

## Договор на оказание санаторно-курортных услуг

Майкопский район, х. Красный мост

01.08.2023

**АО Санаторий «Здравница «Лаго-Наки»**, Лицензия на осуществление медицинской деятельности № Л041-01168- 01/00363634 от 13.12.2018г., выданной Министерством Здравоохранения Республики Адыгея, именуемое в дальнейшем **«Здравница»**, в лице директора Степановой Лидии Леонидовны, действующей на основании Устава Акционерного общества Санаторий «Здравница «Лаго-Наки» 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). Услуги оформляются путевкой.

1.2. Путевкой на санаторно-курортное лечение является бланк строгой отчетности утвержденной формы, подтверждающий факт заключения договора с указанием санаторно-курортной организации, даты прибытия, срока пребывания, даты выбытия, стоимости оказанных услуг.

1.3. Услугой по санаторно-курортному лечению является предоставление физическим лицам, Покупателям услуг по проживанию, питанию и лечебным процедурам, входящих в стоимость путевки, на установленный путевкой срок.

1.4. Настоящий договор считается заключенным с момента акцепта счета на предоплату (с момента предоплаты по счету).

1.5. Санаторно-курортные услуги, оформленные путевкой состоят из определенного количества койко-дней и представляют собой комплексный неделимый продукт. Койко-день включает в себя проживание, лечение, питание, культурно - досуговые мероприятия.

Перечень услуг, оказываемых «Здравницей», условия проживания, питания и лечения а также цены на услуги по специальным предложениям указываются в утвержденных «Здравницей» прейскурантах, публикуемых на Веб-сайте «Здравницы» и в Подтверждении бронирования для каждого гостя, с указанием выбранной программы лечения.

1.6. Услуги, являющиеся предметом настоящего договора, оказываются Акционерным обществом «Терминал», находящимся по адресу: Республика Адыгея, Майкопский район, хутор Красный Мост, улица Шоссейная, 20.

1.7. **«Здравница»** предоставляет **«Покупателю»** санаторно-курортные услуги в соответствии с имеющейся лицензией и прейскурантом (размещены на сайте [www: lagonaki.com](http://www.lagonaki.com)).

1.8. По настоящему договору **«Здравница»** обязуется предоставить **«Покупателю»** услуги по санаторно-курортному лечению, а **«Покупатель»** - оплатить оказываемые ему услуги. Ввиду применения **«Здравницей»** динамического ценообразования на оказываемые услуги, стоимость путевки формируется на основании цен, действующем на момент бронирования заезда **«Покупателя»** в **«Здравницу»**, согласно количеству койко-дней.

1.9. Санаторно-курортная услуга, оформленная санаторно-курортной путевкой, делению на части не подлежит. Стоимость проживания, лечения, питания не может быть отдельно выделена из стоимости койко-дня и стоимости путевки в целом.

1.10. **«Покупатель»** по факту заезда в **«Здравницу»** обязуется ознакомиться под роспись с Договором на оказание санаторно-курортных услуг, Правилами пребывания в **«Здравнице»** (Приложение № 1), Положением «О возвратах» (Приложение № 2).

### 2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН.

#### 2.1. Здравница обязана:

2.1.1. Оформить путевку на **«Покупателя»** (получателя услуг) 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»**.

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 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 противопоказаний 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 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 пребывания в «Здравнице»** (Приложение №1).

2.3.11 Соблюдать рекомендации Роспотребнадзора относительно нахождения в санаторно-курортном учреждении, указанные в правилах Пребывания (Приложение №1), о чем дать письменное подтверждение в соответствии с п. 1.10. настоящего Договора.

2.3.12 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 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 койко-день и дополнительно фактически понесенные расходы Здравницы по технологии организации услуг (включает стоимость агентских услуг по созданию бронирования, консультацию врача, 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, 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 размещения (пребывания) в «Здравнице». **Приложение №2** к настоящему Договору: Положение о возвратах.

## Приложение № 1

### ПРАВИЛА И УСЛОВИЯ КОМФОРТНОГО ПРЕБЫВАНИЯ

#### 1. ФИНАНСОВЫЕ НЮАНСЫ

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

1.2. При выезде:

- с 12:00 до 17:00 - оплата почасовая, с предоставлением обеда.
- с 17:00 до 24:00 часов - оплата за половину суток, с предоставлением обеда и ужина.
- после 24:00 часов - оплата за сутки.

1.3. При заезде:

в период с 00:00 до 08:30 - оплата за половину суток (при наличии свободных номеров на момент заезда). С предоставлением Завтрака.

при заезде с 08:30 до 14:00 - оплата почасовая (при наличии свободных номеров на момент заезда).

Оплата не взимается, если на момент заезда готов и свободен номер, который забронирован гостем с 14:00 этого дня, без предоставления завтрака.

1.4. При бронировании раннего заезда:

с 00:00 до 14:00 - гость заранее подтверждает свое согласие на оплату дополнительных суток проживания, с предоставлением Завтрака.

с 08:00 до 14:00 - гость заранее подтверждает свое согласие на оплату дополнительно половины суток проживания, с предоставлением Завтрака.

Оплата проживания осуществляется при заезде.

Оплата всех услуг осуществляется наличным, безналичным и бесконтактным способом.

1.5. График питания:

- ранний завтрак – 8.00-8.40
- завтрак - 09:00 - 10:30
- обед - 13.30-15:00
- ужин - 17:30-19:00

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

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

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 родителей кормить детей по детскому меню, допускается питание по взрослому в объеме ½ порции каждого блюда.

- при покупке питания отдельно: завтрак 350 рублей, обед 500 рублей, ужин 400 рублей.

1.6. Оплата пакета медицинских услуг, осуществляется путем внесения 100% от стоимости до начала прохождения процедур.

1.7. Возможна запись на номер дополнительных услуг (ресторан, досуг, кафе, Room service) - с оплатой перед выездом. Расчет будет предоставлен Вам за сутки для ознакомления.

1.8. В случае Вашего досрочного отъезда не по вине Здравницы «Лаго-Наки», стоимость путевки пересчитывается, согласно Прейскуранту, на дату выезда - без предоставления сезонных или иных скидок на проживание и медицинские услуги.

1.9. 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.

1.10. В начале прохождения лечения в Здравнице Вы получаете график прохождения процедур. Загрузка Мобильного приложения «Санаториум» делает процесс отслеживания изменений в процедурах максимально удобным. Изменения в график вносятся по распоряжению лечащего врача (с учетом самочувствия и с целью повышения эффективности лечения). В случае внесения Вами по собственному желанию изменений, не связанных с перечисленным выше, первые 2 (два) изменения осуществляются бесплатно. Каждое последующее производится за дополнительную плату и составляет 200 рублей за одно

изменение графика.

## **2. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ (платные и бесплатные)**

- 2.1. В Здравнице действует система мини-баров. Продукты и напитки в мини-баре не включены в стоимость номера и оплачиваются гостем дополнительно. С Перечнем ассортимента мини-бара и его стоимостью Вы можете ознакомиться в номере. Отсутствие каких-либо продуктов или напитков в ассортименте мини-бара означает их использование и подлежит обязательной оплате до выезда.
- 2.2. Вы можете бесплатно воспользоваться беседками и мангалами Здравницы по предварительному согласованию на Ресепшн. Разведение костров и установка мангалов возможны только в специально отведенных для этого местах.
- 2.3 Ваши гости могут находиться на территории Здравницы бесплатно в период с 09:00 до 21:00. Пребывание гостя после 21:00 необходимо согласовать с администратором Ресепшн. Оплата производится согласно стоимости дополнительного места в Вашем номере.
- 2.4. Размещение с животными предусматривает обязательное предоставление ветеринарного паспорта международного образца или справки о прививках. На прогулке по территории на животных обязательно должны быть надеты средства защиты (намордник). Бесплатное размещение с животными возможно в корпусах Таунхаус и Этнохаус. В номерах главного корпуса, а так же категории вип-коттедж, размещение с животными -300 руб./сут. Все медицинские территории в Здравнице (и в первую очередь кабинеты - врачебные и процедурные) - это Зона Стерильности с асептическим режимом. Что отдельно отмечено и в «Санитарноэпидемиологических требованиях к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность» Главного Государственного Врача Российской Федерации, и в Программе Pet Friendly. Нахождение в медицинских корпусах, а так же ресторане с животными ЗАПРЕЩЕНО.
- 2.5. Ценные для Вас вещи рекомендуем 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**

- 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 и распитие алкогольных напитков в номерах и на территории Здравницы запрещено, кроме специально предусмотренных для этого мест.
- 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).
- 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.

## **4. ЕСЛИ ВЫ С ДЕТЬМИ МЛАДШЕ 14 ЛЕТ**

- 4.1. Важная информация: дети до 14 лет должны находиться на территории Здравницы под присмотром родителей, опекунов, попечителей, несущих ответственность за их жизнь и здоровье.

## **5. ЖЕЛАНИЕ И РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОТИВОЗАКОННЫХ ДЕЙСТВИЙ**

- 5.1. В случае нанесения ущерба номерному фонду, клумбам или иному имуществу Здравницы, сумма ущерба включается в счет гостя по факту составления соответствующего комиссионного акта.
- 5.2. В целях пожарной и электробезопасности для энергосберегающих выключателей, расположенных возле входной двери, необходимо использовать только специальную карточку, приложенную к ключу.
- 5.3 Соблюдение правил противопожарной безопасности в Здравнице - обязательно.

## **6. О ГРУСТНОМ**

В случае несоблюдения какого-либо из пунктов данных правил, нанесение урона имиджу «Здравницы» (**посты в соц.сетях, копии писем или иные подтверждающие документы**), а так же ограничения прав, свобод других «Покупателей», **подтвержденных записями с видео камер, официальных заявлений** «потерпевших» Администрация вправе ограничить или прервать предоставление услуг, предусмотренных настоящим Договором. Покупатель возмещает Здравнице реальный ущерб и несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

## **7. О ПРИЯТНОМ**

- 7.1. В Здравнице Вы можете бесплатно:
  - пройти диагностику терапевта, невролога, косметолога, гинеколога для женщин

- посещать утренние занятия гимнастикой, цигун, йогой и вечерние мероприятия, анонсируемые ежедневно
- использовать услуги, описанные в Вашем информационном письме и Программе Лояльности в соответствии с Вашим статусом
- 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

#### 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 Акционерным обществом Санаторий «Здравница «Лаго-Наки» (далее по тексту «Здравница») и Клиентами - потребителями услуг Здравницы.

1.3. 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

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

2.6. 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.

2.7. 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".

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

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

2.10. 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.

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

2.11.1. 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**

3.5. 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)

3.6. 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 Ресепшн 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.