

Утверждено  
приказом директора  
ООО «Санаторий «Зеленая роща»  
№ 94-П от  
15.04.2022

## **Положение о порядке возврата денежных средств**

### **1. Общие положения**

1.1. 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".

1.2. Настоящее Положение вводится в целях упорядочения деятельности ООО «Санаторий «Зеленая роща» (далее – Санаторий, Исполнитель) в части возврата потребителю денежных средств.

### **2. Условия, порядок возврата денежных средств**

2.1. Потребитель вправе отказаться от всех услуг, оказываемых Исполнителем, не позднее чем за три и менее дней до даты окончания срока путевки при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств, предусмотренных санаторно-курортной путевкой, медицинских услуг либо гостиничных услуг.

2.2. При досрочном выезде (отказе от договора) по уважительным причинам (наличие противопоказаний к санаторно-курортному лечению установленных врачом, заболевание Потребителя, тяжелое состояние или смерть близких родственников), Санаторий осуществляет возврат денежных средств на сумму равную стоимости всех полных дней недополученного обслуживания.

2.3. При досрочном выезде (отказе от договора) по инициативе Потребителя, Санаторий осуществляет возврат в следующем порядке:

- в случае проживания на основании санаторно-курортной путевки, возвращается стоимость полных неполученных дней обслуживания при условии, что Потребитель отказался от договора более чем за 3 дня до окончания срока путевки;

- в случае проживания в санатории на условиях договора оказания гостиничных услуг, возвращается стоимость полных неполученных дней обслуживания с удержанием стоимости 1 дня пребывания, питания и размещения, т.е. фактически понесенных затрат Санатория на размещение потребителя;

- в случае оказания услуг, оказываемых **по акциям и подарочным сертификатам** при условии, что потребитель обратился в период действия подарочного сертификата (акции) и сумма покупки не меньше номинала сертификата. Условия использования подарочного сертификата размещаются на сайте <http://green-kurort.ru>, в договоре и на подарочном сертификате.

2.4. При досрочном выезде Потребителя из Санатория в случае невозможности оказания Санаторием услуг, оплаченных Потребителем, возврат денежных средств производится в размере 100% за минусом стоимости оказанных услуг. Под невозможностью оказания услуг понимается отключение электричества, холодного водоснабжения, обстоятельства непреодолимой силы.

2.5. Возврат денежных средств Потребителю **не осуществляется** в случае невозможности исполнения услуги, возникшей по вине Потребителя:

- в случае грубого нарушения правил санаторно-курортного режима, Правил проживания в санатории и/или требований пожарной безопасности и курения;

- выезд за три и менее дней до даты окончания срока путевки;

- в случае несвоевременного заезда Потребителя не по вине Исполнителя. При этом, срок пребывания в Санатории на дни опоздания не продлевается, стоимость неиспользованных дней путевки возврату не подлежит;

- в случае оплаты договора на оказание услуг (медицинских, гостиничных и санаторно-курортных) третьим лицом – Работодателем, Дарителем, Агентом.

Возврат денежных средств осуществляется в порядке, предусмотренном договором Заказчику.

- в случае обращения Потребителя за пределами срока действия договора оказания медицинских услуг или спортивно-оздоровительных услуг. Потребитель вправе использовать абонемент в течении срока, установленного договором.

- в случае обращения Потребителя за пределами периода действия подарочного сертификата (акции). Если сумма покупки меньше номинала сертификата, разница между номиналом и суммой покупки не возвращается.

Условия использования подарочного сертификата размещаются на сайте <http://green-kurort.ru>, в договоре и на подарочном сертификате.

2.6. За медицинские услуги Санаторий осуществляет возврат денежных средств в следующем порядке

- в случае проживания Потребителя на основании санаторно-курортной путевки процедуры, назначенные врачом и не отпущенные по вине Потребителя без документально подтвержденных уважительных причин, не возмещаются;

- в случае приобретения медицинских услуг на основании договора об оказании платных медицинских услуг возврат денежных средств производится в размере 100% за минусом расходов на подготовку к проведению процедуры (стоимости расходных материалов), если оказание

процедуры планировалось с учетом пожеланий Потребителя и его индивидуальных особенностей и в последующем не может быть предложена другому Потребителю.

2.7. Недополученные услуги за питание и проживание в день заезда и выезда не восстанавливаются и являются фактическими расходами. Сумма за санаторно-курортное лечение (в части медицинских услуг) может быть учтена, посредством перераспределения в последующие дни за время пребывания Потребителя по санаторно-курортной путевке.

День заезда считается первым днем пребывания по санаторно-курортной путевке вне зависимости от фактического часа заезда (расчетный час заезда 14.00). День выезда считается последним днем пребывания по санаторно-курортной путевке вне зависимости от фактического часа выезда (расчетный час выезда 12.00).

2.8. Заявление о возврате может быть подано только в рабочие дни.

### **3. Особые условия возврата денежных средств**

3.1. В случае приобретения санаторно-курортной путевки через Турагентства возврат причитающихся Потребителю денежных средств осуществляется по месту оплаты потребителем услуг Санатория.

3.2. Путевки, приобретенные *за счет средств бюджетов* через государственные или муниципальные контракты – возврату не подлежат. Условия исполнения данных путевок регулируются соответствующими контрактами.

3.3. Возврат стоимости путевки осуществляется лицу, оплатившему путевку.

3.4. В случае отказа от *бронирования* денежные средства Потребителя, 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, стихийные бедствия и катастрофы) денежные средства в части не оказанных услуг, возвращаются Потребителю в полном объеме при предъявлении подтверждающих документов со следующего дня с момента получения (оригинала) заявления о возврате денежных средств, справки о болезни, заверенной подписью и печатью лечащего врача, а также печатью медицинского учреждения;

- в иных случаях Потребителю возмещается стоимость путевки, скорректированная на величину фактически понесенных расходов:

- 1) если отказ произошел за 15 и более календарных дней до даты предполагаемого заезда (исключая дату заезда) – возвращаются в полном объеме;

- 2) если отказ произошел в период от 3 до 14 календарных дней до даты предполагаемого заезда (исключая дату заезда) – удерживается стоимость за 1 (один) койко-день согласно приобретенной путевки;

3) если отказ произошел в период 3 и менее 3 календарных дней до даты предполагаемого заезда (исключая дату заезда) – удерживается стоимость за 3 (три) койко-дня согласно приобретенной путевки.

3.5. При отказе от бронирования (в любой период до даты предполагаемого заезда) возврат денежных средств Потребителю осуществляется только при получении оригинала заявления. Датой отказа от бронирования считается дата поступления заявления об отказе от бронирования (в свободной форме) на электронную почту Исполнителя. С момента поступления заявления на электронную почту Исполнитель начинает исчислять фактически понесенные расходы досрочным расторжением договора.

3.6. При необходимости возврата денежных средств в случае аннулирования бронирования заявки на 2-х 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 Федерального закона № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности» – при наступлении форс-мажорных обстоятельств (болезнь, смерть) у Потребителя (или близких родственников): 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).

Возврат денежных средств осуществляется согласно п. 3.4. настоящего Положения.

3.7. В случае если Потребитель отказывается от получения *медицинских услуг* Курортной поликлиники либо хочет изменить процедуру минимум за 1 (один) день до даты оказания процедуры, возврат денежных средств производится в размере 100 % на основании:

- Заявления;
- Предоставленной оригинала кассового чека. Чек изымается у Потребителя для формирования отчетности по движению денежных средств);
- Расписания оказания услуги/листа назначения (документ изымается у Потребителя и передается администратору Курортной поликлиники).

3.7.1. Если у Потребителя выявлены противопоказания, а Потребитель уже оплатил услугу, Врач или специалист, оказывающий услугу, должен указать наличие противопоказаний в амбулаторной карте, при отсутствии амбулаторной карты – на экземпляре акта оказанных услуг исполнителя (либо на чеке и в расписании), поставить свою подпись.

Возврат денежных средств производится в общем порядке.

3.8. При необходимости возврата денежных средств *по приобретенным подарочным сертификатам (акциям)*, включая сертификаты на приобретение санаторно-курортных услуг, медицинских услуг, косметологических и спортивно-оздоровительных, в период действия сертификата (акции), если условиями сертификата (акции) было

предусмотрено оказание услуг по стоимости отличной от основного прайса (меньше) условия действия акции прекращаются и окончательный расчет производится от полной стоимости услуги по основному прайс-листу.

#### **4. Перечень документов, необходимых для осуществления возврата денежных средств**

4.1. Возврат денежных средств при отказе от договора на оказание *санаторно-курортных услуг и медицинских услуг* осуществляется Потребителю при предоставлении следующих документов:

- заявление на возврат денежных средств с отметками всех служб (СПиРГ, медицинская служба) по форме согласно приложения № 1 к настоящему Положению с отметкой об остатке денежных средств за лечение (при оказании дополнительных платных медицинских услуг) и количества дней фактического проживания;

- талоны на лечение, питание, проживание (квитанция об оплате услуг);

- реквизиты банковской карты;

- паспорта либо иного документа, удостоверяющего личность.

При необходимости сотрудники Исполнителя могут потребовать дополнительные документы у Потребителя.

#### **5. Сроки возврата денежных средств**

5.1. Денежные средства за не оказанные по вине Потребителя услуги возвращаются в течение 20 дней с момента предоставления полного комплекта документов в соответствии с п. 4.1. настоящего Положения согласно ст. 31 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" через кассу Санатория, либо путем перечисления денежных средств на указанный в заявлении Потребителя банковский счет.

5.2. В случае ненадлежащего исполнения своих обязанностей по договору оказания услуг со стороны Санатория, как исполнителя, срок сокращается до 10 дней с момента предоставления полного комплекта документов в соответствии с пунктом 4.1. настоящего Положения.

5.3. Денежные средства, перечисленные в безналичном порядке, возвращаются на расчетный счет (банковскую карту), с которого была произведена оплата услуг. Время между операцией возврата и реальным зачислением денег на счет Заказчика зависит от внутренних банковских процедур.

#### **6. Алгоритм взаимодействия служб санатория по определению суммы денежных средств к возврату при отказе от договоров оказания санаторно-курортных услуг и гостиничных услуг**

6.1. В случае отказа Потребителя от договора на оказание санаторно-курортных услуг/гостиничных услуг Потребитель подает заявление по форме, указанной в приложении 1 к настоящему Положению на имя директора Санатория с приложением документов, указанных в п. 4.1. и с указанием

причины отказа от договора через менеджера службы приема и размещения гостей (СПиРГ).

6.2. Менеджер СПиРГ при получении заявления Потребителя обязан сверить дату выезда, указанную в заявлении, с фактической датой выезда, о чем делается отметка в заявлении. При определении фактической даты прибытия/убытия Потребителем менеджер СПиРГ руководствуется нормативным часом выезда/заселения и условиями договора. В случае если заявление поступило после расчетного часа выезда, текущие сутки пребывания, включая оплаченные услуги питания, возврату не подлежат.

6.3. Менеджер СПиРГ в течение одного рабочего дня с момента приема заявления передает его в бухгалтерию для расчета возвращаемой суммы. Принявший заявление работник ставит на нем отметку о дате приема, с указанием должности и Ф.И.О.

6.4. Расчет производится в течение трех рабочих дней с момента получения заявления и всех необходимых для расчета документов. Сумма возврата указывается бухгалтером на заявлении и заверяется подписью с расшифровкой.

Бухгалтер формирует Акт возврата, прикладывает кассовый чек на услугу, если требуется провести возврат по чеку, подписывает Акт возврата у Главного бухгалтера Санатория и передает заявление и Акт возврата в приемную директора на утверждение.

6.5. Окончательная сумма возврата утверждается директором санатория с учетом уважительности причин отказа от договора.

6.7. В случае обращения Потребителя за дополнительными медицинскими услугами, возврат денежных средств производится с учетом положений раздела 7.

6.8. При получении заявления о возврате денежных средств заместитель директора по лечебной работе и лечащий врач не позднее 1 рабочего дня формируют отчет о назначенном и пройденном лечении, сверяют всю информацию о пройденных процедурах с историей болезни и записями в листе назначения либо в амбулаторной карте, отменяют все не пройденные процедуры, заверив их своей подписью.

6.9. При получении заявления о возврате денежных средств по причине некачественного оказания услуг, заместитель директора по лечебной работе не позднее 1 рабочего дня формирует Врачебную комиссию и организует проверку фактов, изложенных в заявлении. Сроки проведения проверки и решение о возврате денежных средств не должны превышать 10 дней.

## **7. Порядок определения суммы денежных средств к возврату по договору оказания платных медицинских услуг**

7.1. В случае отказа Потребителя от договора на оказание платных медицинских услуг Потребитель подает заявление по форме, указанной в приложении 1 к настоящему Положению на имя директора Санатория с приложением документов, указанных в п. 4.1. и с указанием причины отказа от договора через менеджера Курортной поликлиники.

Директору ООО "Санаторий "Зеленая роща"  
Ф.Р.Байтерякову

от \_\_\_\_\_  
паспорт \_\_\_\_\_  
адрес \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### ***Заявление на возврат денежных средств***

Я, \_\_\_\_\_ проживала в санатории "Зеленая роща"  
\_\_\_\_\_ *Ф.И.О.*  
период: с "\_\_\_\_\_" "\_\_\_\_\_" 2022 по "\_\_\_\_\_" "\_\_\_\_\_" 2022  
основание: \_\_\_\_\_  
*(договор на оказание санаторно-курортных  
услуги, договор на оказание платных  
медицинских услуг) указать нужное*

прошу расторгнуть договор с "\_\_\_\_\_" "\_\_\_\_\_" 2022 г. по причине:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

и произвести возврат денежных средств по следующим  
реквизитам: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ *Ф.И.О.*  
"\_\_\_\_\_" "\_\_\_\_\_" 2022  
заявление принял \_\_\_\_\_ : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ *должность* \_\_\_\_\_ *подпись* \_\_\_\_\_ *Ф.И.О.*