от внутренних банковских процедур.

Внимание! С суммы, подлежащей возврату, удерживаются расходы и штрафные санкции, применяемые Санаторием согласно Договору публичной оферты на оказание услуг по бронированию санаторно-курортных услуг и указанные в условиях отмены при бронировании.

#### 5. Документы для размещения в Санатории.

Документами, необходимыми для размещения взрослых в Санатории, являются: паспорт (либо другой документ, удостоверяющий личность) и санаторно-курортная карта.

Документами, необходимыми для размещения детей до 14 лет в Санатории, являются: свидетельство о рождении, санаторно-курортная карта и справка об отсутствии контактов (эпидокружении).

**Согласно рекомендациям по организации работы санаторно-курортных учреждений в условиях сохранения рисков распространения COVID-19 (Приложение к письму Роспотребнадзора от 20.05.2020 №02/9876-2020-23) гость должен иметь при себе справку об отрицательном результате анализов на COVID-19 и справку о благополучном эпидемиологическом окружении.**

**В случае непредставления любого из данных документов, Санаторий имеет право отказать в размещении или предоставлении лечения в полном или частичном объеме.**

6. Вся информация, относящаяся к Санаторию: фотографии, описание санатория, описание номеров, предоставляемые услуги, цены и т.п., заносится на сайт <https://svetlana-sochi.ru/> сотрудниками санатория. Этот сайт является официальным для Санатория.

Санаторий не несёт никакой ответственности за неточность предоставленной информации на других сайтах.