

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке возврата денежных средств за неоказанные услуги
в Федеральном государственном автономном учреждении
«Оздоровительный комплекс «Рублёво-Звенигородский»
Управления делами Президента Российской Федерации

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».

1.2. Настоящее Положение вводится в целях регулирования деятельности Федерального государственного автономного учреждения «Оздоровительный комплекс «Рублёво-Звенигородский» Управления делами Президента Российской Федерации (далее – Учреждения, Исполнитель) в части возврата денежных средств физическим и юридическим лицам за неоказанные услуги (далее – Потребитель).

1.3. Настоящее Положение устанавливает:

- условия и порядок возврата денежных средств;
- перечень документов, необходимых для осуществления возврата денежных средств;
- сроки возврата денежных средств.

2. Условия и порядок возврата денежных средств

2.1. Потребитель вправе отказаться от Договора возмездного оказания Услуг по организованному отдыху, гостиничных и прочих платных Услуг (далее - Договор) оказываемых Учреждением в любое время при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств (п. 1 ст. 782 ГК РФ, ст. 32 ФЗ «О защите прав потребителей»).

Под фактически понесенными Исполнителем (Учреждением) расходами понимаются затраты, непосредственно связанные с подготовкой и организацией бронирования и предоставления Услуг Потребителю, в том числе (но не исключительно) документально обоснованные расходы на выплату агентского вознаграждения, оплату услуг кредитных организаций, закупку продуктов питания и т.д.

Отказ от Договора должен быть заявлен Потребителем в любой доступной форме Исполнителю (Учреждению) или Агенту (уполномоченный представитель по оказанию услуг предоставления гарантированного бронирования и путёвок) в срок не позднее, чем **за 24 часа до расчетного часа** даты заезда.

При оказании Услуг по Организованному отдыху в рамках установленного государственного задания, Отказ от Договора должен быть заявлен Потребителем в любой доступной форме Исполнителю (Учреждению) или Агенту (уполномоченный представитель по оказанию услуг предоставления гарантированного бронирования и путёвок) в срок не позднее, чем **за 24 часа до расчетного часа** даты заезда.

2.2. Возврат денежных средств Потребителю, осуществляется в следующих случаях:

- в случае **своевременного** отказа (не позднее, чем за **24 часа до расчетного часа** даты заезда) Потребителя от Договора (гарантированного бронирования) и направленного в адрес Исполнителя (Учреждения) или Агента заявления о возврате средств, оплаченных за Услуги, денежные средства, оплаченные Потребителем за Услуги, возвращаются в полном объеме за весь срок;
- в случае **несвоевременного** отказа (позднее, чем за **24 часа до расчетного часа** даты заезда) Потребителя от Договора (гарантированного бронирования), Потребителю возвращаются денежные средства, за вычетом стоимости фактически понесенных Исполнителем (Учреждением) расходов, в том числе платы за фактический простой номера (места в номере), за одни сутки;
- при **досрочном** выезде Потребителя из Объекта размещения, Потребителю возвращаются денежные средства, за вычетом стоимости фактически понесенных Исполнителем (Учреждением) расходов, в том числе платы за фактический простой номера (места в номере), за одни сутки, если до фактической даты выезда, указанной в ваучере, остается более одних суток;
- в случае если Потребитель воспользовался номером (местом в номере), но после этого заявил об отказе от размещения в данном номере (месте в номере), с него взимается плата за фактический простой номера (места в номере), за одни сутки.

В случае несвоевременного заезда Потребителя, срок пребывания в Учреждении на дни опоздания не продлевается. Недополученные Потребителем, в связи с этим иные Услуги в день заезда и выезда не восстанавливаются, их стоимость не возмещается.

В случае невозможности исполнения условий Договора со стороны Учреждения по независящим причинам. Под невозможностью Учреждения оказать Услуги понимаются форс – мажорные обстоятельства, независящие от Исполнителя, включающие в себя: отключение электричества (продолжительностью более суток), отключение горячей воды и/или отопления (продолжительностью более суток), отключение холодной воды (продолжительностью более суток), пожар, наводнения, землетрясения и другие природные явления, прочие обстоятельства непреодолимой силы.

Иные обстоятельства, предусмотренные Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей».

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

- при **досрочном** выезде Потребителя из Объекта размещения, если до фактической даты выезда указанной в ваучере остаются сутки или менее суток;

- нарушения правил внутреннего распорядка, установленных в учреждении, повлекшие за собой невозможность дальнейшего оказания услуг Потребителю;

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

- иные обстоятельства, предусмотренные Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей».

2.4. В случае приобретения путевки в Учреждение через посредников (туристических операторов), с которыми Потребитель своевременно заключил агентский договор, возврат причитающихся потребителю денежных средств осуществляется по месту оплаты путевки (в случае приобретения путевки через туристические фирмы, организации).

2.5. При необходимости возврата денежных средств по путевкам, приобретенным по акциям, по желанию Потребителя, условия действия акции прекращаются и окончательный расчет в пользу Учреждения производится от полной стоимости путевки по основному действующему прайс – листу, в связи с тем, что условием приобретения путевки по акции со скидкой является обязательное пребывание Потребителя в Учреждении на то количество дней на которое распространяется действие акции.

3. Перечень документов, необходимых для возврата денежных средств

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

- заявление на возврат денежных средств по образцу Исполнителя;
- оригинал квитанции (чек) об оплате услуг;
- реквизиты банковской карты, в которых указаны: ФИО, номер счета, номер расчетного счета;
- копию ваучера (для гостей по организованному отдыху в рамках установленного государственного задания).

3.2. При необходимости сотрудники Учреждения могут потребовать дополнительные документы у Потребителя.

4. Сроки возврата денежных средств

4.1. Денежные средства за не оказанные услуги возвращаются Потребителю в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента получения Учреждением заявления и полного комплекта документов в соответствии с п. 3.1. настоящего Положения согласно ст. 31 Закона Российской Федерации от

07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» 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 (если в заявление Потребителя не указано иное).

4.3. Время между операцией возврата и реальным зачислением денег на счет Заказчика зависит от внутренних банковских процедур.

Приложение № 1 к положению на 2 л. – «Форма заявления на возврат денежных средств».

Приложение № 1
к Положению о возврате денежных средств
за не оказанные услуги

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ
НА ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

Генеральному директору
ФГАУ «ОК «Рублёво-Звенигородский»
Полухину В.Н.

от _____

(Ф.И.О.)

Адрес места жительства: _____

паспорт: серия _____ № _____
дата выдачи _____
кем выдан _____
конт. телефон _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Для потребителей в рамках оказания услуг по приносящей доход деятельности

Прошу вернуть мне денежные средства за не оказанные Услуги в размере
_____ (цифрой) _____ (прописью)

уплаченные за путевку в пансионат _____ корпус _____ номер комнаты _____

в связи с (указать причину отказа от услуги) _____

Приложение: чек об оплате, реквизиты счета.

Подписывая настоящее Заявление, **Я подтверждаю**, что ознакомлен(а) с Договором возмездного оказания Услуг, а также с иными документами, являющимися неотъемлемой его частью.

Я уведомлен(а), что срок возврата денежных средств составляет до 30 рабочих дней с даты принятия настоящего Заявления.

Я уведомлен(а), что возврат может быть осуществлен за вычетом банковских комиссий.

_____/_____ (подпись, Ф.И.О.) «___» _____ 20__ г.

Заявление принято администратором _____ (ФИО полностью)

Генеральному директору
ФГАУ «ОК «Рублёво-Звенигородский»
Полухину В.Н.

от _____

(Ф.И.О)

Адрес места жительства: _____

паспорт: серия _____ № _____
дата выдачи _____
кем выдан _____
конт. телефон _____

З А Я В Л Е Н И Е

*Для потребителей услуг по организованному отдыху
в рамках установленного государственного задания*

Я, _____
прошу произвести возврат денежных средств, в связи с (указать причину отказа от услуги)

уплаченных за путевку:

даты проживания по ваучеру: с « _____ » _____ по « _____ » _____ 202_г.

номер ваучера (для Обслуживаемого лица) _____

оплаченная сумма: _____

Даты проживания фактические: с « _____ » _____ по « _____ » _____ 202_г.

Пансионат, корпус и номер комнаты: _____

Приложение: ваучер, чек об оплате, реквизиты счета.

Подписывая настоящее Заявление, **Я подтверждаю**, что ознакомлен (а):

- с Договором возмездного оказания Услуг, а также с иными документами, являющимися неотъемлемой его частью;
- с Положением о возврате денежных средств за неоказанные услуги.

Я уведомлен(а), что срок возврата денежных средств составляет до 30 рабочих дней с даты принятия настоящего Заявления.

Я уведомлен(а), что возврат может быть осуществлен за вычетом банковских комиссий.

_____/_____(подпись, ФИО) « _____ » _____ 20 ____ г.

Заявление принято администратором _____ (ФИО полностью)