

Правила оказания физкультурно-оздоровительных услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила оказания физкультурно-оздоровительных услуг (далее - Правила), разработаны на основании следующих нормативно-правовых документов:

- Гражданского кодекса Российской Федерации;
- Федерального закона РФ «О защите прав потребителей» (от 01.01.2001 № 2300-1 (ред. от 01.01.2001));
- Федерального закона РФ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;
- Государственного стандарта РФ ГОСТ Р 52024-2003 под названием «Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Общие требования», устанавливающего классификацию физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг, общие требования, требования безопасности услуг, включая методы их контроля.
- Государственного стандарта РФ ГОСТ Р 52025-2003 под названием «Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Требования безопасности потребителей» устанавливающего требования к физкультурно-оздоровительным и спортивным услугам, обеспечивающие безопасность жизни, здоровья потребителей, сохранность их имущества, а также методы контроля;
- свидетельства о государственной регистрации.

1.2. Основные понятия, используемые в Правилах:

Физкультурно-оздоровительная услуга (далее – Услуга) - деятельность по удовлетворению потребностей потребителей в поддержании и укреплении здоровья, всестороннего развития детей, а также проведении физкультурно-оздоровительного и спортивного досуга.

Исполнитель – предоставляющий услуги.

Заказчик – физическое лицо, имеющее намерение заказать, либо заказывающее услуги для своего ребенка (Потребителей услуг), на основании договора возмездного оказания услуг.

Потребитель услуг – физическое лицо (ребенок), получающее заказанные услуги лично.

1.3. Правила регламентируют предоставления физкультурно-оздоровительных услуг в целях повышения качества, доступности, безопасности, создания комфортных условий для потребителей и заказчиков.

1.3. Требования к услугам учитывает интересы потребителей, заказчиков и обеспечивают:

- формирование здорового образа жизни потребителей, заказчиков;
- точность и своевременность исполнения;
- эргономичность и комфортность;
- этичность обслуживающего персонала;
- социальную адресность;
- информативность.

1.4. Предоставляемые услуги оказываются в сроки, установленные договором о возмездном оказании услуг.

1.5. Услуга по срокам и условиям обслуживания соответствуют разработанной и утвержденной физкультурно-оздоровительной программе для определенной категории занимающихся, а также другим нормативным актам.

1.6. Перечень предоставляемых физкультурно-оздоровительных услуг:

- проведение занятий по физической культуре и спорту с детьми дошкольного возраста по физкультурно-оздоровительным программам «Снежинки» и «Лесенка здоровья»;
- прочие услуги по индивидуальным заявкам.

1.7. Настоящие правила могут быть изменены в одностороннем порядке и доведены до сведений потребителей.

1.8. Взаимоотношения исполнителя и потребителя при оказании услуг, не предусмотренные настоящими Правилами регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

2. Информация об услуге и порядок заключения, расторжения и изменения договора

2.1. Исполнитель до заключения договора и в период его действия предоставляет потребителю достоверную информацию о себе и об оказываемых услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Информация, содержащая сведения о предоставлении услуг, доводится до потребителя в порядке и объеме, которые предусмотрены ФЗ РФ «О защите прав потребителей».

2.2. Информация, предусмотренная п. 2.1. настоящих Правил предоставляется в месте фактического осуществления деятельности и содержит следующие сведения:

-наименование и местонахождение (юридический и фактический адрес) исполнителя;

-реализуемая физкультурно-оздоровительная программа;

-прейскурант услуг;

-образец договора на оказание услуг;

-иную информацию, касающуюся физкультурно-оздоровительных услуг (правила посещения; расписание занятий; правила техники безопасности и т.д.).

Информация доводится путем размещения в общедоступном для заказчика и потребителя месте (в информационной папке у администратора).

2.3. Предоставление услуг оформляется договором возмездного оказания услуг (далее - Договор) с потребителем. Договор заключается в письменной форме в 2-х экземплярах, один из которых находится у потребителя, второй - у исполнителя.

2.4. Договор на возмездное оказание услуг может быть изменен или расторгнут по соглашению сторон. Соглашение об изменении или о расторжении договора совершается в письменной форме (дополнительное соглашение).

2.5. В случае одностороннего отказа от исполнения договора полностью или частично, когда такой отказ допускается законом или соглашением сторон, договор считается соответственно расторгнутым или измененным.

2.6. При изменении договора обязательства сторон сохраняются в измененном виде. При расторжении договора обязательства сторон прекращаются. В случае изменения или расторжения договора обязательства считаются измененными или прекращенными с момента заключения соглашения сторон об изменении или расторжении договора, если иное не вытекает из соглашения или характера изменения договора, а при изменении или расторжении договора в судебном порядке – с момента вступления в законную силу решения суда об изменении или расторжении договора.

Стороны не вправе требовать возмещения того, что было исполнено ими по обязательству до момента изменения или расторжения договора, если иное не установлено законом или соглашением сторон. Если основанием для изменения или расторжения договора послужило существенное нарушение договора одной из сторон, другая сторона вправе требовать возмещение убытков, причиненных расторжением или изменением договора.

3. Правила оплаты услуг

3.1. Услуги предоставляются по утвержденному прейскуранту цен и на основании оформленного договора между исполнителем и потребителем.

3.2. Оплата производится наличными средствами администратору по доверенности, согласно договору на оказание физкультурно-оздоровительных услуг.

Оплата осуществляется в порядке 100% предоплаты, не позднее 10 числа за текущий месяц.

3.3. Не использованные по вине потребителя (заказчика) занятия оплачиваются полностью.

3.4. Возможность перерасчёта пропущенных занятий в случае болезни ребёнка при предоставлении медицинской справки и заявления родителей.

3.5. О возникновении обстоятельств (уважительных причин), временно препятствующих посещению занятий (более одной недели), следует за 5 дней до занятий сообщить администратору. Администратор на основании оформленного дополнительного соглашения приостанавливает срок действия договора.

3.6. В случае невозможности исполнения, возникшей по вине потребителя (заказчика), услуги подлежат оплате в полном объеме, если иное не предусмотрено законом или договором оказания услуг (Ч.2 ст. 781 ГК РФ).

3.7. Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуг в любое время при условии оплаты **фактически понесенных расходов**, связанных с проведением занятий по физкультурно-оздоровительной программе для детей дошкольного возраста (статья 32 ФЗ РФ «О защите прав потребителей»). В рамках отказа потребителя от услуги оформляется дополнительное соглашение о расторжении договора.

3.8. В случае если потребитель принял решение о прекращении пользования услугами, он подает письменное заявление установленной формы администратору и прикладывает квитанцию об оплате. Срок рассмотрения заявлений составляет семь рабочих дней. На основании поданного заявления, при принятии положительного решения, в течение семи рабочих дней с момента принятия решения, возвращает потребителю денежные средства за неиспользованные занятия, за вычетом фактически понесенных расходов. Расчёт за неиспользованные услуги ведётся от даты приёма заявления. Денежные средства возвращаются потребителю.

3.9. Исполнитель приступает к оказанию услуг с момента получения оплаты услуг.

4. Правила предоставления физкультурно-оздоровительных услуг

4.1. При оказании услуг всем заказчикам и потребителям предоставляются одинаковые условия предоставления и оплаты услуг.

4.2. Услуги предоставляются только в часы работы ледового дворца спорта. Расписание занятий, предоставляемых для оказания услуг устанавливается БУ ДО г. Омска «СДЮСШОР № 35» на текущий учебный год.

4.3. Предоставляется услуга на основании следующих документов, предоставляемых потребителем до начала занятий:

- заявление о зачислении ребенка в группу;
- медицинской справки о допуске к занятиям физической культурой и спортом;
- договора об оказании услуги;
- оплаты услуг.

4.4. Непосредственно оказывают услуги обслуживающий персонал, а именно инструкторы и педагоги, имеющие соответствующую спортивную и профессиональную квалификацию, подтвержденную документами. В процессе занятий обслуживающий персонал обеспечивает безопасность жизни и здоровья заказчиков, сохранность их имущества при оказании услуги.

4.5. Режим работы и расписание занятий может изменяться по усмотрению администрации с предварительным уведомлением потребителей не менее чем за семь календарных дней, путем размещения соответствующей информации в общедоступном для ознакомления месте.

4.6. В случае аварийных ситуаций, вызванных обстоятельствами за которые исполнитель не отвечает, а также ситуаций, вызванных действием коммунальных служб, если эти ситуации препятствуют качественному оказанию услуг вправе приостановить в одностороннем порядке оказания услуг до прекращения действия данных обстоятельств

(ситуаций).

4.7. В ходе предоставления услуги соблюдаются требования пожарной безопасности, санитарно-гигиенических норм, профилактики и предупреждения травматизма.

4.8. Перед началом занятий потребитель, заказчик должен ознакомиться под роспись с правилами оказания услуг и правилами техники безопасности. Потребителей обязуется соблюдать внутренние Правила спортсооружения, на территории которого осуществляется оказание услуг.

4.9. Потребители и заказчики могут находиться на территории спортсооружения, на территории которого осуществляется услуги только в дни и часы, установленные расписанием.

4.10. Проход потребителей и заказчиков в раздевальные залы спортсооружения разрешен не ранее, чем за 15 минут до времени начала услуг.

4.11. При оказании услуг несовершеннолетнему ребенку, требуется присутствие одного из его родителей или законных представителей в течение всего периода оказания услуги. Нельзя оставлять ребенка одного без присмотра в перерывах между занятиями. Допуск родителей на занятия не допускается, кроме случаев, где их присутствие предусмотрено видом самой услугой или необходимостью обслуживающего персонала (например, открытые занятия или мероприятия). В течение занятия родители должны находиться в фойе, вестибюле спортивного сооружения, соблюдая чистоту и тишину.

5. Ответственность, права и обязанности исполнителя и потребителя

5.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель и заказчик несут ответственность, предусмотренную договором и законодательством Российской Федерации.

5.2. При обнаружении недостатках оказания услуг потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- а) безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- б) соразмерного уменьшения стоимости оказанных платных услуг;
- в) возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанных услуг своими силами.

5.3. Потребитель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки услуг не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора, если им обнаружен существенный недостаток оказанных платных услуг или иные существенные отступления от условий договора.

5.4. Если исполнитель нарушил сроки оказания платных услуг (сроки начала и (или) окончания услуг и (или) промежуточные сроки оказания платных услуг) либо если во время оказания платных услуг стало очевидным, что они не будут осуществлены в срок, потребитель вправе по своему выбору:

- а) назначить исполнителю новый срок, в течение которого исполнитель должен приступить к оказанию услуг и (или) закончить оказание услуг;
- б) потребовать уменьшение стоимости услуг;
- в) расторгнуть договор.

5.5. Потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков начала и (или) окончания оказания платных услуг, а также в связи с недостатками услуг.

5.6. Потребитель вправе отказаться от исполнения договора в любой период действия договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору. В указанном случае по письменному заявлению потребителя исполнитель возвращает стоимость оплаченных услуг, уменьшенную пропорционально части услуг, оказанных до получения

заявления и вычетом иных фактически понесенных расходов, связанных с оказанием услуг в течение 10 дней с момента получения заявления.

5.7. Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказать в предоставлении услуг потребителю:

- имеющему ярко выраженные признаки инфекционных, кожных и иных заболеваний, которые могут передаваться через поверхности мест общего пользования (по заключению медицинского персонала спортивного сооружения);

- имеющему ярко выраженные признаки алкогольного, наркотического, токсического опьянения по заключению медицинского персонала спортивного сооружения;

- при неоплате в установленные сроки и в полном объеме оказанных услуг;

- за неуважительное отношение к обслуживающему персоналу исполнителя, сотрудникам и обучающимся БУ ДО «СДЮСШОР № 35», к другим потребителям услуг;

- за вольные и невольные действия, которые создают угрозу собственной жизни потребителя услуг, а также для жизни и здоровья окружающих или противоречат общепринятым нормам.

За пропущенное потребителем, заказчиком занятие или прерванное занятие по вине потребителя, заказчика услуг, нарушившего настоящие Правила и (или) Правила посещения спортивного сооружения, денежные средства не возвращаются.

5.8. Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от предоставления услуг в случае неоднократного нарушения (более 2-х раз в течение 3 месяцев) потребителем настоящих Правил, Правил посещения спортивного сооружения (ЛДС им. В. Фетисова).

5.9. Исполнитель не несет ответственности:

- за верхнюю одежду, оставленные без присмотра или утерянные потребителем вещи, а также за деньги и ценные вещи потребителя, заказчика находящиеся в раздевалках;

- за неудобства, связанные с проведением собственником спортивного сооружения профилактических и ремонтно-строительных работ;

- за вред жизни или здоровью заказчика, вызванный в результате обострения травм и хронических заболеваний, наступления острого заболевания не по вине исполнителя, а также вследствие сокрытия информации о состоянии здоровья и/или отсутствии разрешения врача на получение услуг;

- за вред жизни, здоровью или имуществу потребителя причиненный противоправными действиями третьих лиц или грубым нарушением потребителя, заказчика правил техники безопасности;

- за вред жизни, здоровью или имуществу потребителя, заказчика, причиненный в результате нарушения им настоящих Правил и законодательства РФ.

5.10. В случае, если действия потребителя нанесли имущественный ущерб, исполнитель вправе требовать возмещения ущерба. По факту нанесения ущерба составляется акт, который подписывается представителем Исполнителя, администрации спортивного сооружения и потребителем, который нанес ущерб. В акте указывается сумма ущерба, согласованная сторонами. В случае отказа потребителя от подписания акта, в нем делается соответствующая запись, в присутствии не менее двух свидетелей, которые не являются сотрудниками исполнителя. В случае, если ущерб нанесен несовершеннолетним потребителем услуг, не достигшим 14-летнего возраста, возмещение ущерба производится в порядке, установленном действующим законодательством, его законными представителями.

5.11. Потребитель услуг несет ответственность:

- за выполнение правил техники безопасности и правил посещения спортивного сооружения;

- за выполнение условий заключенного договора;

-за правонарушения, совершенные во время нахождения в физкультурно-оздоровительном комплексе в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации;

-за достоверность предоставляемой информации;

-за причинение материального ущерба в пределах определенных действующим гражданским законодательством Российской Федерации.

5.12. Заказчик услуг несет ответственность:

-за выполнение настоящих правил техники безопасности;

-за выполнение требований инструкторов и преподавателей в процессе занятий;

-за выполнение правил посещения спортивного сооружения.