КУРОРТ САНАТОРИЙ ЮБИЛЕЙНЫЙ

Общество с ограниченной ответственностью
«Санаторий «Юбилейный»
(ООО «Санаторий «Юбилейный»)

СМК СК-39-1

УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «Санаторий «Юбилейный»

_____ Е.К. Кожаев

Редакция №1 14 ИЮН 2023

ПРАВИЛА ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ЗА ПУТЕВКУ В ООО «САНАТОРИЙ «ЮБИЛЕЙНЫЙ»

1 Общие положения

1.1 Настоящие правила (далее - Правила) разработаны в соответствии требованиям и закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», Федерального закона РФ от 26.01.1996 N 14-ФЗ «Гражданский кодекс Российской Федерации» (часть 2) и в целях определения порядка возврата денежных средств при досрочном отъезде физических лиц.

1.2 Требования настоящих Правил обязательны для выполнения персоналом отдела бронирования реализации путевок и расселения отдыхающих ООО «Санаторий «Юбилейный» (далее Санаторий) и клиентов Санатория.

2 Условия возврата денежных средств

2.1 Возврат денежных средств Клиенту не осуществляется:

- в случае невозможности исполнения услуги, возникшей по вине Клиента, (ст. 781 Гражданского кодекса Российской Федерации);
- иным обстоятельствам, предусмотренным Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей».

2.2 Возврат денежных средств Клиенту осуществляется в следующих случаях:

- желание Клиента вернуть денежные средства согласно ст.32 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2301-1 "О защите прав потребителей";
- невозможности исполнения условий Договора со стороны Санатория согласно ст. 29 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2301-1 "О защите прав потребителей";
- невозможности исполнения условий Договора со стороны Клиента в силу уважительных причин;
- иным обстоятельствам, предусмотренным Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2301-1 "О защите прав потребителей".

2.3 В случае несвоевременного заезда Клиента не по вине Санатория срок пребывания на дни опоздания не продлевается, стоимость неиспользованных дней путевки возврату не подлежит.

2.4 Возврат денежных средств при досрочном отъезде Клиента производится только по уважительной причине.

2.5 Под уважительными причинами для досрочного отъезда/аннуляции заказа (брони) в настоящих Правилах понимаются:

- невозможность нахождения в Санатории, в связи с заболеваниями и состояниями, требующими стационарного лечения при предоставлении справки из медицинского учреждения по месту жительства Клиента (в случае аннуляции заказа);
- смерть или болезнь близких родственников (при предоставлении подтверждающих документов);
- отзыв из отпуска на работу (при предоставлении подтверждающих документов);
- стихийные бедствия - пожар, наводнение, землетрясений и т.п. (при предоставлении подтверждающих документов).

2.6 Возврат стоимости путевки осуществляется лицу, осуществившему за нее оплату. Путевки, приобретенные за счет средств бюджетов через государственные или муниципальные контракты, возврату не подлежат. Условия исполнения данных путевок регулируются соответствующими контрактами.

2.7 При возврате денежных средств стоимость путевки 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 путёвки в целом.

2.8 В случае приобретения санаторно-курортной путевки не в Санатории (через посредников), возврат причитающихся денежных средств осуществляется по месту оплаты услуг Санатория в соответствии с условиями договора.

2.9 В случае возврата денежных средств по путевкам, приобретенным по акциям, окончательный расчет производится по основному прейскуранту, т.к. условием приобретения санаторно-курортной путевки по акции (со скидкой) является соблюдение оговоренных по акции условий.

2.10 Иные условия по возврату денежных средств описаны в договоре с Клиентом или

его представителем (посредником).

3 Возврат денежных средств

3.1 Порядок возврата денежных средств за санаторно-курортные условия при досрочном отъезде:

а) в случае досрочного отъезда Клиента без уважительной причины, денежные средства не возвращаются;

б) в случае досрочного отъезда Клиента по уважительной причине, указанной в п. 2.5 настоящих Правил, по согласованию с Клиентом осуществляется перенос оставшихся койко-дней на другие даты, либо производится возврат денежных средств в размере 100% за минусом стоимости оказанных услуг.

3.2 В случае возврата денежных средств при онлайн бронировании (внесение предоплаты), бесплатная отмена бронирования **невозможна**.

3.3 При отмене бронирования, взимается стоимость первых суток.

4 Перечень документов, необходимых для осуществления возврата денежных средств

4.1 Возврат денежных средств осуществляется Клиенту при предоставлении следующих документов:

- заявление на возврат денежных средств, составленное на типовом бланке, содержащее реквизиты банковской карты/лицевого счета (в зависимости о формы оплаты) (форма №СМК РП-20 в альбоме форм подразделения), Ф.И.О получателя, дату отъезда с указанием причин отъезда; ИНН.
- документы, подтверждающие наличие уважительных причин.

4.2 При необходимости Санаторий может запросить дополнительные документы у Клиента.

5 Процедура возврата денежных средств

5.1 Специалист отдела бронирования, реализации путевок и расселения отдыхающих Санатория:

- принимает заявление;
- сверяет даты заезда;
- производит расчет возвращаемой суммы;
- ставит дату приема, с указанием Ф.И.О. на заявлении;
- предоставляет заявление менеджеру по продажам и маркетингу Санатория на согласование.

5.2 Далее заявление передается на согласование менеджеру группы по финансовой работе Санатория.

6 Сроки возврата денежных средств

6.1 Денежные средства возвращаются Клиенту в течение 30 дней с момента предоставления полного комплекта документов в соответствии со статьей 31 Закона РФ «О защите прав потребителей», путем перечисления на лицевой счет, либо путем выдачи наличных денежных средств через кассу Санатория.

6.2 Денежные средства, перечисленные в безналичном порядке, возвращаются на лицевой счет, с которого была произведена оплата услуг.

6.3 Денежные средства выдаются Клиенту по расходно-кассовому ордеру в кассе Санатория, или перечисляются безналичным путем по указанным в заявлении реквизитам.

Менеджер по маркетингу и сбыту
ООО «Санаторий «Юбилейный» Н.Е. Харченко

СОГЛАСОВАНО

Начальник управления по коммерции
ООО «Санаторий «Юбилейный» Н.В. Кунгурцева

Начальник управления по ТОиЭ
ООО «Санаторий «Юбилейный» М.С. Сарафанников

Менеджер группы по финансовой работе
ООО «Санаторий «Юбилейный» В.В. Храмов

Менеджер по ВКиЭБ
ООО «Санаторий «Юбилейный» С.Г. Букреев

Инженер по качеству ООО «Санаторий «Юбилейный» Е.А. Алчина