

**Акционерное общество «Центральный совет по туризму и отдыху» (холдинг),
АО «ЦСТЭ» (холдинг)**

Санаторий «Светлана» - сочинский филиал АО «ЦСТЭ» (холдинг)

Приложение № 1
к публичному договору - оферте
на оказание услуг по бронированию санаторно-курортных услуг

ПРАВИЛА БРОНИРОВАНИЯ САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ УСЛУГ

1. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ БРОНИ, УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ И АННУЛЯЦИИ

1. Бронирование может быть произведено одним из следующих способов:

- самостоятельно Гостем через модуль онлайн-бронирования на официальном сайте Санатория <https://svetlana-sochi.ru>;

- сотрудниками Санатория в Отделе реализации путевок по телефону +7 (862) 4444-200 или по электронной почте bron@svetlana-sochi.ru.

2. При бронировании санаторно-курортных услуг напрямую в Отделе реализации путевок сотрудник Санатория знакомит Гостя с условиями реализации услуг, принимает заявку и выставляет Гостю счет на оплату. Для оформления заявки на бронирование необходимо предоставить следующую информацию: желаемые сроки заезда, количество и возраст гостей, желаемую категорию размещения, тип лечения и питания, контактную информацию: телефон и адрес электронной почты.

3. Для подтверждения брони в течение 5 (пяти) календарных дней, но не позднее дня, предшествующего дню заезда, Гостю необходимо внести предоплату в размере стоимости первых суток. Частичная или полная оплата счета Гостем является подтверждением его согласия с условиями оказания санаторно-курортных, оздоровительных и прочих услуг Санатория. В случае частичной оплаты оставшуюся часть можно доплатить при заселении или внести доплату до заезда безналичным путем по ранее выставленному счету или наличными путем внесения денежных средств в кассу Санатория. В случае отсутствия поступления оплаты по счету в течение 5 (пяти) календарных дней Санаторий оставляет за собой право аннулировать бронирование в одностороннем порядке.

4. При бронировании путевки через модуль онлайн-бронирования на официальном сайте <https://svetlana-sochi.ru> оформленный заказ можно оплатить любым из предлагаемых модулем способов. Санаторий вправе устанавливать ограничения по выбору способов оплаты. Санаторий вправе привлекать к процессу оплаты бронирования третьих лиц (агентов, технических посредников), в том числе на счета которых поступает оплата за бронирование, оформленное через модуль онлайн-бронирования. При этом Санаторий остается обязанным лицом по отношению к Гостю в части предоставления забронированных услуг и возврата денежных средств (в случае поступления средств на расчётный счёт Санатория).

5. При оплате путевки банковской картой через модуль онлайн-бронирования на официальном сайте <https://svetlana-sochi.ru> с использованием интернет-эквайринга в открывшемся окне платежной системы Гость оплачивает сумму, указанную на форме бронирования. На адрес электронной почты, который Гость 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. Санаторий не несет ответственности за предоставление электронного чека. Если в процессе бронирования Гость оплачивает неполную стоимость забронированных санаторно-курортных услуг, оставшаяся сумма оплачивается непосредственно в Санатории по приезду. Оплатить остаток Гость может банковской картой или наличными путем внесения денежных средств в кассу Санатория.

6. При бронировании путевки через модуль онлайн-бронирования на официальном сайте Санатория <https://svetlana-sochi.ru> подтверждение бронирования передается по электронной почте на адрес, указанный Гостем при оформлении бронирования. Технический функционал модуля онлайн-бронирования позволяет внести изменения по дате заезда или дате выезда, контактными данными гостя, комментарием и т.д. в уже оформленное и подтвержденное бронирование. Изменить указанные параметры можно используя ссылку, содержащуюся в подтверждении бронирования, высланном Гостю по электронной почте при оформлении заказа. Аннулировать бронирование можно, используя ссылку и код отмены, направляемые вместе с подтверждением бронирования, высланным Гостю по электронной почте. После аннулирования заказа Гостю высылается уведомление об отмене брони. В случае, если по каким-то причинам Гость не имеет возможности отменить бронь с использованием ссылки и кода отмены брони, рекомендуем связаться с отделом бронирования Санатория для отмены брони.

7. При оформлении бронирования напрямую в Отделе реализации путевок Санатория в случае аннуляции заезда Гостю необходимо заполнить заявление на возврат денежных средств установленной формы. Бланк заявления на возврат можно скачать на официальном сайте Санатория <https://svetlana-sochi.ru> по [ссылке](#).

8. Неиспользованные денежные средства в связи с отменой брони по согласованию сторон могут быть:

8.1. Перенесены на уточненную дату заезда с перерасчетом согласно действующему на дату переоформления брони Прейскуранту.

8.2. Возвращены в 100% объеме при уведомлении Санатория о незаезде до дня заезда (в любой момент до начала календарных суток, в которые запланирован заезд Гостя по заявке).

8.3. Удержаны Санаторием в виде платы за номер при несвоевременном уведомлении Гостем о невозможности заезда (в день заезда или позднее), опоздании или незаезде при отсутствии уважительных причин, подтвержденных документально, в размере 1 (Одних) суток пребывания в Санатории.

8.4. Возвращены в 100% объеме при несвоевременном уведомлении Гостем о невозможности заезда (в день заезда или позднее), опоздании, незаезде или досрочном выезде при наличии уважительных причин (болезнь Гостя или его близких родственников (родители и дети, бабушка, бабушка и внуки, полнородные и неполнородные братья и сестры), несчастный случай, смерть близких родственников), подтвержденных документально.

9. В случае несвоевременного заезда Гостя срок пребывания на дни опоздания продлевается только при согласовании с Санаторием (при наличии свободных мест), в случае досрочного выезда Гостя неиспользованные дни компенсируются. При этом Санаторий взыскивает с Гостя плату за номер в размере 1 (Одних) суток пребывания в Санатории.

10. Руководствуясь п. 1 ст. 782 ГК РФ, п. 36 Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ № 1912 от 27.11.2025, Гость вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты Санаторию фактически понесенных им расходов.

Оплата фактических расходов Санатория осуществляется путем удержания из оплаченных Гостем денежных сумм и направления Гостю по электронной почте или заказным письмом с уведомлением подтверждающих документов о понесенных расходах или в судебном порядке.

Внимание: денежные средства, перечисленные в безналичном порядке, возвращаются исключительно на расчетный счет (банковскую карту), с которого была произведена оплата. Возврат денежных средств осуществляется в течение 10 (Десяти) рабочих дней с даты получения письменного заявления установленной формы. Время между операцией возврата и реальным зачислением денег на счет зависит от внутренних банковских процедур.

II. ДОКУМЕНТЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ЗАЕЗДА В САНАТОРИЙ

Документами, необходимыми для заселения в Санаторий совершеннолетних граждан РФ, являются:

- паспорт гражданина РФ (либо другой документ, удостоверяющий личность) или национальное водительское удостоверение в случае отсутствия документов, удостоверяющих личность (в этом случае Санаторием может быть отказано в предоставлении медицинских услуг, требующих оформления с обязательным указанием паспортных данных);
- санаторно-курортная карта по форме 072/у (для путевок с лечением);
- информация об отсутствии контакта с вероятными больными в срок не более 3 (Трех) дней до даты заезда в Санаторий (справка об эпидокружении, полученная в поликлинике по месту жительства);
- страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС).
- Документами, необходимыми для заселения в Санаторий несовершеннолетних граждан РФ, являются:
 - свидетельство о рождении (для несовершеннолетних не достигших 14-летнего возраста);
 - паспорт гражданина РФ (либо другой документ, удостоверяющий личность) (для несовершеннолетних достигших 14-летнего возраста);
 - паспорт гражданина РФ (либо другой документ, удостоверяющий личность) законного представителя или сопровождающего лица при условии представления согласия законного представителя;
 - санаторно-курортная карта по форме 076/у (для путевок с лечением);
 - информация об отсутствии контакта с вероятными больными в срок не более 3 (Трех) дней до даты заезда в Санаторий (справка об эпидокружении, полученная в поликлинике по месту жительства);
 - страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС);
 - информация о прививках (предоставляется один из следующих документов: справка о прививках, сертификат о прививках, заверенная копия сертификата, заверенная выписка из него).

В отсутствие рядом с несовершеннолетним достигшим 14-летнего возраста законных представителей или сопровождающего лица заселение этого несовершеннолетнего осуществляется на основании:

- документа, удостоверяющего его личность, при условии представления согласия законного представителя.

Документы, необходимые для заселения иностранных граждан и лиц без гражданства:

- документ, удостоверяющий личность, в соответствии с законодательством РФ;
- миграционная карта;
- виза (для тех стран, у которых установлен визовый режим с РФ);
- санаторно-курортная карта по форме 072/у для взрослых и 076/у для детей (для путевок с лечением);
- информация об отсутствии контакта с вероятными больными в срок не более 3 (Трех) дней до даты заезда в Санаторий.

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

Перечень документов не является исчерпывающим и может изменяться в зависимости от требований органов власти.

III. РАЗМЕЩЕНИЕ ДЕТЕЙ

Дети до 1-го года принимаются на отдых (без предоставления дополнительного места) бесплатно. Дети от 1-го года принимаются на отдых за дополнительную оплату согласно утвержденному Прейскуранту. Дети с 14-ти лет принимаются по цене взрослой путевки. При размещении ребенка на основном месте в номере оплачивается стоимость взрослой путёвки. Дополнительное место ребенку в возрасте от 6-ти до 13-ти лет включительно предоставляется за доплату при наличии 2-х путевок у родителей. Дополнительное место для детей в возрасте от 0 до 5-ти лет включительно не предоставляется.

В случае если во время пребывания ребенка в Санатории он переходит из одной возрастной категории в другую, оплата производится в соответствии с Прейскурантом за данную категорию.

IV. РАСЧЕТНОЕ ВРЕМЯ, ПОРЯДОК ПОСЕЛЕНИЯ В НОМЕР

Расчетный час в Санатории 8:00 часов. Ранний заезд и поздний выезд возможен за дополнительную оплату исключительно при наличии свободных мест. Обращаем Ваше внимание, что этажность и номер присваиваются в момент поселения, исходя из наличия свободных и готовых к поселению номеров указанной в Заявке категории. При этом мы постараемся учесть Ваши пожелания, чтобы сделать Ваш отдых максимально комфортным.

V. Вся информация, относящаяся к Санаторию: описание, фотографии, перечень и стоимость предоставляемых услуг и т.д. размещается на официальном сайте <https://svetlana-sochi.ru> сотрудниками Санатория. Санаторий не несет ответственности за неточность предоставленной информации на сторонних сайтах.

VI. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящими Правилами, действуют Правила предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации, утвержденные Постановлением Правительства РФ № 1912 от 27.11.2025, и законодательством РФ.