

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор  
АО «Курорт Белокуриха»

\_\_\_\_\_ К.П. Ежов

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2021 г.

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке возврата денежных средств Покупателю путевок за дни опоздания, неполученные услуги в связи с досрочным отъездом и/или медицинскими противопоказаниями.**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с нормами гражданского законодательства РФ, Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" в целях упорядочения действий в вопросе возврата денежных средств Покупателю за дни опоздания, неполученные услуги в связи с досрочным отъездом, медицинскими противопоказаниями и по другим основаниям.

1.2. Настоящее Положение устанавливает:

- основание возврата денежных средств;
- перечень документов, необходимых для осуществления возврата денежных средств;
- сроки возврата денежных средств.

### **2. ОСНОВАНИЕ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ.**

2.1. Покупатель вправе отказаться от всех оказываемых АО «Курорт Белокуриха» услуг в любое время при условии оплаты фактически понесенных АО «Курорт Белокуриха» расходов, связанных с исполнением обязательств, предусмотренных санаторно-курортной путевкой (п. 1 ст. 782 ГК РФ, ст. 32 ФЗ «О защите прав потребителей»).

2.2. Возврат денежных средств Покупателю осуществляется в следующих случаях:

- желание Покупателя вернуть денежные средства согласно ст. 32 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";
- невозможность исполнения условий Договора со стороны АО «Курорт Белокуриха» согласно ст. 781 Гражданского кодекса Российской Федерации;

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

- в случае невозможности исполнения услуг, возникшей по вине Покупателя, согласно п. 2 ст. 781 Гражданского кодекса Российской Федерации, услуги подлежат оплате в полном объеме.

2.4. В случае несвоевременного заезда не по вине АО «Курорт Белокуриха», срок пребывания и лечения в санатории на дни опоздания не продлевается (п. 1 ст. 782 ГК РФ, ст. 32 ФЗ «О защите прав потребителей»). Восстановление продолжительности пребывания и лечения возможно в исключительных случаях:

- в случае задержки транспортного средства по метеоусловиям или другим непредвиденным обстоятельствам, с предоставлением документа, подтверждающего причину опоздания;

- в других случаях опоздания к дате заезда, указанной в путевке, когда продление периода нахождения в санатории производится при условии признания АО «Курорт Белокуриха» причины опоздания уважительной.

В указанных случаях необходимо не позднее семи календарных дней письменно в электронном виде информировать АО «Курорт Белокуриха» о невозможности прибытия к дате заезда.

2.5. Недополученные услуги в день заезда и выезда (за питание, проживание) не восстанавливаются в силу понесенных АО «Курорт Белокуриха» фактических расходов (п. 1 ст. 782 ГК РФ, ст. 32 ФЗ «О защите прав потребителей»). Относительно медицинских услуг, недополученных в день заезда – сумма за санаторно – курортное лечение может быть учтена, посредством перераспределения на последующие дни пребывания Покупателя 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 08.00 местного времени). День выезда считать последним днем пребывания по санаторно – курортной путевке вне зависимости от фактического часа выезда.

2.6. В случае досрочного отъезда Покупателя:

- при отказе Покупателя от услуг, предусмотренных санаторно – курортной путевкой (кроме медицинских услуг, не входящих в стоимость санаторно – курортной путевки приобретенных дополнительно) - возврат денежных средств Покупателю производится с учетом возмещения ущерба, причиненного АО «Курорт Белокуриха» 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»), учитывая на какую сумму Покупатель использовал медицинские услуги:

- в случае оказания медицинских услуг Покупателю путевки на сумму, заложенную в стоимость путевки, размер причитающихся Покупателю денежных средств уменьшается на сумму фактически понесенных расходов;

- в случае невозможности оказания АО «Курорт Белокуриха» услуг, оплаченных Покупателем, возврат денежных средств производится за минусом стоимости оказанных услуг.

Под невозможностью АО «Курорт Белокуриха» оказать услуги понимается:

1) Форс – мажорные обстоятельства, а именно:

- Отключение электричества (продолжительностью более суток);
- Отключение горячей воды и/или отопления (продолжительностью более суток);
- Отключение холодной воды (продолжительностью более суток);
- Пожар;
- Наводнение, землетрясение и другие природные явления;
- Прочие обстоятельства непреодолимой силы.

2) Наличие у Покупателя противопоказаний подтвержденных справкой, заверенной подписью главного врача санатория и невозможности замены другой медицинской процедурой.

В соответствии с пунктом 11 Приказа Министерства здравоохранения РФ от 5 мая 2016 г. № 279н "Об утверждении Порядка организации санаторно-курортного лечения" - санаторно-курортная карта входит в обязательный пакет документов для приема в медицинскую организацию на санаторно-курортное лечение.

3) по инициативе Покупателя, в связи с не предвиденными обстоятельствами, имеющими уважительную причину (тяжёлая болезнь, смерть близких родственников, стихийные бедствия и катастрофы, отзыв из отпуска на работу) - денежные средства в части не оказанных услуг за проживание, питание и лечение, возвращаются Покупателю в полном объеме, начиная со следующего после вынужденного отъезда дня, при предъявлении подтверждающих документов.

4) В случае отъезда Покупателя ранее даты окончания путевки без уважительных причин, возврат денежных средств, уплаченных Покупателем за путевку АО «Курорт Белокуриха» производится в соответствии с действующим гражданским законодательством РФ.

2.7. Непосещение процедур, назначенных лечащим врачом, по вине Покупателя без документально подтвержденных уважительных причин, не является основанием для возврата денежных средств.

2.8. В случае приобретения санаторно-курортной путевки АО «Курорт Белокуриха» через Агента (партнера АО «Курорт Белокуриха»), возврат причитающихся Покупателю денежных средств осуществляется по месту оплаты санаторно – курортной путевки у Агента.

2.9. АО «Курорт Белокуриха» вправе применять в санатории следующие виды бронирования:

а) гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором АО «Курорт Белокуриха» ожидает Покупателя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Покупателя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается.

б) негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором АО «Курорт Белокуриха» ожидает Покупателя до определенного часа, установленного санаторием, в день заезда, после чего договор прекращается. Денежные средства возвращаются Покупателю в полном объеме.

2.10. В случае отказа от бронирования денежные средства Покупателю возвращаются в соответствии с п. 2.9. настоящего положения. Также в случае внесения предоплаты за путевку с использованием электронных систем оплаты дополнительно удерживается комиссия банка. В данном случае, сумма возврата предоплаты за путевку будет уменьшена на сумму комиссии, оплаченной АО «Курорт Белокуриха».

2.11. Отказ от бронирования путевки в санатории АО «Курорт Белокуриха» может быть осуществлен в любой период до даты предполагаемого заезда. Заявление об отказе от бронирования и возврате перечисленных денежных средств за путевку в санатории АО «Курорт Белокуриха» направляется в Службу продаж АО «Курорт Белокуриха» по адресу: 659900, Алтайский край, г. Белокуриха, ул. Академика Мясникова, 2, (E-mail: kurort@belokurikha.ru).

### **3. ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ.**

3.1. Возврат денежных средств осуществляется Покупателю по предоставлению следующих документов:

- заявление на возврат денежных средств по образцу АО «Курорт Белокуриха»;

- документы, подтверждающие оплату услуг;

- реквизиты банковской карты (с указанием реквизитов банка) или копия первой страницы сберегательной книжки (действующие, с правом перечисления со стороны

третьих лиц, открытые на территории РФ), в которых указаны: ФИО, номер счета, номер расчетного счета. Покупателю, купившему путевку за наличный расчет, денежные средства выдаются в установленном порядке в кассе АО «Курорт Белокуриха», либо перечисляются в безналичном порядке на расчетный счет (банковскую карту) Покупателя.

3.2. Расчет суммы возврата производит работник планово-экономического отдела АО «Курорт Белокуриха». Если санаторно-курортная путевка была предоставлена Покупателю другой организацией, то ему предоставляется только расчет суммы возврата.

#### **4. СРОКИ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ.**

4.1. Денежные средства за не оказанные услуги возвращаются Покупателю в течение трех рабочих дней с момента предоставления полного комплекта документов в соответствии с п. 3.1. настоящего Положения, согласно ст. 31 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" наличными денежными средствами в кассе АО «Курорт Белокуриха», либо путем перечисления денежных средств на указанный в заявлении Покупателя банковский (расчетный) счет. В случае ненадлежащего оформления заявления или предоставления неполного пакета документов, а также в иных случаях указанный срок может быть увеличен.

4.2. Денежные средства, перечисленные в безналичном порядке, возвращаются только путем безналичного перечисления на расчетный счет (банковскую карту), с которого была произведена оплата услуг, в соответствии с Указаниями ЦБ РФ № 5348-У от 09.12.2019 г. Денежные средства возвращаются в течение 3 банковских дней с момента получения АО «Курорт Белокуриха» заявления Покупателя на возврат денежных средств на основании ст. 25 Закона "О защите прав потребителей". Время между операцией возврата и реальным зачислением денег на счет Покупателя зависит от внутренних банковских процедур.

#### **Визировали:**

Первый заместитель генерального директора	Ал.А. Бенгардт
Заместитель генерального директора по ценам	Л.П. Чугунцова
Заместитель генерального директора по финансам	Н.Н. Бенгардт
Заместитель генерального директора -коммерческий директор	М.Ю. Шефер
Заместитель генерального директора, главный врач	Т.С. Коваленко
Начальник правового управления	М.В. Фомичев