



Санаторно-курортное учреждение профсоюзов Республики Бурятия  
«БАЙКАЛКУРОРТ»  
(СКУП РБ «Байкалкурорт»)

---

## П Р И К А З

Улан-Удэ

«12» мая 2023 г.

№ 15-09

**Об утверждении Положения  
о порядке возврата денежных средств за отказ от санаторно-курортной  
путевки (путевки на оздоровительный отдых), за дни опоздания, неполного  
пребывания на курортах «Аршан», «Горячинск», являющихся филиалами  
СКУП РБ «Байкалкурорт»**

В целях упорядочения организации работы Санаторно-курортного учреждения Республики Бурятия «Байкалкурорт» (далее СКУП РБ «Байкалкурорт») по возврату денежных средств Клиенту за отказ от санаторно-курортной путевки, за дни опоздания, неполного пребывания на курортах «Аршан» и «Горячинск», в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить и ввести в действие с 12 мая 2023 года Положение о порядке возврата денежных средств за отказ от санаторно-курортной путевки (путевки на оздоровительный отдых), за дни опоздания, неполного пребывания на курортах «Аршан», «Горячинск», являющихся филиалами СКУП РБ «Байкалкурорт» (Приложение № 1) (далее Положение).

2. Настоящее Положение является локальным нормативным актом, регламентирующим организационную деятельность СКУП РБ «Байкалкурорт».

3. Заместителю исполнительного директора по работе с персоналом Учреждения - Веретенниковой Т.Г., специалисту по кадрам курорта «Аршан» Учреждения – Мункуевой Т.В., специалисту по кадрам курорта «Горячинск» Учреждения– Угрюмовой Т.А., довести до сведения и ознакомить под расписку каждого работника Учреждения с Положением.

3.1. Листы ознакомления с подписями работников хранить вместе с Положением.

4. Начальнику отдела по маркетингу и сбыту продукции (Шаракшанэ С.В.) разместить Положение в сети интернет на официальном сайте СКУБ РБ «Байкалкурорт», назначить ответственными за размещения Положения на информационных стендах курортов (Тютрину Т.Н., Березовскую Г.Р.).

5. Приказ СКУП РБ «Байкалкурорт» от 29.09.2021 № 48-од «Об утверждении и введении в действие «Положения о порядке возврата денежных средств за отказ от санаторно-курортной путевки (путевки на оздоровительный отдых), за дни

опоздания, неполного пребывания на курортах «Аршан», «Горячинск», являющихся филиалами СКУП РБ «Байкалкурорт», считать утратившим силу.

б. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.


Приложение: Положения о порядке возврата денежных средств за отказ от санаторно-курортной путевки (путевки на оздоровительный отдых), за дни опоздания, неполного пребывания на курортах «Аршан», «Горячинск», являющихся филиалами СКУП РБ «Байкалкурорт»

Генеральный директор – главный врач



Т.А. Мытыпов

Утверждаю:  
Генеральный директор-главный врач  
СКУП РБ «Байкалкурорт»

  
Т. А. Мытышов

## ПОЛОЖЕНИЕ

**о порядке возврата денежных средств за отказ от санаторно-курортной путевки (путевки на оздоровительный отдых), за дни опоздания, неполного пребывания на курортах «Аршан», «Горячинск», являющихся филиалами СКУП РБ «Байкалкурорт»**

### 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 Санатории физическим 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 филиалами СКУП РБ «Байкалкурорт»: курорт «Аршан», курорт «Горячинск» (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, в связи с аннулированием брони (заказа).

2.2. В случае отказа Клиента от оказываемых Санаторием услуг в досрочном отъезде, возврат денежных средств осуществляется при условии оплаты Санаторию фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств, предусмотренных путевкой (п.1 ст.782 ГК 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 проживания.

Путевка делению на части (на услуги лечения, питания, проживания, услуги досуга) не подлежит. Стоимость проживания, лечения, питания, культурно-досуговых мероприятий не может быть выделена из стоимости койко-дня и стоимости путевки в целом (путевка все включено).

2.3. Возврат денежных средств клиенту не осуществляется в следующих случаях:

- в случае невозможности исполнения услуги, возникшей по вине Клиента (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);

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

2.4. Изменение или аннуляция брони:

В случае неиспользования денежных средств, перечисленных Санаторию, в связи с не заездом, отменой брони Клиенту предоставляется возможность, по согласованию сторон на основании заявления Клиента:

- перенести срок путевки на другие даты заезда и выезда с перерасчетом стоимости в соответствии с Прайс-листом, действующим на дату планируемого заезда;

- получить возврат суммы неиспользованных денежных средств.

В случае отмены Заказа (бронирования) не позднее, чем за 72 часа до расчетного часа заезда в Санаторий, Клиенту возмещается полная стоимость Заказа.

В случае отмены Заказа (бронирования) менее, чем за 72 часа до расчетного часа заезда в Санаторий, клиенту возмещается стоимость Заказа за вычетом стоимости одних суток (одного койко-дня) забронированных мест Заказа (фактически понесенные расходы Санатория по технологии организации услуг) на каждого отдыхающего.

2.5. Клиент предоставляет заявление о возврате денежных средств согласно утвержденной форме (форма заявления размещена в открытом доступе на сайте Санатория), данное заявление можно направить на электронную почту [sales@baikalkurort.ru](mailto:sales@baikalkurort.ru), либо написать заявление в отделе продаж, либо в с регистратуре Санатория.

2.6. В случае досрочного отъезда Клиента из Санатория, возврат денежных средств Клиенту производится с учетом возмещения ущерба, причиненного Санаторию досрочным расторжением договора, а именно фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств, предусмотренных санаторно-курортной путевкой (п. 1 ст. 782 ГК РФ, ст. 32 ФЗ «О защите прав потребителей»), Санаторий имеет право удержать с Клиента сумму понесенных расходов:

- стоимости одних суток пребывания (стоимости одного койко-дня) в Санатории по путевке.

В случае досрочного отъезда Клиента за 1 день до окончания срока путевки возврат не производится.

Для оформления расчета неиспользованных средств Клиенту необходимо обратиться к администратору службы приема и размещения санатория, оформить заявление о



выезде из санатория раньше окончания срока окончания санаторно-курортной путевки и возврате денежных средств.

2.7. В случае невозможности нахождения в Санатории в связи с **заболеваниями**, при которых Клиенты не способны к самостоятельному передвижению и самообслуживанию, инфекционными и другими заболеваниями, попадающими под противопоказания к пребыванию в Санатории на основании заключения врача терапевта Санатория либо справки из медицинского учреждения по месту жительства Клиента удержание денежных средств в размере, указанном в пп. 2.6 настоящего Положения не производится.

2.8. В случае несвоевременного заезда Клиента (не по вине Санатория), срок пребывания в санатории на дни опоздания не продлевается (п. 1 ст. 782 ГК РФ, ст. 32 ФЗ «О защите прав потребителей»).

2.9. Недополученные услуги в день заезда и выезда (за питание, проживание) не восстанавливаются в силу понесенных санаторием фактических расходов (п. 1 ст. 782 ГК РФ, ст. 32 ФЗ «О защите прав потребителей»).

Относительно медицинских услуг сумма за санаторно-курортное лечение может быть учтена, посредством перераспределения в последующие дни за время пребывания Клиента по санаторно-курортной путевке. День заезда считать первым днем пребывания по санаторно-курортной путевке вне зависимости от фактического часа заезда (учитывая, что расчетный час заезда - 12.00). День выезда считать последним днем пребывания по санаторно-курортной путевке вне зависимости от фактического часа выезда (учитывая, что расчетный час выезда - 10.00).

### **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. Клиенту Санатория необходимо предоставить дополнительные документы для подтверждения уважительной причины:

- невозможность нахождения в Санатории в связи с **заболеваниями** (инфекционными и другими заболеваниями, попадающими под противопоказания к пребыванию в Санатории на основании заключения врача терапевта Санатория либо справки из медицинского учреждения по месту жительства Клиента);
- **смерть или болезнь близких родственников** - справка по форме 11, либо гербовое свидетельство о смерти; справки из медицинского учреждения о болезни / нахождении в медицинском учреждении (справку о смерти близкого родственника, документы, подтверждающие стихийное бедствие, и т.п.);
- **вызов с места работы** - документ, подтверждающий вызов: справка-вызов; Приказ отзыв из отпуска;
- **стихийные бедствия** – справка о пожаре, выданная территориальным органом МЧС; наводнение, землетрясение – подтверждение информация из СМИ.

### **4. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЯ**

4.1. Заявление на возврат средств подается Клиентом:

- 4.1.1. При аннуляции заказа (брони) в отдел продаж;
- 4.1.2. В случае изменения даты заезда в отдел продаж / менеджеры и регистраторы отдела приема и размещения / электронная почта.
- 4.1.3. При досрочном отъезде в отдел приема и размещения. Перерасчет производится с даты следующей за датой подачи заявления.
- 4.2. Должностные лица Санатория, принимающие заявления на возврат денежных средств:
- 4.2.1. Менеджеры и регистраторы отдела продаж – в случае аннулирования заказа (брони);
- 4.2.2. Менеджеры и регистраторы отдела приема и размещения – 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, определенным настоящим Положением;
- 4.3.1. Начальник отдела продаж – в случае аннулирования заказа (брони);
- 4.3.2. Заместитель главного врача по размещению – в случае досрочного отъезда Клиента; 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.

## **5. ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ПО ПУТЕВКАМ ПРИОБРЕТЕННЫМ ПО АКЦИЯМ**

- 5.1. Возврат денежных средств по путевкам, приобретенным по акциям (условием приобретения санаторно-курортной путевки по акции со скидкой является обязательное пребывание Клиента на санаторно-курортном лечении оговоренное, в условиях акции, количество койко-дней):
- при необходимости возврата денежных средств по путевкам, реализованным в рамках проводимых акций по причине наличия противопоказаний, наступления форс-мажорных обстоятельств либо по желанию Клиента, условия действия акции прекращается.

## **6. СРОКИ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ**

- 6.1. Денежные средства в связи с досрочным отъездом Клиента из Санатория возвращаются Клиенту или лицу, производившему оплату путевки Клиента, в течении 10 календарных дней с момента предоставления полного комплекта документов в соответствии с п. 3.1.-3.2. настоящего Положения согласно ст. 31 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» через кассу Санатория, либо путем перечисления денежных средств на указанный в заявлении потребителя банковский (расчетный) счет.
- Денежные средства, перечисленные в безналичном порядке, возвращаются на расчетный счет (банковскую карту), с которого была произведена оплата услуг. Время между операцией возврата и реальным зачислением денег на счет Клиента зависит от внутренних банковских процедур.



6.2. Возврат денежных средств производится на основании его письменного заявления путем перечисления денежных средств на счет, указанный в заявлении, либо через кассу СКУП РБ «Байкалкурорт».

Возврат денег через кассу осуществляется непосредственно лицу, подписавшему договор, при предъявлении паспорта и оригинала купившему путевку, денежные средства выдаются в центральной кассе Санатория, или перечисляются безналичным путем по указанным Клиентом в заявлении реквизитам (реквизиты по возможности приложить к заявлению в напечатанном виде).

Приложения:

Приложение №1. Заявление на возврат денежных средств (безналичный расчет/наличный расчет).

Генеральный директор - главный врач \_\_\_\_\_  Т. А. Мытышов

Начальник отдела маркетинга и  
сбыта продукции \_\_\_\_\_  С. В. Шаракпанов

Начальник отдела продаж \_\_\_\_\_ Е.Ю. Шайжалсанова

Главный юристконсульт \_\_\_\_\_  Т. С. Шалаева

Главный бухгалтер \_\_\_\_\_  С.В. Ламаева

Заместитель директора – главного врача  
по организации размещения клиентов – начальник  
службы реализации приема и размещения  
курорта «Аршан» \_\_\_\_\_ Т.Н. Тютрина

Начальник службы реализации приема  
и размещения курорта «Горячинск» \_\_\_\_\_ Г.Р. Березовская

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к Положению о порядке возврата денежных средств за отказ от санаторно-курортной путевки (путевки на оздоровительный отдых), за дни опоздания, неполного пребывания на курортах «Аршан», «Горячинск», являющихся филиалами СКУП РБ «Байкалкурорт»

Генеральному директору – главному врачу  
СКУП РБ «Байкалкурорт»/директору – главному врачу  
филиала СКУП РБ «Байкалкурорт» - курорт «Аршан»/«Горячинск»

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

от \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

Адрес: \_\_\_\_\_

Паспорт \_\_\_\_\_  
(серия, номер, кем и когда выдан)

Тел.: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О. специалиста, принявшего заявление с указанием должности)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

\_\_\_\_\_ (подпись)

ЗАЯВЛЕНИЕ

на возврат денежных средств (безналичный расчет/наличный расчет)

Я, \_\_\_\_\_ прошу вернуть денежные средства, оплаченные мною за путевку, в связи с досрочным отъездом из Санатория/аннуляцией заказа, по платежному документу от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_ по договору от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_, в сумме (прописью) \_\_\_\_\_

в связи с (указать причину) \_\_\_\_\_

Возвращаемые денежные средства прошу перечислить по следующим банковским реквизитам:

Получатель \_\_\_\_\_ (ФИО) лица полностью, заключившего договор

\_\_\_\_\_ (указать ИНН получателя, № карты получателя, № лицевого счета получателя)

В банке \_\_\_\_\_ (реквизиты банка: полное наименование Банка, ИНН)

БИК \_\_\_\_\_ кор/счет \_\_\_\_\_

С условиями возврата денежных средств ознакомлен(а), претензий к СКУП РБ «Байкалкурорт» курорт «Аршан» Курорт «Горячинск» не имею.

Дата \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
Подпись / ФИО

Далее заполняется сотрудником СКУП РБ «Байкалкурорт» курорт «Аршан» курорт «Горячинск»

Дата поступления заявления « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

Возврат за путевку № \_\_\_\_\_

По графику: \_\_\_\_\_ / фактически: \_\_\_\_\_

Цена койко/дня \_\_\_\_\_



К удержанию фактически понесенные расходы \_\_\_\_\_  
Указать сумму удержания

Расчет суммы к возврату

К возврату: \_\_\_\_\_

Менеджер отдела продаж/менеджер отдела приема и размещения: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(аннуляция брони) (досрочный отъезд) Подпись ФИО

Дата «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

Согласовано:

Нач.отдела продаж/ главный менеджер отдела приема и размещения: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(аннуляция брони) (досрочный отъезд) Подпись ФИО

Дата «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

\*/Фактически понесенные расходы: стоимость одних суток пребывания (одного койко-дня пребывания/ Забронированных мест).

Документы, представленные Клиентом\*:

Копия паспорта (2-я и 3-я страницы)

Дополнительные документы:

заключения врача терапевта Санатория / справка из медицинского учреждения по месту жительства Клиента (невозможность нахождения в Санатории в связи с заболеваниями (инфекционными и другими заболеваниями, попадающими под противопоказания к пребыванию в Санатории);

справка по форме 11 / гербовое свидетельство о смерти (смерть или болезнь близких родственников);

справки из медицинского учреждения о болезни / нахождении в медицинском учреждении (нахождение близкого родственника в медицинском учреждении из-за болезни), документы, подтверждающие стихийное бедствие, и т.п.);

справка-вызов / Приказ отзыв из отпуска (вызов с места работы);

справка о пожаре, выданная территориальным органом МЧС (о пожаре);

подтверждение информации из СМИ (стихийные бедствия наводнение, землетрясение).

\*Документы, подтверждающие уважительную причину досрочного отъезда из Санатория, предоставляются Клиентом в течении 10 календарных дней с даты подачи настоящего заявления.

В случае непредставления Клиентом документов, подтверждающих уважительную причину досрочного отъезда из Санатория, либо позже вышеуказанного срока, заявление не подлежит рассмотрению.

Ознакомлен \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.) (подпись)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.