

11.01.2026

Утверждаю

Генеральный директор ООО «Источник»

Палухин С.В.

РЕГЛАМЕНТ

возврата денежных средств по договорам оказания платных медицинских услуг, за не оказанные медицинские услуги

1 Общие положения

Вводится взамен регламента возврата денежных средств по договорам оказания платных медицинских услуг в ООО «Источник», Курорт «Амакс ЭкоПарк», г. Екатеринбург.

Настоящий регламент возврата денежных средств по договорам оказания платных медицинских услуг (далее - Регламент) определяет порядок и условия возврата денежных средств по договорам оказания платных медицинских услуг физическим лицам.

Возврат денежных средств физическим лицам производится в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации (далее - РФ).

Данный регламент определяют порядок возврата денежных средств по договорам на оздоровительные программы, санаторно-курортное лечение, за не оказанные медицинские, оздоровительные, СПА и бытовые услуги в ООО «Источник», Курорт «Амакс ЭкоПарк», г. Екатеринбург, (далее – Курорт).

Оформление возврата денежных средств

Возврат денежных средств осуществляется только на основании заявления установленного образца.

Для оформления возврата необходимо предоставить кассовый чек, документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной документ, его заменяющий), договор об оказании медицинских услуг, заявление о возврате денежных средств установленной формы (Приложение № 1) с указанием причины возврата. Заявление с приложением передается администратору/менеджеру подразделений Курорта, где была оказана услуга или заключен договор.

Возврат осуществляется:

- Пациенту, действующему от своего имени, - при предъявлении удостоверяющего личность (паспорт или иной документ, его заменяющий);
- Законному представителю пациента, удостоверяющего личность (паспорт или иной документ, его заменяющий) и документов, подтверждающих законное представительство.



Причины возврата денежных средств:

- техническая неисправность оборудования;
- ошибка администратора/менеджера, медицинского персонала (наименования услуги, стоимости услуги, объема, качества заявленной услуги, нарушение регламента проведения);
- невозможность оказать услугу по техническим причинам (отсутствие электроснабжения и т.д.),
- отсутствие специалиста;
- неудовлетворительное/некачественное оказание услуги (претензия пациента);
- невыполненное в установленный срок исследование/отсутствие результатов проведенного исследования в установленные сроки;
- другие форс-мажорные обстоятельства.

Возврат не производится:

- если услуга не оказана по инициативе пациента, пропущен срок, новый срок не согласован;
- при нарушении пациентом установленных правил внутреннего распорядка Курорта.

В случае обращения пациента по вопросу возврата денежных средств, по причинам/одной из причин, указанных выше, администратор/менеджер обязан оказать содействие пациенту в заполнении заявления о возврате денежных средств.

Возврат средств пациенту согласно производится в тот же день:

- при оказании услуги в день подачи заявления;
- в рабочие дни и рабочее время руководителя подразделения (8.00- 17.00);
- при оплате за наличный расчет, на основании заявления пациента с резолюцией руководителя подразделения, наличия кассового чека, договора об оказании медицинских услуг, объяснительной записки администратора, отсутствия аргументированных возражений со стороны сотрудников Курорта.

Если имеется претензия от пациента, то руководители структурных подразделений предоставляют объяснительные со всех участников отпуска медицинских услуг или заключающих договоры. Записки оформляются в письменном виде. Затем заявления о возврате денежных средств и объяснительные записки заведующих подразделениями передаются главному врачу или генеральному директору для рассмотрения.

Срок рассмотрения заявлений 5 рабочих дней с момента их поступления.

В случае отказа в возврате денежных средств пациенту должен быть оформлен письменный ответ с указанием причин отказа. Письменный отказ должен быть направлен пациенту в трехдневный



срок с момента принятия решения об отказе по почте с уведомлением. В случае получения ответа лично в руки пациент делает на копии запись о получении и заверяет ее своей подписью.

В случае положительного решения о возврате денежных средств пациенту за оказанные услуги руководитель в течении 1 рабочего дня направляет заявление с резолюцией бухгалтерию для оформления платежной ведомости. Бухгалтер в течении 1 рабочего дня осуществляет положенную согласованную выплату.

Администратор/менеджер в течении 1 рабочего дня оповещает пациента о положительном решении, в случае возврата наличных денежных средств приглашает пациента в подразделение для осуществления возврата денежных средств.

Журнал возвратов денежных средств ведут администраторы/менеджеры, назначенные руководителем подразделения ответственным за ведение журнала.

Контроль исполнения данного регламента возложить на руководителей подразделений согласно штатного расписания Курорта.

Ген. Директор ООО «Источник» Палухин С.В.

Гл. бухгалтер ООО «источник» КошкарOVA В.В.