



Утверждаю:

Генеральный директор-главный врач
СКУП РБ «Байкалкурорт»

А.С. Михеев

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке возврата денежных средств за отказ от санаторно-курортной путевки (путевки на оздоровительный отдых), за дни опоздания, неполного пребывания на курорте «Аршан» филиале 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 физическим лицам за дни опоздания, неполученные услуги, в связи с досрочным отъездом, медицинскими противопоказаниями, отказа от бронирования и по другим основаниям.

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 СКУП РБ «Байкалкурорт» курорт «Аршан» (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 Потребителю, туристической фирме, 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 досрочным выездом отдыхающего, в связи с ошибочной либо излишней оплатой услуг.

2.2. Путевки, приобретенные за счет средств бюджетов через государственные или муниципальные контракты – возврату не подлежат. Условия исполнения данных путевок регулируются соответствующими контрактами.

2.3. Возврат денежных средств в связи с аннулированием (отменой) брони (заказа):

2.3.1. Если Потребитель уведомляет об отказе от договора до дня заезда, то по его письменному заявлению оплата возвращается в полном объеме.

2.3.2. В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора, опоздания или незаезда Потребителя с него или с заказчика взимается плата, но не более чем за сутки.

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, при наличии свободных мест;

- получить возврат суммы неиспользованных денежных средств.

2.5. 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»). При прибытии Потребителя с опозданием стоимость питания, проживания, лечения не компенсируется.

2.6. В случае досрочного выезда Потребителя без уважительной причины Санаторий оставляет за собой право удержать с Потребителя сумму понесенных расходов:

- стоимости одних суток (одного койко-дня) в Санатории (фактически понесенные расходы Санатория по технологии организации услуг) на каждого отдыхающего.

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

2.7. В случае отказа Клиента от оказываемых Санаторием услуг при 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.

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). Неделимость путевки является условием заключенного договора, с которым Потребитель соглашается при покупке.

2.8. Полный возврат денежных средств производится при уведомлении о выезде не менее, чем за 3 (трое) суток до расчетного часа заезда в Санаторий.

2.9. В случае уведомления о досрочном выезде менее, чем за 3 (трое) суток 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.

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

2.11. Под уважительными причинами для аннулирования бронирования или досрочного выезда в настоящем Положении понимаются:

- 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** (согласно ст. 14 Семейного кодекса РФ, к близким родственникам относятся лица по прямой восходящей и нисходящей линии (родители и дети, дедушки, бабушки и внуки), а также полнородные и неполнородные (имеющие общих отца или мать) братья и сестры).

- **стихийные бедствия** (пожар, наводнение, землетрясение).

2.12. При наличии уважительных причин возврат осуществляется как самому Потребителю, так супруге или супругу или иным лицам, совместно забронировавшим санаторно-курортное лечение на один и тот же период, либо совместно пребывающим в санаторий супругам или иным лицам, вынужденным покинуть Санаторий досрочно. Возврат денежных средств клиенту не осуществляется в следующих случаях:

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

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

- день выезда из Санатория возврату не подлежит.

2.13. 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, либо написать заявление в отделе продаж, либо в с регистратуре Санатория.

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;

- реквизиты банковской карты для перечисления возврата денежных средств.

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; документы, подтверждающие родство с умершим;

- **стихийные бедствия** – справка о пожаре, выданная территориальным органом МЧС; наводнение, землетрясение – подтверждение информация из СМИ при совпадении адреса регистрации Потребителя.

4. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЯ

4.1. Заявление на возврат средств подается Клиентом либо юридическим лицом:

4.1.1. При аннулировании бронирования (заказа, заявки), изменения даты и периода заезда заявление подается в отдел продаж:

- в офис по адресу: Республика Бурятия, ул. Коммунистическая 47а, офис 7

- по электронной почте: sales@baikalkurort.ru

- по телефону: +7 (800) 100-48-58;

4.1.2. При досрочном выезде по санаторно-курортной путевке, Потребитель обращается к врачу Санатория, где производится его осмотр, отмена всех назначенных процедур. Заявление на возврат денежных средств Потребитель получает у менеджера службы реализации, приема и размещения, которое после заполнения передает менеджеру службы реализации, приема и размещения.

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

4.2.1. Менеджеры отдела продаж – в случае аннулирования бронирования (заказа, заявки), изменения даты и периода заезда;

4.2.2. Менеджеры службы реализации, 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 бронирования (заказа, заявки), изменения даты и периода заезда;

4.3.2. Заместитель директора - главного врача по организации размещения клиентов – в случае досрочного отъезда Клиента; в случае прекращения лечения по медицинским показаниям и оформления путевки на отдых.

4.4. Если Клиентом путевка приобретена через юридическое лицо (туристическую фирму, работодателя, профсоюзную организацию, страховую компанию) Клиент (отдыхающий, застрахованный) обращается с заявлением в свою организацию (туристическую фирму, фирму, профсоюз, страховую компанию) для проведения возврата денежных средств.

Возврат денежных средств производится Санаторием через юридическое лицо, реализовавшее путевку Клиенту 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 скидками является обязательное пребывание Клиента на санаторно-курортном лечении оговоренное, в условиях акции, количество койко-дней. 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 фактически оплаченной стоимости. 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 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.

6.2. Возврат денежных средств производится на основании письменного заявления. Клиенту, оплатившему услуги наличными денежными средствами, денежные средства выдаются в кассе Санатория или перечисляются безналичным путем по указанным Покупателем в заявлении реквизитам (реквизиты по возможности приложить к заявлению в напечатанном виде). В случае оплаты услуг безналичным способом, возврат осуществляется 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. Возврат денег через кассу осуществляется непосредственно лицу, подписавшему договор, при предъявлении паспорта.

Приложения:

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

Генеральный директор - главный врач _____ А.С. Михеев

Начальник отдела продаж _____ А.О. Осодоев

Начальник отдела маркетинга _____ У.А. Панкова

Начальник юр. отдела _____ Т. С. Шалаева

Главный бухгалтер _____ М.В. Садовская

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

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

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

Генеральному директору – главному врачу
СКУП РБ «Байкалкурорт» курорт «Аршан»

_____ (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 (подчеркнуть необходимый вариант) выдать из кассы Санатория/
перечислить по следующим банковским реквизитам:

Получатель _____
(ФИО) лица полностью, заключившего договор

_____ (указать ИНН получателя, № карты получателя, № лицевого счета получателя)

В банке _____

БИК _____ (реквизиты банка: полное наименование Банка, ИНН)
кор/счет _____

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

Дата _____ 202 ____ г.

Подпись

ФИО

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

Дата поступления заявления « ____ » _____ 202 ____ г.

Возврат за путевку № _____

По графику: _____ / фактически: _____

Цена койко/дня _____
К удержанию фактически понесенные расходы _____
Указать сумму удержания _____

К возврату: _____ Расчет суммы 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);

☐ 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.