

## О порядке возврата денежных средств

### ПОЛОЖЕНИЕ

## О порядке возврата денежных средств по договорам о платных медицинских услугах в ООО «Белое золото плюс»



УТВЕРЖДАЮ:  
Директор  
Р.Х.Шафигуллин  
«01» января 2024 г.

### 1. Общие положения

Настоящее Положение о порядке возврата денежных средств (далее – Положение) разработано в целях упорядочения возврата потребителю денежных средств клиникой, в случае за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий заключенных договоров на оказание платных медицинских услуг.

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей», Законом Российской Федерации № 54 от 22.05.2003 «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации»;

1.2. Настоящее Положение вводится в целях упорядочение деятельности клиники (далее Исполнитель), в части возврата денежных средств физическому лицу или юридическому лицу, оплатившему платную услугу (далее Заказчик);

1.3. Настоящее Положение определяет: – условия и порядок возврата денежных средств; – перечень документов, необходимых для осуществления возврата денежных средств; – сроки возврата денежных средств; – порядок информирования Заказчика о порядке возврата денежных средств.

### Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

**Медицинская услуга** - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение (пункт 4 статьи 2 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

**Медицинская деятельность** - профессиональная деятельность по оказанию медицинской помощи, проведению медицинских экспертиз, медицинских осмотров и медицинских освидетельствований, санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий и



профессиональная деятельность, связанная с трансплантацией (пересадкой) органов и (или) тканей, обращением донорской крови и (или) ее компонентов в медицинских целях;

**Пациент** - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;

**Лечащий врач** - врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения;

**Лечение** - комплекс медицинских вмешательств, выполняемых по назначению медицинского работника, целью которых является устранение или облегчение проявлений заболевания или заболеваний либо состояний пациента, восстановление или улучшение его здоровья, трудоспособности и качества жизни;

**Заболевание** - возникающее в связи с воздействием патогенных факторов нарушение деятельности организма, работоспособности, способности адаптироваться к изменяющимся условиям внешней и внутренней среды при одновременном изменении защитно-компенсаторных и защитно-приспособительных реакций и механизмов организма;

**Состояние** - изменения организма, возникающие в связи с воздействием патогенных и (или) физиологических факторов и требующие оказания медицинской помощи;

**Основное заболевание** - заболевание, которое само по себе или в связи с осложнениями вызывает первоочередную необходимость оказания медицинской помощи в связи с наибольшей угрозой работоспособности, жизни и здоровью, либо приводит к инвалидности, либо становится причиной смерти;

**Сопутствующее заболевание** - заболевание, которое не имеет причинно-следственной связи с основным заболеванием, уступает ему в степени необходимости оказания медицинской помощи, влияния на работоспособность, опасности для жизни и здоровья и не является причиной смерти;

**Качество медицинской помощи** - совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата.

## **2. Условия возврата денежных средств.**



2.1. Денежные средства (либо часть денежных средств) при оказании платных услуг возвращаются Заказчику в случаях, когда оплаченная им услуга остается по различным причинам нереализованной, а именно: - платная медицинская услуга оказана не в полном объеме; - невыполнение обязательств по договору оказания платных услуг допущено по вине Исполнителя или услуга выполнена ненадлежащего качества; - при одностороннем расторжении договора; - возврат ошибочно начисленных денежных средств после обнаружения счетной ошибки; - по другим причинам.

2.2. Денежные средства не возвращаются: - при опоздании пациента без предварительного предупреждения работников регистратуры на прием к врачу без уважительной причины более чем на 20 минут (степень уважительной причины рассматривается администрацией Исполнителя) в установленное время. Пациент имеет право записаться на прием к лечащему врачу в другой день, либо быть принятым в конце рабочего дня (при наличии такой возможности), после приема пациентов, записанных на прием к лечащему врачу в этот день; - при не предоставлении Заказчиком Исполнителю (лечащему врачу или иному специалисту) надлежащей информации, равно как и предоставление недостоверной, неполной или заведомо ложной информации об особенностях состояния здоровья Пациента; - при нарушении Пациентом (Заказчиком) правил внутреннего распорядка лечебного учреждения; - при неисполнении Пациентом (Заказчиком) предписаний лечащего врача и(или) иного специалиста Исполнителя. - при осуществлении Заказчиком или Пациентом на любой стадии лечения каких-либо не согласованных с лечащим врачом действий, прямо или косвенно влияющих на ход проводимого курса лечения (в том числе самолечение, использование рекомендаций третьих лиц); - при невозможности исполнения услуги, возникшей по вине Заказчика или Пациента согласно ст. 781 Гражданского кодекса РФ; - при иных обстоятельствах, предусмотренных Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

2.3 Денежные средства возвращаются частично: - при отказе Заказчика от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

### **3. Перечень документов, необходимых для осуществления возврата денежных средств**

3.1. Возврат денежных средств осуществляется Заказчику при предоставлении следующих документов: 1) Заявление на возврат денежных средств по образцу Исполнителя (приложение 1) 2) оригинал документа, подтверждающего оплату данной услуги (при наличии). В случае оплаты услуги по банковской карте или перечислением на расчетный счет учреждения - реквизиты банковской карты или копия первой страницы сберегательной книжки, в которых указаны: ФИО, номер лицевого счета, номер расчетного счета. При



отсутствии документов оплаты подтверждением оплаты считаются документы оператора фискальных данных (ОФД). 3) оригинал паспорта.

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

3.3. Возврат денежных средств Заказчику производится: - безналичным путем в случае оплаты услуги по банковской карте или перечислением на расчетный счет учреждения, которое оплачивало услуги Пациента; - наличными денежными средствами во всех остальных случаях.

#### **4. Сроки возврата денежных средств**

4.1. Денежные средства за не оказанные платные услуги возвращаются Заказчику в течении десяти дней с момента предоставления полного комплекта документов, перечисленных в п. 3.1. настоящего Положения, согласно ст. 31 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей». При условии предоставления пакета документов возврат денежных средств, внесенных в кассу, производится в этот же день.

#### **5. Порядок информирования заказчика о порядке возврата денежных средств**

5.1. Информирование Заказчика с настоящим Положением происходит при подписании договора на оказание платных услуг и размещено на сайте Исполнителя.

#### **6. Заключительное положение**

Претензии и жалобы граждан за неисполнение или ненадлежащее исполнение платных медицинских услуг, оплата за которые произведена без финансовых документов, подтверждающих факт принятия денежных средств (кассовый чек, приходный ордер) не принимаются.

В случаях, не предусмотренных настоящим Положением, следует руководствоваться действующим законодательством Российской Федерации. Претензии и споры разрешаются по соглашению сторон или в порядке определенном законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве.

Директору  
ООО «Белое золото плюс»  
Шафигуллину Расиму Хамитовичу

От \_\_\_\_\_

Паспорт серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Выдан \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_

Зарегистрирован по адресу: \_\_\_\_\_

заявление

Прошу Вас вернуть денежные средства в размере

\_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_ (сумма прописью).

По причине

\_\_\_\_\_

Вышеуказанные средства прошу перечислить на следующие реквизиты:

Полное наименование банка

БИК, \_\_\_\_\_ КПП \_\_\_\_\_

Р/с \_\_\_\_\_

№ карты \_\_\_\_\_

Ф.И.О. владельца расчетного счета \_\_\_\_\_

Претензий к ООО «Белое золото плюс» не имею

Дата: \_\_\_\_\_

/ \_\_\_\_\_

Подпись расшифровка