

Регламент работы с аннуляциями и осуществления возвратов денежных средств

Общие положения

1. Регламент работы с аннуляциями и осуществления возвратов денежных средств (далее – Регламент) определяет единый порядок аннулирования брони и взаимодействия служб при осуществлении возврата денежных средств в ООО КСЦ «Переделкино» (далее – Общество).
2. Требования и правила Регламента распространяются на все структурные подразделения Общества и их сотрудников, в части касающейся их зоны ответственности.
3. Утверждение Регламента, внесение в него изменений производятся приказом генерального директора Общества.
4. Работники Общества обязаны знать и выполнять требования Регламента. Все вновь принятые на работу сотрудники должны быть ознакомлены руководителями структурных подразделений с установленным порядком работы с аннуляциями и осуществления возвратов.

Правила аннуляции брони и расчета возвратов

1. В случае одностороннего отказа Гостя от путевки, до даты заезда, возврат денежных средств осуществляется по следующему принципу:
 - осуществить возврат неиспользованной суммы в размере 100% в случае полной или частичной оплаты и отказа от путевки более чем за 14 календарных дней до дня заезда,
 - при отказе от путевки в срок 3 (трех) и более календарных дней, но не более 13 дней до дня заезда, осуществить возврат за удержанием 1 суток проживания по каждой брони.
 - менее чем за 3 календарных дня до дня заезда оплата не возвращается.
2. В случае мотивированного обоснования Гостя причины аннуляции брони (госпитализация, смерть близкого родственника, отзыв с места работы), до даты заезда при условии, если основания для убытия подтверждены письменно (телеграмма, письмо и т.д.), а доказательства допустимы и не вызывают сомнений в своей подлинности, возврат осуществляется по следующему принципу:
 - осуществить возврат неиспользованной суммы в размере 100%.
3. В случае досрочного выезда Гостя, возврат денежных средств осуществляется по следующему принципу:
 - осуществить возврат стоимости путевки, из расчета – 40% от остаточной ее суммы за каждые оставшиеся сутки проживания, за исключением возврата за 1 сутки. Возврат за 1 сутки не предусмотрен.
4. В случае мотивированного обоснования досрочного выезда Гостя (госпитализация, смерть близкого родственника, отзыв с места работы), при условии, если основания для убытия подтверждены письменно (телеграмма, письмо и т.д.), а доказательства допустимы и не вызывают сомнений в своей подлинности, возврат осуществляется по следующему принципу:
 - осуществить возврат неиспользованной суммы в размере 100% со следующего дня после выезда. День выезда считается как прожитый.

Процесс возврата денежных средств

1. Гость через стойку регистрации заполняет заявление (Приложение №№ 1, 2) на возврат с указанием причины выезда. В случае мотивированного обоснования Гостя причины выезда (госпитализация, смерть близкого родственника, отзыв с места работы), при условии, если основания для убытия подтверждены письменно (телеграмма, письмо и т.д.), а доказательства допустимы и не вызывают сомнений в своей подлинности, к заявлению прикладываются подтверждающие документы.
2. Менеджер-регистратор обязан рассчитать и указать в заявлении стоимость к возврату (на основании Правил, указанных в настоящем Регламенте), а также указать в заявлении необходимые сведения по данному возврату (время обращения Гостя с возвратом, индивидуальные особенности Гостя, фактическую причину возврата, если известна и т.п.). В течение 2 рабочих дней, необходимо передать заявление руководителю отдела продаж для дальнейшего рассмотрения.
3. По результатам рассмотрения заявления, руководитель отдела продаж делает проверку расчета суммы к возврату и заключение о целесообразности возврата денежных средств и передает его на рассмотрение в финансовый отдел. Срок исполнения – 1 рабочий день.
4. После рассмотрения в финансовом отделе, заявление передается генеральному директору для принятия решения о возврате денежных средств. Срок передачи заявления – не более 2-х рабочих дней.
5. Генеральный директор в течении 3-х рабочих дней подтверждает решение руководителя отдела продаж, либо выносит иное решение. Подписанное заявление передается секретарем генерального директора в финансовый отдел для проведения оценки и обоснованности утвержденной суммы возврата.
6. Финансовый отдел сообщает о принятом решении в СПиР с целью оповещения Гостя, подавшего заявление. Финансовый отдел на основании заявления, заверенного генеральным директором, производит коррекцию (сторно) в программе «Логус» по брони Гостя, обратившегося за возвратом. Срок осуществления возврата денежных средств Гостю – 2 рабочих дня.
7. Возврат осуществляется по следующему принципу:
 - **При наличной оплате.** Возврат осуществляется только наличными, с оформлением расчетно-кассового ордера в день возврата и подписью Гостя в получении денежных средств.
 - **При оплате картой.** Возврат осуществляется только на карту, с которой осуществлялась оплата, либо на ее банковские реквизиты. В случае утери карты Плательщиком, механизм возврата обсуждается в индивидуальном порядке.
 - **При безналичной оплате.** Возврат осуществляется финансовым отделом с расчетного счета Общества. В заявлении должны быть указаны банковские реквизиты (наименование банка, № расчетного счета клиента, ФИО Получателя денежных средств).

Ответственность

1. Работники Общества, независимо от должностей, несут дисциплинарную ответственность за ненадлежащее исполнение или неисполнение требований настоящего Регламента.

Контроль

1. Контроль исполнения Регламента оставляю за собой.

Приложение №1 к Регламенту от 07.09.2020г.

Генеральному директору
ООО КСЦ «Перedelкино»
Сучкову М.А.

от _____

Паспорт № _____
выдан _____

Зарегистрирован по адресу: _____

Заявление

Я, _____

(Ф.И.О.)

прошу Вас произвести возврат денежных средств, в сумме

_____ (цифрами и прописью)

за неиспользованное количество суток _____ с _____ по _____
по путёвке № _____, по причине _____

Возврат денежных средств прошу произвести:

(нужное отметить)

Наличными через кассу Санатория

На банковскую карту

Держатель _____

Паспорт № _____ выдан _____

Адрес регистрации _____

№ счета (20 символов) _____

№ карты _____

Наименование банка _____

ИНН банка _____; БИК банка _____

Безналичным расчетом

Получатель _____

№ расчетного счета _____

Наименование банка _____

ИНН банка _____; БИК банка _____

Копию паспорта плательщика прилагаю к заявлению.

_____/_____/_____
(подпись / расшифровка)
« ____ » _____ 20 ____ г.

Номер счета: _____

Сумма к возврату: _____ руб.

Ответственное лицо от Санатория: _____ / _____

Комментарии ответственного лица: _____

(указываются причины возвратов и необходимые дополнительные сведения)



Генеральному директору
ООО КСЦ «Перedelкино»
Сучкову М.А.

от _____

Паспорт № _____

выдан _____

Зарегистрирован по адресу: _____

Заявление

Я, _____

(Ф.И.О.)

прошу Вас произвести возврат денежных средств, в сумме

за неиспользованные услуги (медицинские, прочие) _____ по причине _____

(указать услугу)

Возврат денежных средств прошу произвести:

(нужное отметить)

Наличными через кассу Санатория

На банковскую карту

Держатель _____

Паспорт № _____ выдан _____

Адрес регистрации _____

№ счета (20 символов) _____

№ карты _____

Наименование банка _____

ИНН банка _____ ; БИК банка _____

Безналичным расчетом

Получатель _____

№ расчетного счета _____

Наименование банка _____

ИНН банка _____ ; БИК банка _____

Копию паспорта плательщика прилагаю к заявлению.

_____/_____/_____
(подпись / расшифровка)
« ____ » _____ 20 ____ г.

Номер счета: _____

Сумма к возврату: _____ руб.

Ответственное лицо от Санатория: _____ / _____

Комментарии ответственного лица: _____

(указываются причины возвратов и необходимые дополнительные сведения)