

ООО «МЦ ОПТИМА-АВРОРА»
603002, г. Нижний Новгород,
ул. Советская, д. 12
ОГРН 1145257005915
ИНН 5257148569

УТВЕРЖДАЮ

Директор:

/Худоложкин А.Н./

20 11 г.

Порядок оплаты и возврата денежных средств пациентам

Настоящий Порядок определяет способы оплаты платных медицинских услуг и правила возврата денежных средств пациентам и заказчикам ООО «МЦ «Оптим-Аврора». Положения документа применяются вместе с договором на оказание платных медицинских услуг и не ограничивают права потребителя, установленные законодательством Российской Федерации.

1. Общие положения

1. Платные медицинские услуги оказываются на основании договора, действующего прейскуранта, информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и иных документов, предусмотренных законодательством.
2. До заключения договора пациенту или заказчику предоставляется информация о перечне, стоимости, условиях и сроках оказания услуг. При необходимости по требованию пациента или заказчика составляется смета.
3. Дополнительные платные услуги, не согласованные договором, дополнительным соглашением или иным документом, подтверждающим согласие пациента или заказчика, не оказываются.
4. Если плательщик и пациент являются разными лицами, права и обязанности плательщика определяются договором и документами, подтверждающими оплату.

2. Способы и порядок оплаты

Оплата производится в российских рублях одним из доступных способов:

- наличными денежными средствами в кассу медицинского центра;
 - банковской картой через платежный терминал;
 - через Систему быстрых платежей (СБП) или по QR-коду;
 - безналичным переводом на расчетный счет медицинского центра — для организаций и в иных согласованных случаях.
5. Момент и размер оплаты определяются договором: до начала оказания услуги, поэтапно либо после оказания услуги.
 6. Стоимость определяется действующим прейскурантом на дату заключения договора. Изменение перечня или объема услуг оформляется с согласия пациента или заказчика.
 7. При каждом расчете медицинский центр выдает или направляет кассовый чек в порядке, установленном законодательством о применении контрольно-кассовой техники.
 8. По запросу пациента медицинский центр оформляет документы, необходимые для получения социального налогового вычета, при наличии предусмотренных законом оснований и сведений.

3. Право на отказ от услуги

9. Пациент или заказчик вправе отказаться от исполнения договора на оказание платных медицинских услуг в любое время.
10. При отказе до начала оказания услуги уплаченная сумма возвращается полностью, если медицинский центр не понес фактических расходов, непосредственно связанных с исполнением конкретного договора.
11. Если к моменту отказа услуга оказана частично, возврату подлежит неиспользованный остаток оплаты за вычетом стоимости фактически оказанных услуг и документально подтвержденных фактических расходов медицинского центра, связанных с исполнением договора.

г. Нижний Новгород, ул. Советская, д. 12 • +7 (831) 249-49-49 • optima-s12@inbox.ru

12. Штраф за отказ от медицинской услуги не удерживается. Упущенная выгода и произвольные административные удержания не включаются в фактические расходы.

4. Когда возможен возврат

Возврат денежных средств производится, в частности, в следующих случаях:

- отказ пациента или заказчика от услуги полностью либо от неоказанной части услуги;
- невозможность оказания услуги по причинам, зависящим от медицинского центра;
- отмена приема или исследования медицинским центром, если пациент не согласился на перенос;
- ошибочная, повторная или излишняя оплата;
- удовлетворение требования пациента в связи с нарушением срока оказания услуги или недостатками оказанной услуги;
- иные случаи, предусмотренные договором или законодательством.

5. Особенности расчета суммы возврата

Ситуация	Порядок расчета
Услуга не начата, фактических расходов нет	Возвращается вся уплаченная сумма.
Услуга начата или оказана частично	Возвращается неиспользованный остаток за вычетом стоимости выполненных этапов и подтвержденных фактических расходов.
Врачебный прием или исследование полностью проведены	Само по себе последующее несогласие пациента с результатом или медицинскими рекомендациями не означает автоматический возврат. Требования о качестве рассматриваются отдельно в установленном порядке.
Биоматериал взят и передан в лабораторию	При расчете учитываются выполненный забор, подготовка, транспортировка, лабораторный этап и иные фактически выполненные действия.
Услуга не оказана по вине медицинского центра	Возвращается стоимость неоказанной услуги; иные требования пациента рассматриваются в соответствии с законом.
Ошибочная или двойная оплата	Возвращается сумма ошибочного или повторного платежа после подтверждения операции.

6. Как подать заявление на возврат

Заявление можно подать лично в регистратуре медицинского центра либо направить на электронную почту optima-s12@inbox.ru. В заявлении рекомендуется указать:

- фамилию, имя, отчество пациента и плательщика;
- контактный телефон и адрес электронной почты;
- номер и дату договора, дату оплаты и наименование услуги;
- сумму и основание возврата;
- желаемый способ возврата и банковские реквизиты, если требуется безналичное перечисление;
- дату и подпись заявителя — для заявления на бумаге.

К заявлению при наличии прикладываются копия кассового чека, платежного документа, договора и иные материалы, подтверждающие требование. Отсутствие кассового чека само по себе не является основанием для отказа, если факт оплаты может быть подтвержден иным способом.

7. Рассмотрение заявления

13. Заявление регистрируется медицинским центром в день поступления либо в ближайший рабочий день, если оно поступило после окончания рабочего времени.
14. Требования о возврате денежных средств в связи с нарушением сроков оказания услуги или недостатками услуги рассматриваются и удовлетворяются в сроки, установленные законодательством, включая десятидневный срок в предусмотренных законом случаях.
15. По заявлениям, связанным с добровольным отказом от еще не оказанной услуги, решение принимается, как правило, не позднее 10 календарных дней со дня поступления заявления. При необходимости подтверждения фактически понесенных расходов заявителю направляется обоснованный расчет.
16. Проведение внутренней проверки качества медицинской помощи не приостанавливает течение обязательных сроков, установленных законом для рассмотрения требований потребителя.

8. Способ возврата

17. При оплате банковской картой возврат, как правило, производится на ту же карту или банковский счет, с которого поступила оплата.
18. При оплате через СБП возврат осуществляется по реквизитам исходной операции либо иным технически доступным способом, позволяющим идентифицировать плательщика.
19. При оплате наличными возврат может быть произведен наличными из кассы либо безналичным переводом по письменному заявлению плательщика.
20. Если оплату внесло другое лицо, возврат производится плательщику, если договором, письменным распоряжением плательщика или законом не предусмотрено иное.
21. При возврате медицинский центр формирует кассовый чек с признаком расчета «возврат прихода» и передает его плательщику. Срок фактического зачисления средств после проведения операции может зависеть от банка или платежной системы.

9. Требования, связанные с качеством услуги

Если пациент считает, что услуга оказана с недостатками, он вправе предъявить требования, предусмотренные законодательством о защите прав потребителей: потребовать устранения недостатков, повторного оказания услуги, соразмерного уменьшения цены, возмещения обоснованных расходов либо отказаться от договора и потребовать возврата денежных средств в случаях, установленных законом. Медицинский центр вправе провести внутреннюю экспертизу качества и запросить медицинские документы, необходимые для объективного рассмотрения обращения.

10. Заключительные положения

22. Настоящий Порядок носит публичный информационный характер и применяется в части, не противоречащей договору и императивным нормам законодательства.
23. Условия договора или настоящего Порядка, ухудшающие положение потребителя по сравнению с законом, не применяются.
24. Обращения по вопросам оплаты и возврата принимаются по адресу: 603002, г. Нижний Новгород, ул. Советская, д. 12, помещение 17; электронная почта: optima-s12@inbox.ru; телефон: +7 (831) 249-49-49.

Нормативная основа

Гражданский кодекс Российской Федерации; Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»; Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»; постановление Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 № 736; Федеральный закон от 22.05.2003 № 54-ФЗ.