

ПОЛОЖЕНИЕ

«О бронировании в АО «Базовый санаторий им. М.В. Ломоносова»

1. Общие положения.

1.1. Настоящие Положение о бронировании регулирует порядок бронирования, оплаты, изменения и аннуляции брони в АО «Базовый санаторий им. М.В. Ломоносова».

1.2. Основные термины, используемые в настоящем Положении:

Санаторий- Акционерное общество «Базовый санаторий им. М.В. Ломоносова» (АО «Базовый санаторий им. М.В. Ломоносова»)

Клиент (Гость, Оздоровливающийся, Отдыхающий)- физическое лицо, приобретающее услуги Санатория, оформленные путевкой или курсовкой, непосредственно получающее данные услуги.

Путевка – документ, бланк строгой отчетности, выдаваемый Санаторием, дающий право Клиенту на получение комплекса санаторно-курортных услуг (проживание, питание, лечение, досуговые и развлекательные мероприятия).

Курсовка- документ, дающий право Клиенту на получение отдельных услуг питания, проживания, либо лечения, оформляемый на срок от 10 дней.

Карта гостя – документ, дающий право Клиенту пребывания в санатории, либо на получение разовых услуг питания, либо медицинских (оздоровительных) услуг.

Туристическая путевка, Ваучер – документ, выдаваемый турфирмой, свидетельствующий о том, что Клиент имеет право на получение путевки Санатория;

Направление на РВЛ (реабилитационно-восстановительное лечение)- документ, выдаваемый страховой компанией, дающий право Клиенту на получение медицинских услуг или реабилитационно-восстановительного лечения.

Прейскурант - стоимость услуг, предоставляемых Санаторием.

Бронирование - предварительный заказ мест и (или) номеров в Санатории Клиентом, в порядке и на условиях, указанным в настоящем Положении.

Ценовые периоды:

Высокий сезон - июль, август, сентябрь

Средний сезон – апрель, май, июнь, октябрь

Низкий сезон - январь, февраль, март, ноябрь, декабрь

1.3. Бронирование услуг Санатория осуществляется отделом бронирования, приема и размещения отдыхающих по заявкам физических и юридических лиц при наличии свободных мест.

1.3.1 Бронирование осуществляется физическим дееспособным лицам, достигшим возраста 18 лет.

1.4. Стоимость путевки (курсовки) формируется по действующим ценам на момент заезда Клиента в Санаторий, согласно количеству койко-дней. В случае, если путевка охватывает разные ценовые периоды, перерасчет не производится.

1.5. Бронирование услуг Санатория для лиц, путевки (курсовки) которым приобретает юридическое лицо (индивидуальный предприниматель, страховое общество) осуществляется в порядке, согласованном с этим юридическим лицом.

1.6. Настоящее положение разработано и введено в действие в соответствии с следующими нормативно-правовыми актами:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Закон РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г
- Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

1.7. Контактная информация.

Отдел бронирования, приема и размещения отдыхающих: телефон:+7(86141)33887; электронный адрес: sanlom@mail.ru; официальный сайт ИТС «Интернет»: <https://www.lomonosov-sea.ru>.

2. Порядок бронирования.

2.1. Бронирование услуг в Санаторий осуществляется отделом бронирования, приема и размещения Клиентов по заявке, а также на сайте Санатория посредством системы онлайн-бронирования, размещенной на официальном сайте Санатория в ИТС «Интернет» (www.lomonosov-sea.ru)

2.2. Заявки направляются в письменной свободной форме и принимаются лично от Клиента в отделе бронирования, приема и размещения отдыхающих, по электронной почте (sanlom@mail.ru), посредством факсимильной связи и телефону (+786141-33-887), либо по форме системы онлайн-бронирования, размещенной на официальном сайте Санатория в ИТС «Интернет» (www.lomonosov-sea.ru).

2.3. При бронировании Клиент выбирает категорию номера, при этом право размещения в конкретном номере соответствующей категории остается за Санаторием. Пожелания клиентов по размещению в конкретных номерах могут учитываться при бронировании. Поселение Клиента в конкретный номер осуществляется при наличии такой возможности.

2.4. Заявка на бронирование должна содержать следующую информацию:

- дата заезда и дата выезда.
- количество бронируемых номеров необходимой категории;
- количество человек в каждом номере;
- фамилии и имена гостей, возраст;
- данные плательщика;
- контактный телефон, фамилия и имя лица, сделавшего заказ.

2.5. Максимальный срок обработки заявки - 24 часа с момента ее получения, исключая выходные и праздничные дни.

2.6. Путёвка (курсовка) продаётся на срок не менее 10 календарных дней. Санаторий оставляет за собой право ограничивать продажу в период «высокого сезона».

3. Гарантия брони.

3.1. Бронирование осуществляется при предварительной оплате стоимости одного койко-дня приобретаемой путевки (курсовки), либо при оплате полной стоимости приобретаемой путевки (курсовки).

3.2. Все заранее предоплаченные заявки имеют силу.

3.3. Бронирование гарантирует наличие номера с 8-00 дня заезда до 8-00 дня выезда, при условии 100 % предоплаты.

3.4. Бронь считается подтвержденной после поступления денежных средств на расчетный счет Санатория.

3.5. Подтвержденная бронь действует до 23.59 часов дня предполагаемого заезда. За бронирование услуг плата не взимается. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Клиента, бронирование аннулируется, денежные средства не возвращаются.

4. Порядок расчетов.

4.1. Ответ на заявку, полученную от Клиента, дается Санаторием в течение одного рабочего дня. В случае, если заявка подана в нерабочий или праздничный выходной день, срок ее обработки сдвигается до 23.59 часов следующего за ним рабочего дня.

4.2. После получения заявки, Санаторием выставляется счет на оплату в рублях РФ. Счет выставляется Клиенту при его личном посещении Санатория, либо на указанный им адрес электронной почты, либо по факсу. Факт оплаты по данному счету является акцептом оферты, что равносильно заключению договора на условиях, в том числе изложенных в ней.

4.3. Расчет производится любым из доступных способов оплаты (безналичным способом, либо наличным способом в кассу Санатория).

4.4. Предоплата по счету должна быть произведена Клиентом в срок не позднее одного дня, следующего за днем получения счета от Санатория.

4.5. Полная оплата по счету должна быть произведена Клиентом в срок не позднее 14 календарных дней до предполагаемого дня заезда. Если бронирование производится на срок менее чем за 14 дней до предполагаемого дня заезда, полная оплата производится не позднее дня предполагаемого заезда.

Иной порядок оплаты, в том числе полный расчет в день заезда, возможен исключительно по согласованию с Санаторием.

4.6. В случае не поступления оплаты по истечении 20 календарных дней бронь аннулируется без дополнительного уведомления Клиента.

5. Аннуляция брони.

5.1. Для аннуляции бронирования Клиенту необходимо в срок не менее, чем за 14 дней до даты предполагаемого заезда обратиться в отдел бронирования, приема и размещения отдыхающих любым доступным способом по контактными данным, указанным в п. 1.7. настоящего Положения. При обращении Клиента в более поздний срок предоплата не возвращается.

5.2. Подтверждение аннуляции брони производится сотрудниками отдела бронирования, приема и размещения отдыхающих по телефону, по электронной почте, либо факсимильной связью в соответствии с контактными данными Клиента, указанными в заявке.

5.3. При отсутствии предоплаты, произведенной в порядке, предусмотренном п. 3.1. настоящего Положения, заказ аннулируется автоматически.

5.4. В случаях, предусмотренных законодательством РФ, Санаторий оставляет за собой право самостоятельно аннулировать бронь, уведомив Клиента любым доступным способом по контактными данным, указанными в заявке.

5.5. Денежные средства, перечисленные в качестве предоплаты заказчиком санаторию по заявке, аннулированной по инициативе заказчика, возвращаются заказчику за вычетом стоимости одних суток по услугам всех гостей, которые были указаны в заявке.

5.6. Прибытие и проживание в санатории осуществляется только в установленные сроки. Если заказчик не прибыл в оговоренный день (при наличии предоплаты), однако, предупредил любым удобным способом (по телефону, электронной почте и проч.) о том, что задерживается - номер не продается и сохраняется для гостя до тех пор, пока он не приедет или предоплата не исчерпается. В этом случае возврат денежных средств не производится.

5.7. В случае, если Клиент прибыл в оговоренный день, но по любым причинам не хочет поселиться и желает уехать, при этом просит вернуть ему предоплату, данный факт приравнивается к незаезду, из предоплаты удерживается суточное пребывания по всем гостям, указанным в заявке.

5.8. При досрочном выезде без уважительной причины, возврат денежных средств и подтверждающего документа не осуществляется. При наличии подтверждающего документа возврат осуществляется без учёта стоимости одного койко-дня пребывания в Санатории.

6. Изменение брони.

6.1. Для изменения оформленной и подтвержденной брони Клиенту необходимо в срок не менее, чем за 14 дней до даты предполагаемого заезда обратиться в отдел бронирования, приема и размещения отдыхающих любым доступным способом по контактными данным, указанным в п. 1.7. настоящего Положения. При обращении Клиента в более поздний срок, изменение брони производится по согласованию с Санаторием (при наличии свободных мест).

7. Возврат денежных средств

7.1. Для возврата денежных средств Клиентом подается в отдел приема и размещения или на электронную почту sanlom@mail.ru заявление о возврате по форме Санатория, являющейся приложением к настоящему Положению) с реквизитами для перечисления денежных средств. Срок рассмотрения заявки - до 7 рабочих дней.

7.2. Денежные средства, внесённые за несостоявшийся заезд, по желанию Клиента могут быть перенесены на более поздние даты, при наличии мест. Для этого действия достаточно заявить о своём желании.

8. Защита информации

8.1. В процессе бронирования Клиентом предоставляется следующая информация: фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, номер телефона, дату рождения. Эти данные необходимы для создания и регистрации брони. Санаторий не передает эти данные третьим лицам и не использует их в иных целях.

8.2. Клиент, принимая условия настоящего Положения, дает согласие на сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование своих персональных данных, указанных в п.8.1. настоящего Положения. Указанные персональные данные отображаются в подтверждении брони, отчетной бухгалтерской и иной документации.

9. Ответственность.

Оформляя заявку на бронирование, Клиент соглашается с текстом настоящего Положения. В случае несогласия, с какими-либо условиями этого документа, Санаторий рекомендует отказаться от бронирования.