

Договор на оказание санаторно-курортных услуг

Майкопский район, х. Красный мост

«01» января 2024 г.

Акционерное общество Санаторий «Здравница «Лаго-Наки», Лицензия на осуществление медицинской деятельности № Л041-01168-01/00363634 от 13.12.2018г., выдана Министерством Здравоохранения Республики Адыгея, именуемое в дальнейшем «Здравница», в лице директора Степановой Лидии Леонидовны, действующей на основании Устава, с одной стороны, предлагает любому физическому лицу, в дальнейшем именуемому «Покупатель», заключить договор на указанных ниже условиях:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Предметом настоящего договора является оказание услуг по санаторно-курортному лечению (оздоровлению).

1.2. «Здравница» обязуется предоставить «Покупателю» услуги по санаторно-курортному лечению, а «Покупатель» оплачивает оказанные ему услуги.

1.3. Оказание услуг оформляется санаторно-курортной путевкой (далее Путевка). Путевкой является бланк строгой отчетности утвержденного формы, подтверждающий факт заключения договора с указанием санаторно-курортной организации, даты прибытия, срока пребывания, даты выезда, стоимости оказанных услуг.

1.4. Оказанием услуг по санаторно-курортному лечению является предоставление «Покупателю» услуг по проживанию, питанию и лечебным процедурам (в соответствии с имеющейся лицензией, которая размещена на сайте www.lagonaki.com), входящих в стоимость путевки, на установленный путевкой срок. Санаторно-курортная услуга, оформленная путевкой, делению на части не подлежит и представляет собой комплексный неделимый продукт. Стоимость проживания, лечения, питания не может быть отдельно выделена из стоимости койко-дня и стоимости путевки в целом.

1.5. Стоимость путевки формируется по действующим ценам на момент заезда в «Здравницу» согласно количеству койко-дней. Перечень и цены услуг, оказываемых «Здравницей», а также цены на услуги по специальным предложениям указываются в утвержденных «Здравницей» прейскурантах (размещены на сайте www.lagonaki.com), и в Подтверждении бронирования для каждого гостя, с указанием выбранной программы лечения.

1.6. Место оказания услуги, являющейся предметом настоящего договора - Республика Адыгея, Майкопский район, хутор Красный Мост, улица Шоссейная, 20, Акционерное общество Санаторий «Здравница «Лаго-Наки».

1.7. «Покупатель» по факту заезда в «Здравницу» обязуется ознакомиться под подпись с Договором на оказание санаторно-курортных услуг, Правилами и условиями комфортного пребывания в «Здравнице» (Приложение № 1), Положением «О возвратах» (Приложение № 2), и предоставить согласие/отказ на предоставление персональных данных в ЕГИСЗ (Приложение № 3).

1.8. Настоящий договор считается заключенным с момента оплаты «Покупателем» счета на предоплату, выставленного «Здравницей».

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Здравница обязана:

2.1.1. Оформить путевку на «Покупателя» после полной оплаты услуг. Передать Покупателю, прибывшему на санаторно-курортное лечение, обратный талон к путевке с указанием фактического времени пребывания по путевке, а в случае досрочного выезда по форс-мажорным обстоятельствам или уважительной причине - с указанием причины в соответствии с п. 3.4. - направить обратный талон к путевке почтовым отправлением по адресу места регистрации Покупателя, указанному в Договоре.

2.1.2. В соответствии со ст.7 ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. №152-ФЗ, получив доступ к персональным данным «Покупателя», не раскрывать третьим лицам и не распространять персональные данные «Покупателя» без согласия «Покупателя».

2.1.3. Оказать полный перечень услуг согласно путевке.

2.1.4. С момента полной оплаты «Покупателем» стоимости приобретаемых услуг, обеспечить «Покупателю», прибывшему на санаторно-курортное лечение, размещение в течение всего срока пребывания, указанного в путевке, в номере соответствующей категории, получение питания (в соответствии с нормами санаторно-курортного питания, утвержденными на территории РФ), досуг и комплекс медицинских услуг, оказываемых в соответствии с диагнозом и назначением лечащего врача.

2.1.5. «Здравница» обеспечивает готовность номерного фонда к дате заезда «Покупателя» к

расчетному часу заезда - **14.00** час. по местному времени (согласно п. 21 Правил предоставления гостиничных услуг в РФ, Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 года, № 1853). Расчетный час выезда - **12.00** часов по местному времени.

2.2. «Здравница» вправе:

2.2.1. В случаях форс/мажорного ремонта номера / замены оборудования номера изменить условия проживания, при условии согласования таких изменений с **«Покупателем»**. **«Здравница»** имеет право без изменения стоимости проживания (бронирования) предоставить Покупателю номер более высокой категории без согласования с ним.

2.2.2. Определять длительность санаторно-курортного лечения, объем лечебно-диагностических услуг, рекомендовать необходимость перевода на санаторно-курортное лечение другого профиля в соответствии с состоянием здоровья **«Покупателя»**.

2.2.3. Сокращать срок пребывания **«Покупателя»** на число дней опоздания **«Покупателя»** по путевке.

2.2.4. В случае повышения тарифов, цен на товары и услуги, непосредственно влияющих на формирование стоимости оказываемых услуг, а также изменения законодательства Российской Федерации, введении дополнительных сборов, в одностороннем порядке повысить цену санаторно-курортных услуг, уведомив **«Покупателя»** не менее, чем за 30 дней до такого повышения цены (о введении нового прейскуранта цен) посредством прямого телефонного звонка или sms, e-mail (электронного сообщения), и размещения на официальном сайте **«Здравницы»**, за исключением случаев, указанных в п.4.3. Договора, а именно после полной (100%) оплаты Заказчиком путевки.

2.3. Покупатель обязан:

2.3.1. Осуществить предоплату услуг **«Здравницы»** на основании подтверждения брони по указанным в подтверждении брони реквизитам в течение 3-х (трёх) дней с момента бронирования.

2.3.2. Оплатить в соответствии с условиями настоящего договора санаторно-курортные услуги.

2.3.3. Приобретать санаторно-курортные услуги, руководствуясь соответствующими медицинскими показаниями и профилем курорта **«Здравницы»**.

2.3.4. Воспользоваться санаторно-курортными услугами в срок, указанный в подтверждении брони.

2.3.5. В случае невозможности прибытия **«Покупателя»** для оказания санаторно-курортных услуг в срок, указанный в путевке по уважительной причине, письменно или по телефону информировать об этом **«Здравницу»** (ее представителя либо Агента) не позднее, чем за 4 (четыре) дня до предстоящего заезда.

2.3.6. Предоставить лечащему врачу **«Здравницы»** полные и достоверные сведения о своем здоровье (об имеющихся наследственных или перенесенных заболеваниях, госпитализации и операциях, аллергических реакциях, медицинских противопоказаниях к санаторно-курортному лечению и других индивидуальных особенностях организма), предоставить имеющиеся медицинские заключения и эпикризы за последние 2 года, а также анализы за последние 2 недели.

2.3.7. Выполнять требования персонала **«Здравницы»**, обеспечивающие безопасность и качественное предоставление санаторно-курортных услуг, в т.ч. выполнять предписания лечащего врача, являться на процедуры и диагностические исследования строго в назначенное время, соблюдать Правила и условия комфортного пребывания и предоставления санаторно-курортных услуг в **«Здравнице»**, правила санаторно-курортного режима.

2.3.8. Удостоверить личной подписью бланк информированного согласия на проведение лечения либо отказ от лечения, показанного ему/ей, согласно назначений врача **«Здравницы»**.

2.3.9. Подписать согласие на использование персональных данных **«Здравницей»**.

2.3.10. Следовать правилам и условиями комфортного пребывания в **«Здравнице»** (Приложение №1).

2.3.11. Самостоятельно отслеживать информацию, содержащую в себе условия проживания, питания и лечения, перечень услуг, а также их стоимость, размещенную на Веб-сайте **«Здравницы»**.

2.4. Покупатель имеет право:

2.4.1. Продлить срок пребывания в **«Здравнице»**, предварительно уведомив об этом администратора **«Здравницы»** не позднее, чем за 24 часа до расчетного времени, и произвести доплату. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.

3. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ И ОТМЕНЫ БРОНИ, ДОСРОЧНЫЙ ВЫЕЗД

3.1. В «Здравнице» действует правило гарантированной брони номера независимо от применяемого тарифа, при котором ожидание гостя возможно до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. Бронь считается гарантированной только после внесения предоплаты в установленных размере и сроке. Размер предоплаты зависит от тарифа путевки (программы лечения, проводимых акций и иных специальных условий) и может составлять до 100% стоимости путевки. Внесенная сумма предоплаты входит в общую стоимость путевки, остаток которой оплачивается полностью при заселении. Оказание услуг до поступления полной оплаты путевки не производится.

3.2. Минимальный размер предоплаты за путевку равен 10% от полной стоимости путевки. В случае приобретения путевки «Выходного дня» предоплата равна 1 (одному) койко-дню. Предоплата должна быть внесена Заказчиком в течение 3 дней после подтверждения бронирования и выставления счета на оплату. До момента поступления оплаты бронь считается предварительной и автоматически снимается без уведомления Заказчика при отсутствии внесенной платы в установленный срок.

3.3. В случае отмены или переноса брони в день заезда или менее чем за 3 суток, а в праздничные дни менее чем за 5 суток до начала срока путевки, равно как в случае не заезда «Покупателя» по причинам, не зависящим от «Здравницы» (в том числе, если «Покупателю» отказано во въезде в страну решением консульских служб или сотрудников пограничного или таможенного контроля) до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда, а в случае форс-мажорных обстоятельств, указанных в разделе 6 договора - независимо от срока отмены брони, с Покупателя взимается плата за фактический простой номера, не более чем 1 (один) койко-день и дополнительно фактически понесенные расходы Здравницы по технологии организации услуг (включает стоимость агентских услуг по созданию бронирования, консультацию врача (в том числе online – консультация), диспетчеризацию медицинской программы и т.д.).

3.4. При приобретении «Покупателем» услуг «Здравницы» по специальным акциям и программам (лечебным или профилактическим), «Покупатель» согласен с тем, что, в случае досрочного выезда из «Здравницы» (за исключением досрочного выезда по причине относительно состояния здоровья, при наличии заключений от лечащего врача «Здравницы», а также по уважительным причинам - болезнь или смерть родственника), услуги «Здравницы», приобретенные «Покупателем», пересчитываются без скидок по действующему на текущую дату прейскуранту вне зависимости от причин досрочного выезда. Баллы лояльности при этом не начисляются.

3.5. В случае выезда «Покупателя» менее, чем за 24 часа до окончания оплаченного срока проживания, возврат денежных средств не осуществляется.

3.6. В случае досрочного выезда «Покупателя» из «Здравницы», если оплата услуг производилась за наличный расчет или банковской платежной картой, «Покупателю» необходимо заполнить соответствующее заявление о возврате денежных средств за неиспользованный период согласно Приложению № 2.

4. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

4.1. Сумма услуг «Здравницы», приобретаемых «Покупателем», определяется окончательным расчетом на основании Прайсов «Здравницы» и действующих акций и бонусов.

4.2. «Покупатель» производит оплату стоимости санаторно-курортных услуг на основании полученного подтверждения бронирования одним из перечисленных способов:

- в кассу «Здравницы», расположенной по адресу: Республика Адыгея, Майкопский район, х. Красный мост, ул. Шоссейная, 20,
- через банковский терминал,
- банковским переводом на расчетный счет «Здравницы» по квитанции,
- кредитной картой по ссылке на оплату на официальном сайте.

«Покупатель» производит оплату стоимости путевки на санаторно-курортное лечение в следующем порядке:

- предоплата в размере 10% от полной стоимости, в течение 3 (трех) банковских дней путем безналичного перечисления денежных средств на расчетный счет «Здравницы», на основании выставленного «Здравницей» счета на оплату;

- предоплата в размере 1 (одного) койко-дня в случае приобретения путевки «Выходного дня»;

- 90 % от полной стоимости путевки, оплачиваются по приезду в «Здравницу» до заселения в номер при заезде в «Здравницу» удобным для «Покупателя» способом: наличными денежными средствами в кассу, кредитной картой через банковский терминал и т.д. В случае оплаты путевки за 3-е лицо «Покупатель» указывает в платежных документах, за кого производится оплата.

4.3. После полной (100%) оплаты Заказчиком путевки, её стоимость изменению не подлежит.

4.4. Моментом оплаты считается дата зачисления денежных средств на расчетный счет

«Здравницы», либо расчёт через кассу «Здравницы». В случае, если стоимость Договора не оплачена полностью и до момента полной оплаты произошло увеличение стоимости услуг, «Покупатель» обязуется оплатить возникшую разницу.

4.5. В течение 10-ти банковских дней после зачисления денежных средств на расчетный счет, «Здравница» направляет Электронный чек на указанный «Покупателем» в настоящем Договоре адрес электронной почты. Моментом расчета за полученные денежные средства считается дата создания Электронного чека.

4.6. По факту предоставления всех услуг «Здравницей», «Покупателю» выдается отрывной талон к путевке, который оформляется, после полной оплаты стоимости подлежащих оказанию услуг в соответствии с действующим Прейскурантом.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. «Покупатель» несет ответственность за нарушение санаторно-курортного режима и условий пребывания в «Здравнице» в соответствии с Правилами (Приложение № 1).

5.2. В случае причинения материального ущерба «Здравнице», «Покупатель» обязуется возместить его в полном объеме в соответствии с Прейскурантом «Здравницы».

5.3. В остальном по настоящему договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим Законодательством РФ.

6. НЕПРЕОДОЛИМАЯ СИЛА

6.1. Ни одна из Сторон не несет ответственности перед другой Стороной за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору, обусловленное действием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях, в том числе, объявленная и фактическая война, гражданские волнения, наводнения, пожары, землетрясения, эпидемии, шторм и другие природные стихийные бедствия, а также издание запретительных актов государственных органов, приостанавливающих деятельность «Здравницы».

7. ИНЫЕ УСЛОВИЯ

7.1. Договор вступает в силу с момента акцепта счета на предоплату (с момента предоплаты по счету) и действует до полного исполнения сторонами обязательств по настоящему договору.

7.2. Обязательства по оказанию санаторно-курортных услуг возникают у «Здравницы» с момента полной оплаты «Покупателем» стоимости приобретаемых услуг.

7.3. Все споры, возникшие по настоящему договору, разрешаются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7.4. Настоящий Договор заключен в 2-х экземплярах, имеющих равную силу, один из которых находится у «Здравницы», другой у «Покупателя».

Приложение №1 к настоящему Договору: Правила и условия комфортного пребывания в «Здравнице».

Приложение №2 к настоящему Договору: Положение о возвратах.

ПРАВИЛА И УСЛОВИЯ КОМФОРТНОГО ПРЕБЫВАНИЯ**1. ФИНАНСОВЫЕ НЮАНСЫ**

1.1. Расчетное время: заезд - 14:00, выезд - 12:00

1.2. При позднем выезде:

с 12:00 до 17:00 – почасовая оплата (включен обед)

с 17:00 до 24:00 – оплата за половину суток (включены обед и ужин)

после 24:00 часов – оплата за сутки (обед и ужин, завтрак по запросу в ланч боксе)

Оплата проживания осуществляется при заезде.

1.3. При бронировании раннего заезда:

с 00:00 до 14:00 – Гость оплачивает дополнительно половину суток проживания, с предоставлением

Завтрака

с 09:00 до 14:00 – номер может быть предоставлен бесплатно при условии его наличия по факту приезда. Завтрак оплачивается дополнительно.

Если на этапе бронирования путевки в Здравницу «Лаго-Наки» Гость желает зарезервировать номер до расчетного часа для его 100% наличия в момент раннего поселения, то необходима оплата дополнительно половины суток проживания, с предоставлением Завтрака.

Оплата всех услуг осуществляется любым способом: наличными, безналичным или бесконтактным способом.

1.4. График питания:

- ранний завтрак – 8:00-8:45
- завтрак - 09:00 – 11:00
- обед – 13:30 – 15:00
- ужин - 17:30 – 19:00

Ресторан закрывается в 19:00. Стоимость доставки питания в номер / кафе /на Ресепшен – 250 руб.

Обед в день выезда не включён в стоимость, его можно заказать за дополнительную плату. Также -

- при переводе Гостей из общего зала в ВИП-зал взимается доплата 1 000 рублей в сутки с человека (не распространяется на детей, питающихся по детскому меню),
- при переводе ребенка (2-11 лет включительно) на взрослое меню, взимается доплата в размере 300 рублей за каждые сутки,
- при отказе осуществлять питание детей по детскому меню, допускается питание в объеме ½ от взрослой порции,
- стоимость дополнительного питания составляет: завтрак 350 рублей, обед 500 рублей, ужин 400 рублей.

1.5. Оплата пакета медицинских услуг осуществляется путем внесения 100% оплаты стоимости до начала прохождения процедур.

1.6. Оплата дополнительных услуг возможна с записью на счет номера (прокат спортивного инвентаря, Room service, прачечная). Окончательный расчет можно осуществить за сутки до выезда на стойке Ресепшен.

1.7. В случае досрочного выезда по инициативе Гостя, стоимость путевки пересчитывается, согласно Прейскуранту, на дату выезда - без предоставления сезонных или иных скидок на проживание и медицинские услуги. Баллы лояльности при этом не начисляются.

1.8. В случае уважительной причины (болезнь, болезнь /смерть близкого родственника, наличие противопоказаний для дальнейшего лечения) возврат предоплаты осуществляется при предоставлении подтверждающих документов, согласно Положению о возвратах. Также возможно оставить денежные средства на счету и воспользоваться ими в следующий приезд.

1.9. После первичного приема врачом:

- в течение 2 часов выдается полный график прохождения процедур для Гостя на весь период лечения (в случае, если была онлайн-консультация до заезда Гостя)
- в течение 3 часов выдается график на первые 2 дня, и в течение суток - полный график на весь период пребывания (в случае отсутствия онлайн-консультации до заезда).

Актуальное расписание можно увидеть в режиме online в приложении «Санаториум» или распечатать на стойке медицинского администратора. Изменения в график вносятся по распоряжению лечащего врача (с учетом самочувствия и с целью повышения эффективности лечения). Отменить или изменить время/дату процедуры можно в чат-боте Здравницы или на стойке медицинского администратора. Стоимость лечебной программы при этом изменению не подлежит.

1.10. В случае нанесения ущерба номерному фонду или иному имуществу Здравницы, сумма ущерба включается в счет гостя по факту составления соответствующего комиссионного акта.

2. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ (платные и бесплатные)

2.1. Продукты и напитки мини-бара в номере не включены в стоимость и оплачиваются гостем дополнительно за сутки до выезда. С перечнем ассортимента мини-бара и его стоимостью можно ознакомиться в номере или запросить на Ресепшен. Отсутствие каких-либо продуктов или напитков в ассортименте мини-бара означает их использование и подлежит обязательной оплате до выезда.

2.2. Беседками и мангалами Здравницы можно воспользоваться бесплатно по предварительному согласованию на Ресепшен. Разведение костров и установка мангалов возможны только в специально отведенных для этого местах.

2.3 Ваши Гости могут находиться на территории Здравницы бесплатно с 09:00 до 21:00.

Пребывание Гостя после 21:00 необходимо согласовать с администратором Ресепшен. Оплата производится согласно стоимости дополнительного места в Вашем номере.

2.4. Размещение с домашними животными:

- предусматривает обязательное предоставление ветеринарного паспорта международного образца или справки о прививках,
- возможно во всех категориях номеров- стоимость 300 рублей/сутки,
- выгул животных разрешается только в нижнем парке. Собаки любых пород должны быть на поводке, а крупные и потенциально опасные в наморднике,
- необходимо обеспечивать уборку за своим питомцем на прогулке (гигиенические пакеты можно приобрести на Ресепшен),
- нахождение в медицинских корпусах, а также ресторане с животными запрещено согласно «Санитарно-эпидемиологическим требованиям к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность» Главного Государственного Врача Российской Федерации.

2.5. Ценные вещи можно оставить в сейфе в номере или сдать на хранение в сейф администратору Службы приема по договору хранения. За вещи, оставленные в номере или на территории Здравницы, администрация несет ответственность в рамках законодательства РФ - исключительно после доказательства факта наличия данных вещей при заезде.

3. УВАЖЕНИЕ КОМФОРТА ДРУГИХ ГОСТЕЙ И ОБЩИЕ ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ

3.1. В связи с лечебно-оздоровительным профилем Здравницы и в соответствии с Федеральным Законом от 23.02.2013 года №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», а также Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 25.04.1997 года № 490, курение, распитие алкогольных напитков, нахождение в наркотическом опьянении в номерах и на территории Здравницы запрещено, кроме специально предусмотренных для этого мест. За нарушение предусмотрен штраф в размере

3.2. «Время тишины» в Здравнице с 23:00 до 08:00 (под шумом понимаются громкая музыка, крики, пение, включенный на большую мощность звук телевизора и подобное). Любые увеселительные мероприятия, который могут нарушить покой и отдых окружающих необходимо согласовывать с администрацией Здравницы;

3.3. Парковка автомобилей осуществляется только на специально отведенной для этого площадке (парковки у корпусов не существует). Скоростной режим на территории Здравницы - 20 км/час ввиду прогулок по территории маленьких детей. Передвижение на автотранспорте по территории может осуществляться с обозначенной выше скоростью исключительно с целью въезда-выезда.

3.4. Гостям запрещено:

- использовать в Здравнице шумовые и осветительные эффекты, лазерные указки и иные подобные приспособления,
- использовать пиротехнические изделия (хлопушки, петарды, осветительные ракеты и т.д.) без предварительного согласования с администрацией Здравницы,
- пользоваться своим спортивным инвентарем, связанным с риском для жизни окружающих (луками, арбалетами, пневматическими ружьями и пистолетами и т.п.),
- хранить взрывчатые, легковоспламеняющиеся и отравляющие вещества и средства,
- переставлять и переносить предметы и иное имущество Здравницы,
- разводить костры, обустройства зоны для пикников вне территорий и помещений, определенных администрацией,
- хранить любые виды огнестрельного и/или холодного, иных видов оружия; производить стрельбу из всех видов огнестрельного и пневматического оружия,
- передавать свой ключ от номера лицам, не проживающим в этом номере,
- оставлять в номере в свое отсутствие посторонних лиц,
- самовольно переселяться из одного номера в другой,
- вмешиваться в управление Здравницы и отдавать распоряжения персоналу.

4. ЕСЛИ ВЫ С ДЕТЬМИ МЛАДШЕ 14 ЛЕТ

4.1. За безопасность, жизнь и здоровье детей, а также выполнении ими Правил проживания и внутреннего распорядка Здравницы, несут ответственность родители или лица, которые прибыли вместе с детьми. Указанные лица являются сопровождающими лицами для детей, осуществляющими обязанности по полному надзору за ними.

4.2. Если ребенок пребывает в Здравницу без законных представителей (родителей, опекунов, попечителей) в сопровождении третьих лиц, необходимо предоставить письменное согласие законных представителей на отдых и санаторно-курортное лечение в Здравнице по форме, предоставленной Здравницей.

4.3. Посещение детьми бассейнов разрешается только в сопровождении родителей (опекунов, попечителей).

5. ЗДРАВНИЦА ВПРАВЕ

5.1. Проводить текущие ремонтно-строительные работы на территории в рабочие дни и в дневное время. Шумные и иные работы в ночное время запрещены, кроме случаев чрезвычайной ситуации, стихийных бедствий, аварийных ситуаций.

5.2. На всей территории Здравницы, в общественных местах работает система охранного видеонаблюдения и может вестись видеозапись (в том числе, со звуком). Это делается в целях обеспечения безопасности и улучшения качества услуг, в частности, для улучшения управления Здравницы и обеспечения безопасности всех Гостей, персонала Здравницы и любых иных лиц, находящихся на территории Здравницы. Подписывая данные правила, гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Здравницы систем видеонаблюдения.

6. ТРЕБОВАНИЯ ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

6.1. Во избежание возникновения пожаров запрещается:

- курить в помещениях и на территории санатория, за исключением специально отведенных мест на территории,

- пользоваться электронагревательными приборами, не предусмотренными в оборудовании номера.

6.2. В целях пожарной и электробезопасности для энергосберегающих выключателей, расположенных возле входной двери, необходимо использовать только специальную карточку, приложенную к ключу.

6.3. При обнаружении пожара или признаков горения необходимо:

- известить о пожаре дежурного администратора по внутреннему тел. 251 или 8(909)4700070, в ночное время дежурную медсестру по внутреннему тел. 262 или 8(962)7626667,

- принять меры по эвакуации, согласно плана эвакуации, находящимися на каждом этаже жилого корпуса.

6.4. В случае возникновения пожара в месте проживания и общественных местах по вине гостя, последний несет полную ответственность за его последствия.

7. О ГРУСТНОМ

В случае несоблюдения какого-либо из пунктов данных правил, нанесение урона имиджу «Здравницы» (посты в социальных сетях, копии писем или иные подтверждающие документы), а также ограничения прав, свобод других Гостей, подтвержденных записями с видеорекамера, официальных заявлений «потерпевших», Администрация вправе ограничить или прервать предоставление услуг, предусмотренных настоящим Договором. Гость возмещает Здравнице понесенный ею ущерб, и несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

8. О ПРИЯТНОМ

В Здравнице можно бесплатно:

- посещать утренние занятия гимнастикой, цигун, йогой и вечерние мероприятия, анонсируемые ежедневно в телеграм-канале Досуга Здравницы,

- использовать услуги, описанные в Информационном письме и Программе Лояльности в соответствии со статусом Гостя,

- обращаться к Личному помощнику за помощью по любому вопросу, связанному с пребыванием в Здравнице, получать бонусы и подарки в рамках Программы лояльности для постоянных и часто заезжающих Гостей.

Приложение № 2

ПОЛОЖЕНИЕ «О возврате» денежных средств в АО Санаторий «Здравница «Лаго-Наки»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение (далее - Положение) разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", в целях определения порядка возврата денежных средств за не оказанные услуги в Здравнице физическим лицам.

1.2. Настоящее Положение устанавливает:

- порядок возврата денежных средств;
- перечень документов, необходимых для осуществления возврата денежных средств;
- должностных лиц, осуществляющих прием документов на возврат денежных средств;
- сроки возврата денежных средств.

1.3. Настоящее Положение применяется к отношениям между АО Санаторий «Здравница «Лаго-Наки» (далее по тексту «Здравница») и Клиентами - потребителями услуг Здравницы.

1.4. В случае, если договор заключен между Здравницей и организацией, работникам которой по договору оказываются услуги санаторно-курортного лечения, а также между Здравницей и Страховой компанией, застрахованным лицам которой по договору оказываются услуги по реабилитационно-восстановительному лечению, настоящее Положение применяется в части не противоречащей условиям таких договоров, заключенных с указанными организациями.

2. ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

2.1. Возврат денежных средств за неиспользованные дни Клиенту осуществляется в связи с отказом Клиента от услуг Здравницы - с аннулированием брони (заказа).

2.2. В случае отказа Клиента от оказываемых Здравницей услуг и при его досрочном отъезде, возврат денежных средств осуществляется в соответствии с п.3 Договора оферты. Путевка делению на части (на услуги лечения, питания, проживания, услуги досуга) не подлежит. Стоимость проживания, лечения, питания, культурно-досуговых мероприятий не может быть отдельно выделена из стоимости койко-дня и стоимости путевки в целом.

2.3. Возврат денежных средств Клиенту не осуществляется в следующих случаях:

- невозможности исполнения услуги, возникшей по вине Клиента (ст.781 Гражданского кодекса Российской Федерации);
- по иным обстоятельствам, предусмотренными Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

2.4. Возврат денежных средств при досрочном выезде Покупателя без уважительных причин не производится.

2.5. При отказе Покупателя от медицинских услуг, входящих в стоимость пакета услуг, медицинской программы, или дополнительных медицинских услуг без уважительных причин не производится

2.6. При приобретении Клиентом услуг Здравницы по специальным акциям и программам (лечебным или профилактическим), Клиент согласен с тем, что в случае досрочного выезда из Здравницы (за исключением досрочного выезда по причине относительно состояния здоровья, при наличии заключений от лечащего врача Здравницы, а также по уважительным причинам - болезнь или смерть родственника), услуги Здравницы, приобретенные Клиентом пересчитываются без скидок по действующему на текущую дату Прейскуранту вне зависимости от причин досрочного выезда. Баллы лояльности при этом не начисляются.

2.7. При наличии уважительных причин удержание денежных средств не производится.

2.7.1. Под уважительными причинами для досрочного отъезда/аннуляции заказа (брони) в настоящем Положении понимаются:

- невозможность нахождения в Здравнице, в связи с заболеваниями и состояниями, требующими стационарного лечения, в т. ч. заболеваниями, при которых Клиенты неспособны к самостоятельному передвижению и самообслуживанию, инфекционными и другими заболеваниями, попадающими под противопоказания к пребыванию в Здравнице на основании заключения врачебной комиссии Здравнице либо справки из медицинского учреждения по месту жительства Клиента (в случае

- аннуляции заказа);
- смерть или болезнь близких родственников;
- стихийные бедствия (пожар, наводнение, землетрясения и т.п.).

3. ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

- 3.1. Возврат денежных средств осуществляется Клиенту при предоставлении следующих документов:
- заявление на возврат денежных средств по образцу Здравницы с указанием банковских реквизитов для перечисления денежных средств;
 - копия паспорта (2-я и 3-я страницы)
- 3.2. При необходимости Здравница может запросить дополнительные документы у Клиента, (в т.ч. справку о смерти близкого родственника, документы подтверждающие стихийное бедствие, и т.п.).

4. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЯ

- 4.1. Заявление на возврат денежных средств подается Клиентом -
- 4.1.1. При аннуляции заказа (брони) - в Службу приема;
 - 4.1.2. При досрочном отъезде - в Службу приема;
 - 4.1.3. При перерасчете, в случае прекращения лечения по лечебной, оздоровительной путевке и оформления путевки на отдых - в Службу приема. Перерасчет производится с даты, следующей за датой подачи заявления.
 - 4.1.4. При нахождении в Здравнице - непосредственно сотрудникам Здравницы, указанным далее в п. 4.2.
 - 4.1.5. При отмене бронирования, заявление на возврат подается путем направления по эл. почте на адрес менеджера, с которого приходило подтверждение брони (сканированной копии Заявления с Приложениями) или почтовым отправлением.
- 4.2. Должностные лица Здравницы, принимающие заявления на возврат денежных средств:
- 4.2.1. Менеджеры по работе с гостями - в случае аннулирования заказа (брони).
 - 4.2.2. Менеджеры по работе с гостями и Администраторы-кассиры - в случае досрочного отъезда; в случае прекращения лечения по медицинским показаниям и оформления путевки на отдых
- 4.3. Должностные Лица Здравницы, согласовывающие возврат денежных средств в рамках порядка, определенного настоящим Положением:
- 4.3.1. Директор по развитию, Руководитель Службы приема - в случае аннулирования заказа (брони);
 - 4.3.2. Директор по развитию, Руководитель Службы приема - в случае досрочного отъезда Клиента; а также Директор по Медицинской части - в случае прекращения лечения по медицинским показаниям и оформления путевки на отдых.
- 4.4. Если Клиентом путевка приобретена через туристическую фирму, Клиент обращается с заявлением в эту туристическую фирму для проведения возврата денежных средств. Возврат денежных средств производится Здравницей через туристическую фирму, реализовавшую путевку Клиенту с учетом правил определенных настоящим Положением.

5. СРОКИ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

- 5.1. Денежные средства в связи с досрочным отъездом Клиента из Здравницы возвращаются Клиенту или лицу, производившему оплату путевки Клиента, в течение 10 (десяти) календарных дней с момента предоставления полного комплекта документов в соответствии с п. 3.1-3.2. настоящего Положения.
- 5.2. Денежные средства выдаются Клиенту, купившему путевку за наличный расчет, на Ресепшен из кассы Здравницы или почтовым переводом.
- 5.3. Денежные средства перечисляются Клиенту, купившему путевку безналичным путем, по указанным в заявлении реквизитам. Возврат средств производится строго на банковские реквизиты, с которых поступила оплата за путевку.
- 5.4. Денежные средства перечисляются Клиенту, оплатившему путевку через терминал, строго на лицевой счет карты с которой поступила оплата. Срок рассмотрения возврата по эквайрингу Банком-эквайером может достигать до 30 (тридцати) рабочих дней.