

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Череповецкий государственный университет»

УТВЕРЖДЕНО
приказом ректора
№ 05-02-47 от 23.04.2024

Система менеджмента качества
ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ПРИ ОТКАЗЕ ФИЗИЧЕСКИХ И
ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ ОТ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ И ИНЫХ ПЛАТНЫХ УСЛУГ,
ОКАЗЫВАЕМЫХ ЧЕРЕПОВЕЦКИМ ГОСУДАРСТВЕННЫМ УНИВЕРСИТЕТОМ

наименование документа

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Порядок возврата денежных средств при отказе физических и юридических лиц от образовательных и иных платных услуг, оказываемых федеральным государственным бюджетным образовательным учреждением высшего образования «Череповецкий государственный университет» (далее - Череповецкий государственный университет, Университет, Исполнитель) (далее – Порядок) определяет процедуру оформления документов и возврата денежных средств, внесенных физическими и юридическими лицами в качестве оплаты за образовательные и иные платные услуги, оказываемые Университетом.

1.2 Порядок разработан в соответствии с нормативными правовыми актами:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (с изменениями и дополнениями);
- постановление Правительства РФ от 15 сентября 2020 г. N 1441 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг»;
- Устав Череповецкого государственного университета;
- локальные нормативные акты Университета об оказании платных образовательных услуг и определении порядка снижения стоимости платных образовательных услуг.

1.3 Порядок регулирует деятельность работников структурных подразделений Университета в части процедуры возврата физическому или юридическому лицу (далее – Плательщик) денежных средств, внесенных ими в наличной или безналичной форме, в том числе, с использованием интернет-эквайринга, в качестве оплаты оказываемых Университетом платных услуг (далее – Услуги):

- по высшему и среднему профессиональному образованию;
- по реализации программ дополнительного образования (ДО) и профессионального обучения (ПО), в том числе оплаченных через Систему Moodle;;
- услуг полиграфии;
- услуг по предоставлению мест в общежитиях;
- иных услуг, оказываемых Университетом, в соответствии с уставными видами деятельности.

1.4 Настоящий Порядок устанавливает:

- условия и порядок возврата денежных средств Плательщикам при их отказе от Услуг;
- перечень документов, необходимых для осуществления возврата денежных средств;
- сроки возврата денежных средств;
- порядок информирования Плательщика о порядке возврата денежных средств.

1.5. При наличии у Плательщика претензий относительно качества уже оказанных Университетом Услуг, порядок возврата денежных средств и возмещения убытков определяется Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами оказания платных образовательных услуг, утв. постановлением Правительства РФ от 15 сентября 2020 г. N 1441, а также договором между Университетом и Плательщиком, в том числе, заключенным путем акцепта публичной аферты.

2. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

2.1 Денежные средства, внесенные Плательщиками за оказываемые Университетом Услуги подлежат возврату Плательщику в полном размере или частично в случае:

1) Если оплаченная Услуга остается по различным причинам нереализованной (частично нереализованной), в том числе:

- по причине отказа от заключения договора на оказание Услуги после внесения оплаты;
- по причине досрочного расторжения договора на оказание Услуги Плательщиком.

2) В случае снижения стоимости образовательных услуг в случаях, предусмотренных Порядком снижения стоимости платных образовательных услуг обучающимся Череповецкого государственного университета.

2.2. Сумма денежных средств, подлежащая к возврату Плательщику при его отказе от оказания Услуг, определяется на дату уведомления Университета об отказе от Услуги в соответствии с договором на оказание Услуги, в том числе, в соответствии с условиями публичной оферты, а также в соответствии с Порядком снижения стоимости платных образовательных услуг обучающимся Череповецкого государственного университета.

2.3. При отсутствии предусмотренных разделом настоящего 3 Порядка документов, возврат денежных средств Плательщику не производится.

3. ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

3.1. Возврат денежных средств осуществляется Плательщику, отказавшемуся от Услуги, при предоставлении следующих документов:

1) **Заявление на возврат денежных средств, оформленное по установленной форме** (СМК 6.3.0-03-49 Заявление на возврат денежных средств).

2) **Копия договора** на оказание платных образовательных услуг (в случае, если договор заключен);

3) **Квитанция** об оплате Услуг;

4) **Реквизиты** банковской карты/счета Плательщика. Для физического лиц в

реквизитах должны быть указаны: ФИО, номер счета, номер расчетного счета, реквизиты банка (БИК, ИНН, КПП, КБК, корреспондентский счет). Для юридического лица – наименование компании, ИНН, КПП, номер расчетного счета, реквизиты банка (БИК, ИНН, КПП, КБК, корреспондентский счет);

5) **Копия паспорта** Плательщика - физического лица (первая страница и страница с регистрацией);

б) Иные документы, подтверждающие полномочия Плательщика на возврат денежных средств.

3.2. Заявление на возврат денежных средств за Услуги, оплаченные с использованием интернет-эквайринга должно быть представлено в Университет в оригинале с подписью Плательщика оплатившего услугу. В остальных случаях подписанное заявление на возврат и прилагаемые к нему документы могут быть направлены в Университет по электронной почте chsu@chsu.ru в виде читаемой скан-копии либо направлены почтовым отправлением по юридическому адресу Университета

3.3. Возврат денежных средств Плательщику производится безналичным платежом по реквизитам, указанным в заявлении.

3.4. При возврате денежных средств за Услуги, оплаченные с использованием интернет-эквайринга, денежные средства возвращаются заявителю на банковскую карту, с которой была произведена оплата за Услуги, путем прикладывания карты к терминалу.

4. СРОКИ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

4.1. Возврат денежных средств осуществляется Плательщику, отказавшемуся от Услуги (от части Услуги) в течение 10 дней с даты предоставления в Университет полного комплекта документов в соответствии с п. 3.1. Порядка.

5. ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ ЗАКАЗЧИКА О ПОРЯДКЕ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ.

5.1. Информация о порядке возврата денежных средств доводится до Плательщиков путем размещения настоящего Порядка и формы заявления на возврат денежных средств на сайте Исполнителя, в том числе, по адресам сайта, предусматривающим оказание платных Услуг: <https://pk.chsu.ru/>, <https://www.chsu.ru/> (платные образовательные услуги), <https://www.chsu.ru/struktura-chgu/administrativnye-podrazdeleniya/poligraficheskiy-tsentr/>, <https://sdo.chsu.ru/>, <https://www.chsu.ru/univermarket>.

5.2. Ознакомление Плательщика с настоящим Порядком при оказании образовательных услуг происходит при подписании договора на оказание платных образовательных Услуг.

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1. Настоящее Положение утверждается на основании приказа ректора Университета.

Система менеджмента качества ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ПРИ ОТКАЗЕ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ ОТ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ И ИНЫХ ПЛАТНЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ ЧЕРЕПОВЕЦКИМ ГОСУДАРСТВЕННЫМ УНИВЕРСИТЕТОМ	страница 4 из 5
--	---------------------------------------

6.2. Изменения в настоящее Положение могут быть внесены по инициативе структурных подразделений, принимающих участие в процедуре возврата денежных средств за Услуги.

7. ЗАПИСИ ПО ПРОЦЕССУ.

СМК 6.3.0-03-49 Заявление на возврат денежных средств

Система менеджмента качества ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ПРИ ОТКАЗЕ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ ОТ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ И ИНЫХ ПЛАТНЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ ЧЕРЕПОВЕЦКИМ ГОСУДАРСТВЕННЫМ УНИВЕРСИТЕТОМ	страница 5 из 5
--	------------------------

СВЕДЕНИЯ О ДОКУМЕНТЕ

Документ разработан рабочей группой в составе: проректора по ЭиФ Паршиной О.В., начальника АПУ Ячкуринских М.М.

Документ введен впервые.

Сведения о внесении изменений в документ:

№ п/п	Реквизиты приказа ректора (номер, дата)				Номер раздела (подраздела, пункта, подпункта), в который внесены изменения
01	№		от		
02	№		от		
03	№		от		
04	№		от		
05	№		от		
06	№		от		
07	№		от		
08	№		от		
09	№		от		
10	№		от		