САНАТОРИЙ-КУРОРТ
основан в 1844 г.
имени В.И. Чапаева

АО «Санаторий-курорт имени В.И. Чапаева»
413512, Саратовская область, Ершовский район, с. Чапаевка, ул. Почтовая, д. 9
ИНН/КПП 6413004858/641301001
ОГРН/ОКПО 1026400704373/02596735
р/с 40702810356280100123 , к/с 30101810200000000607
БИК:043601607, Поволжский Банк ПАО Сбербанк г. Самара
тел.: 8 (84564) 5-99-49, 8(84564) 4-82-94, 8-986- 982-77-43

ПОЛОЖЕНИЕ О ВОЗВРАТЕ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ОТДЫХАЮЩИХ

1. Общие положения

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 при отмене бронирования, при досрочном отъезде физических лиц, а также при возврате средств за не оказанные медицинские услуги.

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. При возврате денежных средств стоимость путевки делению на части (на услуги лечения, питания, проживания, услуги досуга) не подлежит. Стоимость проживания, лечения, питания не может быть отдельно выделена из стоимости койко-дня и стоимости путевки в целом.

2. Термины и определения

Уважительные причины - невозможность нахождения в Санатории, в связи с заболеваниями и состояниями, требующими стационарного лечения при предоставлении справки из медицинского учреждения по месту жительства Пациента; справки от лечащего врача о противопоказаниях назначениям; смерть или болезнь близких родственников; отзыв из отпуска на работу; стихийные бедствия - пожар, наводнение, землетрясение и т.п. при наличии подтверждающих документов.

Подтверждающие документы – оригиналы (скан-копии оригиналов) медицинской справки, подтверждающей диагноз; свидетельства о смерти; вызова на работу; документы, подтверждающие наступление форс-мажорных обстоятельств.

Служба бронирования – отдел по работе с юридическими лицами и физическими лицами.

Ответственный сотрудник службы бронирования (должностное лицо) – менеджеры отдела реализации и маркетинга, специалист службы приема и размещения.

3. Порядок замены услуги, получателя услуги, периода заезда

3.1. При невозможности получения услуги Пациентом в указанные даты обращение направляется в тот отдел службы бронирования, в котором была принята и обработана заявка;

3.2. Пациент имеет возможность:

- переноса периода оказания услуг (перенос сроков заезда может производиться неограниченное число раз);
- замены получателя услуги по данной брони на иное лицо (переоформление документов производится на получателя услуги, данные на которого предоставляются Пациентом);
- при невозможности решения вопроса по замене услуги, пациента, периода, иных вариантов, направить пакет документов для оформления возврата денежных средств.

4. Порядок оформления возврата денежных средств при отмене бронирования, досрочном выезде, отказе от медицинских услуг

4.1. Обращение Пациента для оформления возврата денежных средств при отказе от бронирования до заезда в санаторий направляется в тот отдел службы бронирования, в котором была принята и обработана заявка;

4.3. Обращение Пациента для оформления возврата денежных средств при отказе от медицинских услуг после заезда направляется на центральный ресепшн;

. При обращении Пациента по вопросу возврата денежных средств ответственный сотрудник отдела службы бронирования Санатория:

- в случае отказа Пациента от альтернативных предложений, направляет пакет документов на возврат денежных средств удобным для Пациента способом или ссылку на соответствующий раздел официального сайта предприятия;
- принимает пакет документов на возврат от Пациента;
- производит предварительную проверку на предмет заполнения полей и документов-приложений;
- производит расчет суммы возврата в соответствии с положениями, установленными настоящим Порядком;
- направляет Пациенту согласованный размер суммы возврата и информацию о сроках поступления денежных средств.

5. Перечень документов, необходимых для осуществления возврата денежных средств

Возврат денежных средств осуществляется Пациенту при предоставлении следующих документов:

- заявления на возврат денежных средств по образцу Санатория с указанием банковских реквизитов для перечисления денежных средств (Приложение №1);
- копии паспорта (2-я и 3-я страницы);
- документов, подтверждающие наличие уважительных причин.

5.2. При необходимости может быть направлен запрос дополнительных документов.

6. Расчёт суммы возврата

6.1. При отмене бронирования без уважительных причин возврат денежных средств осуществляется на следующих условиях (если при бронировании не было согласовано иного, или если к выбранной услуге или дате бронирования не относятся другие условия):

- при отмене брони за 14 календарных дней до даты заезда возврат денежных средств производится в полном объеме;
- при отмене брони за 7 календарных дней до даты заезда производится удержание денежных средств в размере 100% от стоимости путевки, но не более поступившей предоплаты;

6.2. Возврат денежных средств при досрочном выезде Пациента без уважительных причин не производится;
6.3. При отказе Пациента от медицинских услуг, входящих в стоимость путевки, медицинской программы, или дополнительных медицинских услуг без уважительных причин не производится.

7. Сроки возврата денежных средств

7.1. Возврат денежных средств производится Пациенту в течение 30 календарных дней с момента предоставления полного комплекта документов в соответствии с п. 6.1-6.2 настоящего Положения.
7.2. Возврат денежных средств в связи с отказом от медицинских услуг санатория после заезда, а также в связи с досрочным отъездом Пациента осуществляется в течение 24 часов с момента предоставления полного пакета документов;
7.3. Денежные средства выдаются Пациенту по расходно-кассовому ордеру на центральном ресепшн или перечисляются безналичным путем по указанным в заявлении реквизитам.

8. Прочие условия

8.1. Продавец оставляет за собой право удержать с Покупателя плату за фактический простой номера, а также убытки в случае отказа от бронирования, опоздания, досрочного отъезда или не заезда Покупателя в соответствии с действующим законодательством.
8.2. В случае, если Договором, заключенным между Продавцом и Покупателем, предусмотрены иные условия по возврату денежных средств, применяются условия Договора.
8.3. Возврат денежных средств Пациенту не осуществляется:
в случае невозможности исполнения услуги, возникшей по вине Пациента, (ст. 781 Гражданского кодекса Российской Федерации);
иным обстоятельствам, предусмотренными Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Генеральный директор М.Н. Азоркина