



УТВЕРЖДАЮ:
Генеральный директор
АО «Курорт Белокуриха»

_____ К.П. Ежов
«__» _____ 2026 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке возврата денежных средств Покупателю путевок за дни опоздания, неполученные услуги в связи с досрочным отъездом и/или медицинскими противопоказаниями, отказа от бронирования

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с нормами гражданского законодательства РФ, Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" в целях упорядочения действий в вопросе возврата денежных средств Покупателю за дни опоздания, неполученные услуги в связи с досрочным отъездом, медицинскими противопоказаниями, отказа от бронирования и по другим основаниям.

1.2. Настоящее Положение устанавливает:

- основание возврата денежных средств;
- перечень документов, необходимых для осуществления возврата денежных средств;
- сроки возврата денежных средств.

2. ОСНОВАНИЕ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ.

2.1. Покупатель вправе отказаться от всех оказываемых АО «Курорт Белокуриха» услуг в любое время при условии оплаты фактически понесенных АО «Курорт Белокуриха» 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";
- невозможность исполнения условий Договора со стороны АО «Курорт Белокуриха» согласно ст. 781 Гражданского кодекса Российской Федерации;

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

- в случае невозможности исполнения услуг, возникшей по вине Покупателя, согласно п. 2 ст. 781 Гражданского кодекса Российской Федерации, услуги подлежат оплате в полном объеме.

2.4. В случае несвоевременного заезда не по вине АО «Курорт Белокуриха», срок пребывания и лечения в санатории на дни опоздания не продлевается (п. 1 ст. 782 ГК РФ, ст. 32 ФЗ «О защите прав потребителей»). Восстановление продолжительности пребывания и лечения возможно в исключительных случаях:

- в случае задержки транспортного средства по метеоусловиям или другим непредвиденным обстоятельствам, с предоставлением документа, подтверждающего причину опоздания;



КУРОРТ БЕЛОКУРИХА

СЕТЬ САНАТОРИЕВ | БЕЛОКУРИХА СИБИРЬ КАТУНЬ

- в других случаях опоздания к дате заезда, указанной в путевке, когда продление периода нахождения в санатории производится при условии признания АО «Курорт Белокуриха» причины опоздания уважительной.

В указанных случаях необходимо не позднее семи календарных дней письменно в электронном виде информировать АО «Курорт Белокуриха» о невозможности прибытия к дате заезда.

2.5. Недополученные услуги в день заезда и выезда (за питание, проживание) не восстанавливаются в силу понесенных АО «Курорт Белокуриха» фактических расходов (п. 1 ст. 782 ГК РФ, ст. 32 ФЗ «О защите прав потребителей»). Относительно медицинских услуг, недополученных в день заезда – сумма за санаторно-курортное лечение может быть учтена, посредством перераспределения на последующие дни пребывания Покупателя по санаторно-курортной путевке. День заезда считать первым днем пребывания по санаторно-курортной путевке вне зависимости от фактического часа заезда (учитывая, что расчетный час: заезд в 13 часов 00 минут, выезд до 10 часов 00 минут следующего дня за датой выезда по местному времени). День выезда считать последним днем пребывания по санаторно-курортной путевке вне зависимости от фактического часа выезда.

2.6. В случае досрочного отъезда Покупателя:

- при отказе Покупателя от услуг, предусмотренных санаторно-курортной путевкой (кроме медицинских услуг, не входящих в стоимость санаторно-курортной путевки приобретенных дополнительно) - возврат денежных средств Покупателю производится с учетом возмещения ущерба, причиненного АО «Курорт Белокуриха» досрочным расторжением договора, а именно 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»), учитывая на какую сумму, Покупатель использовал медицинские услуги:

- в случае оказания медицинских услуг Покупателю путевки на сумму, заложенную в стоимость путевки, размер причитающихся Покупателю денежных средств уменьшается на сумму фактически понесенных расходов;

- в случае невозможности оказания АО «Курорт Белокуриха» услуг, оплаченных Покупателем, возврат денежных средств производится за минусом стоимости оказанных услуг.

Под невозможностью АО «Курорт Белокуриха» 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);
- Пожар, наводнение, землетрясение и другие природные явления;
- Прочие обстоятельства непреодолимой силы.

2) Наличие у Покупателя противопоказаний подтвержденных справкой, заверенной подписью главного врача санатория и невозможности замены другой медицинской процедурой.

В соответствии с пунктом 11 Приказа Министерства здравоохранения РФ от 07.04.2025 N 169н "Об утверждении Порядка организации санаторно-курортного лечения" (Зарегистрировано в Минюсте России 12.05.2025 N 82104) санаторно-курортная карта входит в обязательный пакет документов для приема в медицинскую организацию на санаторно-курортное лечение.



КУРОРТ БЕЛОКУРИХА

СЕТЬ САНАТОРИЕВ | БЕЛОКУРИХА СИБИРЬ КАТУНЬ

3) по инициативе Покупателя, в связи с не предвиденными обстоятельствами, имеющими уважительную причину (наличие противопоказаний для дальнейшего лечения, болезнь, смерть близких родственников, стихийные бедствия и катастрофы, отзыв из отпуска на работу и д.р.) - денежные средства в части не оказанных услуг за проживание, питание и лечение, возвращаются Покупателю в полном объеме, начиная со следующего после вынужденного отъезда дня, при предъявлении подтверждающих документов.

4) В случае отъезда Покупателя ранее даты окончания путевки без уважительных причин, возврат денежных средств, уплаченных Покупателем за путевку АО «Курорт Белокуриха» производится в следующем порядке:

- за 2 дня – возврат денежных средств не производится;

- от 3 до 5 дней – возврат денежных средств производится только за питание, неиспользованное лечение;

- за 5 дней и более – возврат денежных средств производится за вычетом стоимости фактически оказанных услуг по путевке.

2.7. Непосещение процедур, назначенных лечащим 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 «Курорт Белокуриха» через Агента (партнера АО «Курорт Белокуриха»), возврат причитающихся Покупателю денежных средств осуществляется по месту оплаты санаторно-курортной путевки у Агента.

2.9. Отказ от бронирования путевки в санатории АО «Курорт Белокуриха» может быть осуществлен в любой период до даты предполагаемого заезда. Заявление об отказе от бронирования и возврате перечисленных денежных средств за путевку в санатории АО «Курорт Белокуриха» направляется в Службу продаж АО «Курорт Белокуриха» по адресу: 659900, Алтайский край, г. Белокуриха, ул. Академика Мясникова, 2, (E-mail: kurort@belokurikha.ru).

2.10. Исполнитель применяет в средстве размещения бронирование, предусматривающее ожидание потребителя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда, и в случае незаезда потребителя исполнитель вправе отказаться от исполнения договора. Если заказчик (потребитель) уведомляет об отказе от договора до дня заезда, исполнитель возвращает заказчику (потребителю) плату за услуги средства размещения в полном размере. В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора заказчиком (потребителем), опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за номер за вычетом стоимости одних суток (одного койка дня) от забронированной Путевки.

2.11. В случае приобретения путевки по скидке, возврат денежных средств производится за вычетом скидки.

2.12. В случае отмены бронирования и внесения предоплаты (оплаты) за путевку с использованием электронных систем оплаты, возвращается сумма предоплаты (оплаты) за вычетом стоимости банковских услуг.

3. ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ.

3.1. Возврат денежных средств осуществляется Покупателю по предоставлению следующих документов:

- заявление на возврат денежных средств по образцу АО «Курорт Белокуриха»;
- документы, подтверждающие оплату услуг;



КУРОРТ БЕЛОКУРИХА

СЕТЬ САНАТОРИЕВ | БЕЛОКУРИХА СИБИРЬ КАТУНЬ

- документы, подтверждающие уважительные причины за дни опоздания, неполученные услуги в связи с досрочным отъездом и/или медицинскими противопоказаниями.

- реквизиты банковской карты (с указанием реквизитов банка) или копия первой страницы сберегательной книжки (действующие, с правом перечисления со стороны третьих лиц, открытые на территории РФ), в которых указаны: ФИО, номер счета, номер расчетного счета. Покупателю, купившему путевку за наличный расчет, денежные средства выдаются в установленном порядке в кассе АО «Курорт Белокуриха», либо перечисляются в безналичном порядке на расчетный счет (банковскую карту) Покупателя.

3.2. Расчет суммы возврата производит работник планово-экономического отдела АО «Курорт Белокуриха». Если санаторно-курортная путевка была предоставлена Покупателю другой организацией, то ему предоставляется только расчет суммы возврата.

4. СРОКИ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ.

4.1. Денежные средства за не оказанные услуги возвращаются Покупателю в течение десяти дней с момента предоставления полного комплекта документов в соответствии с п. 3.1. настоящего Положения, ст. 31 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" путем перечисления денежных средств на указанный в заявлении Покупателя банковский (расчетный) счет. В случае ненадлежащего оформления заявления или предоставления неполного пакета документов, а также в иных случаях указанный срок может быть увеличен.

4.2. Денежные средства, перечисленные в безналичном порядке, возвращаются только путем безналичного перечисления на расчетный счет (банковскую карту), с которого была произведена оплата услуг, в соответствии с Указаниями ЦБ РФ № 5348-У от 09.12.2019 г. Денежные средства возвращаются в течение 10 банковских дней с момента получения АО «Курорт Белокуриха» заявления Покупателя на возврат денежных средств. Время между операцией возврата и реальным зачислением денег на счет Покупателя зависит от внутренних банковских процедур.

Визировали:

Первый заместитель
генерального директора

Ал.А. Бенгардт

Заместитель генерального директора
по ценам

Л.П. Чугунцова

Заместитель генерального
директора по финансам

Н.Н. Бенгардт

Заместитель генерального директора
-коммерческий директор

М.Ю. Шефер

Заместитель генерального директора-
главный врач

Т.С. Коваленко

Начальник правового управления

М.В. Фомичев