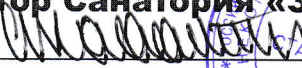
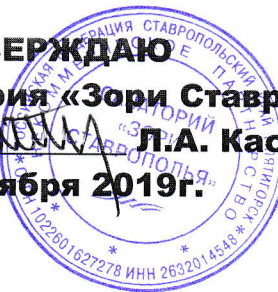


**УТВЕРЖДАЮ**

**Директор Санатория «Зори Ставрополя»**

**Л.А. Касютин**

**01 ноября 2019г.**



## **ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке возврата денежных средств при досрочном выезде**

## 1. Общие условия возврата денежных средств

1.1. Клиент вправе отказаться от всех услуг, оказываемых Исполнителем, в любое время при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств, предусмотренных санаторно-курортной путевкой, в размере стоимости одного койко-дня путевки Клиента (пункт 1 статьи 782 ГК РФ, статья 32 Закона РФ «О защите прав потребителей»);

1.2. Возврат денежных средств Клиенту не осуществляется в случае невозможности исполнения услуги, возникшей по вине Клиента (статья 781 ГК РФ);

1.3. В случае нарушения Клиентом согласованной с Исполнителем даты заезда срок пребывания в Санатории на дни опоздания не продлевается, стоимость неиспользованных дней путевки возврату не подлежит;

1.4. Непосещение процедур, назначенных врачом, по вине Клиента без документально подтвержденных уважительных причин, не является основанием для возврата денежных средств;

1.5. В случае досрочного выезда Клиента из Санатория:

\* при отказе Клиента от выполнения Исполнителем услуг, предусмотренных санаторно - курортной путевкой (проживание, питание, лечение) возврат денежных средств производится за вычетом фактически понесенных Санаторием расходов с учетом суммы использованных Клиентом койко-дней. При отказе Клиента за два дня до заезда и позже даты заезда из суммы возврата удерживается стоимость одного койко-дня;

\* возврат денежных средств за неиспользованные койко-дни путевки производится в размере 100%, если Клиент отказывается от услуг санатория по уважительным причинам, к которым относятся: болезнь Клиента или его родственников, смерть кого-то из родственников, вызов на работу, документально подтвержденные.

\* в случае невозможности оказания Санаторием услуг, оплаченных Клиентом, возврат денежных средств производится в размере 100% за минусом стоимости оказанных услуг. Под невозможностью оказания услуг понимается отключение электричества, холодного водоснабжения, обстоятельства непреодолимой силы.

1.6. В случае приобретения санаторно-курортной путевки не в Санатории (через посредников), возврат причитающихся потребителю денежных средств осуществляется плательщику (посреднику);

1.7. Возврат стоимости путевки осуществляется лицу, осуществившему за нее оплату. Возврат стоимости путевок, приобретенных за счет средств бюджетов через государственные или муниципальные контракты производится плательщику в соответствии с условиями государственных контрактов.

## **2. Перечень документов, необходимых для осуществления возврата денежных средств**

2.1. Возврат денежных средств осуществляется Клиентам при предоставлении следующих документов:

- \* заявление на возврат денежных средств, составленное на типовом бланке, содержащее реквизиты банковской карты/лицевого счета, Ф. И. О. получателя, дату отъезда с указанием причин отъезда;
- \* подтверждение лечащего врача о противопоказаниях к приему процедур;
- \* квитанции об оплате услуг;
- \* обоснование уважительности причин отказа (с приложением подтверждающих документов).

## **3. Сроки возврата денежных средств**

3.1. Денежные средства за не оказанные услуги возвращаются Клиенту в течение 5 рабочих дней с момента предоставления полного комплекта документов в соответствие с пунктом 2.1. настоящего Положения (статья 31 Закона РФ «О защите прав потребителей»), путем перечисления на банковскую карту, либо путем выдачи наличных денежных средств через кассу санатория.

3.2. Денежные средства, перечисленные в безналичном порядке, возвращаются в безналичном порядке по реквизитам, указанным в заявлении.

## **4. Процедура возврата**

4.1. Старший специалист отдела бронирования принимает заявление, ставит на нем отметку о дате приема и в течение двух рабочих дней с момента приема заявления производит расчет возвращаемой суммы.

4.2. Старший специалист отдела бронирования сверяет дату выезда, указанную в заявлении, с фактической датой выезда, о чем делается отметка в заявлении.

4.3. При определении фактической даты прибытия/убытия Клиента – руководствоваться нормативным часом выезда/заселения. Таким образом, если заявление поступило после расчетного часа выезда – текущие сутки пребывания, включая оплаченные услуги питания, возврату не подлежат.

Расчетным часом путевок с лечением и проживанием является 08:00 час.

4.4. Окончательная сумма возврата должна быть утверждена Директором санатория с учетом уважительности причин отказа, после чего заявление передается в бухгалтерию для осуществления возврата.

4.5. Алгоритм возврата потребителям за не оказанные медицинские услуги:

4.5.1. Для уточнения стоимости пройденного лечения клиент обращается к специалисту отдела бронирования.

4.5.2. При обращении клиента к специалисту отдела бронирования специалист должен:

4.5.2.1. Направляет Клиента к лечащему врачу в лечебное отделение для получения справки о пройденных процедурах.

4.5.3. Специалист отдела бронирования в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента получения заявления делает расчет суммы возврата, при расчете необходимо учитывать на какую сумму клиент использовал медицинские услуги, указывает сумму возврата на заявлении, которое передает на подпись руководителю.

4.5.4. В случае если клиент опоздал на процедуру либо пропустил ее без документально подтвержденных уважительных причин — возврат денежных средств НЕ производится.

4.5.5. В случае если клиент отказывается от получения процедур, либо хочет изменить время приема или саму процедуру минимум за 1 (один) день до даты оказания процедуры — возврат денежных средств производится в размере 100 %.

## **5. Порядок информирования клиентов о порядке возврата денежных средств**

5.1. Информация о порядке возврата денежных средств должна быть доведена до потребителя посредством:

5.1.1. Ознакомления клиента с настоящим Положением при продаже путевки и росписи об этом Клиента в накладной.

5.1.2. Размещения Положения на сайте санатория.