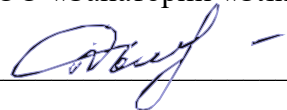




УТВЕРЖДЕНО

Генеральный менеджер
ООО «Санаторий «Олимп Здоровья»

 Ю.А. Дьяконова

Приказ № 01-1/25 от 27 февраля 2026 г.

Положение о возврате денежных средств (новая редакция от 27.02.2026 г.)

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», Постановлением Правительства РФ от 27 ноября 2025 г. № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», Федеральным законом от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

1.2. Настоящее Положение вводится в целях упорядочения деятельности ООО «Санаторий Олимп Здоровья» (далее – Исполнитель, Санаторий) 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. Согласно п. 1 ст. 782 ГК РФ, ст. 32 ФЗ «О защите прав потребителей» 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/ договором.

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;



УТВЕРЖДЕНО

Генеральный менеджер
ООО «Санаторий «Олимп Здоровья»

_____ Ю.А. Дьяконова

Приказ № 01-1/25 от 27 февраля 2026 г.

- 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 время 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 номера, которая равна стоимости одних суток проживания, действующих 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 вне зависимости от фактического часа заезда (учитывая, что расчетный час заезда 14.00). День выезда считать последним днем пребывания по санаторно-курортной путевке вне зависимости от фактического часа выезда (учитывая, что расчетный час выезда 12.00).

2.7. В случае досрочного отъезда Потребителя:

2.7.1. при отказе Потребителя от выполнения Исполнителем услуг, предусмотренных санаторно-курортной путевкой (кроме медицинских услуг, приобретенных по договору), возврат денежных средств Потребителю производится с учетом возмещения убытков, причиненного санаторию досрочным расторжением договора, а именно удержанием денежных средств в размере стоимости одних суток пребывания в Санатории, в случае использования Потребителем медицинских услуг на полную сумму размер причитающихся Потребителю денежных средств уменьшается на эту сумму;

- в случае приобретения Потребителем пакетных решений (Путевки, Программы, Абонементы, предложения в рамках маркетинговых акций, и др., предусматривающих продажу комплекса услуг Санатория со скидкой в рамках пакета) возвращается разница между оплаченной суммой и суммой цен полученных услуг по розничной цене, действующих на момент осуществления возврата, без учета скидки.

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 «Олимп Здоровья» 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 дней.

2.11. Отказ от бронирования может быть осуществлен в любой период до даты предполагаемого заезда. Заявление/ уведомление (в т.ч. электронным способом) об отказе от бронирования и возврате перечисленных денежных средств направляется в сканированном варианте на электронную почту ООО «Санаторий «Олимп Здоровья» (e-mail: bron@donresort.ru) либо через официальный Сайт Исполнителя для непосредственной отмены бронирования с последующей досылкой оригинала заявления почтой России в ООО «Санаторий «Олимп Здоровья» по адресу: 394070, Воронежская обл., г. Воронеж, ул. Кленовая аллея, д. 6, к. 2, оф.103.

Возврат денежных средств Потребителю осуществляется только при получении оригинала заявления. Датой отказа от бронирования считается дата поступления заявления об отказе от бронирования на электронную почту Санатория, которая является



УТВЕРЖДЕНО

Генеральный менеджер
ООО «Санаторий «Олимп Здоровья»

_____ Ю.А. Дьяконова

Приказ № 01-1/25 от 27 февраля 2026 г.

точкой отсчета для подсчета фактически понесенных Санаторием расходов досрочным расторжением договора.

2.12. В случае отказа от бронирования денежные средства физического лица, перечисленные Исполнителю в качестве предоплаты, возвращаются ему в следующем порядке:

- 1) если отказ произошел до дня запланированного заезда – возвращаются в полном объеме;
- 2) если отказ произошел в день запланированного заезда – удерживается стоимость за 1 (одни) сутки проживания согласно приобретенной путевки (для санаторно-курортных услуг) / стоимости суток проживания (гостиничные услуги).

2.13. Перенос сроков бронирования осуществляется **не менее чем за 7 календарных дней** до даты предполагаемого заезда — 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 / брони. 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.

2.14. Потребитель вправе отказаться от Услуг Исполнителя в любое время, уведомив Исполнителя об аннулировании. Срок своевременного отказа от бронирования - **до дня запланированного заезда.**

В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда с Потребителя взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки пребывания. При опоздании более чем на сутки бронирование аннулируется, при этом Санаторий вправе удержать стоимость одних суток от забронированных услуг.

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.



УТВЕРЖДЕНО

Генеральный менеджер
ООО «Санаторий «Олимп Здоровья»

_____ Ю.А. Дьяконова

Приказ № 01-1/25 от 27 февраля 2026 г.

3.2. При необходимости уполномоченные 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 10 (десяти) календарных дней с момента предоставления полного комплекта документов в соответствии 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.

4.3. В случае если услуга была оплачена наличными, деньги могут быть возвращены как из кассы Исполнителя, так и путем перечисления на банковскую карту Потребителя.

Памятка по заполнению заявления на возврат денежных средств

Для получения возврата денежных средств, на адрес эл. почты Санатория bron@donresort.ru необходимо отправить скан-копию **заявления на возврат** с последующей досылкой оригинала заявления Почтой России в ООО «Санаторий «Олимп Здоровья» по адресу: 394070, Воронежская обл., г. Воронеж, ул. Кленовая аллея, д. 6, к. 2, оф.103.

Заявление можно заполнить непосредственно в Санатории по вышеуказанному адресу.

Возврат денежных средств Потребителю осуществляется только при получении оригинала заявления.

Документы необходимо присылать с e-mail адреса, который Вы предоставили при бронировании.

В заявлении на возврат от имени плательщика необходимо заполнить следующие пункты:

- **ФИО, паспортные данные и адрес регистрации** по месту жительства;
- **e-mail и телефон;**
- **сумму** (цифрами и прописью);
- **даты проживания** по брони в формате с 00.00.0000 по 00.00.0000;
- указать **способ возврата** денежных средств, аналогичный способу оплаты (т.е. денежные средства будут возвращены тем же способом, по тем же реквизитам, как и поступили в Санаторий);
 - при оплате по **эквайрингу**, достаточно указать **последние 4 цифры** банковской карты, с которой произведена оплата;
 - при перечислении денежных средств **по счету**, необходимо указать или приложить реквизиты банковской карты (Банк, БИК банка, расчетный счет, корреспондентский счет);
- **подпись и расшифровка подписи** плательщика.

Внимание! В соответствии со ст. 31 Федерального закона «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 №2300-1, **возврат будет произведен после получения оригинала заполненного**

САНАТОРИЙ
ДОН



УТВЕРЖДЕНО

Генеральный менеджер
ООО «Санаторий «Олимп Здоровья»

_____ Ю.А. Дьяконова

Приказ № 01-1/25 от 27 февраля 2026 г.

заявления в течение 10 дней. В случае возврата через платежные системы, срок зачисления средств на Ваш счет зависит от сроков, установленных внутренним регламентом соответствующих платежных систем или Банка.

С уважением,
ООО «Санаторий «Олимп Здоровья»

Дата публикации: 02.03.2025

Генеральному менеджеру



УТВЕРЖДЕНО

Генеральный менеджер
ООО «Санаторий «Олимп Здоровья»

_____ Ю.А. Дьяконова

Приказ № 01-1/25 от 27 февраля 2026 г.

ООО «Санаторий «Олимп Здоровья»

от _____
_____,
проживающего в номере _____
бронь № _____ от _____
e-mail _____
телефон: _____
паспорт серия _____ № _____
выдан _____
адрес регистрации: _____

**ЗАЯВЛЕНИЕ
о возврате денежных средств**

Прошу произвести возврат неиспользованных денежных средств в сумме _____

за период: с _____ по _____ по чеку № _____
в связи с: **досрочным выездом/ отменой бронирования/ с переплатой**

Возврат денежных средств прошу произвести следующим образом:

Выдать из кассы

Перечислить на расчетный счет по следующим реквизитам:

ФИО получателя _____

Счет № _____

Наименование банка получателя _____

Кор/сч _____

БИК банка _____

**Перечислить на платежную карту
(при условии оплаты по эквайрингу)
XXXX XXXX XXXX 1234
(последние 4 цифры карты)**

С порядком возврата денежных средств, установленных договором публичной оферты на оказание санаторно-курортных услуг и Положением о возврате денежных средств в ООО «Санаторий «Олимп Здоровья» ознакомлен(а). Согласен(а) на обработку и передачу моих персональных данных.

« _____ » _____ 202__ г. _____ / _____
дата подпись расшифровка

Расчет суммы возврата заполняется администратором ООО «Санаторий «Олимп Здоровья»

| ФИО гостя | Вид услуги | Аванс за услуги, руб. | Фактически оказанные услуги, руб. | Ранее произведен возврат, руб. | Фактически понесенные расходы, руб. | К ВОЗВРАТУ, руб. |
|--------------------------|------------|-----------------------|-----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------|------------------|
| | | | | | | |
| ИТОГО К ВОЗВРАТУ: | | | | | | |

Генеральный менеджер ООО «Санаторий «Олимп Здоровья» _____ Ю. А. Дьяконова

Отрывной талон к Заявлению от « _____ » _____ г.

Заявление на возврат денежных средств в сумме _____ принято к исполнению.

Заявление принял _____ « _____ » _____ г.

В соответствии со ст. 31 Федерального закона «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 №2300-1 (ред. от 08.12.2020), возврат будет произведен после получения оригинала верно заполненного заявления и паспортных данных в течение 10 рабочих дней. В случае

САНАТОРИЙ
ДОН



УТВЕРЖДЕНО

Генеральный менеджер
ООО «Санаторий «Олимп Здоровья»

_____ Ю.А. Дьяконова

Приказ № 01-1/25 от 27 февраля 2026 г.

возврата через платежные системы, срок зачисления средств на Ваш счет зависит от сроков, установленных внутренним регламентом соответствующих платежных систем или Банка.