

ПОЛОЖЕНИЕ
«О возврате денежных средств в АО «Санаторий «Россия».

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Настоящее Положение (далее - Положение) разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", в целях определения порядка возврата денежных средств за не оказанные услуги в Санатории физическим лицам.

1.2. Настоящее Положение устанавливает:

- порядок возврата денежных средств;
- перечень документов, необходимых для осуществления возврата денежных средств;
- должностных лиц, осуществляющих прием документов на возврат денежных средств;
- сроки возврата денежных средств.

1.3. Настоящее Положение применяется к отношениям между АО «Санаторий «Россия» далее по тексту Санаторий и Клиентами - потребителями услуг Санатория.

1.4. В случае, если договор заключен между Санаторием и организацией, работникам которой по договору оказываются услуги санаторно-курортного лечения, а также между Санаторием и Страховой компанией, застрахованным лицам которой по договору оказываются услуги по реабилитационно-восстановительному лечению, настоящее Положение применяется в части не противоречащей условиям таких договоров, заключенных с указанными организациями.

2. ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ.

2.1. Возврат денежных средств за неиспользованные дни Клиенту осуществляется в связи с отказом клиента от услуг Санатория, в связи с аннулированием брони (заказа).

2.2. В случае отказа Клиента от оказываемых Санаторием услуг и досрочном отъезде, возврат денежных средств осуществляется при условии оплаты Санаторию фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств, предусмотренных путевкой (п.1 ст.782 ГК РФ, ст. 32 ФЗ «О защите прав потребителей»). Возврат денежных средств производится из расчета полной стоимости койко-дня путевки, либо услуги проживания.

Путевка делению на части (на услуги лечения, питания, проживания, услуги досуга) не подлежит. Стоимость проживания, лечения, питания, культурно-досуговых мероприятий не может быть отдельно выделена из стоимости койко-дня и стоимости путевки в целом.

2.3. Возврат денежных средств Клиенту не осуществляется в следующих случаях:

- в случае невозможности исполнения услуги, возникшей по вине Клиента, (ст.781 Гражданского кодекса Российской Федерации);
- иным обстоятельствам, предусмотренными Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

2.4. В случае отмены Заказа (бронирования) более чем за 14 суток до даты заезда* в Санаторий, Клиенту возмещается полная стоимость Заказа.

2.5. В случае отмены Заказа (бронирования) менее чем за 14 суток до даты заезда* в Санаторий, Клиенту возмещается стоимость Заказа за вычетом стоимости одних суток (одного койко-дня) забронированных мест Заказа (фактически понесенные расходы Санатория по технологии организации услуг).

*/Примечание*Дата заезда – 08.00 часов соответствующего дня/.*

2.6. В случае досрочного отъезда Клиента без уважительной причины из Санатория Санаторий имеет право удержать с Клиента сумму понесенных расходов:

- стоимости одних суток пребывания (стоимости одного койко-дня) в Санатории по путевке (фактически понесенные расходы Санатория по технологии организации услуг).

2.7. При наличии уважительных причин удержание денежных средств в размере, указанном в п. 2.5, 2.6. настоящего Положения не производится.

2.7.1. Под уважительными причинами для досрочного отъезда/аннуляции заказа (брони) в настоящем Положении понимаются:

- невозможность нахождения в Санатории, в связи с заболеваниями и состояниями, требующими стационарного лечения, в т. ч. заболеваниями, при которых Клиенты неспособны к самостоятельному передвижению и самообслуживанию, инфекционными и другими заболеваниями, попадающими под противопоказания к пребыванию в Санатории на основании заключения врачебной комиссии Санатория либо справки из медицинского учреждения по месту жительства Клиента (в случае аннуляции заказа);
- смерть или болезнь близких родственников;
- стихийные бедствия (пожар, наводнение, землетрясения и т.п.).

3. ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

3.1. Возврат денежных средств осуществляется Клиенту при предоставлении следующих документов:

- заявление на возврат денежных средств по образцу Санатория с указанием банковских реквизитов для перечисления денежных средств;
- копия паспорта (2-я и 3-я страницы).

3.2. При необходимости Санаторий может запросить дополнительные документы у Клиента. (в т. ч. справку о смерти близкого родственника, документы подтверждающие стихийное бедствие, и т.п.).

4. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЯ.

4.1. Заявление на возврат денежных средств подается Клиентом:

- 4.1.1. При аннуляции заказа (брони) в отдел продаж;
- 4.1.2. При досрочном отъезде в отдел приема и размещения;
- 4.1.3. При перерасчете, в случае прекращения лечения по лечебной, оздоровительной путевке и оформления путевки на отдых – в отдел приема и размещения. Перерасчет производится с даты следующей за датой подачи заявления.

4.2. Должностные лица Санатория, принимающие заявления на возврат денежных средств:

- 4.2.1. Менеджеры отдела продаж – в случае аннулирования заказа (брони);
- 4.2.2. Менеджеры отдела приема и размещения – в случае досрочного отъезда; в случае прекращения лечения по медицинским показаниям и оформления путевки на отдых

4.3. Должностные Лица Санатория, согласовывающие возврат денежных средств в рамках порядка, определенного настоящим Положением:

- 4.3.1. Начальник отдела продаж – в случае аннулирования заказа (брони);
- 4.3.2. Главный менеджер отдела приема и размещения – в случае досрочного отъезда Клиента; в случае прекращения лечения по медицинским показаниям и оформления путевки на отдых.
- 4.4. Если Клиентом путевка приобретена через туристическую фирму, Клиент обращается с заявлением в эту туристическую фирму для проведения возврата денежных средств. Возврат денежных средств производится Санаторием через туристическую фирму, реализовавшую путевку Клиенту с учетом правил определенных настоящим Положением.

5. СРОКИ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

- 5.1. Денежные средства в связи с досрочным отъездом Клиента из Санатория возвращаются Клиенту или лицу, производившему оплату путевки Клиента, в течение 10 календарных дней с момента предоставления полного комплекта документов в соответствии с п. 3.1-3.2. настоящего Положения.
- 5.2. Денежные средства выдаются Клиенту, купившему путевку за наличный расчет, в центральной кассе Санатория, или перечисляются безналичным путем по указанным в заявлении реквизитам.

Приложения:

Приложение № 1. Заявление на возврат денежных средств (безналичный расчет).

Приложение № 2. Заявление на возврат денежных средств (наличный расчет).

Приложение № 3. Заявление на перерасчет (прекращение лечения и оформление путевки на отдых).

Особые отметки:

Приложение № 1 к Положению

«О возврате денежных средств в АО «Санаторий «Россия».

Генеральному директору АО «Санаторий «Россия»
Ф.Е. Елфимову

От _____
/ФИО/

/Адрес/

Паспортные данные, паспорт _____

Кем, когда выдан, код подр-ия: _____

Тел. _____

ЗАЯВЛЕНИЕ на возврат денежных средств (безналичный расчет).

Я, _____
(ФИО) лица полностью

прошу оформить возврат денежных средств за оплаченную путевку, в связи с досрочным отъездом из санатория/аннуляцией Заказа по причине _____
нужное подчеркнуть

(указать причину досрочного отъезда, аннуляции заказа)

в сумме _____
(сумма указывается цифрами и прописью)

Оплата была произведена ____ . ____ . 201__ г. банковской картой/перечислением (документ об оплате прикладывается).

Сумму, причитающуюся к возврату, прошу: вернуть на карту/перечислить на счет.

Реквизиты для перечисления: _____ (нужное подчеркнуть)

Получатель: _____
(ФИО) лица полностью, заключившего договор

(указать ИНН получателя, № карты, получателя/№ лицевого счета получателя)

в банке _____
(реквизиты банка: полное наименование банка, ИНН).

БИК _____ кор/с счет _____

С условиями возврата денежных средств ознакомлен(а), претензий к АО «Санаторий «Россия» не имею.

Дата ____ . ____ . 201__ г. _____ / _____ /
подпись ФИО

Далее заполняется сотрудником АО «Санаторий «Россия».

Дата поступления заявления: ____ . ____ . 20__ г.

Возврат за путевку № _____

По графику: _____ /фактически: _____

Цена койко/дня _____

К удержанию фактически понесенные расходы*: _____
указать сумму удержания

расчет суммы к возврату

К возврату: _____ руб.

Менеджер отдела продаж/менеджер отдела приема и размещения _____ / _____

(аннуляция брони)

(досрочный отъезд)

подпись

Дата: « ____ » ____ . 201__ г.

Согласовано:

Нач. отдела продаж/начальник отдела приема и размещения:

(аннуляция брони)

(досрочный отъезд)

« ____ » ____ . 202__ г. _____ / _____ /
подпись ФИО

* (Фактически понесенные расходы: стоимость одних суток пребывания (одного койко-дня пребывания /забронированных мест).

Приложение № 2 к Положению
«О возврате денежных средств в АО «Санаторий «Россия».

Особые отметки

Генеральному директору АО «Санаторий «Россия»
Елфимову Ф.Е.От _____
/ФИО//Адрес/
Паспортные данные, паспорт _____

Кем, когда выдан: _____

Код подразделения: _____
Тел. _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

на возврат денежных средств (наличный расчет).

Прошу произвести возврат денежных средств из кассы санатория за оплаченную наличными денежными средствами путевку, в связи с досрочным отъездом из санатория по причине _____

(указать причину досрочного отъезда)

в сумме _____

(сумма указывается цифрами и прописью)

Дата ____ . ____ . 201__ г.

_____/_____
подпись ФИО

Далее заполняется сотрудником АО «Санаторий «Россия»:

Возврат за путевку Серия ____ № _____ по счету _____
на сумму _____

По графику: _____ /фактически: _____

Цена койко/дня _____

К удержанию фактически понесенные расходы*: _____
указать сумму удержания

расчет суммы к возврату

К возврату _____ руб.

Менеджер отдела приема и размещения _____/_____/

Дата: ____ . ____ . 202__ г.

Согласовано:

Начальник отдела приема и размещения:

____. ____ . 202__ г. _____/_____
ФИО подпись

*(Фактически понесенные расходы: стоимость одних суток пребывания (одного койко-дня пребывания /забронированных мест).

Особые отметки:

Приложение № 3 к Положению
«О возврате денежных средств в АО «Санаторий «Россия».

Генеральному директору АО «Санаторий «Россия»
Ф.Е. Елфимову

От _____
/ФИО/

/Адрес/

Паспортные данные, паспорт _____

Кем, когда выдан: _____

Код подразделения: _____

Тел. _____

ЗАЯВЛЕНИЕ на перерасчет*

/в связи с прекращением лечения по лечебной/оздоровительной путевке и оформлением путевки на отдых/.
Я, _____

(ФИО) лица полностью

в связи с отказом от прохождения лечения по путевке _____ и приобретении путевки на отдых, прошу произвести перерасчет. (серия, № путевки)

Оплата была произведена ____ . ____ . 201__ г. банковской картой/перечислением/наличными.

(нужное подчеркнуть)

Сумму, причитающуюся к возврату, прошу: вернуть на карту/перечислить на счет/выдать наличными. (нужное подчеркнуть).

Реквизиты для перечисления:

Получатель: _____
(ФИО) лица полностью, заключившего договор

(указать ИНН получателя, № карты, получателя/№ лицевого счета получателя)

в банке _____

(реквизиты банка: полное наименование банка, ИНН)

БИК _____ кор/счет _____

(При перечислении денежных средств через терминал достаточно указать номер карты получателя)

Дата « ____ » ____ . 201__ г.

_____/_____/

подпись

ФИО

Расчет суммы к возврату.

Путевка лечебная (оздоровительная) - оплаченная	Путевка - оформляемая
(серия, № путевки) Период пребывания, кол-во к/дней: с ____ . ____ . 20__ г. по ____ . ____ . 20__ г., ____ к/д Цена койко-дня _____ руб. цифрами Стоимость: _____ руб. (цифрами)	(серия, № путевки) Период пребывания, кол-во к/дней: с ____ . ____ . 20__ г. по ____ . ____ . 20__ г., ____ к/д Цена койко-дня _____ руб. цифрами Стоимость: _____ руб. (цифрами)
Разница: путевка лечебная (оздоровительная) – путевка на отдых = _____ руб. К возврату: _____ руб.	

Менеджер отдела приема и размещения _____/_____/

Дата: « ____ » ____ . 202__ г.

подпись

Согласовано:

Начальник отдела приема и размещения:

Дата « ____ » ____ . 201__ г. _____/_____/

ФИО

подпись

* (Перерасчет в связи с прекращением лечения и оформлении путевки на отдых производится с даты следующей за датой подачи заявления).