

УТВЕРЖДАЮ

Директор
АО Санаторий «Здравница «Лаго-Наки»
Степанова Л.Л.



04.11.2025г.

ПОЛОЖЕНИЕ

«О возврате» денежных средств в АО Санаторий «Здравница «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 Здравнице 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 «Здравница «Лаго-Наки» (далее по тексту «Здравница») и «Покупателем» - потребителем услуг «Здравницы».

1.4. В случае, если Договор заключен между «Здравницей» и организацией, работникам которой по договору оказываются услуги санаторно-курортного лечения, а также между «Здравницей» 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 «Покупателя» от услуг «Здравницы» - с аннулированием брони (заказа).

2.2. В случае отказа «Покупателя» от оказываемых «Здравницей» услуг и при его досрочном отъезде, возврат денежных средств осуществляется в соответствии с п.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 «Покупателю» не осуществляется в следующих случаях:

- невозможности исполнения услуги, возникшей по вине «Покупателя» (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. Возврат денежных средств при досрочном выезде Покупателя без уважительных причин не производится.

2.5. При отказе «Покупателя» от медицинских услуг, входящих в стоимость пакета услуг, медицинской программы, или дополнительных медицинских услуг без уважительных причин не производится.

2.6. При приобретении «Покупателем» услуг «Здравницы» на новогодние праздники или по специальным акциям, включающих скидки или особые мероприятия, «Покупатель» согласен с тем, что в случае досрочного выезда из «Здравницы» и/или отмены бронирования (за исключением досрочного выезда по причине относительно состояния здоровья, при наличии заключений от лечащего врача «Здравницы», а также по уважительным причинам – болезнь или смерть родственника), денежные средства за услуги «Здравницы», приобретенные «Покупателем» возврату не подлежат.

2.7. При наличии уважительных причин удержание денежных средств не производится.

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

- невозможность нахождения в «Здравнице» в связи с заболеваниями и состояниями, требующими стационарного лечения, в т. ч. заболеваниями, при которых «Покупатели» неспособны к самостоятельному передвижению и самообслуживанию, инфекционными и другими заболеваниями, попадающими под противопоказания к пребыванию в «Здравнице» на основании заключения врачебной комиссии «Здравнице» либо справки из медицинского учреждения по месту жительства «Покупателя» (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 «Покупателю» при предоставлении следующих документов:

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

3.2. При необходимости «Здравница» может запросить дополнительные документы у «Покупателя», (в т.ч. справку о смерти близкого родственника, документы подтверждающие стихийное «Покупателя».)

3.3. Денежные средства перечисляются «Покупателю», купившему путевку безналичным путем, по указанным в заявлении реквизитам. Возврат средств производится строго на банковские реквизиты, с которых поступила оплата за путевку.

4. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЯ

4.1. Заявление на возврат денежных средств подается «Покупателем»

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 «Здравнице» - непосредственно сотрудникам «Здравницы», 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 и подписью заявителя) или почтовым отправлением.

4.2. Должностные лица «Здравницы», 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 «Здравницы», 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 «Здравницей» 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 «Здравницы» 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 перечисляются «Покупателю», оплатившему путевку через терминал, строго на лицевой счет карты с которой поступила оплата. Срок рассмотрения возврата по эквайрингу Банкомэквайером может достигать до 30 (тридцати) рабочих дней.