

Terapiya.family

ООО «СИГМА»

125167 г. Москва, ул. Викторенко д. 9
ОГРН 1257700294301, ИНН 9714077453/ КПП 771401001

info@terapiya.family

+7 936 252 15 14

ЛО41-01137-77/04521002 от 10.03.2026 г

О порядке возврата денежных средств

ПОЛОЖЕНИЕ

О порядке возврата денежных средств по договорам о платных медицинских услугах в

Клинике «Терапия»

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор

Аристова А. Н.

«11» марта 2026 г.

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, проведению медицинских экспертиз, медицинских осмотров и медицинских освидетельствований, санитарнопротивоэпидемических (профилактических) мероприятий и профессиональная деятельность, связанная с трансплантацией (пересадкой) органов и (или) тканей, обращением донорской крови и (или) ее компонентов в медицинских целях;

Пациент/Заказчик - 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 защитноприспособительных 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 причинноследственной 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.

1. 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; - при одностороннем расторжении договора; - возврат ошибочно перечисленных 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 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; - 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.

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.

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.

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

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.

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.