

Приложение 5  
к приказу  
КГБУЗ «Консультативно-  
диагностический центр  
Алтайского края»  
от 21.08.2026 № 154/пр/196

## ПРАВИЛА

возврата денежных средств физическим лицам  
по договорам на предоставление платных медицинских услуг  
в КГБУЗ «Консультативно-диагностический центр Алтайского края»

### 1. Общие положения

Настоящие Правила возврата денежных средств физическим лицам по договорам на предоставление платных медицинских услуг в КГБУЗ «Консультативно-диагностический центр Алтайского края» (далее - Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Настоящие Правила вводятся в целях упорядочения деятельности в КГБУЗ «Консультативно-диагностический центр Алтайского края» (далее – Учреждение) в части возврата денежных средств физическим лицам по договорам на предоставление платных медицинских услуг.

### 2. Условия и порядок возврата денежных средств

#### по договорам на предоставление платных медицинских услуг

2.1. Возврат денежных средств производится следующим физическим лицам:

потребителю, заключившему договор на предоставление платных медицинских услуг – при предъявлении документа, удостоверяющего личность;

заказчику, заключившему договор на предоставление платных медицинских услуг в пользу потребителя - при предъявлении документа, удостоверяющего личность;

представителю потребителя (заказчика) – при предъявлении документа, удостоверяющего личность и доверенности на право получения возврата денежных средств, оформленной в установленном порядке (простая письменная форма доверенности).

2.2. Возврат денежных средств Потребителю (Заказчику) осуществляется в следующих случаях:

отказ от получения медицинской услуги;

непредоставление медицинской услуги;

возврат ошибочно начисленных денежных средств после обнаружения счетной ошибки;

по иным обстоятельствам, предусмотренным Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

2.3. Денежные средства не возвращаются Потребителю (Заказчику) в следующих случаях:

при непредоставлении Потребителем (Заказчиком) Исполнителю (лечащему врачу или иному специалисту) надлежащей информации, равно как и предоставление недостоверной, неполной или заведомо ложной информации об особенностях состояния здоровья Потребителя, что повлекло предоставление медицинской услуги не в полном объеме или ненадлежащего качества;

при неисполнении Потребителем (Заказчиком) предписаний лечащего врача и(или) иного специалиста Исполнителя. - при осуществлении Потребителем (Заказчиком) 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 Потребителя (Заказчика) согласно ст. 781 Гражданского кодекса Российской Федерации;

при иных обстоятельствах, предусмотренных Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

2.4. Денежные средства Потребителю (Заказчику) возвращаются частично в следующих случаях:

при отказе Потребителя (Заказчика) от исполнения договора на предоставление платных медицинских услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

### **3. Перечень документов, необходимых для осуществления возврата денежных средств**

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

заявление на возврат денежных средств по образцу Исполнителя (приложение 1);

договор на предоставление платных медицинских услуг;

кассовый чек или бланк строгой отчетности, подтверждающий произведенную оплату медицинских услуг (в случае оплаты наличными денежными средствами);

кассовый чек или бланк строгой отчетности, чек электронного терминала, банковской карты, с использованием которой была произведена оплата (в случае оплаты с использованием банковской карты);

документ, удостоверяющий личность;

в случае обращения за возвратом денежных средств представителя потребителя (заказчика) дополнительно к указанным документам предоставляется доверенность на право получения возврата денежных средств, оформленная в установленном порядке (простая письменная форма доверенности).

3.2. При необходимости сотрудники Учреждения могут потребовать дополнительные документы у Потребителя (Заказчика).

3.3. Потребителю (заказчику), оплатившему медицинские услуги в «Личном кабинете пациента» с использованием банковской карты, держателем которой является потребитель (заказчик), в качестве средства оплаты медицинских услуг в сети «Интернет» (для потребителей, достигших 18-летнего возраста при использовании интернет-сервиса «Личный кабинет пациента» (<http://online.dcak.ru>)), необходимо самостоятельно осуществить возврат денежных средств, воспользовавшись соответствующей функцией возврата в интернет-сервисе «Личный кабинет пациента», указав причину возврата.

В случае невозможности самостоятельно осуществить возврат денежных средств в интернет-сервисе «Личный кабинет пациента» потребителю необходимо обратиться в окно регистратуры Учреждения, предоставив документы, указанные в п. 3.1. настоящих Правил.

3.4. Возврат денежных средств Потребителю (Заказчику) производится: безналичным путем на банковскую карту, с использованием которой была произведена оплата, в случае оплаты услуги по банковской карте; наличными денежными средствами в случае оплаты наличными денежными средствами.

#### **4. Сроки возврата денежных средств**

4.1. Возврат денежных средств производится в наличной форме в течение 10 дней с момента предоставления документов, перечисленных в п. 3.1. настоящих Правил.

4.2. Срок возврата денежных средств на банковскую карту зависит от Банка-эмитента, выдавшего банковскую карту, Банка-эквайера, платежной системы. Учреждение не несет ответственности за задержки перевода денежных средств на банковскую карту, если задержки произошли не по вине Учреждения.

#### **5. Порядок информирования заказчика о порядке возврата денежных средств**

5.1. Информирование Потребителя (Заказчика) с настоящими Правилами происходит при подписании договора на предоставление платных медицинских услуг и размещено на сайте Учреждения: <http://dcak.ru>.

## **6. Заключительное положение**

Возврат денежных средств за платные медицинские услуги, предоставленные Учреждением ненадлежащим образом, осуществляется в порядке, предусмотренном настоящими Правилами, при этом дополнительно предоставляются результаты экспертизы качества медицинской помощи, проведенной экспертной комиссией Учреждения либо иным надлежащим лицом, или соответствующее решение суда, подтверждающие ненадлежащее оказание услуг Учреждением.

В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, следует руководствоваться действующим законодательством Российской Федерации. Претензии и споры разрешаются по соглашению сторон или в порядке, определенном законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве.

Приложение 1  
к Правилам возврата денежных средств

**Образец Заявления на возврат денежных средств**

Главному врачу КГБУЗ  
«Консультативно-диагностический центр  
Алтайского края»  
ФИО

от \_\_\_\_\_  
(потребителя, заключившего договор)

от \_\_\_\_\_

(от Заказчика, заключившего договор в пользу потребителя)

от \_\_\_\_\_

(от представителя потребителя (заказчика), действующего по доверенности)

Зарегистрированного по адресу:

\_\_\_\_\_  
Документ, удостоверяющий личность:

\_\_\_\_\_  
(серия, номер, когда и кем выдан)

Телефон для связи: \_\_\_\_\_

**Заявление**

Прошу произвести возврат денежных средств за медицинские услуги в  
сумме \_\_\_\_\_ руб \_\_\_\_\_ коп  
- по договору на предоставление платных медицинских услуг № \_\_\_\_ от \_\_\_\_,  
по следующим причинам (нужное выбрать):

1. Ошибочно записался.
2. Отсутствуют медицинские показания для исследования.
3. Не подготовлен к исследованию.
4. Неадекватное поведение пациента.
5. Не смог прийти (болезнь, командировка и т.п.).
6. Перезаписался на другой день, к другому специалисту.
7. Исследование не получилось.
8. Ошибка регистратора.
9. Неудовлетворенность отношением:

- врача (Ф.И.О.) \_\_\_\_\_;

- медсестры (Ф.И.О.) \_\_\_\_\_;

- регистратора (Ф.И.О.) \_\_\_\_\_;

10. Неисправность (поломка) аппарата (оборудования), отсутствие  
реактива для исследования \_\_\_\_\_.

11. Отсутствие врача на приеме (Ф.И.О.) \_\_\_\_\_.
12. Не устраивает длительное время ожидания приема.
13. Переведен на бесплатный прием.
14. Получил услугу в другой медицинской организации.
15. Замена методики.
16. Иные причины \_\_\_\_\_

Возвращаемые денежные средства прошу перечислить по следующим банковским реквизитам (указывается наименование и реквизиты банка (БИК, корреспондентский счет, расчетный счет получателя)):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(заполняется при необходимости)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(заполняется при необходимости)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(заполняется при необходимости)

**Перечень прилагаемых документов:**

1. Копия договора (дополнительного соглашения).
2. Кассовый чек или бланк строгой отчетности/чек электронного терминала, подтверждающий оплату.
3. Доверенность на право получения возврата денежных средств.
4. Результаты экспертизы качества медицинской помощи или решение суда (при возврате денежных средств за медицинские услуги, предоставленные ненадлежащим образом).

Подпись \_\_\_\_\_

«        » \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.