

УТВЕРЖДАЮ:

Директор МАУ ДО
ГРЦ ОООД «ФорУс»

С. П. Маньков

« _____ » _____ 2024г.

РЕГЛАМЕНТ

о порядке возврата денежных средств за неоказанные услуги

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Регламент 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. Настоящий Регламент вводится в целях упорядочения деятельности МАУ ДО ГРЦ ОООД «ФорУс» (далее – Исполнитель) в части возврата денежных средств Заказчику.

1.3. Под «Заказчиком» понимается физическое лицо (законный представитель (родитель) несовершеннолетнего), юридическое лицо, заключившее с Исполнителем Договор возмездного оказания услуг на приобретение путевки в филиалы Исполнителя (ДСОЛКД «Тимуровец», ДСОЛКД «Пионер», ДОЛКД «Созвездие юниор», ДОЛ «Звездный бриз», База отдыха «Турград») и оплативший путевку. Отдыхающий - физическое лицо (ребенок), находящееся на отдыхе в филиалах Исполнителя по договору оказания услуг на приобретение путевки.

1.4. Настоящий Регламент 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. Заказчик вправе письменно отказаться от всех оказываемых Исполнителем услуг в любое время при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств, предусмотренных Договором возмездного оказания услуг (путевкой) (п. 1 статьи 782 Гражданского кодекса РФ, статья 32 ФЗ «О защите прав потребителей»).

2.2. Возврат денежных средств Заказчику осуществляется в следующих случаях:

- по письменному заявлению Заказчика об одностороннем отказе от договора оказания услуг и возврате денежных средств согласно ст. 32 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (Приложение № 1);

- невозможности исполнения условий Договора со стороны Исполнителя согласно ст. 29 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";

- болезни ребенка, иным обстоятельствам, предусмотренным Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

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

- невозможности исполнения услуги, возникшей по вине Заказчика, нарушение ребенком правил внутреннего распорядка Исполнителя (отчисление ребенка, «побег» из лагеря, употребление спиртных напитков, запрещенных препаратов, аморальное поведение, зафиксированные соответствующим актом и т.п.) согласно статье 781 Гражданского кодекса Российской Федерации;

- временного отсутствия ребенка в филиале Исполнителя по заявлению родителя, при этом заявление о временном выбытии ребенка не является основанием для снятия ребенка с питания в филиале Исполнителя. Временное отсутствие ребенка в филиале Исполнителя не является односторонним отказом от договора оказания услуг и не является основанием для возврата денежных средств за дни временного отсутствия ребенка;

- отсутствие письменного заявления Заказчика об одностороннем отказе от договора оказания услуг и возврате денежных средств по форме Приложения № 1;

- иным обстоятельствам, предусмотренными Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

2.4. В случае несвоевременного заезда Заказчика (не по вине Исполнителя), срок пребывания в филиале Исполнителя на дни опоздания не продлевается (п. 1 ст. 782 Гражданского кодекса РФ, ст. 32 ФЗ «О защите прав потребителей»).

2.5. Недополученные услуги (за питание, проживание), в день заезда и выезда (не по вине Исполнителя) не восстанавливаются в силу понесенных Исполнителем фактических расходов (п. 1 ст. 782 Гражданского кодекса РФ, ст. 32 ФЗ «О защите прав потребителей»).

2.6. День заезда считается первым днем пребывания по санаторно-курортной путевке, оздоровительной путевке, путевке выходного дня вне зависимости от фактического часа заезда. День выезда считается последним днем пребывания по санаторно-курортной путевке, оздоровительной путевке, путевке выходного дня вне зависимости от фактического часа выезда.

2.7. Возврат денежных средств за неоказанные Исполнителем услуги осуществляется только по письменному заявлению Заказчика (Приложение № 1). Заявление направляется в сканированном варианте на электронную почту kommers@forus-nsk.ru. Заявление может быть направлено в офис Исполнителя, расположенный по адресу: г. Новосибирск, ул. Народная, 14, или в филиалы Исполнителя (ДСОЛКД «Тимуровец», ДСОЛКД «Пионер», ДОЛКД «Созвездие юниор», ДОЛ «Звездный бриз», База отдыха «Турград»).

Лица, ответственные за прием заявлений в филиалах Исполнителя обеспечивают передачу заявлений в отдел маркетинга и реализации путевок и в отдел бухгалтерии не позднее следующего рабочего дня с момента подачи заявления.

2.8. Заказчику возвращается разница, остающаяся со дня следующего за днем от даты получения Исполнителем заявления о расторжении договора и до даты окончания срока действия договора, за минусом фактически понесённых Исполнителем расходов, связанных с исполнением обязательств по договору.

Фактически понесённые Исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору, рассчитываются следующим способом: стоимость питания на одного ребенка за два дня пребывания, из расчета стоимости за один день набора продуктов питания, утвержденной приказом директора учреждения на соответствующий период.

2.9. В связи с непредвиденными обстоятельствами, имеющими уважительную причину (болезнь ребенка, документально подтвержденная), денежные средства в части неоказанных услуг, возвращаются Заказчику в полном объеме, начиная со следующего после вынужденного отъезда дня, при предъявлении подтверждающих документов (справка о болезни должна быть заверена подписью и печатью лечащего врача, а также печатью медицинского учреждения).

2.10. Возврат денежных средств Заказчику осуществляется только при обращении с заявлением лица, подписавшего договор об оказании услуг и оплатившего путевку.

2.12. В случае отказа от договора об оказании услуг денежные средства физического лица, перечисленные Исполнителю в качестве предоплаты, возвращаются ему с учетом понесенных Исполнителем фактических расходов.

3. ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

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

- заявление на возврат денежных средств по образцу Исполнителя (Приложение № 1);
- реквизиты банковской карты.

3.2. При необходимости сотрудники Исполнителя могут потребовать дополнительные документы у Заказчика.

4. СРОКИ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

4.1. Денежные средства за неоказанные услуги возвращаются Заказчику в течение 15 рабочих дней с момента предоставления заявления путем перечисления денежных средств на указанный в заявлении Заказчика 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 операций.

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора  А.И. Фролов

Заместитель директора  Т.С. Постникова

Главный бухгалтер  А.А. Ситникова

Начальник ОМЗиПО  Н.А. Отрубейникова

Директору

МАУ ДО ГРЦ ОООД «ФорУс»

Манькову С.П.

от _____

Паспорт серия _____ № _____

Выдан _____

«__» _____ года

ИНН плательщика _____

тел. _____

Адрес проживания _____

эл. адрес _____

Заявление.

Прошу произвести возврат денежных средств в связи с моим отказом от исполнения договора об оказании услуг (приобретение путевки), заключенного «__» _____ 202__ г. период заезда в ДСОЛКД «_____» с _____ 202__ года по _____ 202__ года. Причина выезда _____.

Оплата за коммерческую/субсидированную путевку была произведена наличным/безналичным расчетом в размере _____ (_____) рублей 00 коп.

Дата оплаты _____.

Перечень прилагаемых документов:

Полные банковские реквизиты плательщика, а именно:

- ФИО
- БИК
- Наименование банка
- ИНН
- КПП
- Кор. счет банка
- Номер банковского счета заявителя

Я разрешаю МАУ ДО ГРЦ ОООД «ФорУс» ввод, хранение, обработку и передачу моих персональных данных, указанных в настоящем заявлении, с целью возврата денежных средств за несостоявшийся заезд. Данное разрешение действует бессрочно.

_____/_____/

«__» _____ 202__ г.