

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке возврата денежных средств
клиентам в санатории АО Санаторий «Красноусольск»

Цель Положения:

Настоящее положение разработано с целью упорядочения деятельности «Санатория «Красноусольск» (далее Исполнитель) в процедуре возврата денежных средств - юридическому или физическому лицу (Гостю) далее (Потребитель(ю)) за дни полного пребывания в санатории по санаторно-курортной путевке, санаторно-курортной путевке, оздоровительной путевке, медицинским услугам.

Основные положения.

1. Настоящее Положение о порядке возврата денежных средств (далее - Положение) разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации. Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей". Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015г. №1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»

2. Настоящее Положение устанавливает:

- условия, порядок возврата денежных средств;
- перечень документов, необходимых для осуществления возврата денежных средств;
- сроки возврата денежных.

1. Общие условия возврата денежных средств.

1.1. Потребитель вправе отказаться от всех оказываемых Исполнителем услуг в любое время при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств, (п. 1 ст. 782 ГК РФ, ст. 32 ФЗ «О защите прав потребителей», п.32 Постановления Правительства РФ от 09.10.2015г. №1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»).

1.2. Возврат денежных средств Потребителю осуществляется в следующих случаях:

- желание Потребителя вернуть денежные средства согласно ст. 32 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", п.32 Постановления Правительства РФ от 09.10.2015г. №1085 «Об утверждении

Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

-невозможности исполнения условий Договора со стороны Исполнителя согласно ст. 29 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";

-иным обстоятельствам, предусмотренным Гражданским кодексом Российской Федерации. Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

1.3. Возврат денежных средств Потребителю не осуществляется в следующих случаях:

-в случае невозможности исполнения услуги, возникшей по вине Потребителя согласно ст. 781 Гражданского кодекса Российской Федерации;

-иным обстоятельствам, предусмотренными Гражданским кодексом Российской Федерации. Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей". Договором, заключенным сторонами.

1.4. В случае возврата денежных средств (при наступлении форс-мажорных обстоятельств, либо по желанию клиента) по путевкам, медицинским услугам, услугам питания, приобретенным по акциям и специальным предложениям, условия действия акции и спец, предложения прекращаются. Расчет стоимости оказанных услуг производится от полной стоимости путевки, иным услугам по основному прейскуранту в связи с тем, что условием приобретения услуг по акции со скидкой является обязательное количество соответствующего вида услуг, оговоренное в условиях акции.

1.5. Возврат денежных средств за абонементы не производится, замена на иные процедуры и услуги не производится.

1.6. Непосещение процедур, назначенных врачом, по вине Потребителя, без документально подтвержденных уважительных причин, не является основанием для возврата денежных средств,

2. Условия возврата денежных средств по путевке.

2.1. День заезда считается первым днем пребывания по санаторно-курортной путевке и курсовке, оздоровительной путевке, курсовке вне зависимости от фактического часа заезда (учитывая, что расчетный час заезда 12:00). День выезда считается последним днем пребывания по санатории - курортной путевке вне зависимости от фактического часа выезда (учитывая, что

расчетный час выезда 08:00).

2.2. Недополученные услуги в день заезда и выезда (питание, проживание) не восстанавливаются в силу понесенных Исполнителем фактических расходов (и. 1 ст. 782 ГК РФ. ст. 32 ФЗ «О защите прав потребителей»). Медицинские услуги распределяются на дни фактического пребывания Потребителя в санатории по путевке.

2.3. Денежные средства по санаторно-курортным услугам возвращаются Потребителю в порядке, определенном настоящим Положением, п.2.4, в случаях:

- опоздания покупателя санаторно-курортных услуг к предусмотренному началу санаторно-курортного обслуживания;
- досрочного прекращения пребывания и лечения в Санатории:
- отказа от бронирования при условии, что при бронировании покупателем была внесена предоплата в размере стоимости путевки, курсовки/не менее стоимости одних суток пребывания по установленному тарифу.

2.4. Опоздание покупателя к предусмотренному путевкой началу санаторно-курортного обслуживания:

2.4.1. Потребителю возвращается стоимость аннулированной путевки с удержанием стоимости количества дней опоздания (неустойка), санаторно-курортной путевки, курсовки/стоимости одних суток пребывания по санаторно-курортной путевке.

2.4.2. При наличии соответствующего уведомления со стороны Потребителя, стоимость не полученных Потребителем сана горно-курортных услуг за период опоздания (дней путевки) ему не возмещается, срок пребывания в санатории на дни опоздания не продлевается (п. 1 ст. 782 ГК РФ. ст. 32 ФЗ «О защите прав потребителей»).

По согласованию сторон и только в случае наличия соответствующей возможности у Санатория, может быть произведено продление срока пребывания Потребителя в Санатории на срок его опоздания.

2.5. Досрочное прекращение проживания и лечения:

2.5.1. Отказ от продолжения пребывания и пользования услугами санатория (досрочное прекращение пребывания) составляется на бланке Заявления о досрочном выезде и передается сотрудникам отдела «Маркетинга».

2.5.2. При отказе Потребителя от получения услуг Исполнителя, предусмотренных санаторно-курортной путевкой возврат денежных средств Потребителю производится с учетом возмещения ущерба, причиненного Исполнителю досрочным расторжением договора, а именно фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств, предусмотренных санаторно-курортной путевкой (и. 1 ст. 782 ГК РФ. ст. 32 ФЗ «О защите прав потребителей»), учитывая на какую сумму Потребитель использовал медицинские услуги, услуги проживания, услуги питания, иные услуги, включенные в путевку. В случае использования Потребителем санаторно-курортных услуг на полную сумму размер причитающихся потребителю денежных средств уменьшается на эту сумму;

2.5.3. Отказ от продолжения пребывания в случае невозможности оказания Исполнителем услуг, оплаченных Гостем, возврат денежных средств производится в размере 100 % за оставшиеся по путевке дни за минусом стоимости оказанных услуг. Под невозможностью Исполнителя оказать услуги понимаются:

1) Форс-мажорные обстоятельства. а именно: - Отключение электричества (продолжительностью более суток); - Отключение горячей воды и/или отопления (продолжительностью более суток); - Отключение холодной воды (продолжительностью более суток); - Отсутствие специалистов, оказывающих услугу: - Пожары; - Наводнения, землетрясения и другие природные явления: - Прочие обстоятельства непреодолимой силы.

2) Наличие у клиента противопоказаний к лечению в Санатории «Красноусольск» (в случае невозможности замены медицинских процедур), подтвержденное справкой, заверенной подписью лечащего врача.

Внимание! В соответствии с пунктом 11 Приказа Министерства здравоохранения РФ от 5 мая 2016 г. № 279н "Об утверждении Порядка организации санаторно-курортного лечения" - санаторно-курортная карта входит в обязательный пакет документов для приема в медицинскую организацию на санаторно-курортное лечение. Исполнитель может оказать услугу по оформлению санаторно-курортной карты за дополнительную плату.

2.5.4. Отказ от продолжения пребывания по инициативе Потребителя, в связи с непредвиденными обстоятельствами, имеющими уважительную причину (госпитализация или смерть самого клиента, или члена его семьи, подтвержденные документально) - денежные средства в части не оказанных услуг, возвращаются Потребителю в полном объеме, начиная со следующего

после вынужденного отъезда дня. при предъявлении подтверждающих документов с учетом стоимости фактически оказанных санаторно-курортных услуг за период пребывания по путевке. Болезнь Потребителя, не позволяющая пройти полный курс санаторного лечения, подтверждается справкой лечащего врача Санатория «Красноусольск».

2.5.5. В случае отказа от продолжения пребывания по инициативе Потребителя по иным причинам, возврат денежных средств за неиспользованные дни производится в следующем порядке:

- при досрочном выезде из Санатория по инициативе покупателя, ему возвращается стоимость полных неполученных дней обслуживания с удержанием стоимости 1 (одного) дня пребывания и пользования услугами Санатория согласно приобретенного тарифа. При этом стоимость 1-го неиспользованного койко-дней удерживается санаторием в виде неустойки:

2.5.6. если досрочное прекращение пребывания в санатории осуществляется в период 2 и менее дней до даты окончания срока путевки, то возврат денежных средств Потребителю не производится. В случае нарушения Потребителем санаторно-курортного режима, установленного Правилами проживания и предоставления услуг в санатории «Красноусольск», Исполнитель вправе досрочно прекратить его лечение, при этом стоимость оставшихся дней клиенту не возмещается, а Санаторий не будет считаться не исполнившим обязательств по договору.

2.6. Отказ от бронирования:

2.6.1. Отказ от бронирования может быть осуществлен в любой период до даты предполагаемого заезда.

2.6.2. Заявление об отказе от бронирования составляется в свободной письменной форме и направляется в сканированном варианте на электронную почту Санатория «Красноусольск»- (e-mail: zakazinfo@list.ru) для непосредственной отмены бронирования с последующей досылкой оригинала заявления почтой России в отдел бронирования: 453079. Республика Башкортостан. Гафурийский район, с. Курорта, санаторий «Красноусольск».

2.6.3. Потребитель в заявлении об отказе должен указать Ф.И.О., паспортные данные, контактные телефоны плательщика, срок, стоимость путевки, сумму произведенной предоплаты, причины отказа и банковские реквизиты для перечисления денежных средств.

2.6.4. Датой отказа от бронирования считается дата поступления

заявления об отказе от бронирования на электронную почту Исполнителя, которая является точкой отсчета для расчета фактически понесенных Исполнителем расходов, связанных с досрочным расторжением договора.

2.6.5. В случае отказа от бронирования денежные средства физического лица, перечисленные Исполнителю в качестве предоплаты, возвращаются ему с учетом понесенных Исполнителем фактических расходов в следующем порядке:

- в связи с не предвиденными обстоятельствами, имеющими уважительную причину (тяжелая болезнь, смерть близких родственников, медицинские противопоказания, стихийные бедствия и катастрофы) денежные средства возвращаются Потребителю в полном объеме при предъявлении подтверждающих документов. Справка о болезни должна быть заверена подписью и печатью лечащего врача и иметь печать медицинского учреждения. В случае смерти близких родственников должно прилагаться свидетельство о смерти и документы, подтверждающие близкое родство.

- в иных случаях Потребителю возмещается стоимость путевки, скорректированная на величину штрафных санкций в следующем порядке:

- если отказ произошел за 7 и более календарных дней до даты предполагаемого заезда (исключая дату заезда) – средства возвращаются в полном объеме за вычетом документально подтвержденных расходов Санатория;

- если отказ произошел в период менее чем за 7 календарных дней до даты предполагаемого заезда (исключая дату заезда) – удерживается стоимость фактически понесенных расходов, но не менее стоимости одного дня пребывания по тарифу.

2.6.6. При необходимости возврата денежных средств в случае аннулирования бронирования заявки на двоих и более лиц (заявка от физического лица или заявка от юридического лица - туристические фирмы, агенты и т.д.) возврат денежных средств осуществляется в соответствии со ст. №10 132-ФЗ - при наступлении форс-мажорных обстоятельств (болезнь, смерть) у Потребителя (или людей из его ближнего круга): мужа или жены, родителей или детей, родных братьев или сестер при предъявлении подтверждающих документов - справки от лечащего врача о пребывании человека на больничной койке (с подписью и печатью врача и заверенная печатью медицинского учреждения / свидетельство о смерти, подтверждение прямых родственных связей: копии паспорта, свидетельства о браке или

рождении ребенка).

2.6.7. Перенос сроков бронирования по санаторно-курортной путевке забронированной физическим/юридическим лицом осуществляется не менее чем за 7 календарных дней до даты предполагаемого заезда и приравнивается к случаям отмены бронирования. Возврат денежных средств осуществляется в порядке, определенном данным положением.

2.6.8. Перенос сроков бронирования, забронированным физическим лицом осуществляется не менее чем за 1 (одни) сутки до даты предполагаемого заезда и приравниваются к случаям отмены бронирования. Возврат денежных средств осуществляется в порядке, определенном данным положением.

2.6.9. Перенос сроков бронирования, забронированным юридическим лицом осуществляется не менее чем за 3 (трое) суток до даты предполагаемого заезда и приравниваются к случаям отмены бронирования. Возврат денежных средств осуществляется в порядке, определенном данным положением.

По взаимному соглашению сторон, перенос сроков бронирования может быть осуществлен без корректировки стоимости путевки на величину фактически понесенных расходов.

2.6.10. Отсутствие, перенос авиа/железнодорожных/автобусных рейсов или задержка отправления транспортных средств не является уважительной причиной при несвоевременном заезде или досрочном выезде.

3. Условия возврата денежных средств по медицинским услугам

3.1. Потребитель может обратиться за возвратом денежных средств за не оказанные медицинские услуги в течении 30 календарных дней со дня оплаты услуги.

3.2. Неполучение медицинской услуги, на которую произведена предварительная запись, по вине Потребителя без документально подтвержденных уважительных причин, не является основанием для возврата денежных средств.

3.3. По медицинским услугам, приобретенным в рамках программ (пакетных услуг), возврат денежных средств не производится.

3.4. Денежные средства по оплаченным медицинским услугам возвращаются Потребителю в порядке, определенном настоящим Положением, в случаях:

- невозможности оказания Исполнителем услуг (согласно п.2.5.3.)
- в связи с непредвиденными обстоятельствами, имеющими уважительную причину (госпитализация или смерть самого клиента, подтвержденные документально), и отсутствием возможности перенести сроки предоставления услуг.

3.5. Заявление на возврат денежных средств с указанием причин составляется в свободной письменной форме и предоставляется администратору отдела приема размещения.

4. Условия возврата денежных средств по услугам питания.

4.1. Возврат денежных средств за пропущенные приемы пищи не производится.

4.2. Возврат денежных средств за банкетное обслуживание производится в порядке, определенном договором возмездного оказания услуг по организации обслуживания мероприятий на основании письменного заявления Потребителя.

5. Порядок возврата денежных средств.

5.1. Возврат денежных средств производится следующим образом:

5.1.1. В случае приобретения санаторно-курортной путевки, оздоровительной путевки, медицинских услуг, услуг питания Санатория «Красноусольск» через агентов (туристические фирмы), с которыми Исполнитель своевременно заключил агентский договор, возврат причитающихся Потребителю денежных средств осуществляется по месту оплаты услуг.

5.1.2. В случае приобретения санаторно-курортной путевки, оздоровительной путевки, медицинских услуг Санатория «Красноусольск» для физического лица от имени юридического лица (контрагента) возврат денежных средств производится юридическому лицу на основании письма после расчета суммы возврата исходя из условий настоящего Положения.

5.1.3. В случае приобретения санаторно-курортной путевки, медицинских услуг физическим лицом за наличный расчет или оплатой платежной картой в «Санатории «Красноусольск» возврат денежных средств Потребителю осуществляется при предоставлении заявления на возврат денежных средств по образцу Исполнителя с приложением документов,

указанных в образце (в зависимости от оказываемых услуг). В случае необходимости сотрудники Исполнителя могут потребовать у Потребителя дополнительные документы.

6. Сроки возврата денежных средств.

6.1. Денежные средства за не оказанные услуги возвращаются Потребителю в течение 10 рабочих дней с момента предоставления полного комплекта документов согласно ст. 31 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" через кассу Исполнителя, либо путем перечисления денежных средств на указанный в заявлении потребителя банковский (расчетный) счет.

6.2. Денежные средства, перечисленные в безналичном порядке, возвращаются на расчетный счет (банковскую карту), с которого была произведена оплата услуг. Денежные средства возвращаются в течение 10 дней с момента получения Исполнителем заявления на возврат денежных средств с полным комплектом документов на основании ст.25 Закона "О защите прав потребителей". Время между операцией возврата и реальным зачислением денег на счет Заказчика зависит от внутренних банковских процедур.

6.3. Отсчет срока возврата денежных средств начинается со дня, следующего за днем получения оригинала заявления о возврате денежных средств в и подтверждающих документов.

7. Заключительные положения.

7.1. В случаях, не урегулированных настоящим Положением, администрация Санатория оставляет за собой право рассматривать вопрос о возврате денежных средств в индивидуальном порядке.

7.2. Внесение изменений в настоящее Положение. Приложения к нему оформляются приказом генерального директора Санатория «Красноусольск».

Перечень документов для возврата денежных средств

1. Возврат денежных средств осуществляется Клиенту при предоставлении следующих документов:

- заявление на возврат денежных средств от плательщика, талоны, договоры на лечение, питание, проживание (квитанция об оплате услуг, кассовый чек,

свидетельствующий о покупке).

- реквизиты банковской карты, расчетного счета ил копия первой страницы, сберкнижки, в котором указаны: ФИО, номер счета, номер расчетного счета.

2. При необходимости Санаторий может потребовать дополнительные документы у клиента.

Ссылки:

- ФЗ №54 от 22.05.2003 «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт.

- Указание Банка России от 11.03.2014 №3210-У «О порядке ведения кассовых операций юридическими лицами и упрощенном порядке ведения кассовых операций индивидуальными предпринимателями и объектами малого предпринимательства».

- Указание Банка России от 07.10.20 В №3073-У «Об осуществлении наличных расчетов».