

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор
АО «Клинический санаторий
«Полтава – Крым»



12 января 2019 года

**Правила бронирования санаторно – курортных услуг
в АО «Клинический санаторий «Полтава – Крым»**

**ФОРМА, УСЛОВИЯ, ПОРЯДОК ОПЛАТЫ, БРОНИРОВАНИЯ И
АННУЛИРОВАНИЯ**

Способы бронирования:

Для бронирования номера необходимо:

1. Оформить бланк заявки на официальном сайте Санатория: www.poltava-crimea.ru и получить на электронную почту, указанную при оформлении, письмо с номером заявки или непосредственно обратиться в отдел бронирования и продаж Санатория. Получить дополнительную информацию о способах бронирования можно позвонив по телефонам: 8 800 234 11 92 (бесплатно), +7 (36563) 333-10, +7(978) 974-41-44, +7(978) 974-41-11, +7(978) 969-53-96 или написав электронное письмо на адрес info@poltava-crimea.ru.
2. Получить по указанной Вами в заявке на бронирование электронной почте ответ от менеджера отдела бронирования:
 - в случае бронирования номера – договор с реквизитами для 100% предоплаты в течение 3 – х дней от даты договора;
 - в случае отказа – альтернативные варианты размещения по срокам и категории номера.
3. Распечатать и подписать договор. Произвести оплату согласно условиям договора. Договор на оказание санаторно–курортных услуг физическому лицу является открытой публичной офертой.
4. Выслать скан - или фотокопию подписанного договора и квитанции об оплате на электронную почту Вашему менеджеру.
5. Получить подтверждение зачисления оплаты и бронирования санаторно – курортных услуг от Вашего менеджера по электронной почте.

С целью улучшения качества обслуживания и обеспечения для Вас безопасных условий отдыха, просим Вас внимательно ознакомиться с правилами проживания и условиями договора.

- Правила пребывания и получения санаторно-курортных услуг - <https://poltava-crimea.ru/stay-of-residence>
- Договор на оказание физическому лицу санаторно-курортных услуг — https://poltava-crimea.ru/documents_list

Внимание! Только после внесения оплаты Ваше бронирование является гарантированным!

Режим работы:

АО «Клинический санаторий «Полтава-Крым» принимает заявки круглосуточно. Рассмотрение письменных заявок осуществляется в течение 3-х рабочих дней с момента получения заказа.

Информация, необходимая для бронирования физическими лицами:

- фамилия, имя, отчество плательщика, его паспортные данные, адрес регистрации
- фамилия, имя, отчество всех гостей (при наличии)
- дата и время заезда и выезда,
- категория и количество номеров,
- вид питания,
- форма оплаты,
- контактные данные (телефон, адрес электронной почты).

Дополнительные документы для гостей, выезжающих от турфирм и предприятий:

- отдыхающим, бронирующим тур в турфирме при себе необходимо иметь обменную путевку (ваучер) от туристической фирмы.
- отдыхающим, бронирующим тур от предприятия. при себе иметь доверенность от предприятия на получение путевки.

Информация, необходимая для бронирования юридическими лицами:

заявка на бронирование номеров в АО «Клинический санаторий «Полтава-Крым» принимается на фирменном бланке организации с обязательным указанием реквизитов (полное наименование организации, юридический и почтовый адреса, ИНН, КПП, расчетный счет) за подписью руководителя или иного уполномоченного представителя организации. В заявке должны быть указаны: фамилия, имя, отчество гостя (-ей),– дата и точное время заезда и выезда,– категория и количество номеров,– форма оплаты (по безналичному расчету, кредитной картой, наличными),– контактное лицо (телефон, факс, адрес электронной почты).

При бронировании, размещении или при свободном поселении гость выбирает категорию номера (из свободного наличия номеров), а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за АО «Клинический санаторий «Полтава-Крым».

Информация для Гостей, прибывших с детьми:

Дети принимаются с трёх лет. Для гостей с 4-х до 18-и лет предоставляется путёвка климатолечения или лечения по программе «Здоровый ребенок». Оформление санаторно-курортной карты для ребенка обязательно. Наличие справки о прививках и эпидемиологическом окружении для указанной категории гостей обязательно. В случае отсутствия указанных справок Санаторий вправе отказать в размещении и оказании услуг, без возмещения стоимости за неиспользованные дни путёвки.

В случае заезда детей до 14 лет — поселение производится с исключительной ответственностью родителей за жизнь, безопасность и здоровье детей.

Информация для иностранных граждан и лиц без гражданства:

Для постановки на миграционный учет иностранный гражданин или лицо без гражданства, прибывший на отдых и лечение в Санаторий, должен предоставить администратору санатория следующие документы:

- Паспорт
- Миграционную карту
- Виза (при наличии)
- Вид на жительство (при наличии)

- Разрешение на временное проживание (при наличии)
- Трудовой договор (при наличии)
- Трудовой патент со всеми оплаченными квитанциями (при наличии)
- Отрывную часть бланка о прибытии иностранного гражданина или лица без гражданства в место пребывания с предыдущей регистрации (при наличии).

В случае не предоставления документов, необходимых для постановки на миграционный учет, Санаторий вправе отказать гражданину в размещении или выселить из Санатория (в случае, если нарушение миграционного законодательства выявлено при подаче документов в органы ФМС).

Способы оплаты:

Наличный расчет, банковские карты, эмитированные банковскими организациями Российской Федерации.

Безналичный банковский перевод.

Если оплата не произведена в течение 3-х банковских дней, с даты заключения договора, АО «Клинический санаторий «Полтава-Крым» оставляет за собой право аннулировать бронирование и/или отказать гостю в заселении.

Расчетный время:

08-00 часов текущих суток по московскому времени, заселение в номер до 10-00 часов.

Статус заявки:

- Заявка считается недействительной (неподтвержденной) после направления письменного или устного уведомления от менеджера отдела бронирования и продаж с указанием причины отказа.
- Заявка считается недействительной (неподтвержденной), если Вы не получили письменного или устного подтверждения от менеджера в течение 3-х рабочих дней с момента отправления заявки.
- Заявка считается действительной (подтвержденной) после получения договора, подтверждающего бронирование, с указанием номера договора, категории номера, вида санаторно-курортных услуг, сроков оказания услуг.

Действительные (подтвержденные) заявки имеют 2 статуса:

- гарантированное бронирование — заявка получает такой статус, если услуги заранее оплачены (у организации, осуществляющей бронирование, заключен договор на оказание санаторно-курортных и медицинских услуг с АО «Клинический санаторий «Полтава-Крым»). При гарантированном бронировании АО «Клинический санаторий «Полтава-Крым» гарантирует предоставление номера на период всего оплаченного срока. Номер ожидает гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется, кроме случаев, когда до момента аннуляции заказчик или гость вновь гарантируют прибытие.
- негарантированное бронирование — заявка получает такой статус, если услуги оплачиваются при заселении. Если гость не заехал в Санаторий и не оплатил бронирование до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда, бронь аннулируется без предварительного уведомления гостя, кроме случаев, когда до момента аннуляции заказчик или гость вновь гарантируют прибытие. В случае необходимости Санаторий оставляет за собой право аннулировать негарантированное бронирование, уведомив об этом заказчика.

Изменение информации в подтвержденной заявке:

Для изменения информации в действительной (подтвержденной) заявке необходимо обратиться в АО «Клинический санаторий «Полтава-Крым» посредством электронной

связи: info@poltava-crimea.ru с письменной просьбой о внесении изменений с указанием номера договора. Изменения считаются подтвержденными после получения гостем (заказчиком) письменного подтверждения сотрудника отдела бронирования и продаж. АО «Клинический санаторий «Полтава-Крым» оставляет за собой право отказа в просьбе о внесении изменений, без объяснения причин.

Отмена (аннуляция) бронирования:

Отмена бронирования происходит только по инициативе физического или юридического лица, осуществившего бронирование. Для аннуляции брони необходимо обратиться в АО «Клинический санаторий «Полтава-Крым» посредством электронной почты info@poltava-crimea.ru с письменным заявлением с указанием номера договора.

Если гость в случае гарантированного бронирования не заехал в Санаторий или не оплатил негарантированное бронирование до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда, бронь аннулируется без предварительного уведомления гостя, кроме случаев, когда до момента аннуляции заказчик или гость вновь гарантируют прибытие. В случае необходимости Санаторий оставляет за собой право аннулировать негарантированное бронирование, уведомив об этом заказчика.

Заезд позднее часа отмены:

В случае не заезда гостя до расчетного часа следующих суток от даты забронированного номера восстановление аннулированной брони и заезд позднее часа отмены возможен только при наличии свободных мест.

Заезд ранее расчетного часа:

Расчетный час – 08-00 часов текущих суток по московскому времени. Заезд ранее расчетного часа возможен при наличии свободного подготовленного номера, с гостя взимается оплата по утвержденному прейскуранту цен.

Возврат денежных средств:

Если заявка аннулирована (изменена) в соответствии с настоящими Правилами, возврат денежных средств осуществляется после письменного обращения об отзыве средств.