



Утверждаю:
Генеральный директор
ЗАО «Курорт Ключи»
А.М. Иванов
11 августа 2026 г.

ПРАВИЛА приобретения санаторно-курортных услуг в ЗАО «Курорт Ключи»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила устанавливают порядок бронирования, оформления и реализации санаторно-курортных путёвок ЗАО «Курорт Ключи» (далее — Курорт).

1.2. Правила обязательны для соблюдения:

- физическими лицами(Гости) — при заключении договоров на приобретение санаторно-курортных услуг;
- юридическими лицами(Заказчики) — при заключении договоров на реализацию санаторно-курортных услуг;
- агентами — при заключении агентских договоров на реализацию санаторно-курортных услуг.

2. Порядок бронирования путёвки

2.1. Бронирование осуществляется:

- через официальный сайт Курорта <https://spa-kluchi.ru/> ;
- по телефону контакт-центра 8 (800) 100 65 54;
- через мессенджеры и социальные сети https://vk.com/kurort_kluchi .
- в офисе продаж Курорта по адресу 614039, Пермский край, г. Пермь, Комсомольский пр., 37;
- через уполномоченных агентов <https://spa-kluchi.ru/o-kurorte/turoperatory/> .

2.2. Для бронирования необходимо указать:

- предполагаемые даты заезда и продолжительность пребывания;
- медицинскую программу;
- категорию размещения;
- количество гостей (с указанием возраста);
- данные гостей (ФИО, дата рождения, паспортные данные);
- контактные данные заявителя (телефон, электронная почта).

2.3. При бронировании агент обязан предоставить Курорту:

- реквизиты юридического лица/ИП;
- копию договора агентирования;
- данные о конечном потребителе услуг.

3. Условия оформления и оплаты

3.1. Подтверждение бронирования высылается на указанный заявителем электронный адрес в течение 24 часов с момента получения заявки.

3.2. Первоначальный взнос в размере 10 % от стоимости путёвки необходимо оплатить в течение 14 календарных дней после бронирования. Остаток суммы вносится при оформлении на Курорте. В случае оплаты путевки 3-им лицом, Плательщик указывает в платежных документах за кого производится оплата.

3.3. Оплата производится:

- безналичным расчётом (для юридических лиц и ИП);
- банковской картой через платёжный терминал/онлайн-эквайринг;
- наличными денежными средствами в кассе Курорта.

3.4. В соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ, оплата Гостем/Заказчиком (полностью или частично) выставленного Исполнителем Счёта в пределах установленного срока, означает согласие Гостя/Заказчика с условиями публичной оферты и является акцептом, что считается равносильным заключению договора на условиях, изложенных в договоре и указанных в Счёте, при этом день оплаты Счёта будет являться датой заключения договора между Гостем/Заказчиком и Курортом.

3.5. Со всеми условиями договора оферты Гость/Заказчик знакомится в процессе бронирования на сайте Курорта или на информационном стенде. В случае если Гостю/Заказчику не понятны какие-либо условия бронирования и/или условия договора оферты, Гость/Заказчик обязан уточнить необходимую ему информацию у Курорта. В случае совершения бронирования без обращения к Курорту Гость/Заказчик подтверждает, что ему полностью понятны и ясны все правила и условия бронирования и/или условия договора оферты.

3.6. В случае отказа Гостя/Заказчика от бронирования в день заезда, аннулирования бронирования при опоздании Гостя более чем на сутки – Договор оферты считается расторгнутым Гостем/Заказчиком в одностороннем внесудебном порядке.

3.7. Гость не вправе требовать изменения согласованной в момент подтверждения бронирования стоимости услуг, действующих в иной момент, в том числе в момент размещения в курорт.

3.8. Пункты 3.4. -3.7. не распространяются на заключение договора с Агентами.

3.9. Определённые настоящими Правилами условия и порядок бронирования применяются при условии, если в заключённом с Гостем договоре оферты не определено иное.

4. Изменения и аннулирование бронирования

4.1. Изменение дат заезда, категории размещения или состава гостей возможно при наличии свободных мест на запрашиваемые даты. Заявка на изменение подаётся не позднее чем за 14 дней до заезда.

4.2. В случае форс-мажорных обстоятельств (стихийные бедствия, эпидемии и т. п.) условия аннулирования и переноса брони согласовываются в индивидуальном порядке.

4.3. Условия оплаты и возврата средств:

При отказе от бронирования до дня заезда денежные средства возвращаются Гостю в полном объёме.

5. Права и обязанности сторон

5.1. Курорт обязуется:

- предоставить услуги в соответствии с условиями путёвки и договором;
- обеспечить заявленный уровень сервиса и инфраструктуры;
- информировать гостя об изменениях в программе пребывания заблаговременно.

5.2. Гость обязуется:

- оплатить путёвку в установленные сроки;
- соблюдать правила проживания и пользования санаторно-курортными услугами Курорта;
- уведомить Курорт о медицинских противопоказаниях и особых потребностях при бронировании;
- предъявить при заезде документы, указанные в разделе 6.

6. Документы для заезда

При заселении гость предъявляет:

- путевка на санаторно-курортное лечение (при наличии);
- документ, удостоверяющий личность;
- свидетельство о рождении (для детей в возрасте до 14 лет)
- СНИЛС;
- санаторно-курортную карту;

В случае отсутствия санаторно-курортной карты, она оформляется на базе курорта за дополнительную плату, согласно действующего прейскуранта цен «ЗАО Курорт Ключи»;

- справку врача-педиатра или врача-эпидемиолога об отсутствии контакта с больными инфекционными заболеваниями (для детей);
- согласие законного представителя несовершеннолетнего лица, прибывающего на курорт;

7. Разрешение споров

7.1. Все разногласия, возникающие в связи с исполнением настоящих Правил, разрешаются путём переговоров между сторонами.

7.2. При не достижении согласия споры подлежат рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

8. Заключительные положения

8.1. Курорт вправе вносить изменения в настоящие Правила с предварительным уведомлением гостей и агентов не менее чем за 30 дней до вступления изменений в силу.

8.2. Вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, регулируются в соответствии с законодательством РФ и условиями заключённого договора.