



ЮБИЛЕЙНЫЙ ГХК
санаторий-профилакторий

ПРЕДПРИЯТИЕ ГОСКОРПОРАЦИИ «РОСАТОМ»

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ
ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«САНАТОРИЙ-ПРОФИЛАКТОРИЙ
ЮБИЛЕЙНЫЙ
ГОРНО-ХИМИЧЕСКОГО КОМБИНАТА»
(ООО «С/п Юбилейный ГХК»)**

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО "С/п
Юбилейный ГХК"

Д.М. Черягин

« »
2018г.

20.02.2019г № 67-06-13/128

Правила возврата денежных средств физическим лицам за реализованные, товары/услуги в с/п «Юбилейный»

Общие положения.

Настоящие Правила возврата денежных средств физическим лицам за реализованные товары, услуги в с/п Юбилейный, за наличный расчет либо с использованием платежных карт (далее Правила), разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» со всеми ссылками и изменениями к нему, Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации".

Настоящие Правила регламентируют действия персонала с/п «Юбилейный», осуществляющего возвраты денежных средств физическим лицам (далее Гость/клиент) за реализованные товары, услуги.

1. Возврат денежных средств за услуги временного размещения/проживания, а также за дни неполного пребывания в санатории на санаторно-курортном лечении и прочие медицинские услуги.

Возврат денежных средств Гостю осуществляется в части услуг в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» со всеми ссылками и изменениями к нему.

1.1 Условия возврата в случае досрочного выезда и неиспользованные услуги временного размещения/проживания:

- возврат денежных средств за услуги проживания при досрочном выезде осуществляется в полном объеме, если Гость выехал из Санатория до официально установленного расчетного часа (12:00), предупредив об этом администратора не позднее чем за 24 часа до планируемого досрочного отъезда;
- в случае если аннуляция бронирования в период проживания в Санатории не произошла за 24 часа до выезда, с Гостя подлежит взысканию аннуляционный

сбор (под аннуляционным сбором понимается удержание платы, равной стоимости услуг согласно прейскуранту) в размере суточной стоимости проживания в номере.

- в случае несвоевременного отказа от бронирования или незаезда Гостя с внесенной им предоплаты за проживание удерживается аннуляционный сбор за фактический простой номера (места в номере), в размере стоимости за сутки.
- в случае отказа от лечения по курсовке возврат денежных средств Гостю, за неиспользованные услуги, осуществляется в полном объеме за исключением питания на дату прекращения пребывания Гостя в с/п «Юбилейный».
- перерасчет денежных средств за неиспользованное питание на дату фактического досрочного выезда/прекращения лечения, не производится.

1.2 Условия возврата за дни неполного пребывания в Санатории на санаторно-курортном лечении.

При отъезде ранее срока окончания проживания, указанного в путевке или досрочного прекращения лечения по амбулаторной курсовке, за неиспользованные дни возврат в полном объеме производится в следующих случаях:

- при болезни, не позволяющей пройти полный курс лечения (на основании заключения лечащего врача);
- при обнаружении в процессе диагностических исследований противопоказаний к лечению (на основании заключения лечащего врача);
- при отъезде, вызванном чрезвычайными обстоятельствами: в случае смерти близких родственников (на основании свидетельства о смерти), пожара, наводнения, землетрясения и др.;
- в случае отъезда отдыхающего без уважительной причины, возврат денежных средств за неиспользованные дни производится согласно пункту 1.1.;
- в случае приобретения санаторно-курортной путевки через агентов/комиссионеров, с которыми ООО "С/п Юбилейный ГХК" заключил договор, возврат денежных средств осуществляется по месту оплаты;
- при досрочном отъезде Гостя, проживающего по путевке, приобретенной по акции, условия действия акции прекращаются. Расчет возврата производится от полной стоимости путевки по основному прейскуранту. Гостю выплачивается разница от фактически прожитых дней в санатории между оплаченной стоимостью путевки, приобретенной по акции, и стоимостью путевки по действующему прейскуранту в день досрочного выезда Гостя, в случае если условием приобретения санаторно – курортной путевки по акции со скидкой является обязательное пребывание Гостя на санаторно – курортном лечении оговоренное в условиях акции количество койко-дней.

1.3 Возврат денежных средств за неоказанные медицинские услуги и услуги аренды досуговых помещений производятся в полном объеме.

1.4 Возврат денежных средств производится при предъявлении удостоверения личности (паспорт гражданина РФ, заграничный паспорт, удостоверение личности военнослужащего РФ, временное удостоверение личности гражданина РФ (форма 2П), военный билет, общегражданский заграничный

паспорт) и заявления Гостя (далее Заявление). Заявление на возврат оплаты за не оказанные услуги должно содержать следующую информацию:

- Ф.И.О. Гостя;
- паспортные данные, номер контактного телефона;
- перечень товаров, услуг, их количество, цену и общую стоимость, подлежащую возврату;
- причины отказа от товара, услуг с/п «Юбилейный»;
- способ возврата денежных средств – наличными или безналичными;
- дата и подпись заявителя.

В случае безналичного возврата денежных средств указываются реквизиты банковской карты или лицевого счета клиента, на которую (ый) следует произвести возврат. В реквизитах для безналичного перечисления указываются: ФИО владельца карты (счета), БИК банка, номер расчетного счета (карты), дата и подпись заявителя.

Срок возврата денежных средств Гостю составляет 10 рабочих дней со дня приема заявления, претензии, письма или иного документа с требованием возврата. Если последний день срока возврата приходится на нерабочий/праздничный день, днем окончания срока возврата считается ближайший за ним рабочий день.

2. Возврат денежных средств за недовольственный товар надлежащего/ ненадлежащего качества.

Гость вправе обменять недовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар, если указанный товар не подошел по форме, расцветке, размеру или комплектации. В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения Гостя к администратору, Гость вправе отказаться от купленного товара и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. Срок возврата в этом случае составляет 3 (три) рабочих дня.

Приём заявления с прилагаемыми к нему документами, а также возврат денежных средств осуществляется в здании с/п «Юбилейный» по адресу г. Железнодорожск, ул. Восточная, 2 (стойка администраторов).

Некачественный товар возможно вернуть обратно если он имеет ненадлежащее качество. Таковым считается товар, не годный по объективным причинам, а именно:

- расхождение информации на упаковке с её содержимым;
- наличие в продукте посторонних предметов;
- явный производственный брак;
- товар с истекшим сроком годности.

Гость может требовать полный возврат денежных средств или обменять товар на аналогичный, но уже надлежащего качества. Срок возврата до 10 рабочих дней.

2.1 Порядок возврата денежных средств за товар/обмен товара, надлежащего/ненадлежащего качества:

- администратор удостоверяется, что с момента приобретения товара прошло не более 14 дней, не считая дня покупки товара, что этот товар не относится к

товарам ненадлежащего качества, что товар не имеет следов употребления, сохранен его товарный вид, а также фабричная упаковка, ярлыки, бирки и т.п.;

- проверяет, что аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения Гостя;

- принимает заявление о возврате товара, проверяет обоснованность заявления, наличие дополнительных требований, полноту и правильность его заполнения;

В заявлении должны быть указаны:

- фамилия, имя, отчество, адрес, телефон;

- наименование товара в соответствии с паспортом товара, документом об оплате товара;

- причина отказа (товар не подошел, а замена товара невозможна ввиду отсутствия необходимого аналогичного товара у продавца в день обращения с соответствующим заявлением);

- требование возратить денежные средства, уплаченные за товар;

- способ возврата денежных средств (наличными в кассе продавца либо путем перечисления на счет покупателя, если товар оплачен по безналичному расчету, например, банковской картой);

- приложенный к заявлению документ, подтверждающий оплату товара.

Письменное заявление, содержащее указанные данные в п. 2.1., принимается вместе с товаром, который возвращает Гость.

О передаче товара составляется акт приема-передачи, в котором указывается точное наименование товара с описанием его состояния (Приложение № 4).

В течение трех дней с даты возврата товара и подачи заявления о возврате денежных средств, уплаченных за товар, денежные средства возвращаются Гостю.

Гость имеет право на обмен недовольственного товара надлежащего качества в течение 14 дней, не считая дня его покупки.

Обмен недовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также имеется кассовый чек, подтверждающий оплату указанного товара.

Отсутствие у Гостя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

3. Действия ответственных должностных лиц при осуществлении возврата денежных средств клиенту.

3.1 Прием заявления от клиента:

-заявление клиента о возврате денежных средств принимает администратор(смена) или старший администратор с/п «Юбилейный».

- администратор (смена)/старший администратор с/п «Юбилейный» при приеме заявления должен проверить полноту и правильность его заполнения, наличие всех реквизитов и данных, необходимых для возврата денежных средств, а также сверяет данные удостоверения личности клиента или его законного представителя с данными, указанными в заявлении.

-при отсутствии каких-либо реквизитов/данных администратор(смена)/старший

администратор предлагает клиенту дополнить заявление недостающими реквизитами/данными либо заполнить бланк заявления по форме согласно Приложению №1.

- в случае возврата клиентом товара администратор (смена)/старший администратор составляет в двух экземплярах Акт приема-передачи товара;
- при приемке возвращаемого товара администратор (смена)/старший администратор должен убедиться в соответствии состояния (надлежащее/ ненадлежащее качество) товара, заявленного клиентом, его комплектность и т.д., после чего подписывает акт приема-передачи товара;
- после проверки заявления и прилагаемых к нему документов администратор/старший администратор делает отметку на заявлении о дате его приема, в том числе и на экземпляре клиента.

3.2. Возврат денежных средств:

3.2.1 При отсутствии разногласий с клиентом по сумме и основаниям возврата денежных средств администратор(смена)/старший администратор, принявший заявление должен произвести следующие действия:

А. При возврате денежных средств наличными:

- если на момент принятия заявления клиента в операционной кассе с/п «Юбилейный» имеется необходимое количество денежных средств для осуществления возврата, возврат осуществляется Администратором (смена) из операционной кассы путем пробития чека на возврат. После чего делается отметка на заявлении о выдаче средств клиенту с указанием даты и номера возвратного чека, данная отметка заверяется подписью клиента;
- если на момент принятия заявления клиента в операционной кассе отсутствует необходимое количество денежных средств, Администратор (смена) передает заявление со всеми приложениями старшему администратору в срок не позднее окончания рабочей смены. Старший администратор, приняв от Администратора (смена) заявление клиента производит выдачу денежных средств из кассы с/п «Юбилейный» по расходному кассовому ордеру в соответствии с Порядком ведения кассовых операций либо согласовывает с клиентом срок выдачи денежных средств в пределах установленных законодательством сроков возврата;
- при обращении клиента за получением возврата денежных средств, возврат может быть произведен клиенту либо из операционной кассы, при наличии в ней необходимого количества денег, либо из кассы с/п «Юбилейный». Выдача денежных средств производится только при предъявлении клиентом или его законным представителем удостоверения личности;
- при возникновении обстоятельств, не позволяющих старшему администратору произвести возврат (невозможность связаться с клиентом, невозможности прибытия клиента по причине болезни, командировки и т.п.) старший администратор подготавливает и направляет по почте клиенту уведомление о готовности произвести возврат денежных средств с указанием сроков возврата (в пределах, установленных Законодательством).

Б. При возврате денежных средств безналичным перечислением:

- до закрытия кассовой смены, в которой клиентом была произведена оплата товаров, услуг платежной картой, возврат денежных средств производится администратором на ту же платежную карту путём отмены транзакции (платежа) в платежном терминале и ККМ. После закрытия кассовой смены, в которой была произведена безналичная оплата неиспользованных услуг, возвращаемых товаров, администратор принявший заявление передает его старшему администратору в срок не позднее окончания его рабочей смены;
- во всех других случаях безналичный возврат денежных средств производится бухгалтерией Общества, для чего старший администратор обеспечивает передачу заявления Гостя с расчётом суммы возврата, разрешающей платеж визой Руководителя Общества и указанием крайнего срока возврата главному бухгалтеру Общества не позднее чем за 1 банковский день до истечения срока возврата.
- главный бухгалтер производит возврат денежных средств путем банковского перевода по реквизитам, указанным клиентом в заявлении.

3.2.2. При наличии разногласий с клиентом по сумме возврата, основаниям возврата, и/или предъявлении дополнительных требований (возмещение материального ущерба, морального вреда и т.д.) старший администратор подготавливает обоснованный ответ о принятии/отказе в удовлетворении требований клиента и направляет его клиенту в установленные Законодательством сроки. В случае, если заявление было принято администратором, он должен передать его старшему администратору до окончания своей рабочей смены.

Приложения:

- образец заявления на возврат денежных средств - приложение № 1;
- порядок действий администраторов при возврате денежных средств в программе СИК «Здравница» с применением ККТ - приложение №2.
- акт приема-передачи товара – приложение №3

Старший администратор



Терентьева О.С

Директору
ООО «С/п Юбилейный ГХК»
Чернятину Д.М.
от

(Фамилия, имя, отчество заявителя)
Документ удостоверяющий личность:

(вид, серия, номер)

дата, кем выдан

(контактный номер телефона)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу произвести возврат денежных средств за:

№ п/п	Наименование товара, услуги	Цена (руб.)	Количество	Стоимость (руб.)

В размере (сумма прописью) _____

Причина в связи с
возврата: _____

Вид оплаты: наличными, электронными денежными средствами
(нужное подчеркнуть)

на банковский счет: _____

БИК банка _____

р/с _____

Настоящим я даю согласие на хранение моих персональных данных (в соответствии с законом РФ от 27 июля 2006 года № 152 ФЗ «О персональных данных») в базе данных ООО «С/п Юбилейный ГХК» для моего личного информирования.

Согласие может быть в любой момент отозвано мною путем письменного уведомления ООО «С/п Юбилейный ГХК».

подпись / _____ /

дата / _____ /

ОБРАЗЕЦ **Приложение № 2**
Порядок действий администраторов при возврате денежных средств в
управляющей программе СПК «Здравница» с применением ККТ.

№ п/п	Виды возврата денежных средств	Действия в СПК «Здравница»
1.	Наличные денежные средства	<p>в разделе «Касса-Размещение: Касса», выбрать кнопку с изображением + (в левом верхнем углу экрана) в открывшемся окне пометить галочку «ВОЗВРАТ».</p> <p>заполняет чек возвращаемыми услугами, товарами. Сумма чека должна соответствовать сумме возврата.</p> <p>для отражения возврата в фискальном регистраторе кассы, необходимо выбрать «Фискальный регистратор».</p> <p>в поле «Получено» внесите сумму равную возврату. Нажмите «Ввод».</p>
2.	Безналичные денежные средства	<p>в разделе «Касса-Размещение: Касса», выбрать кнопку с изображением + (в левом верхнем углу экрана) в открывшемся окне пометить галочку «ВОЗВРАТ».</p> <p>заполняет чек возвращаемыми услугами, товарами. Сумма чека должна соответствовать сумме возврата.</p> <p>для отражения возврата в фискальном регистраторе кассы, необходимо выбрать «Банковский терминал».</p> <p>в поле «Получено» внесите сумму равную возврату. Нажмите «Ввод».</p>
3.	Порядок действий терминалу: но	<p>вставить банковскую карту клиента в терминал;</p> <p>на терминале выбрать «ВОЗВРАТ»;</p> <p>ввести пароль 000000 (6 нулей), подтверждающий разрешение старшего администратора;</p> <p>ввести сумму возврата.</p>

Старший администратор

Терентьева О.С

АКТ ПРИЕМА ПЕРЕДАЧИ ТОВАРА

№	Наименование	Кол-во	Цена с НДС	Сумма с НДС
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
			Итого на сумму	

Стоимость Товара составляет _____ (_____), с учетом НДС.

Покупатель:

Администратор:

_____ Ф.И.О.
М.П.

_____ Ф.И.О.
М.П.