

**ПРАВИЛА**  
**бронирования, оплаты и проживания**  
**в АО «ЛЮ «Ок-Жетпес» на 2018 год**

*Уважаемые Гости, в целях улучшения качества обслуживания и обеспечения для Вас безопасных условий проживания, просим Вас ознакомиться с Правилами бронирования, оплаты и проживания в нашем лечебно-оздоровительном комплексе.*

1. Бронирование путевки в АО «Лечебно-оздоровительный комплекс «Ок-Жетпес» (далее - ЛОК) осуществляется по телефону, электронной почте, JivoSite и на официальном сайте. При бронировании на основании счета на оплату необходимо оплатить 100% от стоимости путевки (в течении трех рабочих дней).

1.1. В случае, если оплата не поступила бронь аннулируется.

1.2. В случае переноса брони предварительная оплата переносится по заявке гостя.

1.3. В случае отказа брони удерживается суточная стоимость номера.

1.4. При заезде на 1-4 суток, оплата за проживание производится при заезде, кроме праздничных, каникулярных дней и летнего сезона.

1.5. Номер считается забронированным после поступления предварительной оплаты в бухгалтерию ЛОК.

2. Порядок и правила проживания Гостя устанавливается ЛОК. Гость должен ознакомиться с порядком проживания и соблюдать его.

3. Оформление Гостя осуществляется при предъявлении удостоверения личности (паспорта), санаторно-курортной карты. В случае отсутствия санаторно-курортной карты, оформление возможно на базе ЛОК за дополнительную оплату, согласно прейскуранту цен на медицинские услуги.

3.1. При заезде по договору Гость должен предоставить путевку от туристической фирмы, доверенность от организации, копии платежных поручений с отметкой банка (при безналичном расчете).

3.2. При заезде Гостя совместно с детьми необходимо предоставить свидетельство о рождении, справку об эпидемиологическом окружении, при заезде детей с родственником или иным представителем, необходима доверенность от родителей, подтвержденная нотариально. Для детей до 7 лет предусмотрено питание по детскому меню, детям старше 7 лет предоставляется питание по взрослому меню.

3.3 Прием иностранных Гостей осуществляется при наличии паспорта с действующей визой на территории РК, миграционной карты. При необходимости администрация консультирует по вопросам регистрации в миграционной полиции.

4. Время заезда 12:00, расчетный час – сутки со времени заезда, оформление заезда и выезда Гостя осуществляется круглосуточно.

5. При нарушении сроков заезда по брони, ЛОК не гарантирует размещение Гостя в указанной категории номера, а размещает на свободные места при наличии последних.

6. Оплата услуг проживания осуществляется по прейскуранту, утвержденному руководством ЛОК. Оплата за проживание и дополнительные услуги производятся в тенге за наличный или безналичный расчет.

7. Прибывшие по путевкам Медицинского Центра Управления Делами Президента Республики Казахстан, согласно приказу №146 от 26 декабря 2012 года, размещаются в стандартные двухместные номера, на одно койко-место.

7.1. Заезд осуществляется строго по датам, указанным в путевке. Полный цикл реабилитации составляет 10 дней, 9 ночей.

7.2. Не допускается передача путевки другому лицу.

7.3. Не допускается деление путевки на двух и более человек.

7.4. В случае прохождения пациентом неполного курса реабилитации, неиспользованные койко-дни не возмещаются.

8. При продлении срока путевки необходимо сообщить администратору не менее чем за трое суток. При наличии свободных мест продление путевки производится по действующим ценам ЛОК.

9. Посещение проживающихGuestов приглашенными ими лицами в номер запрещено, разрешается посещение с 10:00 до 21:00 по местному времени в холле ЛОК.

9.1. При посещении прибывшим гостям необходимо предъявлять в Службу безопасности документ, удостоверяющий личность приглашенного гостя.

9.2. При несоблюдении правил пребывания данных лиц в ЛОК может быть ограничено или прервано.

10. При оформлении администратор информирует Гостя о порядке и правилах проживания, о дополнительных услугах, предоставляет памятку отдыхающего. Для выявления качества работы ЛОК предоставляется анкета, которую рекомендуется заполнить вовремя или в конце отдыха и сдать в службу приема и размещения.

**11. Расписание питания:**

**Летний период:**

**Минеральная вода 08:00 – 09:00**

**Минеральная вода 08:00-09:00**

**18:00 – 19:00**

**18:30-19:30**

**Завтрак 09:00 – 10:00**

**Завтрак 09:00-10:30**

**Кумыс 12:00 – 12:30**

**Кумыс 11:30-12:00**

**Обед 14:00 – 15:00**

**Обед 13:30-15:00**

**Полдник 17:00 – 17:30**

**Полдник 17:00-17:30**

**Ужин 19:00 – 20:00**

**Ужин 19:30-21:00**

12. Контроль над лечением осуществляет лечащий врач Гостя.

12.1 Необходимую информацию о графике работы кабинетов можно получить у администратора лечебного корпуса.

12.2. Лечение рекомендовано Гостям, прибывшим в ЛОК на 5 и более суток.

12.3. Гостю необходимо соблюдать требования о времени, порядке, последовательности прохождения медицинских процедур, определенных курсом лечения. Приходить на процедуры без опозданий за 5-10 минут до назначенного времени.

12.4. При лечении Гостем недопустим прием алкогольных напитков.

12.5. Нельзя без согласования с лечащим врачом включение или исключение санаторно-курортных, оздоровительных процедур, изменять диету и режим питания.

12.6. По приказу МЦ на восстановительное лечение и медицинскую реабилитацию не принимаются больные с нарушенными биосоциальными функциями, не способные к самостоятельному передвижению, самообслуживанию или нуждающиеся в постоянном уходе.

***13. Гостю необходимо знать и соблюдать:***

13.1 Установленный порядок проживания в ЛОК, чистоту и общественный порядок;

13.2 Правила пожарной безопасности;

13.3 Гости, имеющие при себе животных, на отдых не принимаются;

13.4 При выходе из номера закрывать водоразборные краны, окна, выключать осветительные приборы;

13.5 Соблюдать тишину после 23:00, приглушать громкость телевизора;

13.6 В случае позднего возвращения в ЛОК, Гость обязан заранее предупредить администратора о времени своего прибытия;

13.7 Не передавать ключ от номера другому лицу;

13.8 Немедленно информировать администратора в случае утери ключа от номера;

***14. Гостю запрещается:***

14.1 Хранение в номере горючих, легковоспламеняющихся, наркотических средств, огнестрельного оружия;

14.2 Курение в номере и распитие спиртных напитков на территории ЛОК;

14.3 Изменение интерьера номера без разрешения администрации ЛОК;

14.4 Посещение ресторана в спортивной, пляжной, домашней одежде, тапочках;

14.5 Вынос из ресторана пищи, посуды и приборов;

14.6 Передвижение Гостя по территории ЛОК на личном автотранспорте. При движении к месту стоянки скорость движения не должна превышать 10 км/час. В случае пользования парковкой Гостю необходимо зарегистрировать личный автотранспорт в Службе безопасности;

15. Ценные вещи, кредитные карточки, денежные средства, ювелирные изделия рекомендуется хранить в сейфе, который находится в каждом номере. За сохранность ценных вещей, оставленных вне сейфа, администрация ЛОК ответственности не несет;

16. Во избежание несчастных случаев, родителям (опекунам, попечителям) не разрешается оставлять детей до 14 лет без присмотра во время всего пребывания в ЛОК. Во

время лечебных процедур рекомендуем оставлять ребенка в детской игровой комнате под присмотром аниматора;

17. Администрация ЛОК оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка;

18. В случае нанесения материального ущерба и утере Гостем, он обязан возместить ущерб в полном размере по действующему прейскуранту цен на порчу имущества.

19. При досрочном отъезде Гостя возврат денежных средств не производится.

20. Использование денежных средств возможно в следующий заезд до конца текущего года (для себя и членов семьи) по письменному заявлению Гостя и по предъявлению удостоверения личности.

21. При выезде из ЛОК, Гость должен уведомить администратора не позднее, чем за 30 минут до отъезда, сдать номер, вернуть ключ.

22. На территории ЛОК действует система видеонаблюдения. Просим принять к сведению факт использования в помещениях ЛОК видеокамер (за исключением личных номеров).

23. Книга отзывов и предложений находится в службе приема и размещения и выдается по первому требованию Гостя. Требования, жалобы и предложения рассматриваются администрацией незамедлительно.

*Добро пожаловать в АО «ЛОК Окжетпес»!*