

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке возврата денежных средств за неиспользованные
санаторно-курортные и оздоровительные путёвки
в АО «Медицинский центр»

1. Общая часть

1.1. Настоящее Положение о порядке возврата денежных средств за неиспользованные санаторно-курортные и оздоровительные путёвки (далее – путевки в АО «Медицинский центр» (далее – Положение) разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Уставом АО «Медицинский центр» в целях упорядочения деятельности АО «Медицинский центр» в части возврата денежных средств за неиспользованные путевки/неиспользованные дни по путевке (далее – неиспользованные путевки) в санатории, пансионате и на базе отдыха АО «Медицинский центр» (далее – подразделения).

1.2. Настоящее Положение устанавливает:

- условия и порядок возврата денежных средств за неиспользованные путёвки;
- перечень документов, необходимых для осуществления возврата денежных средств за неиспользованные путёвки;
- сроки возврата денежных средств;

1.3. Термины и определения:

Покупатель – физическое/юридическое лицо или физическое лицо, зарегистрированное в качестве субъекта предпринимательской деятельности без образования юридического лица (индивидуальный предприниматель), оформившее и оплатившее путёвку, в пользу себя или третьего лица (отдыхающего), в том числе на официальных сайтах АО «Медицинский центр».

Отдыхающий – физическое лицо, в пользу которого куплена путевка.

Близкие родственники – лица, объединённые кровным родством и входящие в круг прямых восходящих и нисходящих родственников, а также братья и сёстры (полнородные и неполнородные), включая родителей, детей, бабушек, дедушек, внуков и братьев/сестёр, а также супруг/супруга и усыновители/усыновленные.

Групповой заезд и групповое размещение – размещение группы физических лиц от 15 человек (если иное не утверждено отдельными локальными нормативными актами АО «Медицинский центр») по договору в рамках единого периода по общей заявке.

2. Условия возврата денежных средств за неиспользованные
путёвки

2.1. Денежные средства за неиспользованные путевки подлежат возврату полностью или частично в случаях отказа покупателя

(отдыхающего) от путевки и в иных случаях, предусмотренных настоящим Положением, договором, законодательством.

2.2. Возврат денежных средств за неиспользованные путёвки физическим лицам производится на основании письменного заявления покупателя или его представителя (по форме согласно приложению к настоящему Положению) наличными средствами или путем безналичного расчёта по реквизитам для перечисления денежных средств.

В случае, если заявление подаётся представителем покупателя, к заявлению предоставляется оформленная в установленном порядке доверенность.

В случае смерти отдыхающего возврат денежных средств за путёвку осуществляется наследникам на основании свидетельства о праве на наследство по закону/завещанию.

Возврат денежных средств за неиспользованные путёвки юридическому лицу или физическому лицу, зарегистрированному в качестве субъекта предпринимательской деятельности без образования юридического лица (индивидуальному предпринимателю), оформившему и оплатившему путевку в пользу третьего лица (отдыхающего), производится на основании заявления, оформленного на официальном бланке покупателя в виде оригинала или скан-копии документа с печатью (если печать применима) и подписью уполномоченного лица, а также с указанием реквизитов для осуществления безналичного перевода.

2.3. Возврат денежных средств в полном объёме производится в следующих случаях:

2.3.1. Отказ от бронирования более чем за 24 часа до предполагаемого заезда вне зависимости от причин отказа.

2.3.2. Отказ от путевки и досрочный выезд с уведомлением не менее чем за 24 часа до даты предполагаемого отъезда.

2.3.3. Отказ от путевки в связи:

2.3.3.1. С болезнью отдыхающего и его близких родственников (п. 1.3 Положения), отменой/переносом авиа и ж/д рейса или иными уважительными причинами, подтверждёнными документами. При этом уважительные причины применимы и в отношении отдыхающего, предоставившего подтверждающие документы, и в отношении его близких родственников при подтверждении родства.

2.3.3.2. С невозможностью АО «Медицинский центр» оказать предусмотренные путевкой услуги в связи с:

– отключением электричества, водоснабжения, отопления (продолжительностью более суток);

– отсутствием услуг, входящих в состав пакета услуг по программе выбранной путёвки;

– проведением ремонтных и строительных работ в подразделении в непосредственной близости к месту размещения отдыхающего;

– наступлением иных обстоятельств, в том числе не зависящих от сторон: пожаров, наводнений, землетрясений, других явлений природного, техногенного, военного характера.

– иными обстоятельствами.

2.4. Денежные средства могут быть удержаны **полностью или частично** при отказе от бронирования менее, чем за 24 часа до заезда, а также опоздании, незаезде и досрочном выезде отдыхающего (за исключением случая, предусмотренного в п. 2.3.2 настоящего Положения). В указанных случаях денежные средства возвращаются за вычетом фактически понесённых расходов АО «Медицинский центр» в размере стоимости 1 (одних) суток простоя номера.

2.5. Возврат денежных средств за неиспользованные путёвки **не производится** в случае невозможности оказания услуги, возникшей по вине отдыхающего (покупателя) согласно ст. 781 Гражданского кодекса Российской Федерации, в том числе, в случае нарушения отдыхающим (покупателем) правил внутреннего распорядка объекта размещения.

2.6. В случае, если вследствие отказа изменяется количество отдыхающих в номере, в целях определения размера денежных средств, подлежащих возврату, производится перерасчет стоимости в соответствии с типом размещения.

2.7. Для групповых заездов применяются особые правила отмены бронирования/отказа от путевки/досрочного выезда и возврата денежных средств, определенные сторонами при заключении договора на приобретение путёвок с групповым размещением.

2.8. Действующим законодательством, договорами и локальными нормативными актами АО «Медицинский центр» могут быть установлены иные случаи удержания денежных средств полностью или частично, в том числе в случаях, предусмотренных особыми условиями отмены выбранного тарифа.

2.9. Срок рассмотрения заявления и возврата денежных средств за неиспользованные путёвки начинается с даты предоставления покупателем полного комплекта документов, указанного в п.п. 2.2 настоящего Положения, и составляет:

- для физических лиц – 10 календарных дней;
- для юридических лиц – 14 календарных дней.

2.10. Возврат денежных средств производится:

2.10.1. Физическим лицам:

– в кассе АО «Медицинский центр»/подразделений – в случае, если оплата стоимости путевки производилась наличными денежными средствами в кассу АО «Медицинский центр»/подразделения, и покупатель заявляет о возврате денежных средств в той же форме;

– посредством перечисления безналичных денежных средств;

2.10.2. Юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям – посредством перечисления безналичных денежных средств.

2.11. Особые условия в отношении услуг, входящих в состав путёвки:

2.11.1. В случае несвоевременного заезда отдыхающего (покупателя) (не по вине АО «Медицинский центр»), срок пребывания на дни опоздания не продлевается, при этом сумма за медицинские услуги, входящая в стоимость путевки, может быть перераспределена на последующие дни пребывания отдыхающего (покупателя) при наличии возможности.

2.11.2. Недополученные услуги в день заезда и выезда (за питание, проживание) не восстанавливаются в силу расходов, понесенных Обществом

для приготовлений к оказанию таких услуг. День заезда считается первым днем пребывания по путевке вне зависимости от фактического часа заезда (учитывая, что расчетный час заезда – 14:00). День выезда считается последним днем пребывания по путевке вне зависимости от фактического часа выезда (учитывая, что расчетный час выезда – 12:00).

3. Заключительные положения

3.1. Расчёты денежных сумм к возврату производятся в соответствии с правилами, предусмотренными в настоящем Положении, иных локальных нормативных актах АО «Медицинский центр», законе, договоре.

3.2. При возврате денежных средств в полном объеме письменный ответ покупателю не направляется.

3.3. В случае, если возврат денежных средств не производится в полном объёме или частично, покупателю направляется ответ с указанием причины (оснований) отказа или удержания части средств.

3.4. В случае неполного расчета за путевку возврат денежных средств производится в размере не более суммы, внесенной в счет предоплаты по путёвке.

Приложение к Положению

Генеральному директору / Директору
АО «Медицинский центр» / пансионата «Изумруд» / базы отдыха «Адлер» / санатория
«Введенское»

От _____

Паспорт: серия _____ номер _____

Выдан _____

Адрес _____

Телефон _____

Заявление

Я, _____,
прошу произвести возврат денежных средств за неиспользованное количество
суток __ с __. __. 202__ г. по __. __. 202__ г. по заказу/брони № _____
по причине _____

Возврат денежных средств прошу осуществить:

Наличными через кассу

Безналичным переводом по следующим реквизитам:

Получатель: _____

№ расчётного счёта: _____

Наименование банка: _____

ИНН банка _____; БИК банка _____

Номер карты, с которой производилась оплата (для электронных платежей):

На банковскую карту по следующим реквизитам (для платежа, осуществлённого
через терминал на кассе):

Держатель карты: _____

№ карты: _____

Наименование банка: _____

ИНН банка _____; БИК банка _____

Реквизиты приложены отдельным бланком (отметить и подчеркнуть, если прилагаются)

Я ознакомлен и согласен с условиями возврата денежных средств.

«__» _____ 20__ г. _____ (_____)
Дата Подпись Ф.И.О.