



## Приложение № 1

### 1. ФИНАНСОВЫЕ НЮАНСЫ

#### **Расчетное время:**

заезд - 14:00, выезд - 12:00

#### **При раннем заезде:**

с 00.00 до 07.00 оплата за сутки

с 07.00 до 14.00 оплата не взимается.

Завтрак не включен, заселение в номер по готовности номера.

#### **При позднем выезде:**

с 12:00 до 17:00 почасовая оплата. Обед включен

с 17:00 до 00:00 оплата за половину суток. Обед и ужин включены.

Оплата проживания осуществляется при заезде.

#### **1.1. Питание производится по графику:**

завтрак с 9:00 до 10:30, обед 13:30 до 15:00, ужин 17:30 до 19:00

Ресторан закрывается в 19:15, и, если Вы опаздываете, или хотели бы поужинать позже этого времени, необходимо заранее предупредить администраторов на Ресепшн, чтобы ужин для Вас был оставлен в Кафе (если до 21.00), и на Ресепшн (после 21.00). Если это связано с прохождением процедур - услуга доставки бесплатна, если не связано - стоимость доставки ужина составляет 250 руб.

В день выезда обед (не включён в стоимость) можно заказать за дополнительную плату.

2.2. Оплата медицинских услуг осуществляется путем внесения гостями аванса **ДО начала** прохождения процедур в размере 80% от общей стоимости программы.

2.3. Запись на номер Дополнительных услуг (Ресторан, досуг, Кафе, Room service) возможна - с оплатой перед выездом. Расчет будет предоставлен Вам за сутки для ознакомления.

2.4. 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. Баллы по программе лояльности в этом случае не начисляются.

2.5. В случае уважительной причины (болезнь, болезнь/ смерть близкого родственника, наличие противопоказаний для дальнейшего лечения) возврат предоплаты осуществляется, согласно Положения о возвратах, при предоставлении подтверждающих документов.

2.6. В случае аннулирования бронирования ввиду Эпидемиологической ситуации, а именно - закрытие Здравницы постановлением Правительства РФ, закрытие регионов на въезд и выезд, подтвержденная коронавирусная инфекция, госпитализация - возврат предоплаты производится в полном объеме при предоставлении подтверждающих документов.

2.7 В начале прохождении лечения в Здравнице Вы получаете график прохождения процедур. Ввиду необходимости максимального дистанцирования, просим загрузить Мобильное приложение «Санаториум» для отслеживания изменений в процедурах. Изменения в график вносятся по распоряжению лечащего врача (с учетом самочувствия и с целью повышения эффективности лечения). В случае внесения изменений Вами по собственному желанию, 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.

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

3.1. 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.

3.2. Вы можете бесплатно воспользоваться беседками и мангалами Здравницы по предварительному согласованию на Ресепшн. Разведение костров и установка мангалов возможны только в отведенных для этого местах.

3.3. Размещение с животными (Pet Friendly) предусматривает обязательное предоставление ветеринарного паспорта международного образца или справки о прививках. На прогулке по территории на животных обязательно должны быть надеты средства защиты (намордник). Размещение животных в корпусе, отведенном для проживания с животными, бесплатно. Стоимость размещения в номере ВИП -категории - 300 руб./сутки.

3.4. 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.

### **4. УВАЖЕНИЕ КОМФОРТА ДРУГИХ ГОСТЕЙ**

4.1. 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 в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными 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.**

4.2. «Время тишины» в Здравнице - с **23:00 до 8:00** (под шумом понимаются громкая музыка, крики, пение, включенный на большую мощность звук телевизора и подобное).

4.3. 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.

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

5.1. **Важная информация:** дети до 14 лет должны находиться на территории Здравницы под присмотром родителей, а также сопровождающих лиц (при наличии доверенности от родителей, заполненной в свободной форме с подписью), опекунов, попечителей, несущих ответственность за их жизнь и здоровье.

## 6. ЖЕЛАНИЕ И РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОТИВОЗАКОННЫХ ДЕЙСТВИЙ

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

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

**6.3. Соблюдение правил противопожарной безопасности в Здравнице - обязательно.**

## 7. О ГРУСТНОМ

7.1. В случае несоблюдения какого-либо из пунктов данных правил, Администрация оставляет за собой право взыскать компенсацию за нанесение ущерба, или создание неудобств другим гостям в размере 3000 (трёх тысяч) рублей, а также отказать в заключении Договора на предоставление санаторно-курортных услуг в будущем.

7.2. В случае неисполнения п. 1.3. настоящих Правил, Администрация оставляет за собой право досрочно расторгнуть договор оказания услуг, при этом удержав произведенную оплату в качестве штрафной неустойки.

## 8. О ПРИЯТНОМ

8.1. В Здравнице Вы можете **бесплатно**:

- пройти диагностику терапевта, невролога, гинеколога (для женщин), косметолога
- 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.

**ДЕЛИТЕСЬ ВПЕЧАТЛЕНИЯМИ, ДАРИТЕ ЭМОЦИИ - И ПОЛУЧАЙТЕ ПОДАРКИ  
ОТ ЗДРАВНИЦЫ!**

Вы можете -

Оставить рукописный отзыв на бланке Здравницы «Лаго-Наки».

Разместить письменный отзыв

- *на личных страницах с указанием ссылки на Здравницу*
- *на наших страницах - Инстаграм, FB, VK @lagonakicom*
- *на нашей странице сайта путешествий **TripAdvisor***

Опубликовать фото/ видео - **с хэштегом #ЗдравницаЛагонаки**

- *на личных страницах с указанием ссылки на Здравницу*
- *на наших страницах - Инстаграм, FB, VK @lagonakicom*
- *на нашей странице сайта путешествий **TripAdvisor***

**Каждой категории отзывов - своя категория подарков!**

Информация и обмен отзывами на подарки - у администраторов на ресепшн.

---

<b>Здравница:</b> <b>Исполнитель</b> <b>ЗАО «Терминал»</b>  <b>Исполнительный директор</b>  _____/ <b>Четаева Г.С./</b> <b>МП</b>	<b>Покупатель:</b>    _____/ _____/
--	---

## Приложение № 2

### **ПОЛОЖЕНИЕ** **«О возврате» денежных средств** **в Майкопском филиале ЗАО «Терминал» Санаторий-профилакторий «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 Санатории 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 Майкопским филиалом ЗАО «Терминал» Санаторий-профилакторий «Лаго- Наки» (далее по тексту «Санаторий») и Клиентами - потребителями услуг Санатория.

1.4. В случае, если договор заключен между Санаторием и организацией, работникам которой по договору оказываются услуги санаторно-курортного лечения, а также между Санаторием 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 Санатория - с аннулированием брони (заказа).

2.2. В случае отказа Клиента от оказываемых Санаторием услуг и при его досрочном отъезде, возврат денежных средств осуществляется в соответствии с п.3.1.3 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. В случае отмены Заказа (бронирования) менее чем за 3-е (трое) суток, в праздничные дни - менее чем за 5 суток, а в случае форс-мажорных обстоятельств (согласно Раздела 3 Договора оферты) независимо от срока отмены брони до даты заезда\* в Санаторий, Клиенту возмещается стоимость Заказа за вычетом стоимости 2-х суток (двух человеко-суток) забронированных мест Заказа (что является фактически понесенными расходами).

/Примечание: \*Дата заезда - 14.00 часов соответствующего дня/.

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

2.6. В случае досрочного отъезда Клиента без уважительной причины из Санатория Санаторий имеет право удержать с Клиента сумму понесенных расходов:

- стоимости одних суток пребывания (стоимости одних человеко-суток) в Санатории по путевке (фактически понесенные расходы Санатория по технологии организации услуг).

2.7. При наличии уважительных причин удержание денежных средств в размере, указанном в п. 2.5., 2.6. настоящего Положения не производится.

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

- невозможность нахождения в Санатории, 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 Санатории на основании заключения врачебной комиссии Санатория 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 Санатория с указанием банковских реквизитов для перечисления денежных средств. (Возврат средств производится строго на банковские реквизиты, с которых поступила оплата за путевку);
- копия паспорта (2-я и 3-я страницы)

3.2. При необходимости Санаторий 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 Санатории - непосредственно сотрудникам Санатория, 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 Санатория, 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 Санатория, 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 Санаторием через туристическую фирму, реализовавшую путевку Клиенту с учетом правил определенных настоящим Положением.

## **СРОКИ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ**

- 5.1. Денежные средства в связи с досрочным отъездом Клиента из Санатория 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 Санатория или почтовым переводом.
- 5.3. Денежные средства перечисляются Клиенту, купившему путевку безналичным путем, по указанному 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.

**Здравница:**

**Исполнитель**

**ЗАО «Терминал»**

ИНН/КПП-2321016334/232101001

**Получатель и плательщик:**

**Майкопский филиал ЗАО «Терминал»  
санаторий-профилакторий «Лаго-Наки»**

ИНН/КПП-2321016334/010402001

Юридический адрес: 385781, Республика Адыгея,  
Майкопский район, х. Красный мост, ул.  
Шоссейная, 20

Тел.(887777)2-6682,

р/с 40702810701000014049 в Юго-Западном банке  
ПАО «Сбербанк» г. Ростов-на-Дону, Адыгейское  
ОСБ №8620  
к/с 30101810600000000602 БИК 046015602

Исполнительный директор

\_\_\_\_\_/ Четаева Г.С./

МП