

**ПОРЯДОК  
ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ЗА НЕОКАЗАННЫЕ УСЛУГИ**

Государственным автономным учреждением города Москвы  
«Дворец спорта «Квант»  
Департамента спорта города Москвы

**1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1 Порядок возврата денежных средств за неоказанные услуги (далее – Порядок) Государственным автономным учреждением города Москвы «Дворец спорта «Квант» Департамента спорта города Москвы (ГАУ «Дворец спорта «Квант», далее - Учреждение) вводится в целях упорядочения деятельности Учреждения в части возврата денежных средств при расторжении Договоров оказания услуг и Договоров публичной оферты (далее – Договор).

1.2 Настоящий Порядок разработан в соответствии и на основании документов, указанных в пункте 1.2 Положения об оказании платных услуг ГАУ «Дворец спорта Квант».

1.3 Основные понятия и определения, используемые в Порядке, перечислены в пункте 1.3 Положения об оказании платных услуг ГАУ «Дворец спорта «Квант».

1.4 Настоящий Порядок устанавливает:

- условия и порядок возврата денежных средств Потребителю/Заказчику или перенос занятий по инициативе Потребителя/Заказчика;
- условия и порядок возврата денежных средств Потребителю/Заказчику или перенос занятий по инициативе Исполнителя.

**2 ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ИЛИ ПЕРЕНОС ЗАНЯТИЙ ПО  
ИНИЦИАТИВЕ ПОТРЕБИТЕЛЯ/ЗАКАЗЧИКА**

2.1 Возврат денежных средств Потребителю/Заказчику, а также перенос неиспользованных дней и (или) Услуг (занятий) на период, следующий за Сроком действия приобретенных услуг (количество занятий), по инициативе Потребителя/Заказчика осуществляется в случае, если соблюдены все перечисленные ниже условия:

- Услуга оплачена, но не оказана;
- заявление на возврат денежных средств или перенос занятий было в установленной форме предоставлено ответственному сотруднику Исполнителя или, в случае невозможности передачи заявления ответственному сотруднику Исполнителя, отправлено в виде отсканированного документа на официальный электронный адрес Исполнителя: [dskvant@mossport.ru](mailto:dskvant@mossport.ru) (для заявлений на возврат денежных средств) или электронный адрес Объекта спорта (для переноса занятий). Заявление на перенос занятий для организованных групп было в установленной форме за три рабочих дня до даты начала занятия предоставлено ответственному сотруднику Исполнителя или, в случае невозможности передачи заявления ответственному сотруднику Исполнителя, отправлено в виде отсканированного документа на официальный электронный адрес Исполнителя: [dskvant@mossport.ru](mailto:dskvant@mossport.ru);

– все необходимые для возврата денежных средств документы, указанные в п. 2.6 настоящего Порядка, предоставлены в очной форме не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента подачи заявления;

– отсутствует отказ Исполнителя в предоставлении Услуги Потребителю/Заказчику по причине нарушения условий Договора публичной оферты, Договора оказания услуг, Положения об оказании платных услуг, Правил пребывания и поведения на объектах спорта Учреждения.

2.2 При досрочном расторжении Договора по инициативе Потребителя/Заказчика заявление на возврат денежных средств или перенос занятий должно быть в установленной форме предоставлено ответственному сотруднику Исполнителя или, в случае невозможности передачи заявления ответственному сотруднику Исполнителя, отправлено в виде отсканированного документа на официальный электронный адрес Исполнителя: [dskvant@mossport.ru](mailto:dskvant@mossport.ru) (для заявлений на возврат денежных средств) или электронный адрес Объекта спорта (для переноса занятий). Заявление на перенос занятий для организованных групп должно быть в установленной форме за три рабочих дня до даты начала занятия предоставлено ответственному сотруднику Исполнителя или, в случае невозможности передачи заявления ответственному сотруднику Исполнителя, отправлено в виде отсканированного документа на официальный электронный адрес Исполнителя: [dskvant@mossport.ru](mailto:dskvant@mossport.ru). Датой и временем представления/отправления заявления Потребителем/Заказчиком считается дата и время поступления заявления в адрес Исполнителя.

2.3 В случаях, когда Потребитель/Заказчик после пропуска занятия (занятий) предъявляет документ, подтверждающий невозможность посещения занятия (занятий) (справка о болезни либо иной документ, подтверждающий невозможность посещения занятия по независящим от Потребителя/Заказчика обстоятельствам), Исполнитель по выбору Потребителя/Заказчика возвращает Потребителю/Заказчику часть денежных средств, оплаченных по расторгаемому Договору, за вычетом стоимости использованных дней, использованных Услуг (занятий) или осуществляет перенос неиспользованных дней или Услуг (занятий) на период, следующий за Сроком действия приобретенных услуг (количество занятий).

2.4 В иных случаях возврат Потребителю/Заказчику денежных средства за неиспользованные дни или Услуги (занятия) или их перенос на иной срок не осуществляется. Потребителю/Заказчику выдаётся мотивированный отказ (согласно Приложению 3 настоящего Порядка).

Перенос неиспользованных дней или Услуг (занятий) на период, следующий за Сроком действия приобретенных услуг (количество занятий) в случаях, предусмотренных п.п. 2.2 и 2.3 настоящего Порядка, возможен не более 2 (двух) раз в год, при этом, в указанном случае началом течения срока считается дата Активации абонемента.

2.5 При досрочном расторжении Договора по инициативе Потребителя/Заказчика в порядке, предусмотренном п. 2.2, а также в случае пропуска занятий по обстоятельствам, независящим от Потребителя/Заказчика (п. 2.3 настоящего Порядка), Исполнитель возвращает Потребителю/Заказчику часть денежных средств, оплаченных по расторгаемому Договору, за вычетом стоимости использованных дней, использованных Услуг (занятий).

Сумма возврата денежных средств рассчитывается по следующей формуле:

$$BC = CY * n / N, \text{ где:}$$

BC – подлежащая возврату сумма денежных средств;

СУ – сумма денежных средств, оплаченная Потребителем/Заказчиком по Договору;  
n – период неиспользованных дней, неиспользованных Услуг (занятий);  
N – Срок действия приобретенных услуг (количество занятий) в соответствии с заключенным Договором.

2.6 Для возврата денежных средств или переноса занятий Потребителю/Заказчику необходимо предоставить следующие документы:

- заявление на возврат денежных средств (согласно Приложению 1 или Приложению 2 настоящего Порядка) или перенос занятий (согласно Приложению 3 настоящего Порядка), заполненное по прилагаемой форме;
- разовый билет или Абонемент, оформленный в соответствии с требованиями, установленными Исполнителем (при наличии);
- документ, подтверждающий невозможность посещения занятия, пользования Услугой (в случае предъявления заявления на возврат в порядке, предусмотренном п. 2.3 настоящего Порядка);
- банковские реквизиты для перечисления денежных средств;
- платежные документы, подтверждающие оплату Услуг.

2.7 При необходимости Исполнитель может потребовать дополнительные документы у Потребителя/Заказчика.

2.8 Денежные средства за неоказанные Услуги возвращаются Потребителю/Заказчику в течение 10 (десяти) банковских дней с момента предоставления полного комплекта документов в соответствии с п. 2.6. настоящего Порядка. Если оплата Услуг была осуществлена наличными денежными средствами, возврат денежных средств возможен наличными из кассы, либо путем перечисления денежных средств на расчетный счет (банковскую карту), реквизиты которого (которой) указываются в заявлении на возврат денежных средств (Приложение 1, Приложение 2). Денежные средства, перечисленные в безналичном порядке, возвращаются на расчетный счет (банковскую карту), с которого (которой) была произведена оплата Услуг. Время между операцией возврата денежных средств и реальным зачислением денежных средств на счет Потребителя/Заказчика зависит от внутренних банковских процедур.

2.9 В случае утраты Потребителем/Заказчиком платежного документа, подтверждающего оплату Услуги, основанием для возврата Потребителю/Заказчику денежных средств может являться Выписка из Правил пребывания и поведения на объекте спорта, подписанная Потребителем/Заказчиком при приобретении Услуги.

### **3 ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ИЛИ ПЕРЕНОС ЗАНЯТИЙ ПО ИНИЦИАТИВЕ ИСПОЛНИТЕЛЯ**

3.1 Исполнитель имеет право вносить изменения в Расписание занятий, сеансов, производить замену лиц, осуществляющих оказание Услуг (проведение занятий), объявлять в течение года нерабочие и санитарные дни, а также при проведении физкультурных, спортивных и массовых спортивно-зрелищных мероприятий, в связи с проведением комплексных, ремонтных, аварийных, сезонных, профилактических и иных технических работ ограничить для Потребителей/Заказчиков возможность пользования и (или) посещения отдельных Зон объекта спорта (подзон), изменять режим работы в целом или отдельных Зон объекта спорта (подзон), вводить иные ограничения, предусмотренные действующим законодательством или нормативными документами Исполнителя.

3.2 В случае, если данные изменения повлекут за собой невозможность получения Потребителем/Заказчиком ранее оплаченных Услуг, Исполнитель возвращает денежные средства за неоказанные Услуги в размере, рассчитываемом по формуле, указанной в пункте 2.5 настоящего Порядка или осуществляет перенос неиспользованных дней или Услуг (занятий) на период, следующий за Сроком действия приобретенных услуг (количества занятий).

3.3 Для возврата денежных средств или переноса занятий Потребителю/Заказчику необходимо предоставить документы, указанные в пункте 2.6 настоящего Порядка.

3.4 Денежные средства за неоказанные Услуги возвращаются Заказчику в течение 10 (десяти) банковских дней с момента предоставления полного комплекта документов в соответствии с п. 2.6 настоящего Порядка.

#### **4 ПРИЛОЖЕНИЯ**

Приложение 1: Форма заявления на возврат денежных средств.

Приложение 2: Форма заявления на возврат денежных средств по договору организации проживания.

Приложение 3: Форма заявления о переносе занятий.

Приложение 4: Форма мотивированного отказа в возврате денежных средств.

Приложение 1

к Порядку возврата денежных средств за  
неоказанные услуги

Директору ГАУ «Дворец спорта «Квант»

От \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. полностью, паспортные данные, адрес, телефон/Ф.И.О. ИП  
/Наименование юридического лица, адрес, телефон)  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Заявление на возврат денежных средств

Прошу Вас осуществить возврат денежных средств, оплаченных «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г., в  
сумме \_\_\_\_\_ руб. за Абонемент (разовый билет) на посещение

\_\_\_\_\_ в \_\_\_\_\_

(указать вид услуги)

Ф.И.О. инструктора по спорту \_\_\_\_\_

По причине \_\_\_\_\_

(указать обстоятельства пропуска занятий)

в сумме (к возврату) \_\_\_\_\_ руб. \_\_\_\_\_ коп.

\_\_\_\_\_ руб. \_\_\_\_\_ коп.

(прописью)

за \_\_\_\_\_ занятие(й) \_\_\_\_\_

(кол-во занятий к возврату) (даты занятий)

Денежные средства прошу

- вернуть наличными средствами
- перечислить по следующим банковским реквизитам:

Наименование банка \_\_\_\_\_

БИК Банка \_\_\_\_\_

Корреспондентский счет Банка \_\_\_\_\_

Расчетный счет Получателя \_\_\_\_\_

ФИО Получателя \_\_\_\_\_

Абонемент (разовый билет), платежный документ, подтверждающий оплату услуг, документ,  
подтверждающий невозможность посещения занятия (при необходимости) прилагаются.

\_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г  
(Ф.И.О. полностью) (подпись)

-----  
(линия отрыва)

РАСПИСКА

Выдана дежурным администратором ГАУ «Дворец спорта «Квант»

\_\_\_\_\_ (указать спортивный комплекс)

\_\_\_\_\_, в том, что от

(Ф.И.О. полностью)

гр. \_\_\_\_\_ получено

(Ф.И.О. полностью)

заявление о возврате денежных средств, к заявлению прилагаются следующие документы:

Подпись дежурного администратора \_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г

к Порядку возврата денежных средств за  
неоказанные услуги

Директору ГАУ «Дворец спорта «Квант»

От \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. полностью, паспортные данные, адрес, телефон/Ф.И.О. ИП  
/Наименование юридического лица, адрес, телефон)  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Заявление на возврат денежных средств

Прошу Вас осуществить возврат денежных средств, оплаченных «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г., в  
сумме \_\_\_\_\_ руб. за \_\_\_\_\_

(указать вид услуги)

В \_\_\_\_\_  
(указать наименование объекта)

По причине \_\_\_\_\_  
в сумме (к возврату) \_\_\_\_\_ руб. \_\_\_\_ коп. \_\_\_\_\_ руб. \_\_\_\_ коп.

(прописью)

за \_\_\_\_\_  
(кол-во неиспользованных дней проживания)

Денежные средства прошу

- вернуть наличными средствами
- перечислить по следующим банковским реквизитам:

Наименование банка \_\_\_\_\_

БИК Банка \_\_\_\_\_

Корреспондентский счет Банка \_\_\_\_\_

Расчетный счет Получателя \_\_\_\_\_

ФИО Получателя \_\_\_\_\_

Платежный документ, подтверждающий оплату услуг, документ, подтверждающий  
невозможность пользования услугой (при необходимости) прилагаются.

\_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г  
(Ф.И.О. полностью) (подпись)

-----  
(линия отрыва)

РАСПИСКА

Выдана дежурным администратором ГАУ «Дворец спорта «Квант»

\_\_\_\_\_ (указать спортивный комплекс)

\_\_\_\_\_, в том, что от  
(Ф.И.О. полностью)

гр. \_\_\_\_\_ получено  
(Ф.И.О. полностью)

заявление о возврате денежных средств, к заявлению прилагаются следующие документы:

Подпись дежурного администратора \_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г

к Порядку возврата денежных средств за  
неоказанные услуги

Директору ГАУ «Дворец спорта «Квант»

От \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. полностью, паспортные данные, адрес, телефон/Ф.И.О. ИП  
/Наименование юридического лица, адрес, телефон)  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Заявление о переносе занятий

Прошу Вас осуществить перенос занятий

\_\_\_\_\_ в \_\_\_\_\_  
(указать вид услуги) (указать спортивный комплекс)

Ф.И.О. инструктора по спорту \_\_\_\_\_

По причине \_\_\_\_\_

(указать обстоятельства переноса занятий)

Оплаченные за \_\_\_\_\_ занятие(й) на \_\_\_\_\_

(месяц оплаты) (кол-во занятий для переноса) (месяц переноса)

Абонемент (разовый билет), платежный документ, подтверждающий оплату услуг и документ, подтверждающий невозможность посещения занятия (при необходимости), прилагаются.

\_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г  
(Ф.И.О. полностью) (подпись)

-----  
(линия отрыва)

РАСПИСКА

Выдана дежурным администратором ГАУ «Дворец спорта «Квант»

\_\_\_\_\_

(указать спортивный комплекс)

\_\_\_\_\_, в том, что от

(Ф.И.О. полностью)

гр. \_\_\_\_\_ получено

(Ф.И.О. полностью)

заявление о возврате денежных средств, к заявлению прилагаются следующие документы:

Подпись дежурного администратора \_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г

Приложение 4  
к Порядку возврата денежных средств за  
неоказанные услуги

Гражданину \_\_\_\_\_

Уважаемый \_\_\_\_\_!

Государственное автономное учреждение города Москвы «Дворец спорта «Квант» Департамента спорта города Москвы (ГАУ «Дворец спорта Квант») рассмотрело Ваше заявление о возврате денежных средств, переносе занятий (нужное подчеркнуть) от \_\_\_\_\_ и сообщает об отказе в его удовлетворении по следующим обстоятельствам:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Директор  
ГАУ «Дворец спорта «Квант»