**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке возврата денежных средств**

 1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее Положение о порядке возврата денежных средств (далее - Положение) разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

1.2. Настоящее Положение вводится в целях упорядочения деятельности Общество с ограниченной ответственностью Туристская фирма "Машук" г. Пятигорск (далее – Исполнитель) в части возврата потребителю денежных средств.

1.3. Настоящее Положение устанавливает:

- условия и порядок возврата денежных средств;

- перечень документов, необходимых для осуществления возврата денежных средств;

- сроки возврата денежных средств.

 2.**УСЛОВИЯ, ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ**

2.1. Потребитель вправе отказаться от всех оказываемых Исполнителем услуг в любое время при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств, предусмотренных договором (п. 1 ст. 782 ГК РФ, ст. 32 ФЗ «О защите прав потребителей»).

 2.2. Возврат денежных средств Потребителю осуществляется в следующих случаях:

- желание Потребителя вернуть денежные средства согласно ст. 32 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей”;

- невозможности исполнения условий Договора со стороны Исполнителя согласно ст. 29 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей”;

- иным обстоятельствам, предусмотренным Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

2.3. Возврат денежных средств Потребителю не осуществляется в следующих случаях:

- в случае невозможности исполнения услуги, возникшей по вине Потребителя согласно ст. 781 Гражданского кодекса Российской Федерации;

- иным обстоятельствам, предусмотренными Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

2.4. В случае невозможности оказания Исполнителем услуг, оплаченных Потребителем, возврат денежных средств производится в размере 100 % за минусом стоимости оказанных услуг.

Под невозможностью Исполнителя оказать услуги понимается:

1) Форс – мажорные обстоятельства, а именно:

 - Пожары;

 - Наводнения, землетрясения и другие природные явления;

 - Прочие обстоятельства непреодолимой силы.

2) Недобор группы.

2.5.Возврат денежных средств по инициативе Потребителя, в связи с непредвиденными обстоятельствами, имеющими уважительную причину (тяжёлая болезнь, смерть близких родственников, стихийные бедствия и катастрофы, отзыв из отпуска на работу) - денежные средства в части не оказанных услуг, возвращаются Потребителю в полном объеме.

2.7. Непосещение экскурсии по вине Потребителя без документально подтвержденных уважительных причин, не является основанием для возврата денежных средств.

2.8. В случае отказа от экскурсии более чем за одни сутки, переданные Исполнителю в качестве предоплаты денежные средства, возвращаются Потребителю в 100% объеме.

3. **ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ**

3.1. Возврат денежных средств осуществляется Потребителю при предоставлении следующих документов:

- заявление на возврат денежных средств по образцу Исполнителя;

- договор (посадочный талон);

- кассовый чек (на бумажном носителе);

- документы подтверждающие уважительную причину отказа;

- в случае оплаты по безналичному расчету: реквизиты банковской карты или копия первой страницы сберегательной книжки (действующие; с правом перечисления со стороны третьих лиц, открытые на территории РФ, лицом зарегистрированным на территории РФ), в которых указаны: ФИО, номер корр. счета, номер расчетного счета, БИК банка.

3.2. При необходимости сотрудники Исполнителя могут потребовать дополнительные документы у Потребителя.

4. **СРОКИ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ**

4.1. Денежные средства за не оказанные услуги возвращаются Потребителю в течение десяти календарных дней с момента предоставления полного комплекта документов в соответствие с п. 3.1. настоящего Положения согласно ст. 31 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей” через кассу, либо путем перечисления денежных средств на указанный в заявлении потребителя банковский (расчетный) счет.

 4.2. Денежные средства, перечисленные в безналичном порядке, возвращаются на расчетный счет (банковскую карту), с которого была произведена оплата услуг. Время между операцией возврата и реальным зачислением денег на счет Заказчика зависит от внутренних банковских процедур.

4.3.  Возврат наличными из кассы возможен в том случае, если и оплата была осуществлена наличными средствами.