



ООО санаторий «Колос»

357700, Россия, г. Кисловодск, пер. Яновского, 7
ОГРН 1142651023680 ИНН 2628803155 КПП 262801001
Расч.счет 40702810406030000285
Ставропольский РФ АО «Россельхозбанк» г. Ставрополь
Корр.счет 30101810200000000701 БИК 040702701
Тел: 8-87937-3-11-12, 3-07-89
e-mail: koloskisl@gmail.com



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ООО санаторий «Колос»

Н.В. Губский

«14» ноября 2025г.

ПОЛОЖЕНИЕ О ВОЗВРАТЕ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ВНЕШНЕГО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение (далее – Положение) разработано в соответствии с Законом Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным Законом от 22.05.2003 №54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчётов в Российской Федерации», в целях определения порядка возврата денежных средств при отмене бронирования, при досрочном отъезде физических лиц, а также при отказе от платных медицинских услуг.

1.2. Настоящее Положение устанавливает:

1.2.1. Перечень документов, необходимых для осуществления возврата денежных средств;

1.2.2. Должностных лиц, имеющих право принимать документы на возврат денежных средств;

1.2.3. Сроки возврата денежных средств.

2. Термины и определения

2.1. Санаторий – средство размещения для оказания физическому лицу (далее Потребителю) санаторно-курортных, оздоровительных, платных медицинских и гостиничных услуг, расположенное по адресу: 357700, РФ, Ставропольский край, г. Кисловодск, пер. Яновского, дом 7.

2.2. Потребитель – физическое лицо которому Санаторий реализовал санаторно-курортные, оздоровительные, гостиничные и платные медицинские услуги.

2.3. Санаторно-курортные, оздоровительные услуги - услуги по оздоровлению, лечению, питанию и размещению Потребителя в номерном фонде Санатория.

2.4. Медицинская услуга – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на диагностику, лечение заболеваний, и медицинскую реабилитацию (п. 4 ст 2 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

2.5. Лечащий врач – специалист, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию Потребителю медицинской помощи в период нахождения его в Санатории.

2.6. Уважительные причины – причины, по которым Потребитель не имеет возможности находиться в Санатории при наличии подтверждающих документов: в связи с заболеваниями, при которых Потребитель не способен к самостоятельному передвижению и самообслуживанию, инфекционными и другими заболеваниями, попадающими под противопоказания к пребыванию в Санатории на основании заключения врача-терапевта Санатория, госпитализации в стационарное медицинское учреждения, справка от лечащего врача о противопоказаниях нахождения в санатории, смерть или болезнь близких родственников, отзыв из отпуска на работу, стихийные бедствия - пожар, наводнение, землетрясение и т.п. по основному месту жительства при наличии подтверждающих документов.

2.7. Подтверждающие документы – оригиналы (скан-копии оригиналов) медицинской справки от лечащего врача, свидетельства о смерти, приказа об отзыве из отпуска; документы, подтверждающие наступление форс-мажорных обстоятельств.

2.8. Служба бронирования – структурное подразделение Санатория, ответственное за бронирование и продажу Потребителю санаторно-курортных, оздоровительных, гостиничных и платных медицинских услуг.

3. Порядок замены периода заезда Потребителя в Санаторий, замены санаторно-курортной путевки на оздоровительную (или наоборот), получателя услуги

3.1. При невозможности прибытия Потребителя в Санаторий в указанную в брони дату, он обязан обратиться в письменном виде в службу бронирования Санатория, при этом Потребитель имеет право:

3.1.1. Переноса периода оказания услуг (перенос сроков заезда может производиться неограниченное число раз, в каждом случае возможность и сроки переноса согласовывается со службой бронирования и оформляется заявление на перенос периода заезда);

3.1.2. Замены Потребителя услуги по осуществленной брони на иное лицо указанное Потребителем. (переоформление документов производится на вновь указанного первым Потребителем на иного Потребителя услуги, на которого предоставляются данные первым Потребителем) и иных альтернативных вариантов решения по замене услуги предложенных Потребителем;

3.1.3. Замены санаторно-курортной путевки на оздоровительную или наоборот.

3.2. При невозможности удовлетворения вариантов замены, предложенных Потребителю, он имеет право на возврат денежных средств в соответствии с п.4 данного Положения.

4. Порядок возврата средств, поступивших в качестве аванса при отмене бронирования

4.1. При отказе Потребителя от бронирования до заезда в Санаторий, для оформления возврата ранее поступивших в качестве аванса денежных средств, Потребитель должен обратиться в письменном виде (по электронной почте либо по любому доступному мессенджеру) в службу бронирования Санатория. Возврат денежных средств автоматически не производится автоматически.

4.2 При отмене бронирования за 8 и более дней до начала заезда денежные средства возвращаются в полном объеме в порядке, указанном в п.4.6.

4.3. При отмене бронирования за 7 и менее дней до начала заезда денежные средства возвращаются в порядке, указанном в п.4.6. и 4.7.;

4.4. Возврат денежных средств Потребителю производится в полном объеме при отмене бронирования по следующим уважительным причинам с предоставлением подтверждающих документов:

4.4.1. Невозможность нахождения в санатории в связи с заболеваниями (инфекционными и другими заболеваниями, попадающими под противопоказания к пребыванию в Санатории на основании заключения либо справки из медицинского учреждения по месту жительства потребителя);

4.4.2. Смерть или болезнь близких родственников – справка по форме 11, либо свидетельство о смерти; справки из медицинского учреждения о нахождении в медицинском учреждении;

4.4.3. Вызов с места работы – документ, подтверждающий вызов: справка-вызов, приказ на отзыв из отпуска Потребителя;

4.4.4. Стихийные бедствия – справка о пожаре, выданная территориальным органом МЧС, наводнение, землетрясение;

4.5. При отмене бронирования без уважительных причин за 7 и менее календарных дней до даты заезда денежные средства, поступившие в качестве аванса, возвращаются за вычетом стоимости 1 (Одного) дня забронированных путевок. (Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

4.6. Служба бронирования Санатория:

4.6.1. Направляет Потребителю образец заявления Потребителя на возврат денежных средств (Приложение №1);

4.6.2 При получении заявления Потребителя на возврат денежных средств, служба бронирования Санатория производит предварительную проверку даты заезда и выезда в Санаторий и направляет Потребителю информацию о сроках поступления денежных средств.

4.7. Возврат поступивших от Потребителя денежных средств осуществляется при предоставлении следующих документов:

4.7.1. Заполненное и подписанное заявление (либо его скан-копия) на возврат денежных средств по образцу Санатория с указанием банковских реквизитов для перечисления денежных средств, полученная по электронным средствам связи (Приложение №1);

4.7.2. Документа, подтверждающего наличие уважительных причин;

4.7.3. При необходимости служба бронирования Санатория может сделать запрос дополнительных документов.

4.8. Возврат денежных средств, поступивших в качестве аванса в связи с отменой брони производится Санаторием в течение 10 (Десяти) календарных дней с момента предоставления полного комплекта документов в соответствии с п. 4.6. или п 4.7. настоящего Положения безналичным путем по указанным в заявлении

реквизитам. Срок зачисления денежных средств на расчетный счет Потребителя зависит от правил банка Потребителя.

5. Порядок возврата денежных средств за дни опоздания или неполного пребывания в Санатории

5.1. Возврат Потребителю денежных средств за дни опоздания не производится.

5.2. При досрочном отъезде Потребителя возврат денежных средств осуществляется за минусом стоимости 1 (Одних) суток пребывания (стоимости 1 койко-дня) в Санатории (фактически понесенные расходы Санатория по технологии организации услуг), при условии оплаты Санаторию фактически понесенных Санаторием расходов, связанных с исполнением обязательств, предусмотренных путевкой (п.1 ст.782 Гражданского Кодекса Российской Федерации, ст. 32 ФЗ «О защите прав потребителей») Возврат денежных средств производится из расчета полной стоимости койко-дня. Стоимость койко-дня делению на части (на услуги лечения, питания, проживания, услуги досуга) не подлежит. Стоимость проживания, лечения, питания, посещения бассейна, тренажерного зала, культурно-досуговых мероприятий не может быть отдельно выделена из стоимости койко-дня и стоимости путевки в целом.

5.3. Возврат денежных средств Потребителю не осуществляется в следующих случаях:

5.3.1. В случае невозможности исполнения услуги, возникшей по вине Потребителя (ст. 781 Гражданского Кодекса Российской Федерации);

5.3.2. Иным обстоятельствам предусмотренным Гражданским Кодексом Российской Федерации, законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей».

5.4. При наличии уважительных причин возврат денежных средств Потребителю осуществляется при предоставлении документов, указанных в п.п.4.6., 4.7. настоящего Положения.

5.5. Порядок подачи заявления и возврата денежных средств:

5.5.1. Заявление на возврат денежных средств при досрочном отъезде подается Потребителем в службу бронирования Санатория;

5.5.2. Служба бронирования в течение одного рабочего дня с момента приема заявления передает его в бухгалтерию Санатория для расчета возвращаемой суммы. При определении фактической даты прибытия/убытия Потребителя Санаторий руководствуется нормативным часом заезда/выезда. Таким образом, если заявление поступило после расчетного часа выезда-текущие сутки пребывания, включая оплаченные услуги питания, возврату не подлежат;

5.5.3. Расчет производится в течение одного рабочего дня с момента получения заявления;

5.5.4. Окончательная сумма возврата должна быть утверждена директором Санатория с учетом уважительности причин отказа;

5.5.5. В случае, если Потребителем путевка приобретена не в Санатории, возврат денежных средств осуществляется по месту приобретения путевки;

5.5.6. Если путевки приобретены по акции, а при досрочном отъезде нарушаются условия акции, то стоимость дней фактического пребывания перерасчитываются по полной стоимости и возвращается сумма разницы между суммой оплаченной по акции и вновь рассчитанной суммой стоимости путевки;

5.5.7. Возврат денежных средств Санаторием производится в течение от 1 (Одного) до 10 (Десяти) календарных дней с момента предоставления полного комплекта документов в соответствии с п. 5.6. настоящего Положения. Согласно п. 1 ст., ст. 5 закона ФЗ от 22.05.2003 №54-ФЗ (ред. от 24.06.2025) «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчётов в Российской Федерации». При осуществлении Санаторием денежных расчетов с Потребителем за оказанные услуги в обязательном порядке применяется контрольно-кассовая техника с выдачей контрольно-кассового чека;

5.5.8. Возврат денежных средств Потребителю производится при предоставлении документов, согласно п.4.7. настоящего Положения:

- Безналичным путем на банковскую карту в случае оплаты безналичным расчетом;

- Наличными денежными средствами из кассы Санатория в случае оплаты услуг наличными денежными средствами.

6. Порядок возврата денежных средств по договорам оказания платных медицинских услуг

6.1. Возврат денежных средств производится:

6.1.1. Потребителю, заключившему договор об оказании платных медицинских услуг;

6.1.2. Лицу, заключившему договор об оказании платных медицинских услуг в пользу несовершеннолетнего и недееспособного Потребителя;

6.1.3. Представителю Потребителя, действующего по нотариальной доверенности;

6.1.4. Наследнику умершего Потребителя.

6.2. Денежные средства (либо часть денежных средств) за платные медицинские услуги возвращаются Потребителю в случаях, когда оплаченная им медицинская услуга остается по различным причинам нереализованной, а именно:

6.2.1. Услуга оказана не в полном объеме;

6.2.2. Невыполнение обязательств по договору об оказании платных медицинских услуг по вине Санатория;

6.2.3. При одностороннем отказе Потребителя.

6.3. Денежные средства не возвращаются в случаях:

6.3.1. При предоставлении Потребителем Санаторию недостоверной, неполной или заведомо ложной информации об особенностях состояния здоровья Потребителя;

6.3.2. при нарушении Потребителем правил внутреннего распорядка Санатория (пропущенная процедура по времени и дате);

6.3.3. При неисполнении Потребителем предписаний лечащего врача;

6.3.4. При осуществлении Потребителем на любой стадии лечения каких-либо не согласованных с лечащим врачом действий, прямо или косвенно влияющих на ход проводимого курса лечения (в том числе самолечение, использование рекомендаций третьих лиц);

6.3.5. При невозможности исполнения услуги, возникшей по вине Потребителя, согласно ст. 718 Гражданского кодекса РФ;

6.3.6. При иных обстоятельствах, предусмотренных Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

6.4. При отказе потребителя от прохождения платных медицинских услуг по уважительным причинам возврат денежных средств осуществляется при условии отказа от нее не менее, чем за 3 (Три) часа до ее начала.

6.5. Заявление на возврат денежных средств подается Потребителем лечащему врачу.

6.6. Лечащий врач проводит проверку по виду и количеству непринятых Потребителем процедур, визирует заявление, отправляет на подпись директору и сообщает об отмене процедур постовой-палатной медсестре.

В особых случаях, при наличии заявления от Потребителя - проводится служебная проверка по факту обращения. Срок рассмотрения заявления 10 (Десять) рабочих дней с момента его поступления.

6.7. В случае принятия директором Санатория положительного решения по заявлению Потребителя, заявление в течение 1 (Одного) рабочего дня направляется в бухгалтерию Санатория для возврата денежных средств.

6.8. Возврат денежных средств Потребителю осуществляется при предоставлении документов согласно п. 4.7. настоящего Положения:

7. Информирование Потребителей о порядке возврата денежных средств

7.1. Информация о порядке возврата денежных средств должна быть доведена до Потребителя при заключении договора на оказание услуг.

7.2. Размещение настоящего Положения осуществляется на официальном сайте санатория.

8. Прочие условия

8.1. В случае, если Договором, заключенным между Санаторием и Потребителем, предусмотрены иные условия по возврату денежных средств, применяются условия Договора.

8.2. В случаях, не предусмотренных настоящим положением, следует руководствоваться действующим законодательством Российской Федерации. Претензии и споры разрешаются по соглашению сторон или в порядке, определенном законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве.

СОГЛАСОВАНО:

Зам. Директора по лечебной работе _____ А.А. Колин

Главный бухгалтер _____ Е.В. Прусенко

Экономист _____ Р.В. Леонова

Специалист по реализации путевок _____ А.В. Буслова