«УТВЕРЖДАЮ»
Директор АО Санаторий «Юматово»
_____А.И.Степков
«30» июля 2026 г.

Положение о возврате денежных средств (новая редакция)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о порядке возврата денежных средств (далее - Положение) разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» с изменениями и дополнениями от: 1 апреля 2021 г., 20 марта, 27 декабря 2024 г., Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 30.11.2024) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

1.2. Настоящее Положение вводится в целях упорядочения деятельности АО Санаторий «Юматово» (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.

1.4 Санаторно-курортная путевка делению на части (лечение, питание, проживание) не подлежит. Питание в путевке делению на части (завтрак, обед, ужин) не подлежит.

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 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей»;

-невозможности исполнения условий Договора со стороны Исполнителя согласно ст. 29 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей»;

-иным обстоятельствам, предусмотренным Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "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 Гражданского кодекса Российской Федерации, а также 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 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»).

2.5. Недополученные услуги в день заезда и выезда (не по вине Исполнителя, за питание , проживание), не восстанавливаются в силу понесенных курортом фактических расходов (п. 1 ст. 782 ГК РФ, ст. 32 ФЗ «О защите прав потребителей»), относительно медицинских услуг – сумма за санаторно – курортное лечение может быть учтена, посредством перераспределения в последующие дни за время пребывания Потребителя по санаторно – курортной путевке. День заезда считать первым днем пребывания по санаторно-курортной путевке, оздоровительной 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 досрочном отъезде возврат денежных средств Покупателю производится с учетом возмещения ущерба, причиненного курорту досрочным расторжением договора, а именно удержанием денежных средств в размере стоимости одних суток пребывания в АО Санаторий «Юматово», 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, подтвержденное справкой, заверенной подписью руководителя медицинской части.

Внимание! В соответствии с пунктом 11 Приказа Министерства здравоохранения РФ от 5 мая 2016 г. № 279н "Об утверждении Порядка организации санаторно-курортного лечения" - санаторно-курортная карта входит в обязательный пакет документов для приема в медицинскую организацию на санаторно-курортное лечение.

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. Непосещение процедур, назначенных врачом, по вине Покупателя без документально подтвержденных уважительных причин, не является основанием для возврата денежных средств.

2.8. В случае приобретения санаторно-курортной путевки АО Санаторий «Юматово» через посредников, с которыми Исполнитель своевременно заключил агентский договор (договор купли-продажи), возврат причитающихся Потребителю денежных средств осуществляется по месту оплаты санаторно – курортной путевки (в случае приобретения путевки через туристические фирмы, организации).

2.9. При необходимости возврата денежных средств по путевкам, приобретенным по акциям, в случае наступления форс-мажорных обстоятельств, либо по желанию покупателя - условия действия акции прекращаются – удержание 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 пребывание Потребителя на санаторно – курортном лечении оговоренное, в условиях акции, количество суток.

2.10. Отказ от бронирования может быть осуществлен в любой период до даты предполагаемого заезда. Заявление об отказе от бронирования и возврате перечисленных денежных средств, направляется в сканированном варианте на электронную почту АО Санаторий «Юматово» (e-mail: marketing@yumatovo.ru) для непосредственной отмены бронирования с последующей досылкой оригинала заявления почтой России в Отдел реализации путевок АО Санаторий «Юматово» по адресу: 450571, Республика Башкортостан, Уфимский район, село Санатория Юматово имени 15-летия БАССР, улица Кольцевая, дом 27. Возврат денежных средств Покупателю осуществляется только при получении оригинала заявления. Датой отказа от бронирования считается дата поступления заявления об отказе от бронирования на электронную почту АО Санаторий «Юматово», которая является точкой отсчета для подсчета фактически АО Санаторий «Юматово» расходов досрочным расторжением договора.

2.11. В случае отказа от бронирования денежные средства физического лица, перечисленные

Исполнителю в качестве предоплаты, возвращаются ему с учетом понесенных Исполнителем фактических расходов, но не более чем за сутки (пп.а п.16 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. N 1853) в следующем порядке:

- в связи с не предвиденными обстоятельствами, имеющими уважительную причину (тяжёдая 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 ! 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 АО Санаторий «Юматово» расходов:

1) если отказ произошел менее чем за 24 часа до даты предполагаемого заезда (исключая дату заезда) – удерживается стоимость за 1 (одни) сутки согласно приобретенной путевки.

2.12. При необходимости возврата денежных средств в случае аннулирования бронирования заявки на 2-ух и более лиц (заявка от физического лица или заявка от юридического лица – туристические фирмы, агенты и т.д.) возврат денежных средств осуществляется в соответствии со ст. №10 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности» от 24.11.1996г. (ред. от 30.11.2024г.) – при наступлении форс-мажорных обстоятельств (болезнь, смерть) у Отдыхающего (или людей из его ближнего круга): мужа или жены, родителей или детей, родных братьев или сестер при предъявлении подтверждающих документов - справки от лечащего врача о пребывании человека на больничной койке (с подписью и печатью врача и заверенная печатью медицинского учреждения / свидетельство о смерти, подтверждение прямых родственных связей: копии паспорта, свидетельства о браке или рождении ребенка) – полагается возврат согласно п. 2.6.3 настоящего Положения.

3. ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

3.1. Возврат денежных средств при досрочном отъезде осуществляется только плательщику при предоставлении следующих документов:

- заявление на возврат денежных средств по образцу Исполнителя;
- реквизиты банковской карты или копия первой страницы сберегательной книжки (действующие, открытые на территории РФ, лицом зарегистрированным на территории РФ), в которых указаны: ФИО, номер счета, номер расчетного счета.

3.2. 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 десяти календарных дней с момента предоставления полного комплекта документов в соответствие с п. 3.1. настоящего Положения согласно Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» через кассу санатория, либо путем перечисления денежных средств на указанный в заявлении потребителя банковский (расчетный) счет в течении 10-ти календарных дней.

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

Зам.директора по общим вопросам_____А.Ф.Искандаров
Зам.директора по лечебной работе_____Р.Р.Байназаров
Гл.бухгалтер_____М.А.Султанова