


УТВЕРЖДАЮ
Директор ГУ «Санаторий «Юность»

Д.С.Рыбко
«__» апреля 2022 года

ПОЛОЖЕНИЕ

О порядке обращения подарочных сертификатов

1. Общие положения

Настоящее Положение о порядке обращения подарочных сертификатов (далее – Положение) регулирует порядок и условия реализации подарочных сертификатов или иных подобных документов (далее – подарочные сертификаты) Республиканским горнолыжным центром «Силичи» государственного учреждения «Санаторий Юность» Управления делами Президента Республики Беларусь (далее – учреждение), а также порядок и условия оказания услуг по реализованным подарочным сертификатам.

Настоящее Положение разработано в соответствии с Законом Республики Беларусь от 09.01.2002 № 90-3 «О защите прав потребителей», постановлением Совета министров Республики Беларусь от 22.12.2018 № 935 «О некоторых мерах по защите прав потребителей».

2. Основные термины

Для целей настоящего Положения применяются термины и их определения в значениях, установленных законодательством, а также следующие термины и определения:

номинальная цена подарочного сертификата – цена, по которой реализуется подарочный сертификат, равная цене услуг, наименования которых указаны в подарочном сертификате, либо общей стоимости услуг, указанных в подарочном сертификате;

подарочный сертификат – документ, в т.ч. в электронном (цифровом) виде или ином, доступном для потребителя виде, удостоверяющий право держателя на получение услуги (услуг), указанных в таком документе;

исполнитель (продавец) – Республиканский горнолыжный центр «Силичи» государственного учреждения «Санаторий Юность» Управления делами Президента Республики Беларусь;

реализатор – продавец (исполнитель), реализующий подарочный сертификат, а также иная организация (индивидуальный предприниматель), реализующая (реализующий) подарочный сертификат от своего имени на основании договора с исполнителем (продавцом);

срок действия подарочного сертификата – период времени, установленный в днях/месяцах/годах или до определенной даты (день, месяц, год), в течение которого потребитель (Держатель) имеет право на получение услуги (услуг), указанной (указанных) в подарочном сертификате;

покупатель – физическое или юридическое лицо, оплатившее Исполнителю (продавцу) или реализатору номинальную цену подарочного сертификата;

Держатель – физическое лицо, являющееся владельцем подарочного сертификата и имеющее право на предъявление подарочного сертификата в учреждении для получения услуги (услуг) по нему. Держателем может быть только дееспособный гражданин Республики Беларусь, иностранный гражданин, лицо без гражданства;

группа услуг – совокупность (перечень) услуг, схожих по описательным характеристикам и способам оказания (например, группа услуг «Прокат» включает в себя услуги проката роликовых коньков, велосипедов и пр.)

3. Виды и характеристики подарочных сертификатов

Подарочный сертификат представляет собой подарочный конверт с информационным вкладышем, к которому прикреплен кассовый чек, подтверждающий факт оплаты или иным способом внесена информация об оплате либо информация о том, что подарочный сертификат получен в качестве выигрыша, приза и в рамках проведения рекламных и иных маркетинговых мероприятий.¹

Электронный подарочный сертификат представляет собой электронный файл с уникальным номером (который автоматически присваивает система онлайн бронирования Travelline). Электронный сертификат покупатель получает на электронную почту сразу после оплаты банковской картой (через систему расчета Ассист) на сайте www.silichy.by.

Исполнителем введены в обращение следующие виды подарочных сертификатов: на определенную услугу (услуги).

Подарочный сертификат на услугу (услуги) дает право держателю на получение определенной услуги (услуг); допускается замена выбранной услуги на другую услугу из этой же группы услуг при наличии возможности (погодные условия, режим работы, занятость) для ее оказания; замена выбранной услуги (услуг) на услугу (услуги) из другой группы услуг, при наличии объективных причин для замены (состояние здоровья Держателя, невозможность получения услуги (услуг) в связи с действующими Правилами оказания услуг и пр.), возможна по согласованию с Исполнителем при наличии возможности (погодные условия, режим работы, занятость) для ее оказания.

¹Допускается внесение информации об оплате подарочного сертификата работником отдела реализации, приема и размещения одним из следующих способов: нанесение информации (№ и дата договора, номер и дата платёжного поручения) на информационный вкладыш вручную, с подписью и расшифровкой работника, с печатью «Для документов»; в случае, если подарочный сертификат получен в качестве выигрыша, приза и в рамках проведения рекламных и иных маркетинговых мероприятий, в графе «информация об оплате» работник отдела реализации, приема и размещения вписывает следующую информацию «Стоимость 00,00 BYN. Основание – данные (наименование, номер и дата) внутреннего документа, регламентирующего выдачу подарочного сертификата в качестве выигрыша, приза и в рамках проведения рекламных и иных маркетинговых мероприятий».

4. Порядок обращения подарочных сертификатов

Подарочные сертификаты могут приобретаться покупателями за наличный расчет (внесение денежных средств в кассу), расчет банковской картой (снятие со счета покупателя денежных средств), путем перечисления денежных средств на расчетный счет учреждения. Электронный подарочный сертификат приобретается путем онлайн бронирования через систему TravelLine (оплата производится банковской картой (через систему расчета Ассист) на сайте www.silichy.by). После получения уведомления об онлайн-бронировании/покупке электронного сертификата на почту tourism@silichy.by работник отдела реализации, приема и размещения заполняет реестр подарочных сертификатов определенного настоящим положением образца (Приложение № 1). Реестр подарочных сертификатов в общем доступе специалистов РГЦ «Силичи», которые могут выступать реализаторами и размещен на общем диске «Юность» - \\192.168.0.244\общая папка\СЕРТИФИКАТЫ-СИЛИЧИ.

Не допускается приобретение подарочного сертификата посредством предъявления другого подарочного сертификата.

Подарочный сертификат не действителен без кассового чека либо без отметки об оплате, внесенной работником отдела реализации, приема и размещения. Кассовый чек (иной платежный документ) не действителен без подарочного сертификата; подарочный конверт не имеет юридической силы и не может быть предъявлен держателем для получения услуги (услуг). Электронный подарочный сертификат является действительным после подтверждения работником учреждения, который может выступать реализатором, факта оплаты: сверка индивидуального номера и поступления средств в системе расчета Ассист и/или в ПО 1С Бухгалтерия.

Подарочный сертификат (в т.ч. электронный) не подлежит возврату и/или обмену на денежные средства.

При покупке (или онлайн бронировании) подарочного сертификата покупателю рекомендуется сверить информацию, записанную работником исполнителя на информационном вкладыше с информацией (или автоматически сформированный системой TravelLine перечень услуг), отображаемой на чеке (или в онлайн подтверждении). При несовпадении информации на чеке и на подарочном конверте, соответствующей действительности считается информация, указанная на чеке.

Подарочный сертификат не является именной и может быть передан третьим лицам. Покупатель подарочного сертификата имеет право подарить либо иным способом передать его любому лицу. Учреждение не несет ответственности за то, кому и на каких основаниях передается подарочный сертификат покупателем. При передаче подарочного сертификата покупатель обязан ознакомить лиц, получающих подарочный сертификат, об условиях получения по нему услуг в учреждении.

Срок действия подарочных сертификатов составляет 2 календарных месяца с даты поступления средств на расчетный счет или в кассу учреждения. Подарочный сертификат может быть использован Держателем сразу после его приобретения в течение срока действия.

Подарочный сертификат недействителен по истечении срока его действия в случае отсутствия объективных причин для его продления. Подарочные сертификаты продлеваются на срок, в течение которого Держатель по объективным, независящим от него причинам (временная нетрудоспособность в связи с болезнью, многодневная командировка от 14 дней, отсутствие технической возможности оказания услуг) не имел возможности воспользоваться им. Для продления срока действия подарочного сертификата Держатель должен написать заявление на продление согласно установленной форме (Приложение №2), приложить к нему копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность, копии документов, подтверждающих факт наличия объективных причин отсутствия возможности воспользоваться сертификатом. Заявление может быть написано в течение недели после окончания срока действия.

Администратор гостиницы (работник отдела реализации, приема и размещения, медицинский регистратор, администратор отдела проката, кассир) при предоставлении Держателем вышеуказанных документов осуществляет продление срока действия подарочного сертификата на соответствующий срок и визирование заявления с проставлением Ф.И.О., должности, даты принятия документов. Решение о продлении/непродлении срока действия подарочного сертификата принимается на месте администратором гостиницы (работником отдела реализации, приема и размещения, медицинским регистратором, администратором отдела проката, кассиром) с учетом всех обстоятельств ситуации и предоставленных документов.

По факту предоставления услуг(и), заявленной в подарочном сертификате, бланк подарочного сертификата изымается у Держателя, а Исполнитель формирует Акт выполненных работ и передает документы (Бланк сертификата, Акт, Заявление на продление (если необходимо) в бухгалтерию), а также вносит отметку о реализации в реестр подарочных сертификатов. В случае, если подарочный сертификат **электронный**, Исполнитель формирует Акт выполненных работ и передает документы (Акт выполненных работ, Заявление на продление (если необходимо) в бухгалтерию), а также вносит отметку о реализации в реестр подарочных сертификатов.

В случае потери, кражи или механического повреждения, что не позволяет идентифицировать подарочный сертификат, подарочный сертификат не восстанавливается и денежные средства за него не возвращаются. Если стоимость услуг, получаемых Держателем по подарочному сертификату окажется меньше номинальной цены подарочного сертификата, оплата разницы между номинальной ценой подарочного сертификата и стоимостью услуги либо суммарной стоимостью услуг на

момент их передачи Держателю не осуществляется, и выдача сдачи по такому подарочному сертификату не производится.

Если общая стоимость услуг, получаемых Держателем по подарочному сертификату, окажется больше номинальной цены подарочного сертификата, Держатель должен доплатить недостающую сумму.

5. Правовая сторона сделки по продаже и о последующем обращении подарочных сертификатов

Подарочный сертификат не является товаром или ценной бумагой, не подлежит обмену, возврату либо размену на сертификат(ы) на иные услуги, оказываемые учреждением.

Подарочные сертификаты, имеющие признаки подделки, к исполнению не принимаются, в том числе, если состояние предъявленного подарочного сертификата не позволяет установить его подлинность либо препятствует его идентификации.

Продажа учреждением подарочного сертификата является свидетельством заключения договора с покупателем подарочного сертификата на следующих условиях:

— покупатель подарочного сертификата и учреждение заключают договор, согласно которому у учреждения возникает обязательство в будущем оказать Держателю услуги, выбранные покупателем в момент покупки подарочного сертификата;

— покупатель подарочного сертификата не имеет возможности влиять на условия договора (подарочного сертификата), он может только принять предлагаемые учреждением условия, то есть договор оказания услуг (продажа подарочного сертификата) заключается путем присоединения. При надлежащем, качественном исполнении учреждением условий договора оказания услуг претензии по возврату подарочного сертификата и по другим условиям настоящего Положения не принимаются.

Сумма денежных средств, внесенная при приобретении подарочного сертификата, считается уплаченной в качестве предварительной оплаты (аванса). Факт получения услуги по подарочному сертификату подтверждается соответствующим документом, оформленным надлежащим образом (актом, реестром и прочее) и передачей подарочного сертификата Держателем работнику учреждения.

6. Особые условия обращения подарочных сертификатов на услуги проживания, размещения по оздоровительным путевкам и пр.

Получение услуг проживания и/или размещения по оздоровительным путевкам в случае, если конкретное наименование этих услуг указано в подарочном сертификате, возможно в течение срока действия подарочного сертификата, а также в случае, если день заезда приходится на дату не позднее последнего дня срока действия подарочного сертификата (если подарочный сертификат приобретен на путевку, с длительностью

пребывания от 2 и более ночей – воспользоваться сертификатом можно в т.ч. при заезде в последний день его срока действия).

В случае оформления подарочного сертификата на услуги проживания и/или размещения по оздоровительным путевкам – стоимость указанных услуг определяется по гражданству Покупателя. В случае, если гражданство Держателя не совпадает с гражданством Покупателя, стоимость услуг проживания и/или размещения по оздоровительным путевкам для Держателя рассчитывается по гражданству Покупателя.

7. Заключительные положения

Настоящее Положение размещается в свободном доступе на сайте учреждения www.silichy.by. До приобретения подарочного сертификата покупатель обязан ознакомиться с Положением как на указанном сайте, так и непосредственно в учреждении.

Учреждение оставляет за собой право вносить любые изменения в настоящее Положение в любое время без предварительного уведомления покупателей и держателей. Информация об указанных изменениях размещается на сайте учреждения. Изменения в Положение считаются принятыми покупателем или держателем с момента их размещения на сайте учреждения. Держатель подарочного сертификата должен самостоятельно отслеживать изменения в Положение.

Незнание настоящего Положения не является основанием для предъявления каких-либо претензий со стороны покупателей или держателей. Учреждение не несет ответственности за прямые или косвенные убытки, связанные с их использованием.

Настоящее Положение вводится в действие с момента его утверждения и действует до момента издания приказа, прекращающего срок его действия.

К отношениям, связанным с оказанием услуг по подарочным сертификатам, применяется законодательство о защите прав потребителей.

Приложение № 2
к Положению о порядке
обращения подарочных
сертификатов

ОБРАЗЕЦ
Начальнику РГЦ “Силичи”
Александровичу А.Л.

ФИО клиента

проживающего по адресу

адрес проживания (регистрации)

паспорт _____
серия и номер паспорта

кем и когда выдан

тел. _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу Вас продлить срок действия подарочного сертификата
№ _____ от _____ в связи с _____
указать причину

Дата

Подпись