

Договор на оказание санаторно-курортных услуг

Майкопский район, х. Красный мост

01.01.2021 г.

ЗАО «Терминал», Лицензия на осуществление медицинской деятельности №ЛО-01-01-000607 от 13.12.2018г., выдана Министерством Здравоохранения Республики Адыгея, именуемый в дальнейшем **«Здравница»**, в лице исполнительного директора Майкопского филиала ЗАО «Терминал» Санатория-профилактория **«Лаго-Наки» Четаевой Галины Сергеевны**, действующей на основании Положения о филиале и генеральной доверенности № 27 от 30.06.2020 года, 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 купля-продажа путевок на санаторно-курортное лечение и оказание санаторно-курортных услуг.

1.2. Путевкой на санаторно-курортное лечение является бланк утвержденной формы, подтверждающий факт заключения договора купли-продажи с указанием Санатория, даты прибытия, срока пребывания и даты выбытия.

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. Услуги, являющиеся предметом настоящего договора, оказываются Майкопским филиалом ЗАО «Терминал» Санаторием-профилакторием **«Лаго-Наки»**, находящимся по адресу: РА, Майкопский район, хутор Красный Мост, улица Шоссейная, 20.

1.5. **«Здравница»** предоставляет **«Покупателю»** санаторно-курортные услуги в соответствии с имеющейся лицензией и прейскурантом (размещены на сайте).

1.6. По настоящему договору **«Здравница»** обязуется предоставить **«Покупателю»** услуги по санаторно-курортному лечению, согласно прейскуранта **«Здравницы»**, а **«Покупатель»** оплачивает оказанные ему услуги.

1.7. **«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)

1.8.

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. 3.1.3. - направить обратный талон к путевке по почте.

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) и 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

2.1.6. Номерной фонд «Здравницы» соответствует категории «Три звезды», что подтверждается Свидетельством о присвоении гостинице категории №23/18/089-2020 от 21.08.2020 г., выданным аккредитованной организацией, осуществляющей классификацию гостиниц (Автономная некоммерческая организация «Центр экспертизы, качества и дополнительного образования «Курорт-Консалтинг»).

2.2. Здравница вправе:

2.2.1. В исключительных случаях изменить условия проживания, при условии согласования таких изменений с «Покупателем». «Здравница» имеет право 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. Прервать санаторно-курортное лечение и/ или обследование, немедленно уведомив об этом «Покупателя»:

- при наличии медицинских противопоказаний, обнаруженных в ходе лечения;
- при предоставлении «Покупателем» неполных и/ или недостоверных сведений, связанных со здоровьем;
- при нарушении «Покупателем» правил пребывания в «Здравнице», санаторно-курортного режима, невыполнении «Покупателем» медицинских предписаний.

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

2.2.5. «Здравница» оставляет за собой право отказать в заключении настоящего договора «Покупателю», в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что оформление такого Договора может повлечь за собой снижение уровня комфорта на территории «Здравницы», а также ограничения прав, свобод и интересов других «Покупателей» - гостей «Здравницы», нанесение урона имиджу «Здравницы».

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, в противном случае «Здравницей» удерживаются штрафные санкции и компенсация фактически понесенных расходов, предусмотренные п.п. 3.1.2. и 3.1.3 настоящего договора.

2.3.6. Информировать лечащего врача «Здравницы» о наличии всех имеющихся заболеваний и противопоказаний к санаторно-курортному лечению с предоставлением имеющихся медицинских заключений, эпикризов за последние 2 года и анализов 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 согласно назначений врача/ей **«Здравницы»**.

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

2.3.10. Соблюдать рекомендации Роспотребнадзора относительно нахождения в санаторно-курортном учреждении, указанные в правилах Пребывания (Приложение №1), о чем дать письменное подтверждение в соответствии с п. 1.7 настоящего Договора.

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»** применяется **ГАРАНТИРОВАННОЕ** бронирование, при котором ожидание гостя возможно до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. Бронирование считается гарантированным при условии оплаты первых 2-х суток проживания.

3.1.1. В случае отмены гарантированного бронирования менее чем за 3 суток, а праздничные дни менее чем за 5 суток до начала срока путевки, равно как в случае незаезда **«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, удерживается стоимость услуги бронирования, а также купленной и оказанной медицинской услуги (включающей в себя: консультацию врача, диспетчеризацию медицинской программы) равной двум суткам забронированных услуг.

3.1.2. В случае аннулирования **«Покупателем»** гарантированного бронирования в день заезда (равно как в случае, если **«Покупателю»** отказано в размещении в **«Здравнице»** по причине отсутствия необходимых документов, в том числе, нарушения правопорядка, причинения беспокойства или нанесения вреда окружающим, нахождения **«Покупателя»** в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, или нарушения им других правил поведения) удерживается стоимость услуги бронирования, а также купленной и оказанной медицинской услуги (включающей в себя: консультацию врача, диспетчеризацию медицинской программы) равной двум суткам забронированных услуг, а также стоимость фактически понесенных расходов.

3.1.3. 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.

3.1.4. В случае выезда **«Покупателя»** менее чем за 24 часа до окончания оплаченного срока проживания, возврат денежных средств не осуществляется, ввиду удержания стоимости услуги бронирования равной стоимости 1 (одних) суток пребывания, которая включает в себя: работу специалистов по бронированию, отправки и получения меню на первые 2 дня заезда, а также при необходимости диспетчеризации процедур до заезда и организацию трансфера.

3.1.5. 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 проживания. Возврат денежных средств производится согласно Положения «О возвратах» (Приложение № 2). Срок рассмотрения заявления о возврате денежных средств составляет 10 (десять) рабочих дней, а в случае форс-мажорных обстоятельств, предусмотренных п. 5.1. настоящего Договора и действующего Законодательства, срок рассмотрения заявления о возврате денежных средств составляет 10 (десять) рабочих дней после завершения таких обстоятельств.

3.1.6. При приобретении **«Покупателем»** услуг **«Здравницы»** в период Новогодних каникул (с 31 декабря по 10 января) и Майских праздников (с 01 мая по 09 мая), возврат денежных средств за дополнительные услуги (праздничные банкеты, заказное меню A la Carte, резерв на процедуры и медицинских специалистов, и др.), реализуемые непосредственно под заказ и оказываемые только в период Новогодних или Майских праздников, возврату не подлежат. Коммерческая стоимость указывается отдельно, в рамках стоимости на данный период.

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 в кассу, банковским переводом на расчетный счет **«Здравницы»** по квитанции, либо кредитной картой по ссылке на оплату на официальном сайте, в следующем порядке:

- предоплата в размере 2-х суток проживания (в т.ч. услуги бронирования, равной стоимости 1 (одних) суток санаторно-курортных услуг, включая лечение по выбранной программе при покупке профилактических или лечебных услуг) оплачивается **«Покупателем»** до начала оказания услуг в течение 3-х суток после бронирования номера;
- оставшаяся стоимость санаторно-курортных услуг оплачивается **«Покупателем»** при заезде в **«Здравницу»**.

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

4.4. 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 даты подписания сторонами 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.

ПРАВИЛА И УСЛОВИЯ КОМФОРТНОГО ПРЕБЫВАНИЯ

1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПРЕБЫВАНИЯ

1.1. При заезде в Здравницу необходимо предоставление справки об Эпидокружении (информация об отсутствии контакта с вероятными больными Covid-19 в срок не менее 3-х дней до даты отъезда).

1.2. При проживании в Здравнице необходимо соблюдать дистанцирование - при входе в корпуса, в Ресторане, у кабинетов, при общении с сотрудниками.

1.3. При проживании в Здравнице ОБЯЗАТЕЛЬНО соблюдение масочного режима в местах скопления гостей в помещениях, прохождение термометрии, а также выполнение требований лечащего врача, при симптомах ОРВИ.

2. ФИНАНСОВЫЕ НЮАНСЫ

2.1. Расчетное время -

заезд - 14:00, выезд - 12:00

2.2. При позднем выезде

с 12:00 до 18:00 включительно,

взимается почасовая оплата

с 18:00 до 24:00 часов – оплата за половину суток

после 24:00 часов – оплата за сутки.

Оплата проживания осуществляется при заезде.

2.3. Питание производится по сменам.

Расписание приёма питания 1 смена:

Завтрак - 8:45 - 9:30, Обед - 13:15-14:00, Ужин - 17:30-18:15

Расписание приема питания 2 смена:

Завтрак - 9:45 - 10:30, Обед - 14:15-15:00, Ужин – 18:30-19:00.

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 Ресепш (после 21.00). Если это связано с прохождением процедур - услуга доставки бесплатна, если не связано - стоимость доставки ужина составляет 200 руб.

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

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

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

2.6. 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.

2.7. 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.

2.8. 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.

2.9. В начале прохождения 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, ВК @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, ВК @lagonakicom*
 - на нашей странице сайта путешествий *TripAdvisor*

Каждой категории отзывов - своя категория подарков!

Информация и обмен отзывов на подарки – у администраторов на ресепшн.

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;
- 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.

5. 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 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.