

# **ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ИЗМЕНЕНИИ УСЛОВИЙ БРОНИРОВАНИЯ, ДЕПОЗИТЕ И ВОЗВРАТЕ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ**

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее положение (далее – Положение) является локальным нормативным актом, разработанным в соответствии с внутренними регламентами ООО «Санаторий «Старица», ООО «Клинический Санаторий «Старица» (далее - Предприятие) и определяющим:

- порядок изменения условий бронирования;
- порядок зачисления денежных средств на депозит;
- порядок и сроки возврата денежных средств;
- перечень документов, необходимых для осуществления:
  - изменения условий бронирования;
  - перемещения денежных средств на депозит;
  - возврата денежных средств;
- порядок организации работы ответственных лиц.

1.2. Положение распространяет своё действие на все взаимоотношения между Предприятием и физическими лицами по вопросам изменения условий бронирования, зачисления денежных средств на депозит и возврата денежных средств.

1.3. Положение не распространяет свое действие на взаимоотношения между Предприятием и юридическими лицами. Изменение условий бронирования, зачисление денежных средств на депозит и возврат денежных средств осуществляется в соответствии с условиями договора на основании письменного обращения.

1.4. Положение является документом, обязательным к применению всеми лицами Предприятия, ответственными за изменение условий бронирования, возврат или зачисление денежных средств на депозит.

## **2. СОКРАЩЕНИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

2.1. Гость – физическое лицо, проживающее на территории санатория и/или пользующееся его услугами.

2.2. Платательщик – любое физическое осуществившее оплату услуг Предприятия.

2.3. Санаторно-курортная путевка (далее - СКП) – комплекс санаторно-курортных услуг, включающий размещение, питание, лечение, мероприятия цикличной развлекательной программы.

2.4. Курсовка – медицинские услуги оказанные в санатории.

2.5. Ответственный сотрудник – сотрудники санатория, осуществляющие бронирование и продажу СКП и курсовок, а также взаимодействие с Гостем по изменению условий бронирования, оформлению депозита и возврату денежных средств, работу с возражениями.

## **3. ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ УСЛОВИЙ БРОНИРОВАНИЯ.**

3.1. Изменение условий бронирования осуществляется при необходимости Гостя поменять даты или условия заезда по СКП, получателя услуги до заезда. При этом необходимо оформить Заявления на изменение условий бронирования.

3.2. Количество изменений условий бронирования СКП (п.3.2.2.-3.2.3.) не должно превышать трёх раз. По окончании установленного лимита внесение новых изменений не допускается, а бронирование подлежит аннулированию с возвратом денежных средств Гостю (п.5.).

3.3. Для осуществления изменений условий бронирования, Гостю необходимо обратиться в тот отдел, в котором была принята и обработана заявка, а также внести данные и подписать заявление на изменение условий бронирования, подготовленное ответственным сотрудником. При этом Гость имеет возможность:

3.3.2. Перенести период заезда по СКП. В каждом случае оформляется заявление на изменение условий бронирования.

3.3.3. Заменить получателя услуги по СКП на иное лицо. Переоформление документов производится на получателя услуги, данные на которого предоставляются Гостем.

3.3.4. Заменить СКП на любые другие услуги санатория в пределах оплаченной суммы.

#### **4. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ДЕПОЗИТА**

4.1. Депозит – денежные средства Гостя, неиспользованные по какой-либо причине и оставленные на балансе предприятия. Депозит дает право Гостю воспользоваться оплаченными денежными средствами в последующие периоды с фиксированной стоимостью ранее оплаченных услуг в течение 1 календарного года. По истечении вышеуказанного срока Гость вправе воспользоваться оплаченной суммой, оставленной на депозите предприятия. Стоимость услуг будет рассчитана исходя из действующих прейскурантов. Срок действия депозита – бессрочный. Использование депозита на бронирование СКП не должно превышать трёх раз. По окончании установленного лимита использование депозита не допускается, а бронирование подлежит аннулированию с возвратом денежных средств Гостю (п.5.).

Депозит не является коммерческим кредитом, на него не начисляются проценты и прочие начисления.

4.2. При обращении Гостя за возвратом, ответственный сотрудник предлагает Гостю перенести денежные средства на депозит и информирует о его преимуществах:

- отсутствие удержаний за простой номера;
- неограниченный срок хранения денежных средств;
- сохранение депозита производится сразу после написания заявления о зачислении на депозит - не нужно направлять реквизиты и ждать возврат.

4.2.1. В случае если Гость не согласен оставить оплаченные денежные средства на депозите предприятия, ему необходимо оформить заявление на возврат денежных средств. Порядок оформления, условия и сроки возврата денежных средств указаны в п.5 настоящего Положения.

#### **5. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ**

5.1. В случае отказа Гостя перенести оплаченные денежные средства на депозит производится возврат денежных средств (далее - возврат). Возврат осуществляется в порядке, сроки и на условиях, предусмотренных действующим законодательством РФ.

5.2. Возврат денежных средств, производится по письменному заявлению Гостя.

5.2.1. При безналичной форме оплаты услуг Предприятия возврат денежных средств Гостю производится путём перечисления по банковским реквизитам карты Гостя, указанным в заявлении.

5.2.2. При оплате Гостем услуг Предприятия наличными денежными средствами возврат производится либо наличными из кассы Предприятия, либо путём перечисления по банковским реквизитам карты Гостя, указанным в заявлении.

5.2.3. При оформлении заявления о возврате, в разделе «Способ возврата денежных средств» необходимо указать в какой форме осуществлять возврат – «Выдача нарочно в наличной форме в кассе предприятия» (данная форма возможна, только если оплата была произведена наличными) или «Перечисление по банковским реквизитам».

5.2.4. При возврате наличными денежными средствами из кассы Предприятия, Гостю необходимо:

- подписать расходный кассовый ордер (далее - РКО);
- в случае приезда лично, при себе иметь оригинал паспорта;
- в случае приезда представителя Гостя, представитель должен иметь оригинал своего паспорта и действующую нотариальную доверенность на право получения денежных средств с указанием реквизитов Предприятия.

5.3. При необходимости возврата за СКП и/или курсовку, Гостю необходимо обратиться в тот отдел/службу Предприятия, в котором была принята и обработана заявка.

5.4. При этом возврат за курсовку осуществляется до начала проведения процедуры.

5.4.1. В случае если Гость обратился за возвратом после начала оказания процедуры, услуга считается оказанной и не подлежит возврату.

5.4.2. В случае если Гость имел противопоказания и врач назначил ему процедуру, после которой самочувствие Гостя стало ухудшаться, и он обратился за возвратом, возврат Гостю осуществляется в полном объеме.

5.4.3. В случае отсутствия противопоказаний при приеме врача и ухудшении самочувствия Гостя в процессе оказания процедуры, то услуга считается не оказанной и возврат денежных средств осуществляется в полном объеме.

## **6. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

6.1. Документы, переданные в бухгалтерию, подлежат хранению в течение 5 лет.

6.2. Возврат денежных средств Гостю не осуществляется:

- в случае невозможности исполнения услуги, возникшей по вине Гостя (ст. 781 Гражданского кодекса Российской Федерации);
- в случае нарушения Гостем действующих локально-нормативных актов Предприятия, в том числе нарушение требований пожарной безопасности;
- по иным обстоятельствам, предусмотренным Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».