



УТВЕРЖДАЮ:
Генеральный директор
Т.Н. Душка
«05» июля 2025г.

ПОЛОЖЕНИЕ

О порядке возврата денежных средств по договорам о платных медицинских услугах в ООО «Профимед»

1. Общие положения

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 о порядке возврата денежных средств (далее – Положение) разработано в целях упорядочения возврата потребителю денежных средств клиникой в случае досрочного расторжения договора на оказание платных медицинских услуг, в случае поступившей претензии по качеству оказания платных медицинских услуг, отсутствия возможности оказания Исполнителем медицинских услуг.

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

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 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, при оформлении абонеента на курс лечения, согласно условий по договору оказания платных медицинских услуг.

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 для удостоверения личности.

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.

3.4. При оформлении возврата денежных средств кассиром оформляются следующие документы:

- Заявление о возврате денежных средств – заполняется Потребителем и кассиром.
- Акт выполненных услуг в 2 – х экземплярах, если услуга выполнена полностью или частично, в акте (экземпляр Исполнителя) Потребитель делает запись о том, что денежные средства им получены, с указанием даты получения, суммы цифрами и письменно, роспись с расшифровкой.
- Чек возврата. К Акту кассир прикрепляет чек возврата на указанную сумму возврата. К акту Исполнителя прикрепляется копия чека возврата.

Документы о возврате скрепляются, и передается руководителю организации.

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

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.

Генеральному директору
ООО «Профимед»
Душка Т.Н.

От _____

Паспорт серия _____ № _____

Адрес регистрации: _____

Конт.тел: _____

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 «Профимед» не имею.

Дата: _____ Подпись _____ / _____

ОБОСНОВАНИЕ ДЛЯ ВОЗВРАТА (заполняется сотрудником клиники)

Наименование услуги: _____

Причина отказа: _____

Комментарии: _____

Врач/процедурная медсестра _____ (подпись) _____ (расшифровка подписи)

Главный врач _____ (подпись) _____ (расшифровка подписи)

«Принято в работу» «__» _____ 20__ г. (_____)

Дата _____ Подпись/ _____ Расшифровка подписи

ООО «ПРОФИМЕД»

РАСПИСКА
о получении денежных средств

Я, _____
(Фамилия, Имя, Отчество заказчика)

Паспорт _____, выдан _____
(серия, номер) (кем выдан)

_____ дата выдачи «_____» _____ Г

В связи с расторжением договора на оказание платных медицинских услуг № _____ от «_____»
_____ 202__ г. получил сумму денег согласно заявления о возврате денежных средств от
«_____» _____ 202__ г. в размере _____ (
_____ рублей _____ копеек.

Дата получения возврата «_____» _____ 202__ г.

Претензий к ООО «Профимед» не имею _____ / _____ /
(подпись) (расшифровка)

Подпись кассира _____ / _____ /

Расписка составлена в одном экземпляре для стороны Исполнителя услуг.

ООО «ПРОФИМЕД»

РАСПИСКА
о получении денежных средств

Я, _____
(Фамилия, Имя, Отчество заказчика)

Паспорт _____, выдан _____
(серия, номер) (кем выдан)

_____ дата выдачи «_____» _____ Г

В связи с расторжением договора на оказание платных медицинских услуг № _____ от «_____»
_____ 202__ г. получил сумму денег согласно заявления о возврате денежных средств от
«_____» _____ 202__ г. в размере _____ (
_____ рублей _____ копеек.

Дата получения возврата «_____» _____ 202__ г.

Претензий к ООО «Профимед» не имею _____ / _____ /
(подпись) (расшифровка)

Подпись кассира _____ / _____ /

Расписка составлена в одном экземпляре для стороны Исполнителя услуг.