

Перенос, отказ от услуг и возврат средств

Как сообщить об изменении планов, заявить об отказе или недостатках услуги и получить понятный расчёт.

Редакция 23.10.2026. Ознакомление с этим материалом само по себе не означает заключения договора или подачи заявления.

Выберите основание обращения

Перенос приёма, обычный отказ от дальнейшей услуги, требование при недостатках помощи и возврат переплаты - разные основания. Укажите, какое решение вам требуется.

При обычном отказе от получения платных услуг после заключения договора договор прекращается; учитываются фактически понесённые исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств. Расчёт должен быть обоснован, вся предоплата не удерживается автоматически.

При недостатках помощи, причинении вреда или нарушении срока сохраняются соответствующие способы защиты и сроки, предусмотренные законом. Такое требование не рассматривается автоматически как простая отмена услуги по желанию пациента.

Как подать заявление

Направьте обращение на synapseclinic@bk.ru либо по юридическому адресу 355035, Ставропольский край, г. Ставрополь, ул. Спартака, д. 2, кв. 23. Для организационного согласования можно позвонить: +7 (934) 026-00-26.

Укажите имя или наименование заявителя, его статус, контакт для ответа, номер и дату договора при наличии, услугу, дату и сумму оплаты, основание и конкретное требование. Образец заявления можно скачать на этой странице; обращение допустимо и в свободной форме.

Копию платёжного документа приложите, если она у вас есть. Отсутствие чека не объявляется автоматическим основанием отказа: факт оплаты может подтверждаться другими допустимыми сведениями.

Банковские реквизиты и документы передавайте только в необходимом объёме через согласованный канал после проверки получателя. В открытых отзывах не размещайте медицинскую историю и платёжные данные.

Расчёт и рассмотрение

Если размер возврата пока неизвестен, попросите расчёт оплаченного, фактически оказанного и подлежащего возврату, с основаниями каждой учитываемой суммы. При обычном отказе можно запросить подтверждение связанных фактических расходов.

Требование рассматривается в срок, установленный законом для соответствующего основания. Общий срок для любых обращений не подменяет специальные сроки удовлетворения конкретных потребительских требований.

Подача заявления не означает согласие с любым удержанием и отказ от требований о качестве или возмещении вреда. Обращение в клинику не лишает права обратиться в контролирующие органы или суд.

Если прекращается медицинское вмешательство

Сообщите о решении медицинскому работнику. Он объяснит возможные последствия и допустимые дальнейшие действия и оформит медицинский отказ. Денежное заявление не заменяет этот медицинский порядок.

Нормативные источники и полезные ссылки

[PP659] Правила платных медицинских услуг: постановление Правительства РФ от 30.05.2026 №659
[Официальный источник](#) | [Опубликованный текст](#)

[CONSUMER] Правила №659 и защита прав потребителей
[Официальный источник](#)