

ПУБЛИЧНЫЙ ДОГОВОР v 1.4

(вступает в силу с «01» апреля 2022г.)

об оказании услуг отдыха и санаторно-курортного лечения

в санатории-профилактории «Саялы»

100000, РК, Карагандинская область, Бухар-Жырауский район, Туздинский сельский округ, ул. Речная

ТОО Санаторий «Саялы», именуемое в дальнейшем **Исполнитель**, в лице директора Вакуленко О.В., действующего на основании Приказа, с одной стороны, и физическое лицо, приобретающее услуги Исполнителя, именуемое в дальнейшем **Клиент**, с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. Термины и определения (гlossарий)

1.1. **Клиент** – физическое лицо, желающее принять услуги, согласно выбранному тарифу и Курсу санаторно-курортного лечения, а также иные услуги, не включенные в Курс санаторно-курортного лечения, но предусмотренные Прайс-листом.

1.2. **Исполнитель** – администрация и работники санаторно-курортного комплекса ТОО Санаторий «Саялы».

1.3. **Тариф** – официально установленный размер стоимости услуг исполнителя. Существуют несколько тарифов, включающих в себя разные виды услуг:

- **Базовый тариф** - включает в себя проживание в номерах в жилом корпусе на территории санатория «Саялы»;

- **Тариф «На базе завтрака»** - включает в себя проживание в номерах в жилом корпусе на территории санатория «Саялы» и завтрак;

- **Тариф «С пятиразовым питанием»** - включает в себя проживание в номерах в жилом корпусе на территории санатория «Саялы» и пятиразовое питание;

- **Тариф «С сауной и бассейном»** - включает в себя проживание в номерах в жилом корпусе на территории санатория «Саялы», пятиразовое питание и посещение сауны и бассейна;

- **Тариф «Все включено»** - включает в себя проживание в номерах в жилом корпусе на территории санатория «Саялы», пятиразовое питание, посещение сауны и бассейна и курс санаторно-курортного лечения;

1.4. **Курс санаторно-курортного лечения** – комплексная оздоровительная программа медицинских лечебно-оздоровительных процедур.

Курс санаторно-курортного лечения включает в себя:

- Первичный прием и назначение медицинских и оздоровительных процедур;

- Прохождение комплексных медицинских процедур, включенных в санаторно - курортную программу;

- Консультации и периодический контроль работниками Исполнителя за физическим состоянием Клиента и его самочувствием.

1.5. **Прайс-лист** – документ, содержащий список цен на все тарифы и услуги, предоставляемые ТОО Санаторием «Саялы». Утверждается Директором санатория. Прайс-лист, по которому происходит бронирование, должен быть актуальным на момент обращения клиента.

1.6. **Правила бронирования санаторно- курортных услуг (Приложение № 1)** – разработанный и утвержденный Исполнителем комплекс правил по бронированию тарифа, курса санаторно-курортного лечения и иных медицинских услуг.

1.7. **Правила оказания медицинских услуг (Приложение № 2)** – разработанный и утвержденный Исполнителем комплекс правил действий работников Исполнителя при оказании медицинских услуг и формы взаимодействия (взаимоотношений) между работниками Исполнителя и Клиентом.

1.8. **Правила пребывания на территории и в санатории (Приложение № 3)** – разработанный и утвержденный Исполнителем комплекс правил нахождения Клиента на территории санаторно-курортного комплекса Исполнителя, а также регламентированные формы взаимодействия (взаимоотношений) между Клиентом и работниками Исполнителя.

1.9. **Агент** – физическое или юридическое лицо, имеющее действующий договор с Исполнителем на реализацию услуг Исполнителя.

1.10. Все **Приложения** к настоящему Договору являются его неотъемлемой частью, содержат сведения и правила, касающиеся взаимоотношений Сторон в рамках настоящего Договора. Все **Приложения** опубликованы на официальном сайте Исполнителя в глобальной сети Интернет www.sayaly.kz.

1.11. В случае отсутствия у Клиента технической либо иной возможности для ознакомления с **Приложениями** к настоящему Договору, опубликованными в сети Интернет, Клиент может ознакомиться с указанными **Приложениями** непосредственно у Исполнителя.

1.12. Приобретая путевки и получая услуги в санатории-профилактории «Саялы», Клиент подтверждает, что он ознакомлен со всеми условиями настоящего Договора, включая **Приложения**, и согласен со всеми положениями, изложенными в настоящем договоре и всех **Приложениях** к нему.

2. Предмет договора

2.1. По настоящему договору Исполнитель обязуется оказать услуги Клиенту, в соответствии с выбранным тарифом, проживание, питание, санаторно-курортное лечение и дополнительные услуги в санатории «Саялы», а Клиент обязуется оплатить эти услуги в сроки и в порядке, указанном в настоящем Договоре.

2.2. Исполнитель производит оформление и выдачу Клиенту путевки, которая является основанием для пребывания Клиента в номере жилого корпуса и/или на территории санаторно-курортного комплекса Исполнителя и оказания последнему услуг, согласно действующему Прайс-листу и Курсу санаторно-курортного лечения.

2.3. Местом исполнения настоящего Договора является место оказания услуг – собственный санаторно-курортный комплекс Исполнителя и прилегающая территория, расположенные по адресу: **100000, Республика Казахстан, Карагандинская область, Бухар-Жырауский район, Туздинский сельский округ, ул. Речная.**

3. Бронирование услуг

3.1. Бронирование Тарифа и Курса санаторно-курортного лечения, а также иных медицинских услуг, не включенные в Курс санаторно-курортного лечения, но оказываемые Исполнителем за плату, осуществляется на условиях и в порядке, определенных **Приложениями** к настоящему Договору.

4. Стоимость услуг и порядок оплаты

4.1. Стоимость выбранного Клиентом Тарифа и Курса санаторно-курортного лечения либо иных услуг определяется **Прайс-листами**, действующими на момент бронирования или оплаты услуг.

4.2. Оплата услуг, оказываемых Исполнителем, производится на условиях и в порядке, определенных **Правилами оказания услуг**, Приложение № 2 к настоящему Договору.

5. Права и обязанности сторон

5.1. Клиент вправе:

5.1.1. Требовать квалифицированного, качественного, безопасного оказания услуг на условиях санаторно-курортного лечения, согласно условиям настоящего Договора.

5.1.2. Требовать внимательного, этичного и уважительного отношения работников Исполнителя при оказании услуг.

5.1.3. По согласованию со специалистами Исполнителя, отказаться от каких-либо процедур, включенных в стоимость путевки без возврата Исполнителем их стоимости.

5.1.4. Приобретать дополнительные платные услуги, оказываемые Исполнителем и включенные в Прайс-лист, если это не препятствует прохождению выбранного Клиентом Курса санаторно-курортного лечения, и не противоречит рекомендациям работников Исполнителя и состоянию здоровья Клиента.

5.1.5. **Отказаться от заезда, предупредив об этом Исполнителя не менее чем за 3 дня до даты заезда.** В этом случае Исполнитель обязан вернуть Клиенту уплаченные им деньги с удержанием 15% от суммы возврата, при условии, что Клиентом предоставлены документы, подтверждающие уважительные причины для отказа от заезда. Уважительными причинами могут послужить смерть или тяжелая болезнь Клиента или его близких родственников. В случае отсутствия уважительных причин, Исполнитель возвращает уплаченные деньги с удержанием 50% от суммы возврата.

5.1.6. **Отказаться от заезда, предупредив об этом Исполнителя менее чем за 3 дня до даты заезда.** В этом случае Исполнитель обязан вернуть Клиенту уплаченные им деньги с удержанием 15% от суммы возврата. При этом Исполнитель вправе взыскать с Клиента неустойку в размере стоимости одних суток нахождения в санатории по действующему **Прайс-листу**.

5.1.7. Пользоваться иными правами, предусмотренными настоящим Договором и действующим законодательством Республики Казахстан.

5.2. Клиент обязан:

5.2.1. Исполнять условия настоящего Договора и всех Приложений.

5.2.2. Своевременно, до момента оказания услуг, проинформировать работников Исполнителя об имеющихся у него хронических, обостренных или возникших заболеваниях, которые могут оказать влияние или вызвать осложнения при оказании медицинских услуг. А также оформить и предоставить Исполнителю санаторно-курортную карту, оформленную не позднее 10 календарных дней до заезда.

5.2.3. Произвести оплату Курса услуг, предусмотренных Прайс-листом.

5.2.4. Произвести оплату всех санкций, предусмотренных настоящим Договором (штрафные неустойки, пени, иные убытки).

5.2.5. Внимательно, этично, уважительно относится к работникам Исполнителя, не допускать нарушения условий настоящего Договора, Правил пребывания, Правил оказания услуг и иных положений.

5.2.6. Надлежащим образом исполнять предписания и требования работников Исполнителя, а, именно:

- рекомендации работников Исполнителя в отношении режима питания в рамках определенного Курса санаторно-курортного лечения;
- требования о времени, порядке и последовательности прохождения медицинских мероприятий и процедур, определенных Курсом санаторно-курортного лечения;
- требования о недопустимости приема алкогольных напитков, наркотических и психотропных средств во время прохождения Курса санаторно-курортного лечения;
- требования о предоставлении информации о состоянии здоровья, наличии заболеваний, образе жизни, режиме питания до начала и во время прохождения Курса санаторно-курортного лечения.

5.2.7. Не производить самостоятельного, без согласования с работниками Исполнителя включения или исключения санаторно-курортных, оздоровительных и / или иных медицинских процедур, услуг, назначенные работниками Исполнителя.

- 5.2.8. Информировать Исполнителя обо всех обстоятельствах, препятствующих исполнению условий настоящего Договора и оказанию медицинских процедур, включенных в Курс санаторно-курортного лечения, в течение 1 (одного) рабочего дня с момента их возникновения.
- 5.2.9. Уведомить Исполнителя об отказе или изменении сроков пребывания в санатории не менее чем за одни сутки.
- 5.2.10. Самостоятельно обеспечить сохранность личных ценных вещей (деньги, сотовый телефон, драгоценности, иные ценные вещи), а, равно, вещи, не имеющие материальной оценки, но являющиеся ценными для самого Клиента.
- 5.2.11. Соблюдать правила санитарии и противопожарной безопасности. Не пользоваться в жилом номере санаторно-курортного комплекса переносными нагревательными / отопительными приборами.
- 5.2.12. Возместить Исполнителю причиненные убытки в размере прямого действительного ущерба.

5.3. Исполнитель вправе:

- 5.3.1. Требовать от Клиента своевременного, до момента оказания медицинских услуг, информирования работников Исполнителя об имеющихся у Клиента хронических, обостренных или возникших заболеваниях, которые могут оказать влияние или вызвать осложнения при оказании медицинских услуг. А также предоставления санаторно-курортной карты, выданной не позже 10 календарных дней до даты заезда, а при ее отсутствии Исполнитель вправе отказать Клиенту в оказании услуг, без возмещения оплаченной стоимости.
- 5.3.2. Требовать своевременной и полной оплаты за оказанные услуги.
- 5.3.3. Требовать соблюдения Клиентом требований и предписаний работников Исполнителя, условий настоящего Договора, Правил пребывания, Правил оказания медицинских услуг и иных положений.
- 5.3.4. В случае наличия медицинских показаний и противопоказаний, самостоятельно включать или исключать в рамках программы санаторно-курортного курса санаторно-курортные, оздоровительные, медицинские процедуры, назначенные специалистами Исполнителя без изменения стоимости Услуг по настоящему Договору.
- 5.3.5. Требовать уважительного, этичного отношения Клиента к своим работникам.
- 5.3.6. Оказывать дополнительные платные услуги, не включенные в выбранный Тариф и Курс санаторно-курортного лечения, но предусмотренных Прайс-листом, в случае если это не препятствует прохождению выбранного Курса санаторно-курортного лечения и не противоречит рекомендациям работников Исполнителя.
- 5.3.7. Отказать Клиенту в предоставлении медицинских услуг в случае наличия медицинских противопоказаний по состоянию здоровья.
- 5.3.8. Отказать Клиенту в предоставлении услуг без возмещения стоимости путевки, в случае если Клиентом были нарушены правила пребывания на территории санаторно-курортного комплекса Исполнителя.
- 5.3.9. Переселить Клиента в другой номер равной категории или меньшей, но с последующим перерасчетом. А также Исполнитель вправе подселить в номер Клиента людей при наличии в нем свободного места, при условии, что Клиент не выкупил весь номер.
- 5.3.10. Требовать возмещения причиненных убытков, в том числе компенсации морального вреда.
- 5.3.11. В случае отказа Клиента от заезда, Исполнитель вправе на свое усмотрение взыскать с Клиента неустойку в размере стоимости одних суток нахождения в санатории по действующему **Прайс-листу**.
- 5.3.12. Пользоваться иными правами, предусмотренными настоящим Договором и действующим законодательством Республики Казахстан.

5.4. Обязанности Исполнителя:

- 5.4.1. Не разглашать без разрешения Клиента или его близких родственников сведения о состоянии здоровья Клиента.
- 5.4.2. Обеспечить Клиента в установленном порядке информацией, необходимой для надлежащего оказания медицинских услуг, в том числе: сведения о разрешениях (лицензии), о месте оказания услуг, о режиме работы Исполнителя, Правилах пребывания, Правилах оказания услуг и иных положениях.
- 5.4.3. Оказывать квалифицированные, качественные, безопасные медицинские услуги на условиях санаторно-курортного лечения, согласно условиям настоящего Договора.
- 5.4.4. Осуществлять периодический контроль за состоянием здоровья Клиента во время его нахождения на территории санаторно-курортного комплекса.
- 5.4.5. Внимательно, этично, уважительно относиться к Клиенту.
- 5.4.6. Отказать Клиенту в предоставлении медицинских услуг в случае наличия медицинских противопоказаний по состоянию здоровья либо приостановить их исполнение.
- 5.4.7. В случае обнаружения забытых вещей Исполнитель обязан немедленно уведомить об этом владельца вещей. Исполнитель хранит потерянную вещь в течение 3-х календарных месяцев после отправления уведомления Клиента. Если по истечении указанного срока Клиент не забирает забытую вещь, данная вещь уничтожается специально созданной комиссией.
- 5.4.8. Соблюдать действующее законодательство Республики Казахстан, Правила оказания медицинских услуг, Правила пребывания и иных положений.
- 5.4.9. Нести иные обязанности, предусмотренные настоящим Договором и действующим законодательством Республики Казахстан.

6. Порядок разрешения споров

- 6.1. Все спорные ситуации, связанные с исполнением условий настоящего Договора любой из сторон, разрешаются в претензионном (досудебном) порядке – путем переговоров, обмена корреспонденцией. Срок ответа стороной на претензию составляет 10 (десять) рабочих дней с момента ее получения.

6.2. В случае если в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента возникновения спорной ситуации стороны не смогут прийти к взаимоприемлемому, удовлетворяющему обе стороны решению, то спор передается на рассмотрение в суд по месту исполнения условий настоящего Договора в порядке, предусмотренным действующим законодательством Республики Казахстан.

7. Ответственность сторон. Основания освобождения от ответственности

7.1. Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

7.2. Исполнитель обязан вернуть Клиенту стоимость не предоставленных по вине Исполнителя Услуг, либо предоставить Клиенту услуги, сопоставимые по стоимости по договоренности сторон.

7.3. Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего Договора, причиной которого стало нарушение Клиентом условий настоящего Договора, несоблюдение выбранного им Курса санаторно-курортного лечения, обязательных рекомендаций работников Исполнителя, а также по иным основаниям, предусмотренным настоящим договором и действующим законодательством Республики Казахстан.

7.4. Исполнитель не несет ответственности за ненадлежащее качество оказанных Услуг, если это вызвано неисполнением Клиентом требований Исполнителя.

7.5. В случае нарушения Клиентом внутреннего режима Исполнителя, правил внутреннего распорядка, норм добрососедства, совершения аморальных поступков и правонарушений, нахождения в состоянии алкогольного и наркотического опьянения Исполнитель имеет право досрочно прекратить оказание Услуг по настоящему Договору, выдворить Клиента со своей территории, без возврата оплаченной Клиентом суммы по настоящему Договору.

7.6. В случае, если нарушения Клиентом требований, предусмотренных п. 5.2. настоящего Договора повлекли за собой прекращение санаторно-курортного курса клиента, Клиент уплачивает Исполнителю неустойку в размере 15 % от полной стоимости санаторно-курортного курса.

7.7. В случае отказа Клиента от прохождения санаторно-курортного курса и/или других услуг Исполнителя, менее, чем за 3 (три) дня до начала прохождения санаторно-курортного курса Клиент оплачивает Исполнителю неустойку в размере стоимости 1 дня забронированного санаторно-курортного курса.

7.7.1. В случае отказа Клиента от прохождения санаторно-курортного курса и/или других услуг Исполнителя или сокращения сроков пребывания в санатории, после заезда производится перерасчет стоимости путевки из расчета стоимости фактического пребывания в санатории по действующему Прайс-листу с удержанием 15% от возвращаемой суммы. При этом Клиент обязан письменно уведомить Исполнителя за три дня до планируемой даты отказа от прохождения санаторно-курортного курса и/или других услуг. В противном случае Исполнитель имеет право отказать в возврате оплаченной Клиентом суммы. Исключением могут быть уважительные причины для отказа от заезда. Уважительными причинами могут послужить смерть или тяжелая болезнь Клиента или его близких родственников.

7.8. Клиент несет материальную ответственность за порчу оборудования, оснащения, интерьера являющихся собственностью Исполнителя, произошедшую по вине или неосторожности Клиента. В случае наступления ответственности по настоящему пункту Договора, Клиент оплачивает нанесенный ущерб, в размере, определенном актом, составленным представителями Сторон, путем внесения денежных средств в кассу Исполнителя.

7.9. В случае нарушения Клиентом условий «расчетного часа» при освобождении (выезде) из жилого номера санаторно-курортного комплекса на срок более чем на 30 минут, то время освобождения жилого номера округляется до 1 (одного часа). При этом Клиент обязан уплатить Исполнителю стоимость своего времени пребывания, либо нахождения в жилом номере вещей Клиента.

7.10. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых на себя обязательств, если данное неисполнение или ненадлежащее исполнение явилось следствием возникших обстоятельств непреодолимой силы. В случае, если указанные обстоятельства будут длиться на протяжении более 30 (тридцати) календарных дней, то стороны вправе расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке, с последующим уведомлением о расторжении другой стороны.

8. Срок действия настоящего Договора

8.1. Настоящий договор вступает в силу с момента обращения Клиента в офис Исполнителя или Агента и бронирования услуг, согласно Приложению №1 к настоящему договору. При этом, Клиент, бронируя, покупая путевку или внося предоплату, полностью и безоговорочно соглашается с настоящим договором, всеми приложениями и прочими условиями Исполнителя.

8.2. Настоящий договор действует до полного оказания услуг, оплаченных Клиентом.

9. Расторжение Договора

9.1. Стороны вправе расторгнуть настоящий Договор:

- по взаимному соглашению сторон;
- по основаниям и в порядке, предусмотренным действующим законодательством Республики Казахстан.

9.2. До момента расторжения настоящего Договора, стороны должны произвести взаимные расчеты и погасить финансовые обязательства.

10. Прочие условия

10.1. Все изменения и дополнения настоящего Договора имеют юридическую силу, если они оформлены в форме дополнительного соглашения, составленного в письменном виде и подписанного сторонами настоящего Договора или их уполномоченными представителями.

10.2. Права и обязанности сторон, вытекающие из настоящего Договора, не могут быть переданы третьим лицам без письменного согласия.

10.3. Во всех случаях обстоятельства, являющиеся основанием для ответственности сторон в рамках настоящего Договора, подлежат актированию. Данный акт совместно составляется Исполнителем и Клиентом. В случае, если обстоятельства, изложенные в акте, не принимаются Клиентом (не подписывается акт), то данный акт принимается в одностороннем порядке, имеет юридическую силу и подлежит оценке наравне с иными доказательствами.

10.4. Во всем, что не предусмотрено настоящим Договором, стороны руководствуются действующим законодательством Республики Казахстан.

11. Форс-мажор

11.1. Ни одна из Сторон не будет нести ответственности за полное или частичное невыполнение любых своих обязательств, если невыполнение будет являться прямым следствием обстоятельств непреодолимого (форс-мажорного) характера, находящихся вне контроля Сторон, возникших после заключения Договора.

11.2. Форс-мажорными обстоятельствами по Договору являются: военные действия, решения государственных органов, забастовки, пожары, наводнения, землетрясения и иные стихийные бедствия.

11.3. При этом срок исполнения обязательств по Договору соразмерно отодвигается на время действия таких обстоятельств и их последствий. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств по настоящему договору, о наступлении, предполагаемом сроке действия и прекращении вышеуказанных обстоятельств немедленно, в письменной форме, известит другую Сторону. Если невозможность полного или частичного исполнения обязательств будет существовать свыше 3 месяцев, Исполнитель вправе расторгнуть Договор полностью или частично без обязанности по возмещению возможных убытков (в том числе расходов) Заказчика.

12. Адреса и реквизиты Исполнителя:

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

ТОО Санаторий «Саялы»

БИН 070340004759

Кбе 17

Св-во о гос.перерегистрации № 6808-1930-01-ТОО от 21.05.2018

ДБ АО Сбербанк

ИИК KZ86914052203 KZ000KY

БИК SABRKZKA

г.Караганда, ул.Лободы, 11/1

тел. 8(7212)90-98-85, 42-61-50

Директор Минеева Ольга Владимировна

1. Правила бронирования услуг.

1.1 Предоставление услуг Клиенту осуществляется на условиях предварительного бронирования и оплаты по действующему Прайс-Листу.

1.2 Скидки и акции действительны только при предварительном бронировании через Агента санатория «Саялы» и не действуют при заезде непосредственно в санаторий.

1.3 Оформить бронирование Клиент может несколькими способами: в офисе продаж, по телефону, на сайте через систему онлайн-бронирования.

1.4 При бронировании Клиент предоставляет следующие данные: ФИО, дата рождения, выбранный тариф и категорию номера для проживания, номер ИИН и данные документа, удостоверяющего личность Клиента, по которому впоследствии будет производиться заселение Клиента и оказание медицинских услуг, контактные телефоны Клиента.

1.5 Внесение Клиентом денежных средств в качестве предоплаты или полной оплаты является основанием для сохранения за Клиентом выбранного им Тарифа и Курса лечения. В случае бронирования за 3 (три) рабочих дня до даты заезда вносится предоплата в размере 50 % от общей суммы. Полная оплата производится перед заездом в санаторий. Клиент может оплатить за бронирование наличным и безналичным способом.

2. Отмена бронирования, штрафные санкции и возврат денежных средств.

2.1 Для отмены бронирования Клиент должен в письменной форме уведомить об этом Исполнителя (Приложение 4).

2.2 Отмена бронирования и возврат денежных средств происходит только по уважительным причинам. Уважительными причинами могут послужить вызов на работу, учебу, болезнь, смерть Клиента или его близких родственников. В противном случае Исполнитель имеет право отказать в возврате оплаченной Клиентом суммы.

При возврате путевок происходит перерасчет стоимости путевки за фактическое пребывание дней и **удерживается 15%** от суммы возврата вне зависимости от формы оплаты.

2.3 В случае отказа Клиента от бронирования **менее, чем за 3 (три) дня до даты заезда**, Клиент оплачивает Исполнителю неустойку в размере стоимости 1 дня забронированного санаторно-курортного курса. Возврат оплаченных средств осуществляется с удержанием 15%.

2.4 В случае отказа Клиента от прохождения санаторно-курортного курса **не менее чем за 3 дня до даты заезда**, Исполнитель обязан вернуть Клиенту уплаченные им деньги с удержанием 15% от суммы возврата.

2.5 В случае сокращения сроков пребывания Клиента в санатории, после заезда производится перерасчет стоимости путевки из расчета стоимости фактического пребывания в санатории по действующему Прайс-листу с удержанием 15% от возвращаемой суммы.

2.6 За один оставшийся день, а также транспортные услуги перерасчет не производится и деньги не возвращаются.

2.6 В случае возникновения форс-мажорных обстоятельств ни одна из Сторон не будет нести ответственности за полное или частичное невыполнение любых своих обязательств, если невыполнение будет являться прямым следствием обстоятельств непреодолимого (форс-мажорного) характера, находящихся вне контроля Сторон, возникших после заключения Договора.

2.7 Возврат денежных средств Исполнителем Клиенту производится в течение 30 (тридцати) дней либо путем перечисления на счет, с которого было произведено их поступление, либо путем осуществления банковского перевода за счет Клиента на предоставленные им реквизиты, либо через кассу Исполнителя. Возврат денег через кассу Исполнителя осуществляется с удержанием 15% от суммы возврата, по предъявлении документа, удостоверяющего личность и оригинала документа об оплате Услуг на основании его письменного заявления.

Правила оказания услуг.

1. Стоимость услуг определяется Прайс-листом, действующим на момент приобретения услуг.
2. При осуществлении расчетов между сторонами в рамках настоящего договора допускается оплата услуг Исполнителя со счетов третьих лиц. В этом случае в платежном документе должно быть указано, за кого произведена оплата.
3. Все медицинские услуги, в том числе дополнительно оплачиваемые, назначаются Клиенту врачом Исполнителя в соответствии с медицинскими показаниями и противопоказаниями.
4. **Замена услуг (процедур), включенных в стоимость путевки на другие не предусмотрена.**
5. В случае, если Клиент пожелает отменить услугу, или перенести её на другое время или на другой день, он должен проинформировать об этом врача не менее, чем за 24 часа до начала процедуры. В противном случае, Исполнитель оставляет за собой право потребовать оплаты заказа в полном объеме.
6. Основанием для получения Клиентом платной медицинской услуги является талон или квитанция, которые выдаются Клиенту администратором после оплаты услуги. В талоне указываются все значимые параметры услуги, в том числе время и место проведения услуги.
7. Время оказания медицинских услуг с 09:30 до 17:30. Обеденный перерыв с 13:00 до 14:00. Неотложная помощь Клиенту оказывается круглосуточно.
8. При оказании услуг Клиент не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического, токсического или иного опьянения.
9. Клиент должен своевременно, в соответствии с выданным Исполнителем расписанием процедур медицинских услуг, появиться у соответствующего кабинета Исполнителя, к которому ему необходимо прибыть для прохождения медицинских процедур.
10. **В случае опоздания Клиента по отношению к назначенному времени получения медицинской процедуры, Исполнитель оставляет за собой право на сокращение времени оказания процедуры или полную отмену услуги, без возврата либо пересчета денежных средств, потраченных на ее оплату.**
11. В процессе оказания медицинских услуг Клиент должен вести себя корректно с сотрудником Исполнителя, который оказывает ему конкретный вид медицинских услуг.
12. При оказании медицинских услуг Исполнитель использует методы профилактики, диагностики, лечения, медицинские технологии, лекарственные средства, иммунобиологические препараты и дезинфекционные средства, разрешенные к применению в установленном законом порядке.
13. **Исполнитель вправе, а в ряде случаев обязан, в одностороннем порядке приостановить оказание медицинских процедур при наличии:**
 - медицинских противопоказаний, появившихся в процессе прохождения Клиентом санаторно-курортного курса, по состоянию здоровья Клиента, подтвержденных предписанием работника Исполнителя. В этом случае, по согласованию с Клиентом, ему может быть перенесено время оказания медицинских процедур, либо произведена замена на другие процедуры;
 - в случае отмены процедур, включенных в стоимость санаторно-курортного курса, по медицинским показаниям, имеющимся у Клиента до прохождения санаторно-курортного курса, замена не предоставляется. О наличии противопоказаний и необходимости отмены процедур Исполнитель должен предупредить Клиента до начала прохождения им санаторно-курортного курса.
 - систематического (два и более раза подряд за время прохождения Курса санаторно-курортного лечения) нарушения программы Курса санаторно-курортного лечения, невыполнения Клиентом обязательных предписаний и рекомендаций работников Исполнителя. При этом стоимость и сроки Курса санаторно-курортного лечения изменению и пересмотру не подлежат;
 - появлении на медицинских процедурах, составляющих программу Курса санаторно-курортного лечения в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения либо появление в таком же состоянии на территории санаторно-курортного комплекса. При этом стоимость и сроки Курса санаторно-курортного лечения изменению и пересмотру не подлежат;
 - В случае неоказания услуг по вине Исполнителя. В этом случае, по согласованию с Клиентом, ему может быть перенесено время оказания медицинских процедур, либо произведена замена на аналогичные по стоимости процедуры по согласованию сторон.
14. Процедуры назначаются согласно перечню процедур санатория «Саялы», утвержденного главврачом Исполнителя.

Правила пребывания на территории и в Санатории.

1. Клиент обязуется прибыть на выбранный им Курс санаторно-курортного лечения согласно времени, оговоренного заранее и указанного в путевке.
2. Официальное заселение в 09:00, расчетный час 08:00. При наличии возможности заселение может осуществлено ранее официального времени заселения, но не ранее времени, указанного в путевке. В расчетный час Клиент обязан освободить номер, но при этом могут находиться на территории и пользоваться услугами санатория до истечения срока пребывания, указанного в путевке.
3. К расчетному часу Клиент должен прибыть в Санаторий к администратору, который осуществляет встречу Клиента, оформляет соответствующие документы и производит его размещение в номерах Санатория.
4. В случае нарушения Клиентом условий расчетного часа выезда за пользование номером (проживание) с Клиента взимается оплата: 1000 (одна тысяча тенге) за каждый час нахождения в номере.
5. ***Расселение производит администратор исходя из имеющихся на момент заезда мест и согласно указанного в путевке категории номера. Клиент вправе требовать отдельного номера только при полной оплате за него. В случае наличия свободного места в номере Клиента администратор вправе произвести подселение, если это место не выкуплено Клиентом заранее.***
6. В случае оплаты клиентом стоимости путевки за место, а не номер администратор вправе расселить Клиента в разные номера исходя из имеющихся свободных мест.
7. Опоздание Клиента без предварительного извещения Исполнителя не дает Клиенту права продления Курса санаторно-курортного лечения и требования на уменьшение стоимости путевки.
8. За неиспользованные дни и медицинские процедуры Курса санаторно-курортного лечения, пропущенные по вине Клиента, денежные средства возврату не подлежат, и замена процедур не производится.
9. Клиент, находясь на территории и в здании санаторно-курортного комплекса обязан руководствоваться общепризнанными правилами этики, добропорядочности и взаимоуважения прав и законных интересов как по отношению к работникам Исполнителя, так и по отношению к другим лицам.
10. Исполнитель осуществляет ведение базы данных как положительно, так и отрицательно зарекомендовавших себя Клиентов. И в случае необходимости на основании этих данных отказать Клиенту в оказании услуг.
11. В случае, если Клиент не имеет неисполненных денежно-финансовых обязательств, а также во время предыдущего пребывания в Санатории не причинял материального ущерба имуществу Исполнителя либо возместил причиненный вред в полном объеме, а, равно, как и вред третьим лицам, то Клиент при последующем обращении к Исполнителю имеет приоритетное право на оформление договорных отношений по прохождению Курса санаторно-курортного лечения перед иными третьими лицами.

Одобрено
Дата и подпись директора

Директору
ТОО Санаторий «САЯЛЫ»
Минеевой О.В.

От ФИО _____
тел _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу Вас произвести перерасчёт стоимости путёвки в Санаторий «САЯЛЫ» и сделать возврат денежных средств в связи с тем, что _____

С правилами перерасчета и возврата ознакомлен « ____ » _____ Г _____
(подпись клиента)

-----**заполняется администратором**

Путевка № _____ Тип номера _____ № _____

Кол-во человек _____ : взрослых _____ , детей _____

Планируемая дата и время заезда, транспорт (саялы, свой) _____

Планируемая дата и время выезда, транспорт (саялы, свой) _____

(заполняется с путевки)

Фактическая дата и время заезда, транспорт (саялы, свой) _____

Фактическая дата и время выезда, транспорт (саялы, свой) _____

-----**заполняется менеджером**

Дата и сумма оплаты _____

Перерасчет _____

Сумма к возврату _____

Дата выдачи возврата _____

ФИО (подпись менеджера) _____