



Утверждаю

Директор ООО «Санаторий «Геолог»

Г.В. Балль

01.03.2026 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»), Постановлением Правительства РФ от 25.11.25г. №1912.

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:

- на основании письменного заявления Заказчика отказаться от договора и 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 и правил проживания на территории Исполнителя;
- в случае нарушения срока заезда/выезда Заказчика (не по вине Исполнителя);
- недополученные услуги в день заезда и выезда (за питание, проживание);
- при досрочном/краткосрочном отъезде Заказчика.
- в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством;
- самовольный отказ/пропуск (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 на территории Исполнителя 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 не перераспределяется. День заезда считается первым днем пребывания по санаторно-

курортной путевке вне зависимости от фактического часа заезда (учитывая, что расчетный час заезда с 12.00ч.). День выезда считать последним днем пребывания по санаторно – курортной путевке вне зависимости от фактического часа выезда (учитывая, что расчетный час выезда до 09.00ч.).

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»).

2.6. В случае досрочного отъезда Заказчика:

2.6.1. при отказе Заказчика от услуг Исполнителя, предусмотренных санаторно – курортной путевкой, возврат денежных средств Заказчику производится с учетом компенсации фактических затрат Исполнителя, но не менее полной стоимости за 1 (один) койко-день путевки;

2.6.2. в случае невозможности оказания Исполнителем услуг, оплаченных Заказчиком, возврат денежных средств производится в размере 100 % за минусом стоимости уже оказанных услуг, согласно расчету Исполнителя. 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, согласно расчету Исполнителя.

2.7. В случае приобретения санаторно-курортной путевки через посредников/агентов, 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 должен быть осуществлен Заказчиком не позднее чем за 24ч. до даты предполагаемого заезда. В этом случае, оплаченные денежные средства, возвращаются Потребителю в полном объеме.

2.10. В случае несвоевременного уведомления об отказе от бронирования (менее чем за 24ч), а также при опоздании или незаезда Заказчика, с него взимается плата, рассчитанная исходя из полной стоимости за 1 (один) койко-день путевки.

2.11. Бронирование аннулируется по истечении времени (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда, и в случае незаезда Заказчика, Исполнитель вправе отказаться от исполнения договора. По прибытии за пределами расчетного часа, Заказчик по согласованию с Исполнителем, может получить размещение в зависимости от наличия свободных номеров.

2.12. Исполнитель вправе отказать в заключении договора, если на указанные Заказчиком в заявке даты отсутствуют свободные номера.

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 Заявление о возврате денежных средств (приложение №1) 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 14 (четырнадцать) 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 возвратить 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 перечислить на карту по следующим банковским реквизитам (указывается ФИО, 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 _____