

**Положения о возврате денежных средств за неиспользованные
санаторно-курортные путевки/дни
в ООО «Санаторий «Волга»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о порядке возврата денежных средств (далее - Положение) разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации (далее – ГК РФ), Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - ФЗ «О защите прав потребителей»).

1.2. Настоящее Положение вводится в целях упорядочения деятельности ООО «Санаторий «Волга» (далее – Исполнитель) в части возврата Покупателю денежных средств.

1.3. Настоящее Положение устанавливает:

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

2. УСЛОВИЯ, ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

2.1. Покупатель вправе отказаться от всех оказываемых Исполнителем услуг в любое время при условии оплаты Исполнителю 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»).

2.2. Возврат денежных средств Покупателю осуществляется в следующих случаях:

- желание Покупателя вернуть денежные средства согласно ст. 32 ФЗ «О защите прав потребителей»;
- невозможности исполнения условий Договора со стороны Исполнителя согласно ст. 29 ФЗ «О защите прав потребителей»;
- иным обстоятельствам, предусмотренным ГК РФ, ФЗ «О защите прав потребителей».

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

- в случае невозможности исполнения услуги, возникшей по вине Покупателя согласно ст. 781 ГК РФ, включая, но не ограничиваясь: нарушение Покупателем правил внутреннего распорядка Санатория; в случае несвоевременного заезда Покупателя (не по вине Санатория); недополученные услуги в день заезда и выезда (за питание, проживание); при досрочном отъезде Покупателя из Санатория без уведомления администрации Санатория; в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством;
- непосещение процедур, назначенных врачом, по вине Покупателя без документально подтвержденных уважительных причин;
- отсутствия надлежащим образом оформленных документов, предусмотренных п. 3.1. настоящего Положения;

3.1. настоящего Положения;

- а также иным обстоятельствам, предусмотренными ГК РФ, ФЗ «О защите прав потребителей».

2.4. В случае несвоевременного заезда Покупателя (не по вине Исполнителя), срок пребывания в Санатории на дни опоздания не продлевается (п. 1 ст. 782 ГК РФ, ст. 32 ФЗ «О защите прав потребителей»), при этом сумма за медицинские услуги, входящая в стоимость путевки может быть перераспределена на последующие дни пребывания Покупателя при наличии возможности.

2.5. Недополученные услуги в день заезда и выезда (не по вине Исполнителя, за питание, проживание), не восстанавливаются в силу понесенных Санаторием фактических расходов (п. 1 ст. 782 ГК РФ, ст. 32 ФЗ «О защите прав потребителей»), относительно медицинских услуг – сумма за санаторно – курортное лечение при наличии возможности может быть учтена посредством перераспределения в последующие дни за время 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 12.00.). День выезда считать последним днем пребывания по санаторно – курортной путевке вне зависимости от фактического часа выезда (учитывая, что расчетный час выезда 10.00).

2.6. В случае досрочного отъезда Покупателя:

2.6.1. при отказе Покупателя от выполнения Исполнителем услуг, предусмотренных санаторно – курортной путевкой, возврат денежных средств Покупателю производится с учетом возмещения ущерба, причиненного Санаторию досрочным расторжением договора, а именно удержанием денежных средств в размере стоимости 1 (один) суток пребывания в Санатории «Волга». В случае использования потребителем медицинских услуг на полную сумму размер причитающихся потребителю денежных средств уменьшается на эту сумму;

2.6.2. в случае невозможности оказания Исполнителем услуг, оплаченных Покупателем, возврат денежных средств производится в размере 100 % за минусом стоимости оказанных услуг. Под невозможностью Исполнителя 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); отсутствие специалистов, оказывающих услугу; пожары; наводнения, землетрясения и другие природные явления; прочие обстоятельства непреодолимой силы.

2) Наличие у Покупателя противопоказаний при невозможности замены медицинских процедур, подтвержденных справкой, заверенной подписью начальника медицинской части;

2.6.3. по инициативе Покупателя, в связи с непредвиденными обстоятельствами, имеющими уважительную причину (тяжёлая болезнь, смерть близких родственников, отзыв из отпуска на работу, документально подтвержденные), стихийные бедствия и катастрофы, денежные средства в части не оказанных услуг возвращаются Потребителю в полном объеме, начиная со следующего после вынужденного отъезда дня, при предъявлении подтверждающих документов с учетом стоимости фактически оказанных медицинских услуг за период пребывания по путевке.

2.7. В случае приобретения санаторно-курортной путевки в Санатории «Волга» через посредников, с которыми Исполнитель своевременно заключил агентский договор, возврат причитающихся Потребителю денежных средств осуществляется согласно условиям заключенного агентского договора.

2.8. При необходимости возврата денежных средств по путевкам, приобретенным по акциям, в случае наступления форс-мажорных обстоятельств, либо по желанию Покупателя - условия действия акции прекращаются – окончательный расчет

производится от полной стоимости путевки по основному прайс – листу в связи с тем, что условием приобретения санаторно – курортной путевки по акции со скидкой является обязательное (оговоренное) количество койко-дней пребывания Потребителя на санаторно – курортном лечении.

2.9. Отказ от бронирования может быть осуществлен в любой период до даты предполагаемого заезда.

2.10. В случае отказа от бронирования денежные средства Покупателя, перечисленные Исполнителю в качестве предоплаты, возвращаются ему с учетом понесенных Исполнителем фактических расходов в следующем порядке:

- в связи с не предвиденными обстоятельствами, имеющими уважительную причину (тяжёлая болезнь, смерть близких родственников, стихийные бедствия и катастрофы) - денежные средства в части не оказанных услуг, возвращаются Потребителю в полном объеме при предъявлении подтверждающих документов со следующего дня с момента получения оригинала заявления о возврате денежных средств (при этом справка о болезни должна быть заверена подписью и печатью лечащего врача, а также печатью медицинского учреждения);

- в иных случаях Покупателю возмещается стоимость путевки, скорректированная на величину фактически понесенных ООО «Санаторий «Волга» расходов:

1) если отказ произошел за 2 и более календарных дней до даты предполагаемого заезда (исключая дату заезда) – возвращаются в полном объеме;

2) если отказ произошел в период менее 2 календарных дней до даты предполагаемого заезда (исключая дату заезда) – удерживается стоимость за 1 (один) койко-день согласно приобретенной путевке;

3) если отказ произошел в день предполагаемого заезда – удерживается стоимость за 2 (два) койко-дня согласно приобретенной путевке.

2.11. Бронирование аннулируется через три часа после планируемого времени заезда в случае, если Покупатель не уведомил об изменении времени своего прибытия. По прибытии Покупатель получает размещение в зависимости от наличия свободных номеров.

3. ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

3.1. Возврат денежных средств при досрочном отъезде производится при предоставлении следующих документов:

- заявление на возврат денежных средств по образцу Исполнителя (Приложение 1 к настоящему Положению);

- документ, удостоверяющий личность (паспорт);

- квитанция об оплате услуг, кассовый чек, платежное поручение или выписка с банковского счета об оплате путевки;

- санаторно-курортная книжка;

- реквизиты банковской карты или копия первой страницы сберегательной книжки (действующие; с правом перечисления со стороны третьих лиц, открытые на территории РФ, лицом зарегистрированным на территории РФ), в которых указаны: ФИО, номер счета, номер расчетного счета;

- в случае представления интересов Покупателя иным лицом - надлежащим образом оформленную доверенность и иные документы (в случае необходимости);

- в случае смерти возврат денежных средств за путевку осуществляется наследникам на основании свидетельства о праве на наследство по закону/завещанию.

3.2. Заявление об отказе от бронирования (в свободной форме) и возврате перечисленных денежных средств направляется в сканированном варианте на

электронную почту ООО «Санаторий «Волга» info@ch-volga.ru для непосредственной отмены бронирования с последующей досылкой оригинала заявления почтой России в Отдел продаж и бронирования ООО «Санаторий «Волга» по адресу: 429526, Чебоксарский район, дер. Вурманкасы (Вурман-Сюктерского с/пос), ул. Волга, д. 4. Возврат денежных средств Покупателю осуществляется только при получении оригинала заявления. Датой отказа от бронирования считается дата поступления заявления об отказе от бронирования (в свободной форме) на электронную почту ООО «Санаторий «Волга», которая является точкой отсчета для подсчета фактически понесенных ООО «Санаторий «Волга» расходов досрочным расторжением договора.

3.3. При необходимости сотрудники Исполнителя могут потребовать дополнительные документы у Потребителя.

4. СРОКИ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

4.1. Денежные средства за не оказанные услуги возвращаются Потребителю в течение 10 (Десять) рабочих дней с момента предоставления полного комплекта документов в соответствии с п. 3.1. настоящего Положения согласно ст. 31 ФЗ «О защите прав потребителей» путем перечисления денежных средств на указанный в заявлении Покупателя банковский (расчетный) счет.

4.2. Время между операцией возврата и реальным зачислением денег на счет Заказчика зависит от внутренних банковских процедур.