

Общество с ограниченной ответственностью  
«АКВИЛА»

ИНН 4632200139 КПП 463201001  
305018, г. Курск, Элеваторный переулок д.4 оф.20  
тел./факс 8 (4712) 32-20-00  
ОГРН 1154632001589

«22» декабря 2025г

г. Курск

ПРИКАЗ №1/ВДО

«Об утверждении положения о порядке возврата денежных средств в  
ООО «АКВИЛА»»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке возврата денежных средств в  
ООО «АКВИЛА» (далее – «Положение») - (Приложение №1).
2. Ввести в действие Положение с 01.01.2026 года.
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

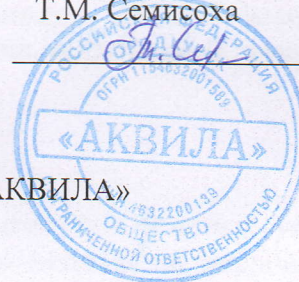
Приложение: Положение о порядке возврата денежных средств в  
ООО «АКВИЛА» от 22.12.2015г

Генеральный директор ООО «АКВИЛА»



/Семисоха Т.М./

УТВЕРЖДАЮ:  
Генеральный директор  
Т.М. Семисоха



ПОЛОЖЕНИЕ  
«О порядке возврата денежных средств в ООО «АКВИЛА»

«22» декабря 2025 г.

г. Курск

## 1. Общие положения

Настоящее Положение о порядке возврата денежных средств (далее – Положение) разработано в целях упорядочения возврата заказчику (пациенту) денежных средств организацией, в случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения условий заключенных договоров.

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 упорядочения деятельности организации (далее – «Исполнитель»), в части возврата денежных средств физическому лицу или юридическому лицу, оплатившему платную услугу (далее – «Заказчик»);

1.3. Настоящее Положение определяет:

1.3.1 Условия и порядок возврата денежных средств;

1.3.2 Перечень документов, необходимых для осуществления возврата денежных средств;

1.3.3 Сроки возврата денежных средств;

1.3.4 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»).

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

Лечение - комплекс медицинских услуг, 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;

Занятия в реабилитации - это комплекс мероприятий, направленных на восстановление утраченных функций организма, улучшение качества жизни и социальной адаптации после перенесенных заболеваний, травм или операций. Они включают в себя физическую реабилитацию (лечебную физкультуру, физиотерапию), психологическую

поддержку, а также обучение навыкам самообслуживания и социальной адаптации.

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:

2.2.1. Если пациент (получатель услуги) не предупредил работников регистратуры об отмене посещения процедуры/занятия за 24 часа до его начала;

2.2.2. При опоздании пациента без предварительного предупреждения работников регистратуры на занятия без уважительной причины более чем на 10 минут (степень уважительной причины рассматривается администрацией Исполнителя) в установленное время.

2.2.3. 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;

2.2.4. При нарушении Пациентом (Заказчиком) правил внутреннего распорядка центра;

2.2.5. При неисполнении Пациентом (Заказчиком) предписаний лечащего врача и(или) иного специалиста Исполнителя;

2.2.6. 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);

2.2.7. При невозможности исполнения услуги, возникшей по вине Заказчика или Пациента согласно ст. 781 Гражданского кодекса РФ;

2.2.8. 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:

2.3.1. 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:

3.1.1. Заявление на возврат денежных средств по образцу Исполнителя (приложение 1)

3.1.2. Оригинал документа, подтверждающего оплату данной услуги (при наличии). При отсутствии документов оплаты подтверждением оплаты считаются документы оператора фискальных данных (ОФД).

3.1.3. Оригинал паспорта.

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

3.3. Возврат денежных средств Заказчику производится:

3.3.1. Безналичным путем в случае оплаты услуги по банковской карте или перечислением на расчетный счет организации, которое оплачивало услуги Пациента;

3.3.2. Наличными денежными средствами при оплате наличными деньгами.

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

4.1. Денежные средства за не оказанные платные услуги возвращаются Заказчику в течение 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».

### **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**

6.1. 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.

6.2. 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.

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

Генеральному директору ООО «АКВИЛА»  
305018, г. Курск, Элеваторный переулок д.4 оф.20  
Семисохе Татьяне Михайловне

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

паспорт: серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

выдан \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

проживающий(ая) по адресу: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

тел.: \_\_\_\_\_

Заявление

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. мною был (а) приобретен (а) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

стоимостью \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )

рублей.

Я отказываюсь от исполнения мною договора \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

и расторгаю его по причине \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

и прошу вернуть мне денежные средства в размере \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )

рублей.

Денежные средства прошу вернуть пропорционально части оказанных  
Исполнителем услуг по договору и за вычетом, понесенных Исполнителем  
расходов в рамках договора.

Кассовый чек № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. прилагаю.  
(в случае потери чека, указать причину)

\_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /