**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ**

**«САНАТОРИЙ БУЗУЛУКСКИЙ БОР»**

Утверждено

приказом директора

ООО «Санаторий Бузулукский Бор»

№ 37 от 30.12.2021 года

**Положение о возврате денежных средств**

**ООО «Санаторий Бузулукский Бор»**

**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 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

1.2. Настоящее Положение вводится в целях упорядочения деятельности ООО «Санаторий Бузулукский Бор» (далее – Исполнитель) в части возврата Потребителю 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. Потребитель 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 Потребителю осуществляется в следующих случаях:

-желание Потребителя вернуть денежные средства согласно ст. 32 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

-невозможности исполнения условий Договора со стороны Исполнителя согласно ст. 29 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

-иным обстоятельствам, предусмотренным Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992№ 2300-1 «О защите прав потребителей».

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

- в случае невозможности исполнения услуги, возникшей по вине Потребителя согласно ст. 781 Гражданского кодекса Российской Федерации;

- по иным обстоятельствам, предусмотренными Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

2.4. В случае несвоевременного заезда Потребителя (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. Под фактически понесенными расходами понимается стоимость простоя койко-дня, которая равна стоимости одного койко-дня действующего на день отказа от бронирования.

2.6. 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 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 16.00). День выезда считать последним днем пребывания по санаторно – курортной путевке вне зависимости от фактического часа выезда (учитывая, что расчетный час выезда 14.00).

2.7. В случае досрочного отъезда Потребителя:

2.7.1. при отказе Потребителя от выполнения Исполнителем услуг, предусмотренных санаторно – курортной путевкой, лечебной путевкой (кроме медицинских услуг, приобретенных по чеку), оздоровительной путевкой, возврат денежных средств Потребителю производится с учетом возмещения ущерба, причиненного санаторию досрочным расторжением договора, а именно удержанием денежных средств в размере стоимости одних суток пребывания в ООО «Санаторий Бузулукский Бор», в случае использования потребителем медицинских услуг на полную сумму размер причитающихся потребителю денежных средств уменьшается на эту сумму;

2.7.2. в случае невозможности оказания Исполнителем услуг, оплаченных Потребителем, возврат денежных средств производится в размере 100 % за минусом стоимости оказанных услуг. Под невозможностью Исполнителя оказать услуги понимается:

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.

2.7.3. по инициативе Потребителя, 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.

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

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

2.10. При необходимости возврата денежных средств по путевкам, приобретенным по акциям, в случае наступления форс-мажорных обстоятельств, либо по желанию Потребителя - 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 пребывание Потребителя на санаторно – курортном лечении оговоренное, в условиях акции, количество койко-дней.

2.11. Отказ от бронирования может быть осуществлен в любой период до даты предполагаемого заезда. Заявление об отказе от бронирования (в свободной форме) и возврате перечисленных денежных средств направляется в сканированном варианте на электронную почту ООО «Санаторий Бузулукский Бор» (e-mail: buzbor56@gmail.com) для непосредственной отмены бронирования с последующей досылкой оригинала заявления почтой России в ООО «Санаторий Бузулукский Бор» по адресу: 461001, Оренбургская область, Бузулукский район, п. Партизанский, ул. Школьная, 14 «Б». Возврат денежных средств Потребителю 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 Бузулукский Бор», которая является точкой отсчета для подсчета фактически понесенных ООО «Санаторий Бузулукский Бор» расходов досрочным расторжением договора.

2.12. В случае отказа от бронирования денежные средства физического лица, 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. Справка о болезни должна быть заверена подписью и печатью лечащего врача, а также печатью медицинского учреждения;

- в иных случаях Потребителю возмещается стоимость путевки, скорректированная на величину фактически понесенных ООО «Санаторий Бузулукский Бор» расходов:

При приобретении путевки на срок более 8 дней:

1) если отказ произошел за 15 и более календарных дней до даты предполагаемого заезда (исключая дату заезда) – возвращаются в полном объеме;

2) если отказ произошел в период от 5 до 14 календарных дней до даты предполагаемого заезда (исключая дату заезда) – удерживается стоимость за 1 (один) койко-день согласно приобретенной путевки;

3) если отказ произошел в период менее 5 календарных дней до даты предполагаемого заезда (исключая дату заезда) – удерживается стоимость за 2 (два) койко-дня согласно приобретенной путевки;

4) если отказ произошел в день предполагаемого заезда – удерживается стоимость за 3 (три) койко-дня согласно приобретенной путевки.

При приобретении путевки на срок от 4 до 7 дней:

1) если отказ произошел за 15 и более календарных дней до даты предполагаемого заезда (исключая дату заезда) – возвращаются в полном объеме;

2) если отказ произошел в период от 5 до 14 календарных дней до даты предполагаемого заезда (исключая дату заезда) – удерживается стоимость за 1 (один) койко-день согласно приобретенной путевки;

3) если отказ произошел в период менее 5 календарных дней до даты предполагаемого заезда либо в день предполагаемого заезда – удерживается стоимость за 2 (два) койко-дня согласно приобретенной путевки;

При приобретении путевки на срок до 3 дней

1) если отказ произошел за 15 и более календарных дней до даты предполагаемого заезда (исключая дату заезда) – возвращаются в полном объеме;

2) если отказ произошел в период от 14 календарных дней до даты предполагаемого заезда либо в день предполагаемого заезда – удерживается стоимость за 1 (один) койко-день согласно приобретенной путевки

2.13. Перенос сроков бронирования осуществляется не менее чем за 5 календарных дней до даты предполагаемого заезда и приравнивается к случаям отмены бронирования - возврат денежных средств осуществляется по схеме;

- по взаимному соглашению сторон, перенос сроков бронирования может быть осуществлен без корректировки стоимости путевки на величину фактически понесенных расходов. В данном случае перенос сроков бронирования осуществляется не более чем на период 30 календарных дней от первоначальной предполагаемой даты заезда по путевке. При необходимости переноса даты заезда на более чем 30 календарных дней - считать фактическим отказом от брони – возврат денежных средств осуществляется в зависимости от количества календарных дней до предполагаемой даты заезда в соответствии с п. 2.11 настоящего Положения.

- в иных случаях Клиенту возмещается стоимость путевки, скорректированная на величину фактически понесенных ООО «Санаторий Бузулукский Бор» расходов в соответствии с п. 2.14 настоящего Положения.

- в случае отказа от уже перенесенного бронирования (п.2.12) - возврат денежных средств осуществляется с учетом величины фактически понесенных ООО «Санаторий Бузулукский Бор» расходов – удерживается стоимость за 1 (один) койко-день согласно приобретенной путевки вне зависимости от количества дней до предполагаемой даты заезда.

2.15. 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»;

 – 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 и ином случае возврат осуществляется согласно п. 2.11.

**3. Перечень документов, необходимых для осуществления**

 **возврата денежных средств.**

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

 - заявление на возврат денежных средств по образцу Исполнителя;

- документы об оплате;

- банковские реквизиты.

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 ст. 31 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» через кассу санатория, либо путем перечисления денежных средств на указанный в заявлении потребителя банковский (расчетный) счет.

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.