

Утверждаю

Генеральный директор

ООО "ИАКИ"

Портнова А.А.

03.09.2026г.



Политика возврата денежных средств и условия оценки качества услуг Общество с ограниченной ответственностью "Институт Аллергологии и Клинической Иммунологии"

Настоящая политика определяет условия возврата медицинских услуг, порядок возврата денежных средств пациенту и ответственность медицинской организации Общество с ограниченной ответственностью "Институт Аллергологии и Клинической Иммунологии" при оказании платных медицинских услуг.

1. Возврат денежных средств за медицинские услуги является правом пациента, предусмотренным:
Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан» (ст. 84), Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей, Гражданский кодекс РФ (ст. 782), Постановление Правительства РФ от 11.05.2023 № 736, и прочими нормативно-правовыми актами.
2. Возврат денежных средств пациенту возможен, если медицинская услуга не была оказана, была оказана частично, если пациент отказался от лечения до начала оказания услуги, при обнаружении значимых недостатков качества оказания медицинских услуг, документально зафиксированных соответствующей экспертизой.
3. Возврат осуществляется на основании письменного заявления пациента с учетом фактически понесенных ООО "ИАКИ" расходов.
4. Каждый случай возврата рассматривается индивидуально в соответствии с условиями договора и требованиями законодательства.
5. Сроки возврата денежных средств за медицинские услуги зависят от способа оплаты и, как правило, составляют до 10 рабочих дней с момента принятия решения о возврате и получения всех необходимых документов. Гражданский кодекс РФ (ст. 782), Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».
6. Для оформления возврата оплаты за медицинские услуги пациенту необходимо
Подать в клинику **письменное заявление** с указанием причины возврата. Заявление может быть подано лично либо направлено по электронной почте iaci@iaci.ru.
К заявлению приложить документ, подтверждающий оплату (чек, квитанцию, выписку), и банковские реквизиты для безналичного возврата.
Если решение положительное, деньги возвращают тем же способом, каким была произведена оплата (например, на ту же банковскую карту), если иное не согласовано. Возврат денег за неоказанную медицинскую услугу осуществляется в полном объеме, если услуга фактически не была предоставлена и пациент не получил медицинскую помощь. Гражданский кодекс РФ (ст. 782), Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».
7. Возврат средств при отказе пациента от лечения возможен при условии уведомления медицинской организации до начала оказания медицинской услуги. В этом случае возврат производится за вычетом фактически понесенных расходов ООО "ИАКИ", если такие расходы имели место. Гражданский кодекс РФ (ст. 782), Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей». Если лечение было начато, возврат осуществляется пропорционально объему неоказанных медицинских услуг.
8. Не подлежат возврату медицинские услуги, оказанные в полном объеме и надлежащим образом, а также услуги, результат которых был получен пациентом. Гражданский кодекс РФ (ст. 782), Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановление Правительства РФ от 11.05.2023 № 736. Так же Ограничения на возврат также могут быть установлены договором на оказание платных медицинских услуг в случаях, не противоречащих законодательству.

9. Возврат денежных средств за онлайн-консультацию врача возможен, если консультация не была проведена по вине медицинской организации либо была отменена до ее начала. Гражданский кодекс РФ (ст. 782), Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей». Если онлайн-консультация была оказана в полном объеме, возврат денежных средств не осуществляется.
10. Возврат оплаты за медицинские услуги осуществляется на расчетный на банковскую карту, на расчетный счет пациента либо наличными денежными средствами при оплате наличными. Гражданский кодекс РФ (ст. 782), Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».
11. Возврат оплаты за лечение может быть оформлен через представителя пациента при наличии надлежащим образом оформленной доверенности или иного документа, подтверждающего полномочия представителя. Гражданский кодекс РФ (ст. 782), Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».
12. Отсутствие ожидаемого результата не является основанием для возврата денежных средств, если медицинская услуга была оказана надлежащим образом, в полном объеме и в соответствии с медицинскими стандартами. Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан» (ст. 84), Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданский кодекс РФ (ст. 782), Постановление Правительства РФ от 11.05.2023 № 736. Медицинская организация несет ответственность за качество оказания услуги, но не гарантирует достижение конкретного результата, если иное не предусмотрено договором.
13. Возврат денежных средств за лабораторные исследования и диагностические услуги возможен только в случае, если такие услуги фактически не были проведены. Обязанность по проверке объема и спектра лабораторной диагностики лежит на пациенте и должна осуществляться перед оплатой услуг на основании выданного в кассе ООО "ИАКИ" документа, так же изменения в заказ могут вноситься до момента выполнения услуги. Если анализы или диагностика были выполнены и пациент получил результат, возврат денежных средств не осуществляется. Гражданский кодекс РФ (ст. 782), Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановление Правительства РФ от 11.05.2023 № 736.
14. При отказе пациента от курса лечения возврат денежных средств осуществляется пропорционально объему неоказанных медицинских услуг. Стоимость уже оказанных услуг и фактически понесенные расходы медицинской организации возврату не подлежат. Гражданский кодекс РФ (ст. 782), Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановление Правительства РФ от 11.05.2023 № 736. Возврат денежных средств по курсу АСИТ осуществляется в соответствии с дополнительным соглашением, которое подписывается перед предоставлением данной услуги.
15. Оплата медицинских услуг произведенная третьим лицом, возвращается тому лицу, которое произвело оплату, если иное не подтверждено документально. Гражданский кодекс РФ (ст. 782), Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей». В отдельных случаях медицинская организация может запросить дополнительные документы для подтверждения права на получение возврата.
16. Возврат и обмен лекарственных средств не производится в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463, утвердившим перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, приобретенные гражданами лекарственные препараты надлежащего качества не подлежат обмену, а соответственно и возврату. Также согласно указанному перечню обмену не подлежат товары надлежащего качества, которые относятся к товарам для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях и к предметам личной гигиены. Исключение составляют случаи выявления дефектов товара, возникших до момента покупки, либо нарушение продавцом условий продажи. Если товар оказался некачественным (с недостатками или существенными недостатками), то такой товар подлежит, в том числе, замене или возврату.