

УТВЕРЖДАЮ:
Генеральный директор
ООО «Санаторий «Карагайский бор»

А.В. Старков
2021г.



ПОЛОЖЕНИЕ

о возврате денежных средств покупателям путевок ООО «Санаторий «Карагайский бор»

Настоящее Положение о возврате денежных средств разработано в соответствии с нормами гражданского законодательства РФ в целях совершенствования финансовой деятельности ООО «Санаторий «Карагайский бор» (далее ООО «Санаторий «Карагайский бор»/Санаторий) при расчетах с Покупателями путевок.

I. Общие положения возврата денежных средств

1. Клиент (покупатель путевки) вправе отказаться от всех оказываемых Санаторием услуг в любое время при условии оплаты Санаторию фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств, предусмотренных санаторно-курортной путевкой (п. 1 ст. 782 ГК РФ, ст. 32 ФЗ «О защите прав потребителей»).

2. Денежные средства возвращаются Покупателю путевки в порядке, определенном настоящим Положением, в случаях:

1) отказа от бронирования при условии, что при бронировании покупателем была внесена предоплата стоимости путевки;

2) в случае досрочного прекращения пребывания и лечения в Санатории.

3. Возврат стоимости путевки производится лицу, осуществившему за нее оплату. Путевки, приобретенные за счет средств бюджетов через государственные или муниципальные контракты – возврату не подлежат. При этом порядок и условия реализации путевок регулируются соответствующими контрактами.

4. В случае приобретения санаторно-курортной путевки не в Санатории (через посредников), возврат причитающихся потребителю денежных средств осуществляется по месту оплаты услуг Санатория;

5. В случае несвоевременного заезда Клиента не по вине Санатория, срок пребывания в Санатории на дни опоздания не продлевается, стоимость неиспользованных дней путевки возврату не подлежит.

II. Возврат денежных средств при отказе от бронирования:

1. Отказ от бронирования проживания и лечения в санатории возможен не позднее 5 (пяти) рабочих дней до даты предполагаемого заезда.

2. Заявление об отказе от бронирования составляется в свободной письменной форме на имя генерального директора Санатория и направляется на

юридический адрес Санатория или в представительство Санатория. В случае бронирования путевки через посредников, то непосредственно по месту бронирования путевки.

3. В случае отказа от бронирования денежные средства физического лица возвращаются ему в следующем порядке:

1) если отказ произошел за 10 и более дней до даты предполагаемого заезда (исключая дату заезда) – возвращаются за вычетом 1% от поступивших денежных средств на счет Санатория;

2) если отказ произошел в период от 3 до 9 дней до даты предполагаемого заезда (исключая дату заезда), удерживается стоимость 1-го дня пребывания;

3) если отказ произошел в период менее 3 дней до даты предполагаемого заезда (исключая дату заезда) – возвращаются за вычетом 2-х дней пребывания;

5) в случае возникновения у «Покупателя» непредвиденных обстоятельств (госпитализация, смерть близкого родственника – члена семьи), подтвержденных документально, – возврат производится в полном объеме.

4. Начальник отдела реализации путевок или генеральный директор в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения заявления об отказе принимает решение по нему, которое доводится до Покупателя и до главного бухгалтера Санатория в течение одного рабочего дня с момента принятия.

5. В случае принятия положительного решения по заявлению покупателя путевки возврат денежных средств производится в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты подачи письменного заявления о возврате. Датой подачи заявления считается дата, проставленная на заявлении работником отдела реализации или секретарем приемной генерального директора Санатория.

6. Возврат денежных средств осуществляется по безналичному расчету путем перечисления ООО «Санаторий «Карагайский бор» денежных средств на банковские реквизиты Покупателя. Денежные средства возвращаются тому лицу, которое производило оплату путевки. В исключительных случаях по согласованию Сторон возврат денежных средств может осуществляться через кассу Санатория.

III. Досрочное прекращение проживания и лечения:

1. Покупатель в любой период до срока окончания путевки (даты убытия) может выразить желание о прекращении пребывания и пользовании услугами Санатория.

2. Покупатель должен уведомить сотрудников регистратуры о намерении досрочного прекращения пребывания в Санатории.

3. При досрочном выезде из Санатория по инициативе Клиента, ему возвращается стоимость полных неполученных дней обслуживания с удержанием стоимости одного дня пребывания и пользования услугами, и одного дня оплаты за питание в Санатории.

4. При досрочном прекращении обслуживания Клиента по причине госпитализации или смерти самого клиента, или члена его семьи, подтвержденных

документально, Санаторий возвращает покупателю путевки или его правопреемнику стоимость всех полных дней недополученного обслуживания.

5. Возврат денежных средств в случае досрочного прекращения проживания и лечения осуществляется по безналичному расчету, путем перечисления соответствующей суммы на указанный Покупателем расчетный счет в банке или иной финансовой организации в течение 10 (десяти) банковских дней со дня получения Санаторием банковских реквизитов покупателя. В исключительных случаях по согласованию Сторон возврат денежных средств может осуществляться через кассу «Санатория».

6. В случае нарушения Покупателем санаторного режима, установленного Правилами пребывания, Санаторий вправе досрочно прекратить его пребывание и лечение, при этом стоимость оставшихся дней клиенту не возмещается, а Санаторий не будет считаться не исполнившим обязательств по договору.

IV. Опоздание покупателя к предусмотренному путевкой началу санаторно-курортного обслуживания

1. При опоздании покупателя на срок до 2 (двух) дней включительно (как при наличии так и при отсутствии с его стороны уведомления об опоздании) стоимость не полученных им санаторно-курортных услуг (дней путевки) покупателю не возмещается, продление срока пребывания не производится.

2. Начиная с 3-го дня опоздания при отсутствии соответствующего уведомления от Покупателя о его намерении прибыть в Санаторий для прохождения санаторно-курортного лечения, Санаторий вправе считать путевку аннулированной и может приступить к реализации мест, забронированных под эту путевку. В этом случае покупателю возвращается стоимость аннулированной путевки с удержанием стоимости 3 (трех) дней проживания.

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

V. Порядок возврата денежных средств за приобретенные медицинские услуги

1. В случае если клиент опоздал либо пропустил процедуру - возврат денежных средств НЕ производится.

2. В случае если клиент отказывается от получения процедур либо хочет изменить процедуру минимум за 1 (один) день до даты оказания процедуры - возврат денежных средств производится в полном объеме.

3. При отказе от бронирования или досрочном отъезде, в случае предварительной оплаты лечения, СПА-процедур, производится расчет фактически оказанных услуг, которые подлежат оплате согласно прайс-листа лечебного корпуса, оставшиеся денежные средства возвращаются Покупателю в полном объеме.

VI. Все неурегулированные вопросы настоящим положением, подлежат урегулированию путем переговоров. В случае не достижения согласия, могут быть решены в судебном порядке.