

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ООО ЛДЦ «Здоровье»

Булатова Т.Ф.

«07» октября 2026г.



Положение о порядке возврата денежных средств по договорам оказания платных медицинских услуг (договоров-оферты) в ООО ЛДЦ «Здоровье»

1. Общие положения

- 1.1. Настоящие Правила возврата денежных средств по договорам оказания платных медицинских услуг в ООО ЛДЦ «Здоровье» (далее — Правила) определяют условия и порядок осуществления возвратов денежных средств физическим лицам по договорам оказания платных медицинских услуг (договоров-оферты) в ООО ЛДЦ «Здоровье» (далее — Центр).
- 1.2. Правила обязательны для соблюдения и исполнения всеми сотрудниками Центра и физическими лицами, заключившими Договор оказания платных медицинских услуг (договор-оферты) с Центром.
- 1.3. Текст настоящих Правил доступен для ознакомления в регистратуре Центра и на официальном сайте Центра.

2. Условия возврата денежных средств

- 2.1. Возврат денежных средств производится следующим физическим лицам:
- пациенту, заключившему договор оказания платных медицинских услуг ;
 - лицу, заключившему договор оказания платных медицинских услуг в пользу пациента (далее — Заказчик).
- 2.1.1. Возврат денежных средств осуществляется по заявлению Пациента или законного представителя Пациента при предоставлении документов, подтверждающих полномочия. При этом возврат по безналичным платежам производится по реквизитам, с которых была оплачена услуга.
- 2.2. Денежные средства (либо часть денежных средств) при оказании платных услуг возвращаются лицам, указанным в п. 2.1 Правил, в случаях, когда оплаченная ими услуга остается по различным причинам нереализованной по вине Исполнителя или в связи с ошибочными начислениями.
- 2.3. Денежные средства не возвращаются при обстоятельствах, предусмотренных Гражданским кодексом РФ и Законом РФ «О защите прав потребителей» (предоставление ложных сведений о здоровье, невыполнение предписаний врача и др.).
- 2.5. Денежные средства за оплаченную медицинскую услугу могут не возвращаться в следующих случаях (по причине того, что бронь временного интервала специалиста в расписании блокирует рабочее время врача и не может быть передана другому пациенту в день визита):
- 2.5.1. При отмене Пациентом записи на прием менее чем за 1 (один) час до назначенного времени визита.**
- 2.5.2. При неявке Пациента на оплаченный прием без предварительного уведомления Центра об отмене визита. В случае неявки по уважительной причине (госпитализация в стационар, оказание неотложной/экстренной помощи), возврат средств производится при предоставлении подтверждающих документов (выписка из стационара, копия больничного листа) после обращения с письменным заявлением.**

3. Документы, необходимые для осуществления возврата

- 3.1. Возврат осуществляется при предоставлении: заявления, паспорта, чека и реквизитов счета (для безналичного возврата).

4. Порядок возврата денежных средств

- 4.1. Денежные средства возвращаются в течение 30 календарных дней с даты подачи заявления (за вычетом случаев, указанных в п. 2.5).
- 4.2. Возврат осуществляется безналичным путем или наличными в кассе Центра согласно режиму работы.

5. Невозможность оказания услуг, возникшая по вине Пациента

5.1. В случае невозможности оказания услуг, возникшей по вине Пациента, в том числе, плохой подготовкой Пациента к исследованиям, несвоевременного информирования врача о противопоказаниях, отказа Пациента от исследования во время начала его проведения, услуги подлежат оплате в порядке п. 2 ст. 781 ГК РФ. Денежные средства за услугу, неоказанную по вине Пациента, возврату не подлежат.

6. Порядок уведомления об отмене визита

6.1. Предупреждением об отмене визита считается обращение Пациента, поступившее в Центр исключительно по следующим официальным каналам связи:

6.1.1. Личный звонок на телефон регистратуры Центра: **90-11-22, 90-11-88, 62-25-36**

6.1.2. Личное обращение в регистратуру Центра.

6.1.3. Электронное письмо на официальный адрес регистратур: **ldc_53@mail.ru**.

6.1.4. Сообщение, направленное через официальные мессенджеры клиники – группа Вконтакте **<https://vk.ru/zdorovievn>**.

6.2. Сообщения, отправленные в нерабочее время (до 08:00 и после 19:00 с понедельника по четверг и после 18.00 в пятницу), а также в выходные, считаются полученными в 08:00 следующего рабочего дня.

6.3. Для соблюдения условия возврата денежных средств отмена записи должна быть произведена не позднее чем за 1 (один) час до времени начала приема. Отмена, совершенная в интервал от 60 до 5 минут до приема, а также неявка без предупреждения, являются основанием, при котором денежные средства могут не возвращаться Центром в качестве компенсации за сорванный временной слот.

7. Заключительные положения

7.1. Центр оставляет за собой право изменять перечень официальных каналов связи.

7.2. Центр не несет ответственности за технические сбои на стороне операторов связи или платформ мессенджеров, препятствующие доставке сообщения от Пациента до Центра.