


№ 48-009 от « 01 » 03 2024 г.

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач

ГАУЗ санаторий «Дуслык» г. Уфа


С.С. Каримова

Приложение № 1 к приказу №

ПОЛОЖЕНИЕ о порядке возврата денежных средств за отказ от санаторно-курортных услуг (курсового лечения) и платных услуг в санатории «Дуслык»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение (далее — Положение) разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», в целях определения порядка возврата денежных средств за не оказанные услуги в ГАУЗ РБ санаторий «Дуслык» г. Уфа (далее - «Санаторий») физическим и юридическим лицам.

1.2. Настоящее Положение устанавливает:

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

1.3. Настоящее Положение применяется к отношениям между ГАУЗ санаторий «Дуслык» г. Уфа и Потребителями услуг санатория либо юридическими лицами (туристическим агентством, организацией, являющейся работодателем, профсоюзной организацией, страховой компанией).

1.4. В случае, если договор заключен между Санаторием и туристическим агентством, клиентам которых оказываются санаторно-курортные, медицинские и прочие платные услуги, Санаторием и организацией (в том числе профсоюзной организацией), работникам которой оказываются услуги санаторно-курортного лечения и прочие платные услуги, а также между Санаторием и Страховой компанией, застрахованным лицам которой по договору оказываются услуги по санаторно-оздоровительному лечению, настоящее Положение применяется в части, не противоречащей условиям таких договоров, заключенных с указанными организациями.

2. ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

2.1. Возврат денежных средств Потребителю, туристическому агентству, организации, страховой компании осуществляется в связи с отказом отдыхающего либо юридического лица от услуг Санатория: в связи с аннулированием брони (заказа), в связи с переносом срока заезда, в связи с заменой категории номера, вида лечения либо вида питания, в связи с досрочным выездом отдыхающего, в связи с ошибочной либо излишней оплатой услуг.

2.2. Претензии и заявления Потребителя в связи с не предоставлением оплаченных им услуг после выезда его из Санатория не принимаются и не рассматриваются.

2.3. Возврат денежных средств в связи с аннулированием (отменой) брони (заказа), в связи с переносом срока заезда, в связи с заменой категории номера осуществляется строго по письменному заявлению Потребителя либо юридических лиц при условии предоставления оригинала заявления (письма на официальном бланке юридического лица) в зависимости от сроков предоставления такого заявления и сроков заезда отдыхающих согласно пункта 2.4, 2.5, 2.6. Положения.

2.4. В случае отмены бронирования (заказа) на санаторно-курортные услуги более, чем за 20 (двадцать) суток до даты заезда в Санаторий, Потребителю, юридическому лицу возмещается полная стоимость оплаченного Заказа (заявки).

2.5. В случае отмены Заказа (бронирования) либо изменения заявки (брони) по сроку заезда с начальной датой менее, чем за 20 (двадцать) суток до даты заезда в Санаторий, Потребителю, юридическому лицу возмещается стоимость Заказа за вычетом стоимости одних суток (одного койко-дня) с каждого забронированного места заявки (заказа) (фактически понесенные расходы Санатория по технологии организации услуг).

2.6. При срочном бронировании менее, чем за 20 дней до даты заезда Потребителя и в случае аннуляции этой заявки без уважительной причины, Санаторий удерживает с Потребителя, юридического лица неустойку в размере одних расчетных суток (за каждого отдыхающего).

2.7. В случае неявки Потребителя в день заезда в Санаторий, при отсутствии уведомления об аннулировании бронирования, с Заказчика взимается штраф в размере 100 % от стоимости Заявки.

2.8. Возврат денежных средств в связи с изменением вида питания либо вида лечения (по заключению врача) осуществляется строго по письменному заявлению Потребителя либо юридических лиц, при условии предоставления оригинала заявления (письма). Возврат осуществляется с даты, следующей за датой изменения питания либо лечения.

2.9. Возврат денежных средств за несвоевременный заезд не осуществляется, право на продление срока путевки при заезде с опозданием не предоставляется согласно Правил пребывания и предоставления санаторно-курортных, оздоровительных и прочих услуг в ГЛУЗ санаторий «Дуслык» г. Уфа, размещенных в открытом доступе на официальном интернет-сайте Санатория по адресу www.duslik-ufa.ru. При прибытии Гостя с опозданием стоимость питания, проживания, лечения не компенсируется.

2.10. В случае отказа Потребителя от оказываемых Санаторием услуг при досрочном выезде, возврат денежных средств за неиспользованные дни осуществляется при условии оплаты Санаторию фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств, предусмотренных договором (п. 1 ст.782 Гражданского кодекса РФ — «Заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов»; ст.32 ФЗ «О защите прав потребителей» - «Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору»). Возврат денежных средств производится из расчета полной стоимости койко-дня путевки либо услуги.

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

2.11. Возврат денежных средств в связи с досрочным выездом отдыхающего принимается не менее, чем за 3 (три) суток до указанной в санаторно-курортной путевке даты выезда из Санатория согласно утверждённой форме (форма заявления размещена в открытом доступе на сайте Санатория www.duslik-ufa.ru, либо имеется в отделе маркетинга и реализации путевок (Регистратура)).

2.12. В случае досрочного отъезда Потребителя (отдыхающего) без уважительной причины из Санатория, Санаторий имеет право удержать с Потребителя (отдыхающего) сумму понесенных расходов:

- стоимости одних суток пребывания (стоимости одного койко-дня) в Санатории со дня, следующего дню выезда (фактически понесенные расходы Санатория по технологии организации услуг).

Возврату не подлежит день выезда из Санатория.

В случае досрочного выезда за 1 (одни) сутки до окончания срока санаторно-курортной путевки — возврат не производится.

2.13. Возврат денежных средств не осуществляется в следующих случаях:

- в случае невозможности исполнения услуги, возникшие по вине Потребителя (ст.781 Гражданского кодекса РФ: п. 1. Заказчик обязан оплатить оказанные ему услуги в сроки и в порядке, которые указаны в договоре возмездного оказания услуг; п.2. В случае невозможности исполнения, возникшей по вине заказчика, услуги подлежат оплате в полном объеме, если иное не предусмотрено законом или договором возмездного оказания услуг; п.3. В случае, когда невозможность исполнения возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, заказчик возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы, если иное не предусмотрено законом или договором возмездного оказания услуг);

- в случае заселения отдыхающего по санаторно-курортной путевке сроком менее 5 суток и принятии решения о досрочном выезде, кроме случаев досрочного выезда по уважительной причине с предоставлением подтверждающих документов;

- в случае досрочного выезда Потребителя (отдыхающего) за 1 (одни) сутки до окончания срока санаторно-курортной путевки.

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

Под уважительными причинами для аннуляции бронирования (заказа/заявки) или досрочного выезда в настоящем Положении понимаются:

- невозможность нахождения в Санатории в связи с заболеваниями, при которых Потребители не способны к самостоятельному передвижению и самообслуживанию, инфекционными и другими заболеваниями, попадающими под противопоказания к пребыванию в Санатории на основании: справки из

медицинского учреждения по месту жительства Потребителя в случае досрочного выезда из Санатория либо справки врача Санатория *:

- смерть Потребителя (отдыхающего), смерть близких родственников (п.3 ст. 14 Семейного кодекса РФ — «близкими родственниками (родственниками по прямой восходящей линии и нисходящей линии (родителями и детьми, дедушкой, бабушкой и внуками), полнородными и неполнородными (имеющих общих отца или мать) братьями и сестрами). Родственная связь подтверждается представлением документов, доказывающих родство с умершим * : - стихийные бедствия (пожар, наводнение, землетрясение и т.п.).

- Без предоставления подтверждающих документов, вышеуказанные причины не являются уважительными причинами.

3. ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

3.1. Возврат денежных средств осуществляется Потребителю (отдыхающему), юридическому лицу при предоставлении в Санаторий следующих документов:

- оригинала заявления (письма для юридических лиц) на возврат денежных средств по образцу Санатория (для физических лиц) с указанием банковских реквизитов для перечисления денежных средств;
- копии паспорта (2-я и 3-я страницы) для физических лиц;
- оригинала чека (квитанции либо копии платежного поручения) об оплате услуг.

3.2. Потребителю необходимо предоставить дополнительные документы для подтверждения уважительной причины:

- в случае невозможности нахождения в Санатории в связи с заболеваниями (инфекционными и другими заболеваниями, попадающими под противопоказания к пребыванию в Санатории) - оригинал справки из медицинского учреждения по месту жительства Потребителя либо медицинского учреждения по месту жительства Потребителя (Детская поликлиника по месту жительства) о болезни и/или нахождении в медицинском учреждении, либо справка врача-терапевта Санатория;

- в случае смерти — оригинал справки о смерти (по форме N211) с печатью выдавшего органа, либо копия гербового свидетельства о смерти, заверенная печатью органов ЗАГСа; - стихийные бедствия пожар оригинал справки о пожаре, выданный территориальным органом МЧС; наводнение, землетрясение — подтверждение информации из СМИ при совпадении адреса регистрации физического лица (отдыхающего).

3.3. При отсутствии документов, подтверждающих уважительную причину отмены (аннуляции брони (заявки) либо раннего выезда отдыхающего, по истечении 5 рабочих дней со дня подачи заявления (письма) Потребителем, заявление (письмо) на возврат не рассматривается.

4. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЯ

4.1. Заявление (письмо) на возврат средств подается Потребителем (отдыхающим) либо юридическим лицом в следующих случаях:

4.1.1. При аннуляции бронирования (заказа, заявки) - строго на официальную электронную почту Санатория по адресу duslik@yandex.ru далее оригинал в отдел маркетинга и реализации путевок (Регистратура) по адресу: 450075, Республика Башкортостан, г. Уфа, Октябрьский район, ул. Р. Зорге, д.71/1

4.1.2. В случае изменения даты и периода заезда - в отдел маркетинга и реализации путевок (Регистратура) строго на официальную электронную почту Санатория по адресу www.duslik-ufa.ru, далее оригинал в отдел маркетинга и реализации путевок (Регистратура) по адресу: 450075, Республика Башкортостан, г. Уфа, Октябрьский район, ул. Р. Зорге, д.71/1

4.1.3. При досрочном выезде оригинал заявления предоставляется в отдел маркетинга и реализации путевок (Регистратура). Перерасчет производится в случае подачи заявления заблаговременно за 3 (трое) суток до выезда. Сутки, приходящиеся на дату выезда и следующие за датой выезда возмещению не подлежат (фактически понесенные расходы Санатория по технологии организации услуг).

4.2. Должностные лица Санатория, принимающие заявления на возврат денежных средств: специалисты отдела маркетинга и реализации путевок (Регистратура), приемная Главного врача.

4.3. Должностные лица Санатория, согласовывающие возврат денежных средств в рамках порядка, определенным настоящим Положением:

4.3.1. Начальник отдела маркетинга и реализации путевок;

4.3.2. Врач-терапевт в случае досрочного отъезда Потребителя; в случае прекращения или изменения вида лечения по медицинским показаниям;

4.3.3. Специалист санатория — в случае возврата денежных средств по прочим платным услугам (прокат, аренда, охраняемая стоянка автотранспортных средств и пр.);

4.3.4. Главный бухгалтер.

4.4. Если санаторно-курортные услуги приобретены через юридическое лицо (туристическую фирму, работодателя, профсоюзную организацию, страховую компанию) Потребитель (отдыхающий, застрахованный) обращается с заявлением в свою организацию (туристическую фирму, профсоюз, страховую компанию) для проведения возврата денежных средств.

Возврат денежных средств производится Санаторием через юридическое лицо, реализовавшее санаторно-курортные, медицинские услуги Потребителю (отдыхающему, работнику) с учетом правил, определенных настоящим Положением.

5. ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ПО ПУТЕВКАМ, ПРИОБРЕТЕННЫМ ПО АКЦИЯМ

5.1. Условием приобретения санаторно-курортных услуг по акции со скидкой является обязательное пребывание на санаторно-курортном лечении. При возврате денежных средств по санаторно-курортным путевкам, реализованным в рамках проводимых акций, условия действия акции прекращаются.

5.2. При досрочном выезде Гостя расчет дней фактического пребывания в период акции подлежит перерасчету по основному прейскуранту (без скидок). Возврат осуществляется с учетом удержания 1 (одних) суток со дня следующего за днем отъезда.

6. СРОКИ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

6.1. Денежные средства в связи с досрочным отъездом физического лица (Потребителя) из Санатория возвращаются лицу, производившему оплату санаторно-курортных услуг, в течение 10 рабочих дней с момента предоставления полного комплекта документов в соответствии с п. 3.1.-3.2. настоящего Положения согласно ст.31 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» через кассу Санатория, либо путем перечисления денежных средств на указанный в заявлении (письме) банковский (расчетный) счет.

6.2. Физическому лицу (отдыхающему), оплатившему санаторно-курортные услуги наличными денежными средствами, денежные средства выдаются в кассе Санатория или перечисляются безналичным путем по указанным Потребителем в заявлении (письме) реквизитам (реквизиты по возможности приложить к заявлению в напечатанном виде). В случае оплаты санаторно-курортных услуг безналичным способом, возврат осуществляется строго на лицевой счет плательщика.

Приложения:

Приложение Заявление на возврат денежных средств (безналичный расчет/наличный расчет).

Начальник планово-экономического отдела



Гильманова Д.Ф.

Главный бухгалтер



Коновалова И.Ф.