

ПОЛОЖЕНИЕ

«О возврате» денежных средств в Майкопском филиале АО «Терминал» Санаторий-профилакторий «Лаго-Наки»

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 Майкопским филиалом АО «Терминал» Санаторий-профилакторий «Лаго-Наки» (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 - с аннулированием брони (заказа).

2.2. В случае отказа Клиента от оказываемых Санаторием услуг и при его досрочном отъезде, возврат денежных средств осуществляется в соответствии с п.3.1.3 Договора оферты. 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:

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

2.4. При приобретении Клиентом услуг Санатория по специальным акциям и программам (лечебным или профилактическим), Клиент согласен с тем, что в случае досрочного выезда из Санатория (за исключением досрочного выезда по причине относительно состояния здоровья, при наличии заключений от лечащего врача Санатория, а также по уважительным причинам - болезнь или смерть родственника), услуги Санатория, приобретенные Клиентом пересчитываются без скидок по действующему на текущую дату Прейскуранту вне зависимости от причин досрочного выезда. Баллы лояльности при этом не начисляются.

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

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

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

2.6.1. 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 Службу приема;

4.1.2. При досрочном отъезде - в Службу приема;

4.1.3. При перерасчете, в случае прекращения лечения по лечебной, оздоровительной путевке и оформления путевки на отдых - в Службу приема. Перерасчет производится с даты, следующей за датой подачи заявления.

4.1.4. При нахождении в Санатории - непосредственно сотрудникам Санатория, указанным далее в п. 4.2.

4.1.5. При отмене бронирования, заявление на возврат подается путем направления по эл. почте на адрес менеджера, с которого приходило подтверждение брони (сканированной копии Заявления с Приложениями) или почтовым отправлением.

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

4.2.1. Менеджеры по работе с гостями - в случае аннулирования заказа (брони).

4.2.2. Менеджеры по работе с гостями и Администраторы-кассиры - 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. Директор по развитию, Руководитель Службы приема - в случае аннулирования заказа (брони);

4.3.2. Директор по развитию, Руководитель Службы приема - в случае досрочного отъезда Клиента; а также Директор по Медицинской части - 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.

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 (десяти) 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, на Ресепшн из кассы Санатория или почтовым переводом.

5.3. Денежные средства перечисляются Клиенту, купившему путевку безналичным путем, по указанным в заявлении реквизитам. Возврат средств производится строго на банковские реквизиты, с

которых поступила оплата за путевку.

5.4. Денежные средства перечисляются Клиенту, оплатившему путевку через терминал, строго на лицевой счет карты с которой поступила оплата. Срок рассмотрения возврата по эквайрингу Банком-эквайером может достигать до 30 (тридцати) рабочих дней.

Здравница:

Исполнитель

АО «Терминал»

ИНН/КПП-2321016334/232101001

Получатель и плательщик:

Майкопский филиал АО «Терминал» санаторий-профилакторий «Лаго-Наки»

ИНН/КПП-2321016334/010402001

Юридический адрес: 385781, Республика Адыгея, Майкопский район, х. Красный мост, ул. Шоссейная, 20

Тел.(887777)2-6682,

р/с 40702810701000014049 в Юго-Западном банке ПАО «Сбербанк» г. Ростов-на-Дону,

Адыгейское ОСБ №8620

к/с 30101810600000000602 БИК 046015602

Исполнительный директор

_____ / Четаева Г.С./

МП

«Покупатель»:

ФИО _____

Паспорт _____

Выдан _____

Адрес: _____

_____ /

/