

Общество с ограниченной ответственностью по оздоровлению,
организации отдыха и услуг в области культуры и спорта
«Озон»

ПРИКАЗ

«20» 03. 2023 г.

г. Оренбург

№ 266-П

**Об утверждении положения о порядке
возврата денежных средств за неоказанные
потребителям услуги по путевкам, билетам,
абонементам и иные услуги ООО «Озон»**

В целях обеспечения защиты интересов ООО «Озон» в правоотношениях, связанных установлением, изменением, прекращением режима коммерческой тайны, а также использованием информации, составляющей коммерческую тайну, и иной конфиденциальной информации в соответствии с требованиями Федерального закона от 29.07.2004 № 98-ФЗ «О коммерческой тайне»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке возврата денежных средств за неоказанные потребителям услуги по путевкам, билетам, абонементам и иные услуги ООО «Озон» (Приложение № 1).

2. Утвердить форму заявления для обращения потребителей за возвратом денежных средств за неоказанные потребителям услуги по путевкам, билетам, абонементам и иные услуги ООО «Озон» (Приложение № 2).

3. Федоровской О.П., секретарю руководителя:

- под роспись ознакомить заместителей генерального директора, главного бухгалтера, руководителей структурных подразделений, начальников планово-экономического отдела, производственно-методического отдела, юрисконсультов с текстом Положения, указанного в пункте 1 настоящего приказа;

- осуществлять прием и регистрацию заявлений потребителей в соответствии с требованиями Положения, указанного в пункте 1 настоящего приказа.

4. Заместителям генерального директора, главному бухгалтеру, руководителям структурных подразделений, начальникам планово-экономического отдела, производственно-методического отдела:

- обеспечить ознакомление подчиненных работников с документами, указанными в пунктах 1, 2 настоящего приказа;

- организовать работу по возврату денежных средств за неоказанные потребителям услуги по путевкам, билетам, абонементам и иные услуги ООО «Озон» в строгом соответствии с Положением, указанным в пункте 1 настоящего приказа;

- осуществлять контроль надлежащего соблюдения подчиненными работниками порядка возврата денежных средств, установленного Положением, указанным в пункте 1 настоящего приказа.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. генерального директора

А.В. Подковыров

УТВЕРЖДАЮ

И.о. генерального директора

ООО «Озон»

А.В. Подковыров

«20» 03 2023 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

**о порядке возврата денежных средств
за неоказанные потребителям услуги по путёвкам,
билетам, абонементам и иные услуги ООО «Озон»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок возврата денежных средств за неоказанные потребителям услуги, предусмотренные путёвками, билетами, абонементами, а также иные услуги ООО «Озон» (далее по тексту – Общество) в случаях отказа потребителей от их использования либо невозможности исполнения обязательств, возникшей по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон, не отвечает.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Основами законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденными Верховным Советом Российской Федерации 09.10.1992 № 3612-1, Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Постановлением Правительства Российской Федерации от 03.04.2020 № 442 «Об утверждении Положения об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части», Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491 «Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения», а также иными законодательными и нормативными актами Российской Федерации в части регулирования отношений, указанных в настоящем Положении.

1.3. Содержание настоящего Положения доводится до сведения потребителей путем размещения в открытом доступе на территории Общества, а также на

официальном сайте www.oooozon.ru в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

2. Особенности возврата денежных средств за неоказанные услуги по путевкам

2.1. В случае отказа потребителя от услуг, предусмотренных путёвкой, в период действия договора, возврат денежных средств осуществляется за вычетом суммы фактически понесённых Обществом расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

2.2. В случае невозможности оказания Обществом услуг, предусмотренных путевкой, по вине потребителя денежные средства за неоказанные в этой связи услуги возврату не подлежат.

2.3. В случаях, когда невозможность оказания услуг, предусмотренных путевкой, обусловлена действием документально подтвержденных обстоятельств, за которые ни одна из сторон не отвечает (болезнь потребителя, смерть членов семьи или близких родственников и др.) возврат денежных средств осуществляется за вычетом суммы фактически понесённых Обществом расходов, связанных с исполнением обязательств.

2.4. Возврат потребителю уплаченных за путевку денежных средств осуществляется Обществом в полном размере в случае отказа потребителя от исполнения договора в срок не позднее 7 календарных дней до даты начала заезда по путевке.

3. Особенности возврата денежных средств за неоказанные услуги по билетам, абонементам

3.1. В случае отказа потребителя от посещения проводимого Обществом зрелищного мероприятия по причинам, не связанным с болезнью потребителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, он вправе вернуть билет при условии, что заявление о возврате билета, представлено в Общество не менее чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия.

3.2. В случае отказа потребителя от посещения проводимого Обществом зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью потребителя, он вправе вернуть билет при условии, что заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы представлены в Общество либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия.

В случае невозможности представления потребителем в вышеуказанный срок копии листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания потребителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия, потребитель представляет такие документы в течение 14 календарных дней со дня проведения

зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи болезнью представлено им не позднее дня проведения зрелищного мероприятия.

3.3. В случае отказа потребителя от посещения проводимого Обществом зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, он вправе вернуть билет при условии, что заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы представлены в Общество либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия.

В случае невозможности представления потребителем в вышеуказанный срок копии свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи потребителя или его близким родственником либо копии свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния, а также копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи потребителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо его близким родственником (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой) потребитель представляет такие документы в течение 14 календарных дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи со смертью родственника представлено им не позднее дня проведения зрелищного мероприятия.

3.4. В случае отказа потребителя от посещения проводимого Обществом зрелищного мероприятия по причинам, не связанным с болезнью потребителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, он имеет право при возврате билета:

- не позднее чем за десять дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета;

- менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно не менее 50 процентов цены билета;

- менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно не менее 30 процентов цены билета.

В случае отказа потребителя от посещения проводимого Обществом зрелищного мероприятия по причинам, не связанным с болезнью потребителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, менее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия Общество вправе не возвращать потребителю стоимость билета.

3.5. В случае возврата потребителем билетов по основаниям, указанным в пунктах 3.1. - 3.3. настоящего Положения, а также в случае отмены либо переноса даты и/или времени проведения зрелищного мероприятия, Общество вправе предложить потребителю посетить это зрелищное мероприятие в другое время или посетить другое проводимое Обществом зрелищное мероприятие.

3.6. В случае отказа потребителя от оказания услуг, предусмотренных абонементом, в период его действия возврат денежных средств осуществляется за

вычетом суммы фактически понесённых Обществом расходов, связанных с оказанием услуг, предусмотренных абонементом.

3.7. В случае невозможности оказания услуг, предусмотренных абонементом, по вине потребителя денежные средства за неоказанные в этой связи услуги возврату не подлежат, а пропущенные занятия не компенсируются.

3.8. В случаях, когда невозможность оказания услуг, предусмотренных абонементом, обусловлена действием документально подтвержденных обстоятельств, за которые ни одна из сторон не отвечает (болезнь потребителя, смерть членов семьи или близких родственников и др.) возврат денежных средств осуществляется за вычетом суммы фактически понесённых Обществом расходов, связанных с исполнением обязательств, либо, с согласия потребителя, ему компенсируются пропущенные занятия путем предоставления дополнительных занятий в согласованные даты и время.

4. Особенности возврата денежных средств за иные неоказанные услуги

4.1. В случае отказа потребителя от услуг, оказываемых в детской школе искусств «Вдохновение» дворца культуры и спорта «Газовик» (далее по тексту – ДШИ «Вдохновение» ДКиС «Газовик»), детско-юношеской спортивной школе ДКиС «Газовик» (далее по тексту – ДЮСШ ДКиС «Газовик»), дошкольном образовательном учреждении «Центр развития ребенка – детский сад № 21 «Семицветик» (далее по тексту – ДОУ № 21 «Семицветик») по дополнительным общеобразовательным программам, возврат денежных средств осуществляется за вычетом суммы фактически понесённых Обществом расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

4.2. В случае невозможности оказания Обществом услуг по дополнительным общеобразовательным программам в ДШИ «Вдохновение» ДКиС «Газовик», ДЮСШ ДКиС «Газовик», ДОУ № 21 «Семицветик» по вине потребителя денежные средства за неоказанные в этой связи услуги возврату не подлежат.

4.3. В случаях, когда невозможность оказания услуг по дополнительным общеобразовательным программам в ДШИ «Вдохновение» ДКиС «Газовик», ДЮСШ ДКиС «Газовик», ДОУ № 21 «Семицветик», обусловлена действием документально подтвержденных обстоятельств, за которые ни одна из сторон не отвечает (болезнь потребителя, смерть членов семьи или близких родственников и др.), возврат денежных средств осуществляется за вычетом суммы фактически понесённых Обществом расходов, связанных с исполнением обязательств.

5. Порядок возврата денежных средств за неоказанные услуги

5.1. Возврат денежных средств за неоказанные услуги осуществляется на основании письменного заявления потребителя.

5.2. Заявление о возврате представляется потребителем в Общество по адресу: г. Оренбург, ул. Чкалова, д. 1, либо направляется заказным почтовым отправлением по вышеуказанному адресу с описью вложения и уведомлением о вручении.

5.3. Представление заявления о возврате производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность потребителя (его представителя). В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением к заявлению о возврате прилагается копия документа, удостоверяющего личность потребителя.

5.4. В случае представления заявления о возврате представителем потребителя к заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

5.5. К заявлению о возврате прилагаются следующие документы:

- в случае возврата денежных средств по причине отказа от оказания услуг по инициативе потребителя - оригинал неиспользованных путевки, билета или абонемент, а также документ об оплате путёвки, билета, абонемент, услуги;

- в случае возврата денежных средств в связи с невозможностью оказания услуг по причине действия обстоятельств, за которые ни одна из сторон не отвечает (болезнь потребителя, смерть членов семьи или близких родственников и др.) - оригинал неиспользованных путевки, билета или абонемент, документ об оплате путёвки, билета, абонемент, услуги, а также копия документа, подтверждающего факт наступления (действия) обстоятельств, за которые ни одна из сторон не отвечает.

5.6. Поступившее в Общество заявление о возврате с приложенными к нему документами подлежит рассмотрению в течение 10 рабочих дней с даты его регистрации в журнале регистрации входящей корреспонденции Общества. О принятом решении Общество сообщает потребителю в течение 3 рабочих дней с даты принятия решения способом, указанным в заявлении о возврате.

5.7. В случае принятия Обществом решения о возврате денежных средств потребителю возврат осуществляется способом, указанным потребителем в заявлении о возврате.

Визы:

Заместитель генерального директора
по организации оздоровления и отдыха

Н.В. Мордик

Главный бухгалтер

Н.В. Коваль

Начальник планово-
экономического отдела

Е.С. Максимова

Начальник производственно-
методического отдела

О.И. Шарин

Ведущий юрисконсульт

Р.Р. Максимов

В Общество с ограниченной ответственностью
по оздоровлению, организации отдыха и услуг
в области культуры и спорта «Озон»
г. Оренбург, ул. Чкалова, д. 1
от

(фамилия, имя, отчество заявителя)
проживающего(ей) по адресу:

Документ, удостоверяющий личность:

(название документа)
серия _____ № _____
выдан _____

(наименование выдавшего органа и дата выдачи)
Электронная почта: _____
Телефон: _____

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за _____

(указать реквизиты путевки, билета, абонеента, договора, наименование услуги)
в связи с _____

(указать причину возврата)

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы *(нужное отметить)*:

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность потребителя (представителя потребителя в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 2) Оригинал неиспользованной путевки (неиспользованного билета, абонеента).
- 3) Документ, подтверждающий факт наступления (действия) обстоятельств, за которые ни одна из сторон не отвечает (болезнь потребителя, смерть членов семьи или близких родственников и др.).
- 4) Документ об оплате путёвки, билета, абонеента, услуги.
- 5) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить меня:

- ☐ по телефону, указанному в настоящем заявлении;
- ☐ по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:

- ☐ по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;
- ☐ почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;
- ☐ вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С Положением о порядке возврата денежных средств за неоказанные потребителям услуги по путевкам, билетам, абонеентам и иные услуги ООО «Озон» ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку ООО «Озон» персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

(подпись)

(расшифровка подписи)

(дата)