

РЕГЛАМЕНТ

организации работы по возврату денежных средств при оказании платных ветеринарных услуг в ветеринарных клиниках и оказании услуг на выезде

1. Общие положения

1.1. Государственное бюджетное учреждение Новосибирской области «Управление ветеринарии города Новосибирска» (далее – Учреждение) оказывает платные ветеринарные услуги в ветеринарных клиниках и на выезде.

1.2. Денежные средства за платные ветеринарные услуги (далее – Услуги) могут быть получены от Потребителя:

- 1) наличными денежными средствами;
- 2) путем оплаты с использованием банковской карты.

Под Потребителем в настоящем регламенте следует понимать исключительно физическое лицо.

Настоящий регламент не распространяется на отношения, возникающие при возврате денежных средств юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям и главам крестьянских фермерских хозяйств.

1.3. Денежные средства могут быть возвращены Потребителю в одном из следующих случаев:

- 1) допущенная кассиром либо лицом, ответственным за оформление оплаты и выдачу чеков ККМ (далее – Кассиром) ошибка при приеме денежных средств;
- 2) неполучение услуги или возврат товара;
- 3) удовлетворение претензии Потребителя по качеству оказанных услуг либо проданного товара, если администрацией Учреждения принято решение о возврате денежных средств.

2. Порядок работы при допущенной Кассиром ошибке при приеме денежных средств от Потребителя

2.1. Основанием для возврата денежных средств Потребителю является поданное им заявление по форме Приложения № 1 к настоящему Регламенту.

2.2. Потребитель подает заявление на возврат денежных средств непосредственно Кассиру.

2.3. Если Кассир признает допущенную им ошибку, заявление подлежит удовлетворению, денежные средства возвращаются Потребителю.

2.4. Денежные средства подлежат возврату на той же кассе, где ранее и была произведена оплата.

2.4.1. По факту возврата наличных денежных средств:

2.4.1.1. К заявлению прикладываются:

- 1) ошибочный чек;
- 2) расходный кассовый ордер;
- 3) возвратный чек;

2.4.1.2. В программе 1С: «Айболит» оформляется процедура возврата.

2.4.2. По факту возврата денежных средств, поступивших через терминал оплаты:

- 1) ошибочный чек;
- 2) чек о возвратной операции через терминал оплаты.

2.4.2.1. В программе 1С: «Айболит» оформляется процедура возврата.

2.4.3. Заявление с приложенными документами передается в отдел бухгалтерского учета и отчетности.

2.4.3.1. Дополнительно к заявлению прилагается письменное объяснение от Кассира о причинах допущенной ошибки на имя начальника учреждения.

2.5. Если Кассир не усматривает оснований для возврата денежных средств Потребителю, заявление передается на рассмотрение в администрацию учреждения.

2.5.1. При направлении заявления в администрацию учреждения, Кассир прикладывает к заявлению письменные пояснения по факту поступившего заявления на имя начальника учреждения.

3. Порядок работы при неполучении услуги или возврате товара

3.1. Основанием для возврата денежных средств Потребителю является поданное им заявление по форме Приложения № 1 к настоящему Регламенту.

3.2. При возврате денежных средств за не оказанную услугу Потребитель подает заявление на возврат денежных средств непосредственно Кассиру.

3.2.1. Если услуга была оплачена, но не оказана, заявление подлежит удовлетворению.

3.2.2. Возврат денежных средств Потребителю осуществляется в порядке, изложенном в пункте 2.4. (с подпунктами, за исключением подпункта 2.4.3.1.) настоящего Регламента. Дополнительно к заявлению прикладываются письменные пояснения на имя начальника учреждения от ветеринарного специалиста, который не оказал платную услугу.

3.2.3. При возникновении спорной ситуации, заявление подлежит передаче в администрацию учреждения. Дополнительно к заявлению прикладываются письменные пояснения на имя начальника учреждения от ветеринарного специалиста, который оказывал платную услугу.

3.3. При возврате денежных средств за проданный товар Потребитель подает заявление на возврат денежных средств непосредственно Кассиру.

3.3.1. Если товар подлежит возврату, возврат денежных средств Потребителю осуществляется в порядке, изложенном в пункте 2.4. (с подпунктами, за исключением подпункта 2.4.3.1.) настоящего Регламента.

3.3.2. При возникновении спорной ситуации, заявление подлежит передаче в администрацию учреждения. Дополнительно к заявлению прикладываются письменные пояснения на имя начальника учреждения от сотрудника, который реализовывал товар.

4. Порядок возврата денежных средств при удовлетворении жалобы Потребителя на качество оказанных услуг или проданного товара

4.1. Жалобы потребителей на качество оказанных услуг или проданного товара подлежат рассмотрению администрацией учреждения.

4.2. О рассмотрении жалобы и принятом решении о возврате денежных средств помимо Потребителя уведомляется начальник службы профилактики и лечения болезней животных.

4.3. Возврат денежных средств Потребителю осуществляется в порядке, изложенном в пункте 2.4. (с подпунктами) настоящего Регламента. Дополнительно к заявлению прикладывается письменный ответ Потребителю с решением о возврате денежных средств по итогам рассмотрения жалобы.

Приложение 1
Регламенту организации работы по возврату
денежных средств при оказании платных
ветеринарных услуг в ветеринарных клиниках и
оказании услуг на выезде

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ О ВОЗВРАТЕ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

Лицевая сторона

В ГБУ НСО «Управление ветеринарии города
Новосибирска»

ЗАЯВЛЕНИЕ о возврате денежных средств

Я, _____
Фамилия

Имя

Отчество

документ, удостоверяющий личность: _____
паспорт, иной документ – указать, какой

серия, номер _____ Дата выдачи _____

выдавший орган: _____

зарегистрирован по адресу: _____
Адрес регистрации (Область, Район, населенный пункт,
дом, квартира)

ИНН _____ Мобильный телефон _____

прошу вернуть мне денежные средства в сумме: _____
сумма цифрами и прописью

по причине: _____
причина возврата (счетная ошибка, возврат товара, претензия к качеству
оказанных услуг)

Оплата проводилась _____
наличными денежными средствами или банковской картой, указать

нужное

Денежные средства прошу перечислить по следующим реквизитам, принадлежащей мне банковской карты*:

Получатель: _____
Номер счёта: _____
Банк получателя: _____
БИК: _____
Корр. Счёт: _____
ИНН банка получателя: _____
КПП банка получателя: _____

* заполняется, если оплата проводилась банковской картой.

ПРИЛОЖЕНИЕ:

1. Кассовый чек № _____ от «__» _____ 20__ г.
2. Согласие на обработку персональных данных

Подписав настоящее заявление, я даю своё согласие на обработку персональных данных

«__» _____ 20__ г. _____ / _____ /

Оборотная сторона

**СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ
(прилагается к заявлению о возврате денежных средств)**

В соответствии со ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», как субъект персональных данных принимаю решение о предоставлении своих персональных данных и даю согласие Оператору на их обработку свободно, своей волей и в своем интересе.

Сведения об операторе обработки персональных данных							
Наименование юридического лица:							
Государственное бюджетное учреждение Новосибирской области «Управление ветеринарии города Новосибирска»							
ОГРН:	1025402483215	ИНН:	5406107642	КПП:	540601001	ОКПО:	00531418
Юридический адрес:	630091, Россия, Новосибирская область, г. Новосибирск, ул. Достоевского, 9						
Адрес фактического места осуществления деятельности:							
V	630001, Новосибирская область, г. Новосибирск, ул. Тимирязева, 71						
V	630004, Новосибирская область, г. Новосибирск, ул. Ленина, 18						
V	630136, Новосибирская область, г. Новосибирск, ул. Титова, 121						
V	630083, Новосибирская область, г. Новосибирск, ул. Большевицкая, 175/5						
Адрес электронной почты:				vetsib@nso.ru			

Номер Оператора в Реестре операторов, осуществляющих обработку персональных данных (<http://pd.rkn.gov.ru>):

54-15-001496

Цель обработки персональных данных:	Осуществление деятельности согласно Уставу ГБУ НСО «Управление ветеринарии города Новосибирска». Кадровое обеспечение деятельности ГБУ НСО «Управление ветеринарии города Новосибирска», ведение бухгалтерского учета в соответствии с законодательством РФ.
Перечень персональных данных, на обработку которых дается согласие субъекта персональных данных	Фамилия, имя, отчество, адрес субъекта персональных данных, номер основного документа, удостоверяющего его личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе, сведения о регистрации и проживании, ИНН, мобильный телефон, адрес электронной почты.
Перечень действий с персональными данными, на совершение которых дается согласие, общее описание используемых оператором способов обработки персональных данных	Любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.
Срок, в течение которого действует согласие субъекта персональных данных	Бессрочно, ликвидация или реорганизация учреждения.
Способ отзыва согласия на обработку персональных данных, если иное не установлено федеральным законом	Письменное заявление субъекта обработки персональных данных

«__» _____ 20__ г. _____ / _____ /