Утверждено
Приказом Директора ООО «Мир здоровья»
№ 82-ОД от «01» октября 2026г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке возврата денежных средств

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение определяет порядок возврата денежных средств физическим и юридическим лицам по договорам оказания платных медицинских услуг в ООО «Мир здоровья» (далее — Исполнитель).

1.2. Положение разработано в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации (гл. 39);
- Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Постановлением Правительства РФ от 30.05.2026 № 659 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Законом Российской Федерации № 54 от 22.05.2003 «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации».

1.3. Положение регулирует:

- условия и порядок возврата денежных средств;
- перечень документов, необходимых для возврата;
- сроки возврата;
- порядок информирования о порядке возврата денежных средств.

1.4. Основные понятия:

- «Заказчик» - физическое или юридическое лицо, заказывающее или приобретающее платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу Потребителя;
- «Исполнитель» - медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги в соответствии с договором;
- «Платные медицинские услуги» - медицинские услуги, предоставляемые гражданам за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров по желанию граждан при оказании медицинской помощи;
- «Потребитель» - физическое лицо, имеющее намерение получить платные медицинские услуги либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором.

Понятия «медицинская организация» и «медицинская услуга» употребляются в значениях, определенных Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

2. УСЛОВИЯ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

2.1. Возврат денежных средств производится:

- Потребителю, заключившему договор;
- Заказчику (лицу, заключившему договор в пользу Потребителя).

2.2. Денежные средства возвращаются в следующих случаях:

- отказ Потребителя от услуги— возврат стоимости за не оказанную часть услуги за вычетом фактически понесенных расходов;

- оказание услуги ненадлежащего качества — возврат стоимости услуги либо соразмерное уменьшение цены;

- возврат оплаты за медицинскую услугу в связи с отсутствием медицинских показаний для ее проведения или невозможностью ее оказания по медицинским причинам - возврат стоимости за не оказанную часть услуги за вычетом фактически понесенных расходов;

- неоказание услуги по вине Исполнителя — возврат полной стоимости;

- по другим причинам.

2.3. При отказе Потребителя от услуги Исполнитель возвращает денежные средства за вычетом фактически понесенных расходов, связанных с исполнением договора.

К фактически понесенным расходам относятся:

- стоимость уже оказанных медицинских услуг;

- стоимость выполненных диагностических исследований, лабораторных анализов и иных медицинских вмешательств;

- стоимость расходных материалов и лекарственных препаратов, использованных при оказании медицинской услуги;

- иные документально подтвержденные расходы, непосредственно связанные с исполнением договора.

2.4. Исполнитель обязан документально подтвердить фактически понесенные расходы.

2.5. Если медицинская услуга оказана в полном объеме и надлежащего качества, денежные средства возврату не подлежат.

3. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

3.1. Для возврата денежных средств необходимо предоставить в регистратуру Исполнителя:

- Заявление на возврат денежных средств по образцу (Приложение № 1);

- оригинал паспорта;

- оригинал документа, подтверждающего оплату услуги (при наличии). В случае оплаты услуги по банковской карте или перечислением на расчетный счет Исполнителя — реквизиты банковской карты, в которых указаны: ФИО, номер лицевого счета, номер расчетного счета. При отсутствии документов оплаты подтверждением оплаты считаются документы оператора фискальных данных (ОФД).

3.2. Возврат денежных средств Заказчику производится:

- через кассу — если оплата производилась наличными;

- путём перечисления на банковский счёт, указанный в заявлении — если оплата производилась безналичным способом.

4. СРОКИ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

4.1. Возврат денежных средств осуществляется в течение 10 (десяти) календарных дней с момента:

- получения Исполнителем письменного требования о возврате;

- предоставления полного пакета документов, указанных в п. 3.1 настоящего Положения.

Данный срок установлен ст. 31 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и является максимальным для удовлетворения обоснованных требований потребителя.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

5.1. В случае нарушения сроков возврата денежных средств Потребитель вправе требовать уплаты неустойки в размере 3% за каждый день просрочки, но не более стоимости услуги.

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента утверждения руководителем медицинской организации и действует до его замены новым Положением.

6.2. Все изменения и дополнения к Положению оформляются приказом руководителя медицинской клиники.

6.3. Положение доводится до сведения Потребителя/Заказчика путём размещения на информационных стендах и официальном сайте Исполнителя.

Приложение № 1
к Положению «О порядке возврата денежных средств»

Директору ООО «Мир здоровья»
от _____
паспорт гражданина РФ: серия _____, № _____
выдан _____
зарегистрированного(ой) 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 _____

Ф.И.О. владельца р/с _____

«____» ____ 20____г.

_____ /_____/.
подпись расшифровка