

Акционерное общество «Санаторий «Зеленая роща»

ПРИКАЗ

№ 217-П

г. Уфа

« 18 » 12 2025 г.

«О введении Положения
П -СПиР- 12-02-2025 «О возврате денежных средств»

С целью актуализации Положения «О возврате денежных средств в АО «Санаторий «Зеленая роща» (далее – Санаторий)

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Ввести в действие Положение П-СПиР-12-02-2025 «О возврате денежных средств». Срок – с момента подписания настоящего Приказа.
2. Назначить руководителей структурных подразделений ответственными за обеспечение функционирования данного Положения и применения актуальных бланков заявлений на возврат денежных средств. Срок – с момента подписания настоящего Приказа.
3. Руководителю службы менеджмента качества Мещаниновой С.Р. разместить Положение П- СПиР- 12-02-2025 «О возврате денежных средств» на сетевом диске Т в папке Реестр НД. Срок – с момента подписания настоящего Приказа.
4. Признать утратившим силу Положение о порядке возврата денежных средств от 15.04.2022 Приказ №97-П с момента подписания настоящего Приказа.
5. Референту Тимофеевой Н. Б. ознакомить с настоящим приказом руководителей структурных подразделений посредством рассылки по электронной почте. Срок – с момента подписания настоящего Приказа.
6. Контроль исполнения настоящего Приказа возложить на первого заместителя Генерального директора Золотарева А.П.

Генеральный директор



М.А. Мигаль

Акционерное общество «Санаторий «Зеленая роща»

Положение

О возврате денежных средств

П -СПиР- 12-02-2025

2025

Предисловие

1 РАЗРАБОТАНО Службой Приема и размещения

2 УТВЕРЖДЕНО И ВВЕДЕНО В ДЕЙСТВИЕ Приказом от «18» декабря 2025 за № 217-П

3 Положение разработано на основе требований Закона РФ «О защите прав потребителей», Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 №1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, Федерального закона № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности».

4 ВВЕДЕНО взамен Положения о порядке возврата денежных средств от 15.04.2022 Приказ №97-П

Настоящее Положение не может быть полностью или частично воспроизведено, тиражировано и распространено в качестве официального документа без разрешения руководства АО «Санаторий «Зеленая роща».

Содержание

1	Область применения	4
2	Нормативные ссылки	4
3	Термины, определения и сокращения	4
4	Общие положения	5
5	Возврат денежных средств	5
5.1	Возврат денежных средств по санаторно-курортной путевке	5
5.2	Возврат денежных средств за медицинские и прочие услуги	7
6	Перечень документов необходимых для осуществления возврата денежных средств	7
7	Порядок подачи заявления	8
8	Возврат денежных средств по путевкам приобретенным по акциям	9
9	Сроки возврата денежных средств	9
10	Ответственность	9
	Приложение А (обязательное) Заявление на возврат денежных средств по санаторно-курортной путевке (курсовке), гостиничным услугам	11
	Приложение Б (обязательное) Заявление на возврат денежных средств по платным услугам	14
	Лист ознакомления	16

1 Область применения

1.1 Настоящее Положение вводится в целях упорядочения процесса по возврату денежных средств в АО «Санаторий «Зеленая роща» (далее – Санаторий).

1.2 Настоящее Положение регулирует порядок и условия возврата денежных средств, оплаченных Потребителем за полный или частичный комплекс услуг Санатория, включающий:

- Санаторно курортные услуги;
- услуги проживания (гостиничные услуги);
- платные услуги, оказанные Санаторием (лечебные, экскурсионные, торжественные мероприятия и т.д.).

1.3 Требования настоящего Положения распространяются на всех сотрудников АО «Санаторий «Зеленая роща» и обязательны для исполнения.

2 Нормативные ссылки

В настоящем положении применены следующие нормативные ссылки:

- Гражданский Кодекс Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей"
- Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг;
- Приказ Министерства здравоохранения РФ от 05.05.2016 №279Н «Об утверждении Порядка организации санаторно-курортного лечения».

3 Термины, определения и сокращения

3.1 Термины, определения

В настоящем положении применены следующие термины с соответствующими определениями:

Администрация – уполномоченные лица Санатория, осуществляющие свои функциональные обязанности;

Заказчик – физическое или юридическое лицо, осуществившее бронирование проживания и его оплату в интересах Отдыхающего (гостя);

Санаторий – имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для осуществления установленной деятельности Санаторием, в том числе оказания услуг проживания;

Места для отдыха и проживания – помещения для отдыха (номера), предоставляемые в соответствии с путевкой или договором об оказании услуг на определенный срок и имеющие определенную классификацию по комфортности размещения;

Потребитель – это лицо, которое планирует приобрести или приобретает товары для личных, домашних или семейных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью.

Расчетный час - время, установленное Санаторием для заезда и выезда Отдыхающих.

Территория Санатория – земельные участки, находящиеся в законном владении Санатория, на которых расположены места для лечения, отдыха и проживания, общественные места и техническая инфраструктура.

3.2 Сокращения

ПЭО- планово – экономический отдел;

СПиР- служба приема и размещения;

Санаторий - АО «Санаторий «Зеленая роща»;

СКК- Санаторно- курортная карта.

4 Общие положения

4.1 При заключении договора между Санаторием и туристическим агентством, на оказание санаторно-курортных, медицинских и прочих платных услуг, Санаторием и организацией (в том числе профсоюзной организацией), работникам которой оказываются услуги санаторно-курортного лечения и прочие платные услуги, 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.

4.2 День заезда считается первым днем пребывания в Санатории вне зависимости от фактического часа заезда (расчетный час заезда 14.00). День выезда считается последним днем пребывания в Санатории вне зависимости от фактического часа выезда (расчетный час выезда 12.00).

4.3 Данное Положение и заявления на возврат денежных средств размещены в открытом доступе на интернет-сайте Санатория по адресу green-kurort@green-kurort.ru.

5 Возврат денежных средств

5.1 Возврат денежных средств по санаторно- курортной путевке (курсовке) и услуг проживания (гостиничные услуги)

5.1.1 Возврат денежных средств Потребителю, туристическому оператору или туристическому агентству, организации, страховой компании осуществляется в связи с отказом отдохнущего либо юридического лица от услуг Санатория: в связи с аннулированием брони (заказа), в связи с переносом срока заезда, в связи с заменой категории номера, вида лечения либо вида питания, в связи с досрочным выездом отдохнущего, в связи с ошибочной либо излишней оплатой услуг.

5.1.2 Претензии и заявления Потребителя в связи с непредоставлением оплаченных им услуг после выезда его из Санатория принимаются и рассматриваются в порядке и сроки, установленные ЗЗПП.

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

5.1.4 Возврат денежных средств в связи с аннулированием (отменой) брони (заказа), в связи с переносом срока заезда, в связи с заменой категории номера осуществляется по письменному заявлению Потребителя, при условии предоставления оригинала заявления (письмо на официальном бланке юридического лица) в установленном ниже порядке:

– в случае отмены бронирования (заказа) на услуги за 15 (пятнадцать) суток до даты заезда в Санаторий и более, Заказчику возмещается полная стоимость оплаченного Заказа (заявки);

– в случае отмены бронирования (заказа) либо изменения заявки (брони) по сроку заезда с начальной датой менее, чем за 15 (пятнадцать) суток до даты заезда в Санаторий, Потребителю возмещается стоимость Заказа за вычетом стоимости одних суток (одного койко-дня) с каждого забронированного места заявки (заказа) (фактически понесенные расходы Санатория по технологии организации услуг);

– в случае неявки Потребителя в день заезда в Санаторий, при отсутствии уведомления об аннулировании бронирования, с Потребителя взимается штраф в размере 100% цены забронированного номера за первые сутки проживания.

5.1.5 Возврат денежных средств за несвоевременный заезд не осуществляется, право на продление срока путевки при заезде с опозданием не предоставляется согласно Правил пребывания и предоставления санаторно-курортных, оздоровительных и прочих услуг. Правила размещены в открытом доступе на официальном интернет-сайте Санатория по адресу green-kurort@green-kurort.ru.

kurort.ru, в службе приема и размещения, в информационных стенах корпусах санатория. При прибытии Потребителя с опозданием стоимость питания, проживания, лечения не компенсируется.

5.1.6 В случае отказа Потребителя от оказываемых Санаторием услуг при досрочном выезде, возврат денежных средств за неиспользованные дни осуществляется при условии оплаты Санаторию фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств, предусмотренных договором.

Возврат денежных средств производится из расчета полной стоимости койко-дня путевки либо услуги. Путевка делению на части (на услуги лечения, питания, проживания) не подлежит. Стоимость проживания, лечения, питания не может быть выполнена из стоимости койко-дня и стоимости путевки в целом (путевка все включено). Неделимость путевки является условием заключенного договора, с которым потребитель соглашается при покупке.

5.1.7 Возврат денежных средств в связи с досрочным выездом производится при уведомлении не менее, чем за 3 (трое) суток за исключением случаев, когда до окончания выезда остается менее 3 суток. В последнем случае возврат производится на общих основаниях, исходя из неоказанных дней.

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

– стоимости одних суток пребывания (стоимости одного койко-дня) в Санатории со дня, следующего дню выезда (фактически понесенные расходы Санатория по технологии организации услуг).

5.1.9 Возврат денежных средств Потребителю не осуществляется в следующих случаях:

– в случае невозможности исполнения услуги, возникшие по вине Потребителя;

– в случае грубого нарушения правил санаторно-курортного режима, Правил проживания в санатории и/или требований пожарной безопасности и курения;

– в случае заселения Потребителя на срок менее 5 суток и принятия решения о досрочном выезде, кроме случаев досрочного выезда по уважительной причине с предоставлением подтверждающих документов;

– в случае уведомления менее чем 3 (трое) суток;

– в случае обращения Потребителя за пределами срока действия договора на оказание услуг (медицинских, спортивно-оздоровительных и т.д.). Потребитель вправе использовать абонемент в течении срока, установленного договором.

– возврату не подлежит день выезда из Санатория.

5.1.10 При наличии уважительных причин удержание денежных средств в размере, указанном п.5.1.4 настоящего Положения - не производится.

5.1.11 Под уважительными причинами для аннуляции бронирования (заказа/заявки) или досрочного выезда в настоящем Положении понимаются:

– невозможность нахождения в Санатории в связи с заболеваниями, при которых Потребители не способны к самостоятельному передвижению и самообслуживанию, инфекционными и другими заболеваниями, попадающими под противопоказания к пребыванию в Санатории на основании: справки из медицинского учреждения по месту жительства Потребителя при аннуляции заказа до заезда либо справки из медицинского учреждения по месту пребывания в случае досрочного выезда из Санатория либо справки врача Санатория*;

– смерть Потребителя, смерть близких родственников Потребителя (п.3 ст.14 Семейного кодекса РФ «близкими родственниками (родственниками по прямой восходящей линии и нисходящей линии (родителями с детьми, дедушкой, бабушкой и внуками), полнородными и неполнородными (имеющих общих отца или мать) братьями и сестрами). Родственная связь подтверждается представлением документов, доказывающих родство с умершим*;

– стихийные бедствия (пожар, наводнение, землетрясение и т.п.).

* Без предоставления Потребителем подтверждающих документов, вышеуказанные причины не являются уважительными причинами.

5.1.12 При наличии уважительных причин возврат осуществляется как самому Потребителю, так и супруге или супругу или близким родственникам, совместно забронировавшим санаторно-курортное лечение на один и тот же период, либо совместно пребывающим в санатории супругам или близким родственникам, вынужденным покинуть Санаторий досрочно. Родственная связь подтверждается представлением документов, доказывающих родство.

5.2 Возврат денежных средств за платные медицинские и прочие услуги

5.2.1 За медицинские и прочие оказанные услуги Санаторий осуществляет возврат денежных средств в следующем порядке:

– в случае приобретения медицинских услуг на основании договора об оказании платных медицинских услуг возврат денежных средств производится в размере 100% за минусом расходов на подготовку к проведению процедуры (стоимости расходных материалов), если оказание процедуры планировалось с учетом пожеланий Потребителя и его индивидуальных особенностей и в последующем не может быть предложена другому Потребителю;

– в случае проживания Потребителя по санаторно-курортной путевке процедуры, назначенные врачом и не отпущенные по вине Потребителя без документально подтвержденных уважительных причин, не возмещаются.

5.2.2 В случае, если Потребитель отказывается от получения *медицинских услуг* в Санатории либо хочет заменить на другую процедуру минимум за 1 (один) день до даты оказания процедуры, возврат денежных средств производится в размере 100 % .

5.2.2.1 Замена медицинской процедуры на другую осуществляется на основании:

– заявления;
– оригинала кассового чека. Чек изымается у Потребителя для формирования отчетности по движению денежных средств);

– Расписания оказания услуги/листа назначения (документ изымается у Потребителя и передается администратору в регистратуру).

5.2.3 Если у Потребителя выявлены противопоказания, и оплачена услуга, врач или специалист, оказывающий услугу, должен указать наличие противопоказаний в амбулаторной карте, при отсутствии амбулаторной карты – на экземпляре акта оказанных услуг исполнителя (либо на чеке и в расписании), поставить свою подпись. Возврат денежных средств производится на общем основании.

5.2.4 При необходимости возврата денежных средств *по приобретенным подарочным сертификатам (акциям)*, включая сертификаты на приобретение санаторно-курортных услуг, медицинских услуг, косметологических и спортивно-оздоровительных, в период действия сертификата (акции), если условиями сертификата (акции) было предусмотрено оказание услуг по стоимости отличной от основного прайса (меньше) условия действия акции прекращаются и окончательный расчет производится от полной стоимости услуги по основному прайс-листву.

6 Перечень документов, необходимых для осуществления возврата денежных средств

6.1 Возврат денежных средств при отказе от договора на оказание санаторно-курортных услуг, медицинских услуг, услуг проживания (гостиничные услуги) и прочих платных услуг осуществляется при предоставлении в Санаторий следующих документов:

– оригинала заявления (письма для юридических лиц) на возврат денежных средств по образцу Санатория (для физических лиц) с указанием банковских реквизитов для перечисления денежных средств;

– копии паспорта, удостоверяющие личность (2-я и 3-я страницы) для физических лиц;

– оригинала чека (квитанции либо копии платежного поручения) об оплате услуг;

– реквизиты банковской карты для перечисления возврата денежных средств;

При необходимости сотрудники могут потребовать дополнительные документы у Потребителя.

6.2 Потребителю необходимо предоставить дополнительные документы для подтверждения уважительной причины:

– в случае невозможности нахождения в Санатории в связи с заболеваниями (инфекционными и другими заболеваниями, попадающими под противопоказания к пребыванию в Санатории) - оригинал справки из медицинского учреждения по месту жительства Потребителя либо медицинского учреждения по месту нахождения Потребителя о болезни и/или нахождении в медицинском учреждении, либо справка врача-терапевта Санатория;

– в случае смерти — оригинал справки о смерти (по форме №11) с печатью выдавшего органа, либо копия гербового свидетельства о смерти, заверенная печатью органов ЗАГСа;

– стихийные бедствия пожар — оригинал справки о пожаре, выданный территориальным органом МЧС; наводнение, землетрясение — подтверждение информации из СМИ при совпадении адреса регистрации физического лица (отдыхающего).

6.3 При отсутствии документов, подтверждающих уважительную причину отмены (аннуляции брони (заявки) либо раннего выезда отдыхающего, по истечении 5 календарных дней со дня подачи заявления (письма) Потребителем, заявление (письмо) на возврат не рассматривается.

7 Порядок подачи заявления

7.1 Заявление (письмо) на возврат денежных средств подается в установленном порядке:

7.1.1 При аннуляции бронирования (заказа, заявки), изменения даты и периода заезда заявление, звонок и т.д. направляется на официальную электронную почту:

- санатория по адресу: green-kurort@green-kurort.ru;
- в отдел бронирования по адресу: op_marketgreen@mail.ru;
- в отдел бронирования по номерам телефона 8 800 200 21 90; 8 (347) 225-25-30 .

7.1.2 При досрочном выезде по санаторно-курортной путевке, Потребитель обращается в Лечебный корпус к врачу Санатория, где производится его осмотр, отмена всех назначенных процедур и выдача заявления на возврат денежных средств, которое предоставляется в службу приема и размещения.

7.1.3 При досрочном выезде по услуге проживания (гостиничные услуги), Потребитель обращается в СПиР. Заявления на возврат услуг, не пройденных Потребителем ранее подачи заявления не рассматриваются.

7.1.4 Должностные лица Санатория, принимающие заявления на возврат денежных средств:

- Старший менеджер МО КП;
- Руководитель ЦДиС;
- Руководитель КПиТ
- Руководитель/менеджеры СПиР;
- Референт Санатория.

7.1.3 Должностные лица принимающие заявления на возврат денежных средств производят регистрацию заявления в РЕЕСТРЕ по адресу Т:\Делопроизводства\Реестр возвратов. Формируют папку и вкладывают комплект документов в папку с указанием ФИО Заказчика.

7.2 Должностные лица Санатория, согласовывающие возврат денежных средств в рамках порядка, определенным настоящим Положением:

– Руководитель Службы приема и размещения (отмечает дату и время прибытия/убытия в заявлении, указывает сумму к возврату, отмечает все необходимые данные и выселение в программе);

– Врач-терапевт (ставит подпись в случае досрочного отъезда Потребителя, в случае прекращения или изменения вида лечения по медицинским показаниям);

– Специалист санатория (ставит подпись в случае возврата денежных средств по медицинским и прочим платным услугам (платные мед. Оздоровительные услуги, прокат, аренда, охраняемая стоянка автотранспортных средств, торжественные мероприятия и пр.);

– Заместитель главного бухгалтера (осуществляет сверку всех данных и указанных сумм к возврату);

– Начальник планово-экономического отдела (осуществляет сверку всех данных и указанных сумм к возврату);

– Руководитель СМК (проводит окончательную сверку всех указанных данных/расчетов/выписок из программы в соответствии с действующим Положением) ;

– Главный бухгалтер (подтверждает подпись);

7.3 Должностные лица, осуществляют согласование заявлений на возврат денежных средств в течении 2 календарных дней.

7.4 Окончательная сумма возврата утверждается Генеральным директором Санатория с учетом уважительности причин отказа от договора.

7.5 Если Потребителем санаторно-курортные услуги, платные медицинские и гостиничные услуги приобретены через юридическое лицо (туристическую фирму, работодателя, профсоюзную организацию, страховую компанию) Потребитель обращается с заявлением в свою организацию (туристическую фирму, профсоюз, страховую компанию) для проведения возврата денежных средств. Возврат денежных средств производится Санаторием через юридическое лицо, реализовавшее санаторно-курортные, медицинские, гостиничные и другие услуги с учетом правил, определенных настоящим Положением.

8 Возврат денежных средств по путевкам приобретенным по акциям

8.1 Условием приобретения санаторно-курортных услуг по акции со скидкой является обязательное пребывание Потребителя на санаторно-курортном лечении. При возврате денежных средств по санаторно-курортным путевкам, реализованным в рамках проводимых акций, условия действия акции прекращаются.

8.2 При досрочном выезде Потребителя расчет дней фактического пребывания в период акции подлежит перерасчету по основному прейскуранту (без скидок). Возврат осуществляется с учетом удержания 1 (одних) суток со дня следующего за днем отъезда.

9 Сроки возврата денежных средств

9.1 Денежные средства в связи с досрочным выездом Потребителя из Санатория возвращаются лицу, производившему оплату услуг, в течение 10 календарных дней с момента предоставления полного комплекта документов в соответствии с п. 6.1-6.2. Настоящего Положения согласно ст.31 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» через кассу Санатория, либо путем перечисления денежных средств на указанный в заявлении (письме) банковский расчетный счет.

9.2 Потребителю, оплатившему услуги наличными денежными средствами, денежные средства выдаются в кассе Санатория или перечисляются безналичным путем по указанным Потребителем в заявлении реквизитам (реквизиты по возможности приложить к заявлению в напечатанном виде). В случае оплаты услуг безналичным способом, возврат осуществляется строго на лицевой счет плательщика.

10 Ответственность

10.1 Санаторий несет ответственность за соблюдение настоящего Положения в соответствии с действующим законодательством.

10.2 Потребитель несет ответственность за нарушение правопорядка и настоящего Положения в соответствии с действующим законодательством. Потребитель несет ответственность в соответствии с действующим законодательством за вред, причиненный имуществу Санатория и лиц, проживающих, пребывающих и работающих в Санатории. При нарушении требований настоящего Положения в отношении заказчика составляется акт о

нарушении Правил пребывания и по усмотрению Администрации Санатория может быть вынесено предупреждение либо приняты меры по принудительному досрочному выселению.

10.3 В случае обнаружения факта недостачи или причинения вреда имуществу Санатория, Потребитель, заселенный в номер с подселением, несет ответственность в равном объеме, бремя доказывания иной пропорции возлагается на самих Потребителей.

10.4 Ответственность за поведение и вред, причиненный несовершеннолетними детьми, несут их законные представители (родители, опекуны, попечители или сопровождающие их лица). Санаторий не несет ответственности за жизнь и здоровье несовершеннолетних детей, оставленных без присмотра их родителями, опекунами, попечителями, сопровождающими лицами.

10.5 Все споры, разногласия и конфликтные ситуации, возникающие между Потребителем на бытовом уровне, подлежат разрешению самими отдыхающими цивилизованными и законными способами и средствами.

10.6 Санаторий не несет ответственности за противоправные действия Потребителя, совершенные во время проживания. Потребитель обязуется возместить нанесенные Санаторию и/или третьим лицам убытки в полном объеме в случае порчи или утери имущества Санатория и/или третьих лиц в месте оказания услуг.

10.7 Санаторий вправе осуществить вмешательство в конфликтные ситуации между заказчиками в случае такой необходимости, при наличии угрозы возникновения нарушения правопорядка, прав и законных интересов других лиц и настоящего Положения.

Приложение А
(обязательное)

к Положению П-СПиР-12-02-2-2025 «О возврате денежных средств» за отказ от санаторно-курортных услуг (курсового лечения), гостиничные услуги в АО «Санаторий «Зеленая роща»

Директору АО «Санаторий «Зеленая роща»
М.А. Мигалю

от _____
(Ф.И.О. полностью)

Адрес проживания: _____
ИИН _____

Контактные телефоны _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

**на возврат денежных средств за неиспользованные санаторно-курортные услуги по
путевке (курсовке)**

Я, _____,

прошу вернуть денежные средства, оплаченные мною за санаторно-курортные услуги/ гостиничные
услуги в связи с

(подчеркнуть наименование услуги, указать причину)

Возвращаемые денежные средства прошу: (подчеркнуть необходимый вариант)

выдать из кассы Санатория / перечислить по следующим банковским реквизитам:

Получатель _____

(Ф.И.О полностью лица, заключившего и оплатившего договор)

Лицевой счет получателя _____

Банк получателя

(полное наименование Банка)

БИК _____

Документы, обязательные к представлению Клиентом:

- Оригинал документа, подтверждающий оплату санаторно-курортных услуг (курсового

- лечения)
- Копия банковских реквизитов (в случае перечисления безналичным способом в банк);
 - Копия паспорта (2-я и 3-я страницы);

Дополнительные документы*:

- оригинал справки из медицинского учреждения о болезни / нахождении в медицинском учреждении по месту жительства Клиента (невозможность нахождения в Санатории в связи с заболеваниями (инфекционными и другими заболеваниями, попадающими под противопоказания к пребыванию в Санатории) или справка врача-терапевта Санатория;
- оригинал справки о смерти по форме №11 / копия гербового свидетельства о смерти, заверенная выдавшим органом (ЗАГС);
- оригинал справки о пожаре, выданная органом МЧС.

* Документы, подтверждающие уважительную причину аннулирования брони (заказа), не заезда или досрочного выезда из Санатория, предоставляются Клиентом в течении 5 календарных дней с даты подачи настоящего заявления.

В случае непредоставления Клиентом документов, подтверждающих уважительную причину не заезда (отмену бронирования или заявки на санаторно-курортное лечение), досрочного выезда из Санатория, заявление не подлежит рассмотрению.

Денежные средства за не оказанные услуги возвращаются в течение **10 (десяти) календарных дней с момента предоставления полного комплекта оригинала заявления и комплекта документов** согласно ст. 31 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей".

Денежные средства, перечисленные в безналичном порядке, возвращаются на расчетный счет (лицевой счет), с которого была произведена оплата услуг. Время между операцией возврата и реальным зачислением денег на счет Заказчика зависит от внутренних банковских процедур.

С условиями возврата денежных средств ознакомлен(а), претензий к АО «Санаторий «Зеленая роща» не имею.

Дата _____ 20____г. _____ / _____
подпись Заказчика _____ Ф.И.О. _____

ВРАЧ Санатория: _____ / _____ «_____» 20____г.
Подпись _____ Ф.И.О. _____

Оборотная сторона

Далее заполняется сотрудником АО «Санаторий «Зеленая роща»

Возврат за бронь/путевку(и) № _____

Продолжительность пребывания по графику: с _____ по _____ днём

Продолжительность пребывания фактически: с _____ по _____ днём

Стоимость путевки(ок) _____

Стоимость одних суток пребывания _____

Менеджер СПиР _____ / _____ « ____ » 20 ____ г.

Подпись

Ф.И.О

К удержанию за фактически понесенные расходы

(указать сумму удержания)

К возврату:

(указать сумму)

Руководитель СПиР: _____ / **ФИО** « ____ » 20 ____ г.

Должность

Подпись

Ф.И.О

Заместитель Главного бухгалтера: _____ / **ФИО** « ____ » 20 ____ г.

Должность

Подпись

Ф.И.О

Начальник ПЭО: _____ / **ФИО.** « ____ » 20 ____ г.

Должность

Подпись

Руководитель СМК / _____ / **ФИО.** « ____ » 20 ____ г.

Должность

Подпись

Главный бухгалтер / _____ / **ФИО.** « ____ » 20 ____ г.

Должность

Подпись

**Приложение Б
(обязательное)**

к Положению П-СПиР-12-02-2025 «О Возврате денежных средств» за платные услуги»

Директору АО «Санаторий «Зеленая роща»

М.А. Мигалю

от _____
(Ф.И.О. полностью)

Адрес проживания: _____

ИИН _____

Контактные телефоны _____

**ЗАЯВЛЕНИЕ
на возврат денежных средств за платные услуги**

Я, _____

прошу вернуть денежные средства, оплаченные мною за _____
(указать наименование услуги)

(указать наименование услуги)

в связи с

(указать причину)

Возвращаемые денежные средства прошу: (подчеркнуть необходимый вариант)

выдать из кассы Санатория / перечислить по следующим банковским реквизитам:

Получатель _____

(Ф.И.О полностью лица, заключившего и оплатившего договор)

Лицевой счет получателя _____

Банк получателя

(полное наименование Банка)

БИК _____ корсчет _____

Документы, обязательные к представлению Клиентом:

Справка (заключение) от врача;

- Оригинал документа, подтверждающий оплату платных услуг (кассовый чек, квитанция об оплате);
- Договор на оказание платных услуг;
- Акт приемки выполненных работ (оказанных услуг);
- Копия банковских реквизитов (в случае перечисления безналичным способом);
- Копия паспорта (2-я страницы).

Денежные средства за не оказанные услуги возвращаются **в течение 10 (десяти) календарных дней с момента предоставления полного комплекта оригинала заявления и комплекта документов согласно ст. 31 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей".**

Денежные средства, перечисленные в безналичном порядке, возвращаются на расчетный счет (лицевой счет), с которого была произведена оплата услуг. Время между операцией возврата и реальным зачислением денег на счет Заказчика зависит от внутренних банковских процедур.

С условиями возврата денежных средств ознакомлен(а), претензий к АО «Санаторий «Зеленая роща» не имею.

Дата _____ 20____г. _____/_____
подпись Заказчика _____ Ф.И.О. _____

Оборотная сторона

Далее заполняется сотрудником АО Санаторий «Зеленая роща»

Стоимость услуги _____

К удержанию за фактические оказанные услуги: _____
указать сумму удержания

К возврату _____
указать сумму возврата

ВРАЧ Санатория: _____ / _____ «____» 20____г.
Подпись _____ Ф.И.О. _____

Документы приняты _____ / _____ «____» 20____г.
Должность _____ Подпись _____ Ф.И.О. _____

Заместитель Главного бухгалтера: _____ / _____ «____» 20____г.
Должность _____ Подпись _____ Ф.И.О. _____

Начальник ПЭО: _____ / _____ «____» 20____г.
Должность _____ Подпись _____ Ф.И.О. _____

Руководитель СМК / _____ / _____ «____» 20____г.
Должность _____ Подпись _____ Ф.И.О. _____

Главный бухгалтер / _____ / _____ «____» 20____г.
Должность _____ Подпись _____ Ф.И.О. _____

Лист ознакомления
к Положению «О возврате денежных средств»
П -СПиР -12-02-2025