



Утверждаю

Директор ООО «Санаторий «Геолог»

Г.В. Балль

10.01.2024 г.

Положения о возврате денежных средств за неиспользованные санаторно-курортные путевки/дни в ООО «Санаторий «Геолог»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о порядке возврата денежных средств (далее - Положение) разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации (далее – ГК РФ), Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - ФЗ «О защите прав потребителей»).

1.2. Настоящее Положение вводится в целях упорядочения деятельности ООО «Санаторий «Геолог» (далее – Исполнитель) в части возврата Заказчику денежных средств.

1.3. Настоящее Положение устанавливает:
условия, порядок возврата денежных средств;
перечень документов, необходимых для осуществления возврата денежных средств;
сроки возврата денежных средств.

2. УСЛОВИЯ, ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

2.1. Заказчик вправе отказаться от всех оказываемых Исполнителем услуг в любое время при условии оплаты Исполнителю 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»).

2.2. Возврат денежных средств Заказчику осуществляется в следующих случаях:
желание Заказчика вернуть денежные средства согласно ст. 32 ФЗ «О защите прав потребителей»;

невозможности исполнения условий Договора со стороны Исполнителя согласно ст. 29 ФЗ «О защите прав потребителей»;

иным обстоятельствам, предусмотренным ГК РФ, ФЗ «О защите прав потребителей».

2.3. Возврат денежных средств Заказчику не осуществляется в следующих случаях:
в случае невозможности исполнения услуги, возникшей по вине Заказчика согласно ст. 781 ГК РФ, включая, но не ограничиваясь: нарушение Заказчиком правил внутреннего распорядка Санатория; в случае несвоевременного заезда Заказчика (не по вине Санатория); недополученные услуги в день заезда и выезда (за питание, проживание); при досрочном отъезде Заказчика из Санатория без уведомления администрации Санатория; в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством;

непосещение процедур, назначенных врачом, по вине Заказчика без документально подтвержденных уважительных причин;

отсутствия надлежащим образом оформленных документов, предусмотренных п. 3.1. настоящего Положения;

а также иным обстоятельствам, предусмотренными ГК РФ, ФЗ «О защите прав потребителей».

2.4. В случае несвоевременного заезда Заказчика (не по вине Исполнителя), срок пребывания в Санатории на дни опоздания не продлевается (п. 1 ст. 782 ГК РФ, ст. 32 ФЗ «О защите прав потребителей»), при этом сумма за медицинские услуги, входящая в стоимость путевки может быть перераспределена на последующие дни пребывания Заказчика при наличии возможности.

2.5. Недополученные услуги в день заезда и выезда (не по вине Исполнителя, за питание, проживание), не восстанавливаются в силу понесенных Санаторием фактических расходов (п. 1 ст. 782 ГК РФ, ст. 32 ФЗ «О защите прав потребителей»), относительно медицинских услуг – сумма за санаторно – курортное лечение при наличии возможности может быть учтена посредством перераспределения в последующие дни за время пребывания Заказчика по санаторно – курортной путевке. День заезда считать первым днем пребывания по санаторно-курортной путевке вне зависимости от фактического часа заезда (учитывая, что расчетный час заезда 11.00.). День выезда считать последним днем пребывания по санаторно – курортной путевке вне зависимости от фактического часа выезда (учитывая, что расчетный час выезда 09.00).

2.6. В случае досрочного отъезда Заказчика:

2.6.1. при отказе Заказчика от выполнения Исполнителем услуг, предусмотренных санаторно – курортной путевкой, возврат денежных средств Заказчику производится с учетом возмещения ущерба, причиненного Санаторию досрочным расторжением договора, а именно за вычетом упущенной выгоды и компенсации затрат, связанных с организацией приема Заказчика и простоя номера (места в номере), рассчитанной исходя из полной стоимости 1 (один) койко-дня путевки;

2.6.2. в случае невозможности оказания Исполнителем услуг, оплаченных Заказчиком, 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. Наличие у Заказчика противопоказаний при невозможности замены медицинских процедур, подтвержденных справкой, заверенной подписью начальника медицинской части;

2.6.3. по инициативе Заказчика, в связи с непредвиденными обстоятельствами, имеющими уважительную причину (тяжелая болезнь, смерть близких родственников, отзыв из отпуска на работу, документально подтвержденные), стихийные бедствия и катастрофы, денежные средства в части не оказанных услуг возвращаются Заказчику в полном объеме, начиная со следующего после вынужденного отъезда дня, при предъявлении подтверждающих документов с учетом стоимости фактически оказанных медицинских услуг за период пребывания по путевке.

2.7. В случае приобретения санаторно-курортной путевки в деятельности ООО «Санаторий «Геолог» через посредников, с которыми Исполнитель своевременно заключил агентский договор, возврат причитающихся Заказчику денежных средств осуществляется согласно условиям заключенного агентского договора.

2.8. При необходимости возврата денежных средств по путевкам, приобретенным по акциям, в случае наступления форс-мажорных обстоятельств, либо по желанию Заказчика - условия действия акции прекращаются – окончательный расчет производится от полной стоимости путевки по основному прайс – листу в связи с тем, что условием приобретения санаторно – курортной путевки по акции со скидкой является обязательное (оговоренное) количество койко-дней пребывания Заказчика на санаторно – курортном лечении.

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

2.10. В случае отказа от бронирования денежные средства Заказчика, перечисленные Исполнителю в качестве предоплаты, возвращаются ему с учетом понесенных Исполнителем фактических расходов в следующем порядке:
в связи с непредвиденными 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 (при этом справка о болезни

должна быть заверена подписью и печатью лечащего врача, а также печатью медицинского учреждения);

в иных случаях Заказчику возмещается стоимость путевки, скорректированная на величину фактически понесенных ООО «Санаторий «Геолог» расходов:

если отказ произошел за 7 и более календарных дней до даты предполагаемого заезда (исключая дату заезда) – возвращаются в полном объеме;

если отказ произошел в период менее 7 календарных дней до даты предполагаемого заезда (включая дату заезда) – возврат денежных средств производится за вычетом упущенной выгоды и компенсации затрат, связанных с организацией приема Заказчика и простым номером (места в номере), рассчитанной исходя из полной стоимости 1 (один) койко-дня путевки.

2.11. Бронирование аннулируется через три часа после планируемого времени заезда в случае, если Заказчик не уведомил об изменении времени своего прибытия. По прибытии Заказчик получает размещение в зависимости от наличия свободных номеров.

3. ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

3.1. Возврат денежных средств при досрочном отъезде производится при предоставлении следующих документов:

заявление на возврат денежных средств по образцу Исполнителя (Приложение 1 к настоящему Положению);

документ, удостоверяющий личность (паспорт), ИНН;

квитанция об оплате услуг, кассовый чек, платежное поручение или выписка с банковского счета об оплате путевки;

санаторно-курортная книжка;

реквизиты банковской карты или копия первой страницы сберегательной книжки (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;

в случае представления интересов Заказчика иным лицом - надлежащим образом оформленную доверенность и иные документы (в случае необходимости);

в случае смерти возврат денежных средств за путевку осуществляется наследникам на основании свидетельства о праве на наследство по закону/завещанию.

3.2. Заявление об отказе от бронирования (в свободной форме) и возврате перечисленных денежных средств направляется в сканированном варианте на электронную почту деятельности ООО «Санаторий «Геолог» sale@geolog72.ru для непосредственной отмены бронирования с последующей досылкой оригинала заявления почтой России в Отдел продаж и бронирования ООО «Санаторий «Геолог» по адресу: 62500, город Тюмень, ул. Республики 55 офис 408. Возврат денежных средств Заказчику осуществляется только при получении оригинала заявления. Датой отказа от бронирования считается дата поступления заявления об отказе от бронирования (в свободной форме) на электронную почту деятельности ООО «Санаторий «Геолог», которая является точкой отсчета для подсчета фактически понесенных деятельности ООО «Санаторий «Геолог» расходов досрочным расторжением договора.

3.3. При необходимости сотрудники Исполнителя могут потребовать дополнительные документы у Заказчика.

4. СРОКИ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

4.1. Возврат денежных средств Заказчику осуществляется в течение 10 (Десять) рабочих дней с момента предоставления полного комплекта документов в соответствии с п. 3.1. настоящего Положения путем перечисления денежных средств на указанный в заявлении Заказчика банковский (расчетный) счет.

4.2. Время между операцией возврата и реальным зачислением денег на счет Заказчика зависит от внутренних банковских процедур.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Директору ООО «Санаторий «Геолог» Балль Г.В.

От Ф.И.О _____

проживающего по адресу: _____

Паспорт серия: _____ № _____

Выдан: кем, когда _____

Телефон _____

ИНН _____

ЗАЯВЛЕНИЕ О ВОЗВРАТЕ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

прошу возратить мне денежные средства в сумме (прописью) _____

уплаченные за (заполнить где как и когда оплачивали, данные чека или приходного ордера, бланка строгой отчетности ,путевки):

СКЛ дата заезда/выезда _____

Здоровье дата заезда/выезда _____

Временное проживание дата заезда/выезда _____

Услуги сервисного характера _____

Лечебного питания _____

Услуги медицинского характера _____

Иные услуги (описать) _____

в связи с (указать причину отказа, приложить документы справки и тд)

Возвращаемые денежные средства прошу выдать наличными (если оплата производилась путем внесения наличных денежных средств в кассу предприятия (ресепшен), возврат на карту плательщика в день проведения платежа, перечислить по следующим банковским реквизитам (указывается наименование и реквизиты банка (БИК, корреспондентский счет, расчетный счет получателя, ИНН):

Приложение: (чеки, путевки, копии платежных документов, выписки от лечащего врача ,справки о болезни, смерти, другое) _____

« ____ » _____ 20 ____ г.

подпись _____