

# ПРАВИЛА ПРИОБРЕТЕНИЯ САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ УСЛУГ (ПУТЕВКИ)

## Политика конфиденциальности и пользовательское соглашение

### 1. Условия бронирования и приобретения санаторно-курортной путевки.

1.1. Бронирование услуг осуществляется на основании регистрации заказа и 10% предоплаты стоимости путевки. Для этого необходимо с помощью формы онлайн бронирования на сайте [www.kislovodsk.info](http://www.kislovodsk.info) сформировать заказ и оплатить его. Оплату заказа необходимо произвести в течение 5 суток с момента бронирования.

1.2. При заезде на объект размещения Вы предъявляете ваучер, который будет направлен на адрес Вашей электронной почты после оплаты заказа. Данный ваучер необходимо распечатать или сохранить в электронном виде, а затем предъявить на объекте размещения при заезде. Ваучер является соглашением (договором) между покупателем (отдыхающим) и ООО "Кисловодское Курортное Управление" на оказание услуги бронирования санаторно-курортной путевки или гостиничных услуг. Для обратной связи просим Вас внимательно ввести адрес электронной почты и номер телефона при бронировании заказа.

1.3. В набор санаторно-курортных услуг входит проживание, питание и лечение по утвержденным ООО "Кисловодское Курортное Управление" ценам в объеме, на условиях и в сроки, указанные в ваучере. Дополнительные медицинские, культурно-развлекательные и иные услуги, не предусмотренные калькуляцией объекта размещения для соответствующей путевки, оплачиваются отдыхающим самостоятельно на месте. В набор гостиничных услуг входит проживание.

1.4. Отдыхающий обязан соблюдать правила пребывания в объекте размещения - правила внутреннего распорядка, противопожарной, личной и имущественной безопасности; соблюдать рекомендации по противопоказаниям к пребыванию и лечению; соблюдать установленные требования о возможности и правилах приема детей; соблюдать сроки заезда и отъезда.

### 2. Конфиденциальность.

2.1. ООО «Кисловодское Курортное Управление» заботится о конфиденциальности, предоставляемой Вами информации, которая не будет передана третьим сторонам без Вашего согласия, за исключением случаев, требуемых и предусмотренных соответствующим законом.

2.2. Во время оформления бронирования путевки Вам понадобится заполнить в режиме онлайн специальную форму, где нужно указать ФИО, возраст, адрес Вашей личной электронной почты, мобильный или домашний номер телефона. Эта информация необходима для обработки заказа и завершения процедуры бронирования (включая создание подтверждения бронирования, которое будет отправлено на Ваш электронный адрес).

2.3 Использование сведений, предоставленных Вами, будет использовано исключительно с целью бронирования путевок и связи с Вами, в том числе для направления электронных уведомлений.

### 3. Способы оплаты.

3.1. Оплата санаторно-курортных путевок осуществляется только в рублях.

3.2. Оплата комиссии за приобретение путевок осуществляется за счет ООО «Кисловодское Курортное Управление».

3.3. После оформления бронирования на сайте ООО «Кисловодское Курортное Управление» на Вашу электронную почту и мобильный телефон будет отправлено сообщение о выставленном счете и изменении статуса заказа.


3.4. Доступны следующие способы оплаты:

- Наличный расчёт – в офисе ООО «Кисловодское Курортное Управление» (г Кисловодск, пер. Менделеева, д.5);

- банковской картой - Для выбора оплаты товара с помощью банковской карты на соответствующей странице необходимо нажать кнопку Оплата заказа банковской картой. Оплата происходит через ПАО СБЕРБАНК с использованием банковских карт следующих платёжных систем:

• МИР 

• VISA International 

• Mastercard Worldwide 

• JCB 

3.5. Зачем нужен Ваш номер телефона?

Ваш номер телефона - это идентификатор в нашей системе. Он указывается при оплате в пунктах приема платежей, а также используется для идентификации заказа службой поддержки.

#### **4. Ответственность и рекламация.**

4.1. ООО «Кисловодское Курортное Управление» стремится сделать сервис по бронированию номеров и покупке санаторно-курортных путевок максимально удобным и комфортным. При наличии каких-либо замечаний относительно качества услуг, мы рекомендуем Покупателю (отдыхающему) незамедлительно обратиться к нам по телефонам, указанным в ваучере или на сайте [www.kislovodsk.info](http://www.kislovodsk.info)

4.2. Претензии о не предоставлении или ненадлежащем предоставлении услуг не рассматриваются, если отдыхающий воспользовался альтернативной услугой, предложенной ему взамен.

4.3. Стороны не несут ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, если докажут, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие наступления обстоятельств непреодолимой силы, таких как: чрезвычайное положение, забастовки, стихийные бедствия, эпидемии и эпизоотии, решения государственных органов, инфляции, девальвации, дефолта и иных объективных экономических обстоятельств, и т.д. (форс-мажор).

4.4. ООО «Кисловодское Курортное Управление» не несет ответственности и не компенсирует финансовые потери, вызванные несвоевременным прибытием отдыхающего к месту отдыха или его досрочным отъездом, если такие события наступили не по вине ООО «Кисловодское Курортное Управление», а так же в случае, если покупатель (отдыхающий) не воспользовался оплаченными и предоставленными услугами, входящими в стоимость путевки, или если предоставление услуг было прекращено по причинам нарушения отдыхающим правил пребывания объекта размещения.

4.5. ООО «Кисловодское Курортное Управление» не несет ответственности перед Покупателем (отдыхающим) за понесенные покупателем (Отдыхающим) расходы и иные негативные последствия возникшие:

- вследствие недостоверности, недостаточности и (или) несвоевременности предоставления Покупателем (отдыхающим) сведений и документов, необходимых для исполнения договора;
- вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов и поездов;
- вследствие ограничения права Покупателя (отдыхающего) на въезд/выезд из РФ и других стран компетентными органами;
- вследствие утери, утраты, кражи личного багажа, ценностей и документов Покупателя (отдыхающего) в период поездки;
- вследствие отсутствия надлежащих документов или нарушения правил поведения в общественных местах, решением властей или ответственных лиц Покупателю (отдыхающему) отказано в возможности полета по авиабилету или в проживании в забронированном санатории. В случае аннуляции услуг, входящих в путевку, по вышеперечисленным причинам, Покупатель возмещает нам все понесенные нами расходы.

#### **5. Отказ от оказания услуг и возврат**

Отказ от бронирования должен быть оформлен на официальном сайте ООО «Кисловодское Курортное Управление» [www.kislovodsk.info](http://www.kislovodsk.info) или же отправлен по электронной почте [kiskurort@gmail.com](mailto:kiskurort@gmail.com)

В случае отказа от бронирования более чем за 10 суток до даты заезда, оплаченная сумма возвращается клиенту с удержанием фактически понесенных ООО «Кисловодское Курортное Управление» расходов за транзакцию в размере от 2 до 5% от суммы предоплаты в зависимости от способа оплаты.

В случае отказа от бронирования менее чем за 10 суток до даты заезда, оплаченная сумма не возвращается. Если оплата была произведена с помощью кредитной или дебетовой карты, денежные средства будут возвращены на эту карту.

Обратите внимание на то, что с момента аннуляции заказа до момента возврата денежных средств на карту может пройти от 5 до 30 дней, в зависимости от правил банка, выпустившего карту.