**Договор на оказание гостиничных услуг с физическим лицом\_\_\_\_\_\_\_**

гор. Горячий Ключ «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2016г.

ЗАО МПБК «ОЧАКОВО», именуемое в дальнейшем **Исполнитель**, в лице Главного врача Директора Филиала ЗАО МПБК «ОЧАКОВО» Санаторий «Горный», Караулова А.О., действующего на основании Положения о филиале и доверенности №19 от 01.04.2014г., с одной стороны, и Заказчик физическое лицо\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_ года рождения, паспорт серия\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ номер\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем **Клиент,** с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. **Термины и определения (глоссарий)**
   1. **Заказчик (далее по тексту Клиент)** – физическое лицо, имеющее намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги по временному проживанию в филиале ЗАО МПБК «ОЧАКОВО» санаторий «Горный» и другие дополнительные гостиничные услуги исключительно для бытовых нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.
   2. **Исполнитель** – администрация и работники санаторно-курортного комплекса филиала ЗАО МПБК «ОЧАКОВО» САНАТОРИЙ «ГОРНЫЙ».
   3. **Прейскурант–** перечень **гостиничных** услуг , а также иные услуги, с указанием их стоимости, оказываемые Исполнителем за плату. Прейскурант утверждается Директором санатория.
   4. **Правила пребывания и предоставления услуг –** разработанный и утвержденный Исполнителем комплекс правил нахождения Клиента на территории санаторно-курортного комплекса САНАТОРИЙ «ГОРНЫЙ», а также регламентированные формы взаимодействия (взаимоотношений) между Клиентом и работниками Исполнителя, разработанный и утвержденный Исполнителем комплекс правил действий работников Исполнителя при оказании медицинских услуг, а также иных услуг и формы взаимодействия (взаимоотношений) между работниками Исполнителя и Клиентом.
   5. **Расчетный час -** установленное Исполнителем время для заезда и выезда гостей (**Клиента**). Расчетным часом в филиале ЗАО МПБК «ОЧАКОВО» Санаторий «Горный», является 12:00 часов.
   6. Все **Приложения** к настоящему Договору являются его неотъемлемой частью, содержат сведения и правила, касающиеся взаимоотношений Сторон в рамках настоящего Договора.
   7. В случае отсутствия у Клиента технической либо иной возможности для ознакомления с  **Правилами пребывания и предоставления услуг**  к настоящему Договору опубликованными в сети Интернет, Клиент может ознакомиться с вышеуказанными документами непосредственно у Исполнителя.
   8. Получая услуги филиала ЗАО МПБК «ОЧАКОВО» САНАТОРИЙ «ГОРНЫЙ», Клиент подтверждает, что он ознакомлен со всеми условиями настоящего Договора, включая  **и Правила пребывания и предоставления услуг,** и согласен со всеми положениями, изложенными в настоящем договоре, **Приложениях** к нему и **Правилах пребывания и предоставления услуг**.
2. **Предмет договора** 
   1. По Договору Исполнитель обязуется по заявке Клиента о бронировании при наличии свободных мест оказать ему услуги по временному размещению в номерах филиала ЗАО МПБК «ОЧАКОВО» санаторий «Горный» и другие дополнительные гостиничные услуги, а Клиент обязуется произвести оплату оказанных услуг согласно Прейскуранту.
   2. Информация о ФИО, количестве Гостей, сроках пребывания и категориях номеров указываются Клиентом в заявке на бронирование (далее – «Заявка»).
   3. Местом исполнения настоящего Договора является место оказания гостиничных услуг, а также иных услуг согласно Прейскуранту – собственный санаторно-курортный комплекс Исполнителя и прилегающая территория, расположенные по адресу: Россия, Краснодарский край, город Горячий Ключ, ул. Радищева, 46
3. **Бронирование услуг**
   1. Бронирование Курса санаторно-курортного лечения, а также иные, в том числе медицинские услуги, не включенные в Курс санаторно-курортного лечения, но оказываемые Исполнителем за плату, осуществляется на условиях и в порядке, определенных настоящим Договором, Правилами пребывания и предоставления услуг.

**3.2. Бронирование с предоставлением финансовых и / или юридических гарантий:**

3.2.1. Клиент бронирует выбранные им номера, категорию, иные дополнительные гостиничные услуг путём осуществления предварительной оплаты в размере 100%-тов стоимости предоставления Гостиничных услуг, согласно Прейскуранту.

3.2.2. При бронировании Клиент направляет Исполнителю посредством факсимильной или электронной связи Заявку, позволяющую впоследствии достоверно идентифицировать заявителя, как Клиента. Для этого Клиенту в Заявке необходимо указать:

* Фамилию, Имя, Отчество;
* Данные документа, удостоверяющего личность Клиента, по которому впоследствии будет производиться заселение Клиента в жилое помещение санаторно-курортного комплекса и оказание медицинских услуг;
* Дата заезда и выезда, категория номера, количество человек;
* Реквизиты платежного документа, подтверждающие внесение предоплаты в размере, указанном в п.п.2.1 или 2.2 стоимости выбранного номера и категории, либо предоставить копию данного платежного документа.

***3.2.3. В случае, если Клиент, произведя бронирование, впоследствии не прибыл для вселения в течение 24 (двадцати четырех) часов, начиная с расчетного часа дня вселения и / или не проинформировал Исполнителя любым доступным способом о дате своего прибытия,*** то бронирование аннулируется в одностороннем порядке, а внесенные Клиентом денежные средства в качестве предоплаты, подлежат возврату Клиенту ***с удержанием в виде неустойки части денежных средств в размере 10% (десяти процентов) стоимости выбранного Клиентом Курса санаторно-курортного лечения.***

**3.3. Бронирование без предоставления финансовых и / или юридических гарантий:**

3.3.1. Клиент бронирует выбранные им номера, категорию, иные дополнительные гостиничные услуг путём направления Исполнителю посредством почтовой, факсимильной или телефонной связи Заявку, позволяющую впоследствии достоверно идентифицировать заявителя как Клиента. В Заявке указывается:

* Фамилию, Имя, Отчество;
* Дата заезда и выезда, категория номера, количество человек;
* Данные документа, удостоверяющего личность Клиента, по которому в последствии будет производиться вселение Клиента в жилое помещение санаторно-курортного комплекса и оказание медицинских услуг;

3.3.2. При данном виде бронирования номер(а) резервируется за Клиентом в течение 72 (семидесяти двух) часов с момента получения Заявки Исполнителем.

3.3.3.В случае если Клиент в течение времени, указанного в п. 3.2. настоящих , не осуществит перечисление денежных средств в размере 100% ( ста процентов) стоимости и не предоставит Исполнителю документ, подтверждающий предоплату, то бронирование аннулируется в одностороннем порядке, а выбранные Клиентом номера поступают в свободное перераспределение.

***3.4. В случае отказа Клиента от брони или ее переноса на другой срок менее чем за 5 дней до даты начала прохождения санаторно-курортного курса, Клиент оплачивает Исполнителю неустойку в размере 10% от полной стоимости санаторно-курортного курса.***

3.5.Возврат денежных средств Исполнителем Клиенту производится в течение десяти дней либо путем перечисления на счет, с которого было произведено их поступление, либо путем осуществления почтового перевода за счет Клиента по адресу места его регистрации либо адресу фактического проживания, либо через кассу Исполнителя.

3.6. При осуществлении расчетов между сторонами в рамках настоящего договора допускается оплата услуг Исполнителя со счетов третьих лиц. В этом случае в платежном документе должно быть указано, за кого произведена оплата.

1. **Стоимость услуг и порядок оплаты**

4.1. Стоимость гостиничных  услуг по организации проживания включает в себя стоимость обязательных платежей и определяется договорным тарифным пакетом (Прейскурантом), являющегося неотъемлемой частью договора. Стоимость дополнительных услуг определяется в соответствии с Прейскурантом. НДС входит в стоимость услуг.

4.2. Расчеты по Договору осуществляются путем безналичного перечисления денежных средств с расчетного счета Клиента на расчетный счет Исполнителя или путем внесения Гостем  наличных денежных средств в кассу Исполнителя.

4.3. Плата за проживание взимается в соответствии с условиями Договора и Правилами пребывания и предоставления услуг.

4.4. Датой оплаты цены гостиничных услуг признается дата зачисления соответствующей суммы денежных средств на расчетный счет Исполнителя, либо поступление денежных средств в кассу Исполнителя.

4.5. Цена дополнительных услуг, не предусмотренная настоящим договором, оплачивается Исполнителю Клиентом самостоятельно на месте.

4.6. В целях оптимизации расчетов между Сторонами Клиент имеет право перечислить Исполнителю аванс из расчета своих потребностей в услугах Исполнителя, при этом аванс будет погашаться по мере оказания услуг Исполнителем.

4.5. Плата за проживание в Санатории взимается в соответствии с единым расчетным часом – 12:00 часов текущих суток по местному времени Санатория.

4.6 В случае нарушения Клиентом условий расчетного часа выезда за пользование номером (проживание) с Клиента подлежит взимание оплата:

* Не более 6 (шести) часов – почасовая оплата;
* От 6 (шести) до 12 (двенадцати) часов – оплата за ½ (половину) дня проживания;
* От 12 (двенадцати) до 24 (двадцати четырех) часов – оплата за полный день проживания;
* При занятии номера более 24 (двадцати четырех) часов – за каждые последующие сутки.

4.7. Прибытие Клиента после расчетного часа (опоздание) без предварительного извещения Исполнителя не дает Клиенту права продления проживания и требования на уменьшение стоимости услуг проживания.

1. **Порядок предоставления услуг**

5.1. Качество предоставляемых услуг должно соответствовать условиям Договора и требованиям, предусмотренным законодательством РФ о предоставлении услуг по временному размещению граждан.

5.2. Порядок предоставления услуг по временному размещению граждан устанавливается действующим законодательством Российской Федерации, а в части им неурегулированной – Исполнителем.

**6. Права и обязанности сторон**

**6.1. Клиент вправе:**

6.1.1. Требовать квалифицированного, качественного, безопасного оказания услуг на условиях настоящего Договора.

6.1.2.Требовать внимательного, этичного и уважительного отношения работников Исполнителя при оказании услуг проживания и иных дополнительных гостиничных услуг.

6.1.3. Приобретать дополнительные платные услуги, оказываемые Исполнителем и включенные в Прейскурант. 6.1.4. Пользоваться иными правами, предусмотренными настоящим Договором и действующим законодательством Российской Федерации.

**6.2. Клиент обязан:**

6.2.1. Исполнять условия настоящего Договора.

6.2.2. Произвести полную оплату услуг проживания, а также дополнительных гостиничных услуг, выбранных Клинетом, предусмотренных Прейскурантом.

6.2.3. Произвести оплату всех санкций, предусмотренных настоящим Договором (штрафные неустойки, пени, иные убытки).

6.2.4. Внимательно, этично, уважительно относится к работникам Исполнителя, не допускать нарушения условий настоящего Договора, Правил пребывания и оказания услуг.

6.2.5. Хранить личные ценные вещи (деньги, сотовый телефон, драгоценности, иные ценные вещи), а, равно, вещи, не имеющие материальной оценки, но являющиеся ценными для самого Клиента – в сейфе, расположенном на стойке приема и размещения санаторно-курортного комплекса и предоставленного Клиенту для пребывания, а при отсутствии сейфа, самостоятельно обеспечить сохранность личных ценных вещей.

6.2.6. Соблюдать правила санитарии и противопожарной безопасности. Не пользоваться в жилом номере санаторно-курортного комплекса переносными нагревательными / отопительными приборами.

6.2.7. Возместить Исполнителю причиненные убытки в размере прямого действительного ущерба.

**6.3. Исполнитель вправе:**

6.3.1. Требовать своевременной и полной оплаты за оказанные услуги проживания и иные гостиничные услуги.

6.3.2. Требовать соблюдения Клиентом требований и предписаний работников Исполнителя, условий настоящего Договора, Правил пребывания и предоставления услуг.

6.3.3. Требовать уважительного, этичного отношения Клиента к своим работникам.

6.3.4. Включить Клиента в список «Persona non grata» (нежелательный гость) в порядке и на основании, предусмотренными Правилами пребывания и предоставления услуг.

6.3.5. Требовать возмещения причиненных убытков, в том числе компенсации морального вреда.

* + 1. Пользоваться иными правами, предусмотренными настоящим Договором и действующим законодательством Российской Федерации.

**6.4. Обязанности Исполнителя:**

6.4.1. Обеспечить Клиента в установленном порядке информацией, необходимой для надлежащего оказания услуг, в том числе: сведения о разрешениях, о месте оказания услуг, о категориях номеров и стоимости, о режиме работы Исполнителя, Правилах пребывания и предоставления услуг и иных положениях.

6.4.2. Внимательно, этично, уважительно относиться к Клиенту.

6.4.3. Предоставить Клиенту без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

* + - вызов скорой помощи;
    - пользование медицинской аптечкой;
    - доставка в номер корреспонденции по ее получении;
    - побудка ко времени, указанному Клиентом;
    - вызов такси для отъезда Клиента;
    - предоставление кипятка – по требованию, одного комплекта посуды и столовых приборов.

6.4.4. В случае обнаружения забытых вещей Исполнитель обязан немедленно уведомить об этом владельца вещей. Если неизвестно место пребывания лица, имеющего право потребовать забытую вещь, Исполнитель обязан оформить данную вещь согласно установленной процедуре. Исполнитель хранит потерянные ценные вещи в течение 1 календарного года после отправления уведомления Клиента. Если по истечении, указанного срока Клиент не забирает забытую вещь, данная вещь уничтожается специально созданной комиссией.

6.4.5. Соблюдать действующее законодательство Российской Федерации, Правила оказания медицинских услуг, Правила пребывания и предоставления услуг и иных положений.

6.4.6. Нести иные обязанности, предусмотренные настоящим Договором и действующим законодательством Российской Федерации.

**7. Порядок разрешения споров**

7.1. Все спорные ситуации, связанные с исполнением условий настоящего Договора любой из сторон, разрешаются в претензионном (досудебном) порядке – путем переговоров, обмена корреспонденцией. Срок ответа стороной на претензию составляет 10 (десять) рабочих дней с момента ее получения.

7.2. В случае если в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента возникновения спорной ситуации стороны не смогут прийти к взаимоприемлемому, удовлетворяющему обе стороны решению, то спор предается на рассмотрение в суд по месту исполнения условий настоящего Договора в порядке, предусмотренным действующем процессуальном законодательством Российской Федерации.

**8. Ответственность сторон. Основания освобождения от ответственности**

Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

8.1. Исполнитель несет ответственность в случае виновного причинения вреда здоровью и жизни Клиента в соответствии с законодательством РФ.

8.2. Исполнитель несет ответственность в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения условий настоящего Договора в размере реального ущерба, но не упущенной выгоды.

8.3. Исполнитель обязан вернуть Клиенту стоимость не предоставленных по вине Исполнителя Услуг, либо предоставить Клиенту услуги, сопоставимые по стоимости по договоренности сторон.

8.4. Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего Договора, причиной которого стало нарушение Клиентом условий настоящего Договора, , а также по иным основаниям, предусмотренным настоящим договором и действующим законодательством Российской Федерации.

8.5. В случае нарушения Клиентом Правил пребывания и предоставления услуг, норм добрососедства, совершения аморальных поступков и правонарушений, Исполнитель имеет право досрочно прекратить оказание Услуг по настоящему Договору, выдворить Клиента со своей территории, без возврата оплаченной Клиентом суммы по настоящему Договору.

8.6. Клиент несет материальную ответственность за порчу оборудования, оснащения, интерьера являющихся собственностью Исполнителя, произошедшую по вине или неосторожности Клиента. В случае наступления ответственности по настоящему пункту Договора, Клиент оплачивает нанесенный ущерб в размере рыночной стоимости, определенном актом, составленным представителями Сторон, путем внесения денежных средств в кассу Исполнителя, либо оплатой иным способом по договоренности сторон.

8.7. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых на себя обязательств, если данное неисполнение или ненадлежащее исполнение явилось следствием возникших обстоятельств непреодолимой силы. В случае, если указанные обстоятельства будут длиться на протяжении более 30 (тридцати) календарных дней, то стороны вправе расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке, с последующим уведомлением о расторжении другой стороны.

**9. Срок действия настоящего Договора**

9.1. Настоящий договор вступает в силу с момента его подписания и действует в течение периода пребывания Клиентом в Санатории до момента его окончания, а в части исполнения взаиморасчетов – до полного их исполнения.

9.2. Датой вступления настоящего договора в силу считается дата, указанная в верхнем правом углу первой страницы настоящего Договора.

**10. Расторжение Договора**

10.1. Стороны вправе расторгнуть настоящий Договор:

* по взаимному соглашению сторон;
* по основаниям и в порядке, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации.

10.2. До момента расторжения настоящего Договора, стороны должны произвести взаимные расчеты и погасить финансовые обязательства.

**11. Прочие условия**

11.1. Стороны пришли к соглашению, что вся корреспонденция, переданная в рамках настоящего Договора посредством факсимильной связи, либо электронной почтой, имеет юридическую силу, до представления оригинала документа. При этом оригинал переданного факсимильной связью документа подлежит направлению стороной-отправителем стороне-адресату не позднее 10 (десяти) календарных дней не считая дня его направления факсимильной связью / электронной почтой.

11.2. Все изменения и дополнения настоящего Договора имеют юридическую силу, если они оформлены в форме дополнительного соглашения, составленного в письменном виде и подписанного сторонами настоящего Договора или их уполномоченными представителями.

11.3. Права и обязанности сторон, вытекающие из настоящего Договора, не могут быть переданы третьим лицам без письменного согласия.

11.4. Во всех случаях обстоятельства, являющиеся основанием для ответственности сторон в рамках настоящего Договора, подлежат актированию. Данный акт совместно составляется Исполнителем и Клиентом. В случае, если обстоятельства, изложенные в акте не принимаются Клиентом (не подписывается акт), то данный акт принимается в одностороннем порядке, имеет юридическую силу и подлежит оценке наравне с иными доказательствами.

11.5. Во всех случаях применимым правом является право Российской Федерации.

11.6. Во всем, что не предусмотрено настоящим Договором, стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

1. **Адреса и реквизиты Исполнителя:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | **Со стороны Заказчика** | **Исполнитель стороны Санатория:** | | Ф.И.О \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Год рождения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Паспорт: серия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Выдан: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  V\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  подпись расшифровка | **ЗАО МПБК ОЧАКОВО**  **Получатель**  Филиал ЗАО МПБК ОЧАКОВО «Санаторий «Горный» ИНН 7729101200/КПП 230543001  353 290 Горячий Ключ , ул. Радищева,46  Р/с 40702810830300003278 в Юго-Западном банке Сбербанка РФ БИК 046015602  К/с 30101810600000000602  ОГРН 1027739613791  Директор санатория «Горный»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Караулов А.О. | |
|  |