

Приложение к приказу
«Об утверждении порядка возврата
денежных средств гостям/отдыхающим»
от «10» 10 2018 № 104

**Порядок
возврата денежных средств гостям/отдыхающим
в ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ ЧЕЛНЫ»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Порядок возврата денежных средств (далее - Порядок) разработан в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации (далее - ГК РФ)
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 (далее - Правила).

1.2. Порядок вводится в целях упорядочения деятельности ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ ЧЕЛНЫ» (далее – Исполнитель) в части возврата денежных средств.

1.3 Порядок устанавливает:

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

**2. УСЛОВИЯ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ
ГОСТИМ/ОТДЫХАЮЩИМ**

2.1. Гость/отдыхающий вправе отказаться от всех оказываемых Исполнителем услуг в любое время при условии оплаты фактически понесенных Исполнителем расходов, связанных с исполнением обязательств, предусмотренных путевкой (п. 1 ст. 782 ГК РФ, ст. 32 ФЗ «О защите прав потребителей») и/или возникновением упущенной выгоды по реализации медицинской услуги или койко-места.

2.2. Возврат денежных средств гостю/отдыхающему осуществляется в следующих случаях:

2.2.1 Желание гостя/отдыхающего вернуть денежные средства в случае выезда по уважительной причине.

2.2.2. Невозможности исполнения условий договора со стороны Исполнителя (поломка медицинского оборудования либо другая причина, не позволяющая провести лечение или обследование).

2.3. Возврат денежных средств Потребителю **не осуществляется** в следующих случаях:

2.3.1. Невозможности исполнения услуги, возникшей по вине гостя/отдыхающего.

2.3.2. Несвоевременного заезда Потребителя (не по вине Исполнителя), срок пребывания в санатории на дни опоздания не продлевается.

2.3.3. Недополученные услуги в день заезда и выезда (за питание, проживание) не восстанавливаются в силу понесенных Исполнителем фактических расходов. День заезда считать первым днем пребывания по путевке вне зависимости от фактического часа заезда. День выезда считать последним днем пребывания по путевке вне зависимости от фактического часа.

2.4. В случае досрочного отъезда гостя/отдыхающего:

2.4.1. При отказе гостя/отдыхающего от выполнения Исполнителем услуг, предусмотренных путевкой (кроме медицинских услуг, приобретенных по чеку), возврат денежных средств гостю/отдыхающему производится с учетом возмещения ущерба, причиненного Исполнителю досрочным расторжением договора, а именно фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств, предусмотренных путевкой, учитывая на какую сумму гость/отдыхающий использовал медицинские услуги, в случае использования потребителем медицинских услуг на полную сумму размера причитающихся потребителю денежных средств уменьшается на эту сумму;

2.4.2. В случае невозможности оказания Исполнителем услуг, оплаченных Потребителем, **возврат денежных средств производится в размере 100 % за минусом стоимости оказанных услуг.**

Под невозможностью Исполнителя оказать услуги понимается:

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.

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.

2.4.3. По инициативе гостя/отдыхающего, в связи с непредвиденными обстоятельствами, имеющими уважительную причину (тяжёлая болезнь, смерть гостя/отдыхающего либо близких родственников (родители, дети, муж, жена), стихийные бедствия и катастрофы) - денежные средства в части не оказанных услуг, возвращаются **за все неиспользованные дни**, следующие за выездом;

- Наличие у клиента противопоказаний при невозможности замены медицинских процедур, подтвержденное справкой, заверенной подписью лечащего врача **за все неиспользованные дни, следующие за выездом** в полном объеме, при предъявлении подтверждающих документов.

за все неиспользованные дни, следующие за выездом, в случае, если гость/отдыхающий предупредил о своем выезде за 2 дня до выезда;

- за все неиспользованные дни, **кроме первого дня, следующего за выездом**, в связи с выдачей продуктов питания в столовую согласно меню и возникновением упущенной выгоды по реализации койко-места, в случае, если гость/отдыхающий **выезжает досрочно без предупреждения**.

2.4.4. Непосещение процедур, назначенных врачом, по вине гостя /отдыхающего без документально подтвержденных уважительных причин, не является основанием для возврата денежных средств.

2.4.5. В случае приобретения любого вида путевки ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ ЧЕЛНЫ» через посредников, с которыми Исполнитель своевременно заключил агентский договор, возврат причитающихся гостю/отдыхающему денежных средств осуществляется по месту оплаты путевки (в случае приобретения путевки через агентов или от предприятия).

2.4.6. При необходимости возврата денежных средств по путевкам, приобретенным по акциям, в случае наступления форс-мажорных обстоятельств, либо по желанию клиента возврат денежных средств осуществляется за количество неиспользованных койко-дней, кроме первого, следующего за выездом по цене приобретения.

2.5. Возврат денежных средств за неиспользованные медицинские услуги и/или койко-дни, осуществляется с даты подачи заявления Исполнителю до окончания срока действия договора в размере стоимости неиспользованных медицинских услуг при фиксированном количестве медицинских услуг или пропорционально оставшимся дням, если количество медицинских услуг не зафиксировано, за вычетом фактически понесенных затрат Исполнителем, в том числе расходы на питание.

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

2.7. 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 (тяжёлая болезнь, смерть близких родственников, стихийные бедствия и катастрофы)

- денежные средства в части не оказанных услуг, возвращаются гостю/отдыхающему **в полном объеме** при предъявлении подтверждающих документов со следующего дня с момента получения (оригинала) заявления о возврате денежных средств, справка о болезни должна быть заверена подписью и печатью лечащего врача, а также печатью медицинского учреждения;

- в иных случаях Клиенту возмещается стоимость путевки, скорректированная на величину фактически понесенных ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ ЧЕЛНЫ» расходов:

1) 2 и более календарных дней до даты предполагаемого заезда (исключая дату заезда) – возвращаются в полном объеме;

2) если отказ произошел в период менее 2 календарных дней до даты предполагаемого заезда (исключая дату заезда) – удерживается стоимость за 2 (два) койко-дня согласно приобретенной путевки;

4) если отказ произошел в день предполагаемого заезда денежные средства, не возвращаются.

2.8. Возврат Гостю может быть осуществлен как наличными денежными средствами, так и путем их перечисления на расчетный счет Гостя на основании предоставленных реквизитов согласно п. 3.1.

3. ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ГОСТИМ

3.1. Возврат денежных средств осуществляется гостю/отдыхающему на основании следующих документов:

3.1.1 Заявления гостя/отдыхающего (приложение № 1) и предоставление следующих документов:

- паспортные данные, (копию паспорта, только с согласия гостя/отдыхающего, непредставления копии паспорта гостем/отдыхающим не является основанием для отказа в возврате ему денежных средств);

- чек об оплате;

- реквизиты банковской карты или копия первой страницы сберегательной книжки в случае перечисления денежных средств Гостю на расчетный счет (действующие; с правом перечисления со стороны третьих лиц, открытые на территории РФ, лицом, зарегистрированным на территории РФ), в которых указаны: ФИО, номер счета, номер расчетного счета.

- при необходимости сотрудники Исполнителя могут запросить дополнительные документы у гостя/отдыхающего.

3.2. Акта составленного администраторами, согласованного со старшим администратором и подписанного генеральным директором - главным врачом (приложение № 2).

4. СРОКИ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ГОСТИМ/ОТДЫХАЮЩИМ

4.1. Денежные средства возвращаются гостю в течение десяти дней с момента предоставления полного комплекта документов в соответствие с п. 3.1. через кассу ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ ЧЕЛНЫ», либо путем перечисления денежных средств на указанный в заявлении потребителя банковский (расчетный) счет.

4.2. 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.

Генеральный директор -
главный врач

Ю.М. Файзова