

Утверждаю:
Исполнительный директор
Майкопского филиала ЗАО «Терминал»
санаторий-профилакторий «Лаго-Наки»

И.В. Косенко
«15»июня 2020г.

ПОЛОЖЕНИЕ «О возврате»

денежных средств в Майкопском филиале ЗАО «Терминал» санаторий-профилакторий «Лаго-Наки»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Настоящее Положение (далее - Положение) разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 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 осуществления возврата денежных средств;
- должностных лиц, осуществляющих прием документов на возврат денежных средств;
- сроки возврата денежных средств.

1.3. Настоящее Положение применяется к отношениям между Майкопским филиалом ЗАО «Терминал» санаторий-профилакторий «Лаго-Наки» 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 и 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, ст. 32 ФЗ «О защите прав потребителей»). 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 отдельно выделена из стоимости койко-дня и стоимости путевки в целом.

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

- в случае невозможности исполнения услуги, возникшей по вине Клиента, (ст.781 Гражданского кодекса Российской Федерации);
- иным обстоятельствам, предусмотренными Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

2.4. В случае отмены Заказа (бронирования) менее чем за 3-е суток, в праздничные дни менее чем за 5 суток, а в случае форс-мажорных обстоятельств (согласно раздела 5 договора оферты) независимо от срока отмены брони - до даты заезда* в Санаторий, Клиенту возмещается стоимость Заказа за вычетом стоимости одних суток (одних человеко-суток) забронированных мест Заказа (что является фактически понесенными расходами).

*/Примечание *Дата заезда - 14.00 часов соответствующего дня/.*

2.5. При приобретении Клиентом услуг Санатория по специальным акциям и программам (лечебным или профилактическим) Клиент согласен с тем, что в случае досрочного выезда из Санатория (за исключением досрочного выезда по причине относительно состояния здоровья, при наличии заключений от лечащего врача Санатория, а также по уважительным причинам – болезнь или смерть родственника) услуги Санатория, приобретенные Клиентом пересчитываются без скидок по действующему на текущую дату прейскуранту вне зависимости от причин досрочного выезда, баллы лояльности при этом не начисляются.

2.6. В случае досрочного отъезда Клиента без уважительной причины из Санатория Санаторий имеет право удержать с Клиента сумму понесенных расходов:

- стоимости одних суток пребывания (стоимости одних человеко-суток) в Санатории по путевке (фактически понесенные расходы Санатория по технологии организации услуг).

2.7. При наличии уважительных причин удержание денежных средств в размере, указанном в п. 2.5., 2.6. настоящего Положения не производится.

2.7.1. Под уважительными причинами для досрочного отъезда/аннуляции заказа (брони) в настоящем Положении понимаются:

- невозможность нахождения в Санатории, в связи с заболеваниями и состояниями, требующими стационарного лечения, в т. ч. заболеваниями, при которых Клиенты неспособны к самостоятельному передвижению и самообслуживанию, инфекционными и другими заболеваниями, попадающими под противопоказания к пребыванию в Санатории на основании заключения врачебной комиссии Санатория либо справки из медицинского учреждения по месту жительства Клиента (в случае аннуляции заказа);

- смерть или болезнь близких родственников;

- стихийные бедствия (пожар, наводнение, землетрясения и т.п.).

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. При необходимости Санаторий может запросить дополнительные документы у Клиента, (в т. ч. справку о смерти близкого родственника, документы подтверждающие стихийное бедствие, и т.п.).

4. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЯ

4.1. Заявление на возврат денежных средств подается Клиентом:

4.1.1. При аннуляции заказа (брони) в – службу приема;

4.1.2. При досрочном отъезде - в службу приема;

4.1.3. При перерасчете, в случае прекращения лечения по лечебной, оздоровительной путевке и оформления путевки на отдых - в службу приема. Перерасчет производится с даты следующей за датой подачи заявления.

4.1.1. При нахождении в Санатории – непосредственно сотрудникам Санатория, указанным в п. 4.2.

4.1.2. При отмене бронирования, заявление на возврат подается путем направления по эл. почте на адрес менеджера, с которого приходило подтверждение брони (скан. копии заявления с приложениями) или почтовым отправлением.

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

4.2.1. Менеджеры по работе с гостями - в случае аннулирования заказа (брони);

- 4.2.2. Менеджеры по работе с гостями и Администраторы-кассиры - 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, определенного настоящим Положением:
- 4.3.1. Директор по развитию, Руководитель службы приема - в случае аннулирования заказа (брони);
- 4.3.2. Директор по развитию, Руководитель службы приема - в случае досрочного отъезда Клиента; а также Директор по Медицинской части 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. СРОКИ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

- 5.2. Денежные средства в связи с досрочным отъездом Клиента из Санатория возвращаются Клиенту или лицу, производившему оплату путевки Клиента, в течение 10 календарных дней с момента предоставления полного комплекта документов в соответствии с п. 3.1-3.2. настоящего Положения.
- 5.3. Денежные средства выдаются Клиенту, купившему путевку за наличный расчет, на Ресепшн из кассы Санатория, или перечисляются безналичным путем по указанным в заявлении реквизитам.

Приложения:

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

Приложение № 2. Заявление на возврат денежных средств (наличный расчет).

Приложение №3. Заявление на возврат денежных средств (отмена брони).