

БҰЙРЫҚ

20.08.2025

Бурабай к.

ПРИКАЗ

№ 252

п. Бурабай

**Об утверждении Положения
о правилах бронирования,
оплаты и проживания
АО «ЛОК «Ок-Жетпес» и филиала
АО «ЛОК «Ок-Жетпес»
«Алматы»**

В соответствии с Законом Республики Казахстан от 6 апреля 2016 года №480-V «О правовых актах» и на основании раздела 10 Устава АО «ЛОК «Ок-Жетпес», в целях увеличения загрузки и улучшения качества предоставляемых услуг, **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Положения о правилах бронирования, оплаты и проживания в АО «ЛОК «Ок-Жетпес» и филиала АО «ЛОК «Ок-Жетпес» «Алматы», согласно приложения.

2. Считать утратившим силу приказа №68 от 17.04.2024 года. «Об утверждении Правила бронирования, оплаты и проживания АО «ЛОК «Ок-Жетпес» и филиала АО «ЛОК «Ок-Жетпес» «Алматы».

Президент АО



Я. Стерлигов

УТВЕРЖДЕНО
Приказом президента
АО «ЛОК «Ок-Жетпес»
Стерлигов Я.В.
№ 252
от «20» 08 2025 г.



Положение
о правилах бронирования, оплаты и проживания АО «ЛОК «Ок-Жетпес»
и филиала АО «ЛОК «Ок-Жетпес» «Алматы»

Уважаемые гости!

Для повышения качества обслуживания и обеспечения безопасных условий пребывания просим вас ознакомиться с настоящими Правилами бронирования, оплаты и проживания в нашем лечебно-оздоровительном комплексе (далее – ЛОК). Данные правила разработаны с учетом лучших практик современных отелей, курортов и wellness-центров и обязательны для всех гостей. При заселении гость подтверждает, что ознакомлен и согласен соблюдать настоящие Правила.

1. Бронирование путёвок и предоплата

1.1. Способы бронирования. Гости могут забронировать путёвку в «ЛОК «Ок-Жетпес» по телефону, посредством электронной почты или через официальный веб-сайт комплекса. При оформлении бронирования гость получает счет на оплату.

1.2. Предоплата для гарантии брони. Для подтверждения бронирования необходимо внести предоплату в размере не менее 50% от стоимости путёвки. Предоплата должна поступить на счет ЛОК в течение **трёх рабочих дней** с момента выставления счёта. Бронирование считается подтверждённым **только после поступления предоплаты** в бухгалтерию ЛОК.

- Если предоплата не поступает в указанный срок, **бронирование аннулируется** без дополнительного уведомления.
- В случае переноса дат бронирования по инициативе гостя ранее внесённая предоплата может быть перенесена на новые даты (по согласованию с администрацией).

1.3. Бронирование короткого проживания. При бронировании проживания на срок **от 1 до 4 суток** оплата полной стоимости проживания производится при

заезде. *Исключение:* в периоды повышенного спроса (праздничные и каникулярные дни, летний сезон) даже при краткосрочном бронировании может потребоваться предоплата по счету в общем порядке.

1.4. Политика отмены и изменения брони.

- Если гость **отменяет бронирование** без уважительной причины (не относится к категориям гостей по прикрепленному контингенту), ЛОК вправе удержать стоимость одних суток проживания в качестве штрафа за отмену брони.
- Если гость не прибывает (no-show) в ЛОК в забронированные даты **по уважительной причине** – например, официальный отзыв из отпуска либо внезапное серьезное ухудшение здоровья, делающее пребывание невозможным – при условии предоставления подтверждающих документов установленного образца **ЛОК возвращает всю ранее внесённую предоплату без удержаний.**
- При **отсутствии уважительной причины** не заезд гостя рассматривается как отмена брони гостем – в этом случае удерживается стоимость проживания за сутки в счёт компенсации.

2. Регистрация и заселение гостей

2.1. Оформление при заезде. Заселение гостей проводится круглосуточно (служба приёма и размещения работает 24/7). Стандартное время заселения – **12:00**, время выезда – **10:00** по местному времени. При заезде гость должен предоставить документ, удостоверяющий личность (паспорт или удостоверение личности), а также санаторно-курортную карту. Если у гостя отсутствует оформленная санаторно-курортная карта от участкового врача, пройти необходимый медицинский осмотр и оформить карту можно непосредственно на базе ЛОК.

- **При заезде по корпоративному договору:** гость, направленный организацией, дополнительно предъявляет доверенность от этой организации, подтверждающую его право на получение услуг.
- **При заезде с детьми:** необходимо предоставить свидетельство о рождении каждого ребёнка и справку об эпидемиологическом окружении. Если ребёнок прибывает с родственником или другим сопровождающим, требуется нотариально оформленное согласие родителей. Для детей от 3 до 8 лет в комплексе предусмотрено питание по детскому меню.
- **Приём иностранных граждан:** осуществляется при наличии действительного заграничного паспорта с действующей визой Республики Казахстан (если требуется) и миграционной карты. При необходимости ЛОК оказывает содействие в регистрации иностранных гостей в миграционной полиции в соответствии с требованиями законодательства.

- **Гость ставит подпись** в регистрационной карте, подтверждая, что ознакомлен с настоящими Правилами и обязуется их соблюдать

- **2.2. Ранний заезд и поздний выезд.** При необходимости ЛОК предоставляет услуги раннего заезда или позднего выезда при наличии свободных номеров:

- **Ранний заезд** (более чем за 12 часов до стандартного времени заселения) возможен по предварительному согласованию с администрацией. В случае заезда ранее 00:00 того дня, который предшествует дню начала путёвки, взимается плата за дополнительную ночь проживания (рассчитывается как полные сутки, предшествующие дню заезда). Конкретные условия раннего заезда (включая возможность и размер доплаты) определяются администрацией, исходя из заполняемости комплекса.

- **Поздний выезд** (продление проживания после 10:00 в день выезда) также предоставляется по согласованию: при выезде более чем на 12 часов позже установленного времени взимается плата как за полные дополнительные сутки. Если задержка с выездом составляет меньше 12 часов, может взиматься дополнительная плата: **0,25 суток** от тарифа (при задержке, не превышающей время одного приёма пищи) или **0,5 суток** от тарифа (при задержке, соответствующей времени до двух приёмов пищи). Конкретные условия позднего выезда (включая возможность и размер доплаты) определяются администрацией исходя из заполняемости комплекса.

2.3. Порядок заселения при опоздании. Если гость **не прибывает в день начала путёвки** и задерживается без предварительного согласования, ЛОК не гарантирует сохранение забронированного номера той же категории.

2.4. В случае несвоевременного заезда гостя размещение будет осуществлено в любом имеющемся свободном номере, возможно иной категории, при условии наличия свободных мест.

2.5. В случае отсутствия на момент заезда свободных номеров в категории, указанной в бронировании, ЛОК вправе предложить гостю размещение в номере более высокой категории (апгрейд) без доплаты. Такое размещение осуществляется по инициативе ЛОК исключительно при дефиците мест в забронированной категории и действует на весь срок проживания или до момента освобождения номера забронированной категории (с последующим переводом гостя в данный номер по согласованию). Если улучшение категории номера осуществляется по просьбе самого гостя, размещение возможно при наличии свободных мест с доплатой, равной разнице стоимости между категориями в соответствии с действующим прейскурантом ЛОК.

2.6. Распределение гостей по номерам осуществляется службой размещения при заезде в зависимости от категории забронированного номера, текущей загрузки и технических возможностей. Запросы на размещение в конкретном

блоке или номере принимаются как пожелания, но не являются гарантированными. Переселение по личному желанию гостя (например, для смены блока или этажа) не предусмотрено. Возможность переселения рассматривается только в исключительных случаях, например, при технической неисправности номера.

2.7. Продление пребывания. Если гость желает **продлить срок своего пребывания** по путёвке или проживанию сверх изначально забронированного периода, необходимо заблаговременно (не менее чем за сутки до запланированного выезда) сообщить об этом менеджеру службы приёма и размещения. Продление срока проживания возможно только при наличии свободных мест и осуществляется по тарифам, действующим на момент продления.

2.8. Оформление выезда. В день отъезда гость обязан освободить номер до **10:00** (если иное не оговорено заранее) и пройти процедуру выписки. Просим за **30 минут до фактического отъезда** уведомить менеджера ресепшна по телефону _____ о готовности выехать, чтобы сотрудник осуществил процесс принятия номера. При выезде необходимо сдать ключ от номера, а также при наличии необходимости, рассчитаться за дополнительные оказанные услуги согласно действующего прейскуранта цен.

3. Оплата услуг

3.1. Тарифы и валюта оплаты. Оплата проживания в ЛОК и дополнительных услуг производится в национальной валюте – тенге, согласно утверждённому прейскуранту цен ЛОК. Все цены устанавливаются ЛОК и доводятся до сведения гостей при бронировании и/или при заезде (на ресепшн предоставляется актуальный прейскурант).

3.2. Форма оплаты. ЛОК принимает оплату как **наличными**, так и **безналичным расчётом**. Безналичный расчёт может быть произведён банковской картой или банковским переводом на расчётный счет (по согласованию с бухгалтерией). Оплата должна быть произведена в сроки, установленные настоящими Правилами или договором на оказание услуг.

3.3. Отказ от услуг и возвраты. В случае досрочного отказа гостя от части оплаченных услуг действуют правила отмены и возврата средств.

- **Досрочный выезд по уважительной причине.** Если гость вынужден досрочно прекратить проживание **по уважительной причине** (оформленный отзыв из отпуска, внезапное серьёзное заболевание и др., делающие дальнейшее пребывание невозможным) и предоставляет подтверждающие документы, ЛОК произведёт перерасчёт и возврат стоимости неиспользованных дней проживания **без штрафных удержаний**.

- **Досрочный выезд по субъективным причинам.** Если гость решает уехать раньше срока **по личным причинам**, не связанным с чрезвычайными обстоятельствами (например, неудовлетворительные погодные условия, личные претензии к питанию, сервису, условиям проживания и пр.), то стоимость оплаченных, но не использованных дней подлежит возврату с **удержанием оплаты за одни сутки проживания** плюс оплата фактически пройденного периода пребывания. Таким образом, при досрочном отъезде по личной инициативе гостя один день проживания считается невозвратным.

4. Специальные условия для гостей по путёвкам Медицинского центра Управления Делами Президента Республики Казахстан

Для гостей комплекса, прибывающих на оздоровление по путёвкам Медицинского центра Управления Делами Президента Республики (целевые санаторно-курортные путёвки) (*далее- Медицинского центра*), предусмотрены обязательные правила для размещения:

4.1. Стандартное размещение. Гости, прибывшие по путёвкам Медицинского центра, **размещаются строго в стандартных двухместных номерах** (по одной путёвке на одно койко-место) согласно предъявленного санаторно-курортного направления. Стандартное время заезда для данных гостей – **до 10:00 часов** дня начала путёвки, время выезда – **до 20:00 часов** последнего дня путёвки (полный курс реабилитации составляет 10 суток). Заезд и выезд должны строго соответствовать датам, времени, указанным в путёвке. Неполное использование путёвки нежелательно, так как рассчитано на полный курс лечения. В случае отсутствия гостя на территории комплекса более 4 -х часов без уважительной причины, в нарко-алкогольном состоянии, в состоянии угрожающей спокойствию других гостей и сотрудников комплекса проводится процесс активации на выселение из комплекса с одновременным прекращением оказания санаторно-курортных услуг с дальнейшим уведомлением в соответствующие организации. В случае отсутствия гостя на территории комплекса более 4 часов без уважительной причины, а также при нахождении в состоянии алкогольного или наркотического опьянения либо в поведении, угрожающем спокойствию других гостей и сотрудников, осуществляется оформление акта на выселение с одновременным прекращением предоставления санаторно-курортных услуг и последующим уведомлением соответствующих компетентных органов.

4.2. Улучшенное размещение по желанию. Если гость по путёвке Медицинского центра желает разместиться в номере повышенной комфортности – одноместном размещении или номере категории «Люкс» – такая возможность предоставляется при наличии свободных мест, **с доплатой**, согласно действующему прейскуранту ЛОК на момент заселения и проживания. Размер доплаты равен разнице между стоимостью стандартного

размещения, предусмотренной выданной путёвкой, и выбранной категории номера.

4.3. Отсутствие стандартных мест. В случае, если на момент заезда **нет свободных номеров категории "стандарт"**, ЛОК по согласованию с руководством может временно разместить гостя по путёвке в номере более высокой категории **без доплаты**. Такое размещение действует до освобождения стандартного номера, после чего гость будет переведён в предусмотренный путёвкой стандартный номер.

4.4. Правила использования путёвки. Путёвка на санаторно-курортное лечение выдаётся на конкретного человека и подразумевает непрерывное прохождение курса лечения одним гостем:

- **Передача путёвки другому лицу** не допускается. Путёвка является именным документом и не может быть перепродана или переоформлена на другого гостя.
- **Деление путёвки между несколькими лицами** не допускается. Один комплект санаторно-курортных услуг предназначен только для одного гостя и не может быть разделён на части для разных людей.
- **Проживание сопровождающих лиц.** Проживание детей в возрасте до 3 лет не предусмотрено (*до завершения мероприятий по увеличению коечного фонда санаториев, включая передачу объектов и строительство новых на территории Щучинско-Боровской курортной зоны, Алматинской области и других регионов Республики Казахстан*). Сопровождающие лица, а также дети в возрасте от 3 лет и старше, прибывшие вместе с гостем, направленным по путёвке Медицинского центра, размещаются в лечебно-оздоровительном комплексе на платной основе. Размещение осуществляется путём предоставления дополнительного койко-места в номере гостя либо в отдельном номере (по выбору гостя) – в соответствии с действующим прейскурантом цен. Стоимость питания и дополнительных услуг для сопровождающих лиц и детей в возрасте от 3 лет определяются по утверждённым тарифам и прейскурантам ЛОК, действующих на момент проживания.

4.5. Неполный курс лечения. В случае, если гость по путёвке **проходит неполный курс реабилитации** и выбывает из ЛОК раньше срока окончания путёвки, **неиспользованные койко-дни (оставшиеся дни путёвки) не компенсируются** и не переносятся. Иными словами, плата за неиспользованные дни лечения по путёвке не возвращается, за исключением случаев, подпадающих под действие п. 3.3 (уважительная причина, подтверждённая документами).

4.6. Продление пребывания сверх срока путёвки. Если гость по завершении курсовой путёвки желает задержаться в ЛОК и продолжить отдых за пределами оплаченного периода, такое продление осуществляется на общих основаниях

(см. п. 2.4): при наличии свободных мест в комплексе гость может продлить проживание за дополнительную плату по актуальным ценам. О намерении продлить пребывание следует сообщить заблаговременно менеджеру ресепшн (не позднее чем за 3 суток до окончания путёвки).

5. Правила проживания и поведения гостей

5.1. Общие обязанности гостей. Во время пребывания в ЛОК гости обязаны соблюдать установленные правила проживания, поддерживать чистоту и порядок, уважать права других отдыхающих и персонала. При заселении каждому гостю предоставляется **памятка отдыхающего**, в которой изложены основные режимные моменты и распорядок дня. Также гость может в любое время обратиться на ресепшн или по телефонам _____ за разъяснениями по правилам или дополнительной информацией об услугах.

Гости должны знать и выполнять следующие требования пребывания в ЛОК:

- Соблюдать **общественный порядок и тишину**: в ночное время (после 23:00 до 06:00) следует минимизировать шум, приглушать звук телевизора и других устройств, чтобы не мешать окружающим.
- Поддерживать чистоту в номере и на территории, бережно относиться к имуществу ЛОК.
- Соблюдать **правила пожарной безопасности**: не пользоваться открытым огнём в помещениях, при выходе из номера **обязательно отключать** электроприборы, свет, закрывать водопроводные краны, окна и балконные двери.
- **Домашние животные**: Размещение с домашними животными, птицами, рептилиями и другими животными в ЛОК **не допускается** во избежание санитарных и иных рисков для окружающих.
- **Ключ от номера** следует хранить при себе, не передавать его посторонним лицам, при выезде обязательно оставлять на ресепшн. При утере ключа необходимо незамедлительно сообщить об этом администратору (менеджеру ресепшн) для принятия мер безопасности.
- При **позднем или раннем заселении, возвращении** на территорию ЛОК (после 23:00) гость обязан заранее уведомить администратора о предполагаемом времени прибытия, чтобы служба безопасности была информирована и могла обеспечить доступ на территорию.

5.2. Поведение на территории и в помещениях. Для обеспечения комфортного и безопасного отдыха гостям **запрещается**:

- Хранить или использовать в номере **взрывчатые, легковоспламеняющиеся вещества**, токсичные материалы, а также любые виды **оружия или наркотических средств**. Такие действия не только нарушают правила ЛОК, но и противозаконны.

- **Курить** в номерах, коридорах и иных неотведённых для этого помещениях. Курение табачных изделий (*включая электронные сигареты, вейпы*) разрешено строго в специальных **местах для курения**, обозначенных администрацией. В остальных зонах ЛОК действует режим **свободный от курения** в интересах здоровья гостей.

- Распивать **спиртные напитки** на территории ЛОК за пределами специально обозначенных зон обслуживания (ресторан, бар). Появление в общественных местах ЛОК в состоянии сильного алкогольного опьянения не приветствуется и может повлечь меры со стороны администрации вплоть до выселения (см. п. 5.5).

- Самовольно **переставлять мебель или изменять интерьер** номера без согласования с администрацией. Бережно относитесь к оборудованию номера; при необходимости перестановки мебели, дополнительного инвентаря или иных изменений – обратитесь к персоналу.

- Посещать ресторан и столовую **в неподобающем виде**: в купальных костюмах, домашней, пляжной или спортивной одежде, а также в тапочках или босиком. Для комфортной атмосферы и соблюдения санитарно-гигиенических норм в заведениях питания просьба одеваться опрятно, в повседневную или деловую одежду.

- Выносить **пищу, посуду и столовые приборы** из обеденного зала (ресторана, столовой) без разрешения и специальных контейнерах. При необходимости заказать еду с собой или в номер – обратитесь к сотрудникам питания для оформления услуги.

- Использовать личный **автотранспорт** для передвижения по территории ЛОК. Территория комплекса является пешеходной зоной. Гости, прибывшие на автомобиле, могут воспользоваться охраняемой парковкой. При движении к месту стоянки на территории соблюдайте скорость не более 10 км/ч и требования службы безопасности. Автомобиль необходимо **зарегистрировать** у службы безопасности (предоставить данные авто и водителя) при въезде на территорию.

5.3. Ответственность за ценности. В каждом номере ЛОК предусмотрен **индивидуальный сейф** для хранения ценностей (документов, денег, ювелирных изделий и т.п.). Гостям настоятельно рекомендуется хранить ценности в сейфе. ЛОК не несёт ответственности за сохранность денег, документов, драгоценностей и других ценных вещей, оставленных вне сейфа или без присмотра гостя. Пожалуйста, всегда запирайте дверь номера при выходе и не оставляйте личные вещи без присмотра в общественных местах.

5.4. Дети на отдыхе. Родители, опекуны и сопровождающие лица обязаны постоянно контролировать **несовершеннолетних детей** во время пребывания в ЛОК. Не допускается оставлять детей **до 14 лет** без присмотра взрослых в номерах, на игровой площадке, в бассейне, на территории и в прочих зонах комплекса – это важное условие безопасности. Ответственность за жизнь, здоровье и поведение детей несут сопровождающие их взрослые.

5.5. Соблюдение порядка и меры при нарушении. Администрация ЛОК оставляет за собой право потребовать от гостя соблюдения настоящих Правил в случае их нарушения. В ситуациях грубого или повторяющегося нарушения правил проживания, общественного порядка либо совершения противоправных действий, администрация вправе отказать гостю в дальнейшем размещении с уведомлением соответствующих государственных органов, а также направить претензионное письмо по месту его работы. Указанное решение может повлечь за собой принудительное выселение до окончания оплаченного периода проживания. В этом случае оплата за проживание производится **по фактически прожитому времени** без возврата средств за текущие сутки, в которых произошло выселение (и, при необходимости, с удержанием стоимости ущерба, если таковой имелся). Меры воздействия всегда применяются в соответствии с законодательством и только после предупреждения гостя о нарушении.

5.6. Право администрации на доступ в номер. С целью обеспечения безопасности и сохранности имущества ЛОК администрация имеет право войти в занимаемый гостем номер **без согласования с гостем** в исключительных случаях, таких как: задымление или пожар, затопление, возникновение иной чрезвычайной ситуации, а также при подозрении на нарушение гостем настоящих правил или законодательства (например, нарушение тишины, порядка, использование запрещённых предметов). В остальных ситуациях сотрудники не входят в номер без стука и согласования с гостем (например, уборка производится по расписанию или по просьбе гостя).

5.7. Материальная ответственность гостя. В случае причинения гостем материального ущерба комплексу (порча мебели, оборудования, потеря имущества ЛОК и пр.) гость обязуется **возместить причинённый ущерб в полном объёме**. Сумма ущерба определяется согласно действующему прейскуранту цен на порчу имущества или на основании оценки, проводимой комиссией ЛОК. Перед отъездом рекомендуется урегулировать вопросы возмещения ущерба (при наличии) непосредственно с администрацией.

5.8. Система видеонаблюдения. В целях обеспечения безопасности на территории ЛОК функционирует система круглосуточного **видеонаблюдения**. Камеры установлены в общественных зонах (холлы, коридоры, входные группы, парковка и т.д.). В помещениях личного пользования гостей (номера, душевые, туалеты) **видеокамеры не устанавливаются**, обеспечивая право гостей на частную жизнь. Факт наличия видеонаблюдения просим учитывать и относиться с пониманием: это делается исключительно ради вашей безопасности.

5.9. Посещение гостей приглашёнными лицами. В целях безопасности и поддержания комфортных условий проживания **посещение номеров посторонними лицами запрещено**. Приглашать гостей (посетителей, не проживающих в ЛОК) можно **только на территорию комплекса**, в

общественные зоны (вестибюль, кафе, парк и др.) в период с 10:00 до 21:00. Все приглашённые лица при входе на территорию санатория обязаны сообщить о своём прибытии на ресепшн, пройти регистрацию с указанием статуса посетителя и предполагаемого времени пребывания, а также предъявить документ, удостоверяющий личность, сотрудникам службы безопасности. Администрация вправе отказать в допуске посетителей вне установленного времени, а также в случае нарушения ими общественного порядка.

6. Информация о предоставляемых услугах и распорядке дня

6.1. Информационная поддержка гостей. При заселении менеджер ресепшн предоставляет гостю всю необходимую информацию о порядке проживания, расписании работы основных служб, а также об имеющихся в ЛОК дополнительных услугах. Гостю выдаётся **«Памятка отдыхающего»**, где указаны ключевые правила и ориентиры (время приёма пищи, расписание процедур, внутренний телефон ресепшн, службы безопасности, медперсонала и др.). Мы стремимся обеспечить максимальный комфорт, поэтому **по любым вопросам** гость может обращаться на ресепшн или к дежурному администратору в любое время суток.

6.2. Расписание питания. В ЛОК организовано полноценное питание гостей согласно установленному режиму. **Расписание приёма пищи** (завтрак, обед, ужин и при необходимости полдник/второй ужин) доводится до сведения гостей при заезде и размещается на информационном стенде на ресепшн и у входа в ресторан/столовую. Просим соблюдать установленное расписание и приходить на питание своевременно. Для гостей, опаздывающих к началу приёма пищи, возможность питания не гарантируется (в отдельных случаях можно заказать индивидуальную порцию заранее).

6.3. Медицинские процедуры и режим лечения. Лечебно-оздоровительный комплекс предоставляет санаторно-курортное лечение согласно назначению врача. Во время пребывания:

- За ходом лечения гостя наблюдает его **лечащий и закреплённый врач**, за гостем на весь период пребывания. В первый день гость встречается с врачом, получает индивидуальный план процедур и рекомендации по режиму.
- Информацию о расписании работы врачебного кабинета, процедурных и других лечебных кабинетов можно получить у **администратора лечебного корпуса** либо на информационных стендах в медицинском отделении.
- Гости должны соблюдать назначенный режим лечения: посещать все назначенные процедуры **строго по расписанию**, в определённой последовательности. Рекомендуется приходить на процедуры заранее (за 5–10 минут до назначенного времени), чтобы не создавать задержек. В случае опоздания на процедуру без уважительной причины её проведение не гарантируется.

- **Употребление алкоголя во время лечения строго запрещено.** Алкоголь несовместим с большинством медицинских процедур и может негативно повлиять на ваше здоровье и результаты терапии. Нарушение этого правила может привести к прекращению лечения.
- **Изменение курса лечения:** Гостям не рекомендуется самовольно отказываться от назначенных процедур, добавлять не назначенные процедуры, изменять предписанную диету и режим питания **без согласования с лечащим врачом.** Если вы чувствуете дискомфорт или у вас есть пожелания по корректировке лечения, обратитесь к врачу – он оценит ситуацию и при необходимости внесёт изменения в программу лечения.

6.4. Обратная связь и оценка качества. Нам важно знать мнение каждого гостя о качестве отдыха и услуг. Каждый гость по желанию может заполнить **анкету гостя (опросный лист)**, в которой оценит работу персонала, условия проживания, качество питания и лечения. Анкету можно запросить в любое время на ресепшн, а также её предлагают заполнить ближе к окончанию путёвки. Пожалуйста, уделите время обратной связи – ваши отзывы помогают нам стать лучше.

Кроме того, в службе приёма и размещения находится **Книга отзывов и предложений**, которая предоставляется гостям по первому требованию. Вы можете зафиксировать в ней свои замечания, предложения или благодарности. Все записи в книге рассматриваются руководством ЛОК в установленные законодательством сроки, и при необходимости по ним принимаются меры.

7. Программа скидок и лояльности

Лечебно-оздоровительный комплекс стремится поощрять постоянных гостей и сотрудничество с организациями. В ЛОК действует система скидок для различных категорий гостей и партнёров, направленная на привлечение максимального числа отдыхающих, формирование положительного имиджа комплекса и увеличение лояльности. **Обращаем внимание:** скидки не суммируются между собой (если не указано иное), и в период действия специальных акций стандартные скидки могут не применяться. **Цель системы скидок — стимулировать продажи путёвок, укреплять лояльность гостей и партнёров и формировать положительный имидж ЛОК**

7.1. Корпоративные скидки (для организаций).

- **5%** – скидка такого размера может предоставляться организациям, которые на протяжении не менее 1 года регулярно приобретали для своих сотрудников путёвки на оздоровление в нашем ЛОК, суммарно накопив не менее **500 койко-дней.**
- **10%** – скидка предоставляется организациям, которые на протяжении не менее 2 лет приобрели путёвок суммарно не менее **1000 койко-дней.**

В обоих случаях решение о присвоении корпоративной скидки принимается администрацией ЛОК. Организация, претендующая на скидку, должна подтвердить объём приобретённых услуг документально (например, предоставить копии актов сверки, счета-фактуры и акты выполненных работ, копии договоров, подтверждающих указанный объём оказанных услуг). После подтверждения организация получает статус корпоративного клиента с соответствующим процентом скидки на последующие бронирования.

7.2. Скидки для групповых мероприятий.

- **5%** – предоставляется организациям при проведении на базе ЛОК семинаров, конференций, совещаний или иных корпоративных мероприятий, если размер группы участников составляет от **20 до 50 человек**.
- **10%** – предоставляется организациям для проведения указанных мероприятий, если группа насчитывает **более 50 человек**.

Такие скидки действуют на услуги проживания группы в период проведения мероприятия. Подтверждением оснований для скидки служит заключенный договор на проведение мероприятия с указанием количества участников либо заявка на бронирование соответствующего числа мест.

7.3. Сезонные и специальные скидки.

- До **10%** – скидки до указанного размера могут предоставляться организациям (корпоративным клиентам, подведомственным организациям Управления Делами Президента РК, бизнес-партнёрам АО «ЛОК «Ок-Жетпес») в **низкий сезон: с 10 января по 20 мая и с 1 сентября по 20 декабря** текущего года. Конкретный размер скидки и условия её получения определяются внутренними правилами и могут варьироваться.
- **10% для пенсионеров:** индивидуальным гостям-пенсионерам предоставляется скидка 10% на путёвку при предъявлении пенсионного удостоверения. Данная скидка является постоянной мерой лояльности к гостям преклонного возраста.
- **10% «Пакет выходного дня»:** при покупке тарифа «Выходного дня» (проживание в субботу и воскресенье в рамках специального предложения) гостю предоставляется скидка 10% от стоимости пакета согласно прейскуранту. Скидка распространяется на проживание и питание, **но не действует на лечебные процедуры**, приобретаемые дополнительно.
- **10% «Постоянный клиент»:** скидка для лояльных гостей, действует начиная с **третьего заезда** в наш комплекс. После того, как гость трижды посетил ЛОК, все последующие заезды могут проходить по тарифу «Постоянный клиент» со скидкой 10%. Количество дней проживания по этому тарифу не ограничено (то есть скидка действует на всё время пребывания), при условии 100% оплаты путёвки заранее. Акция постоянного клиента может вводиться и изменяться администрацией в

течение года по мере необходимости, о чем информируется на официальных ресурсах.

- **10% «Для семьи инвалидов»:** предоставляется семье, в которой один или более членов являются инвалидами (при предъявлении удостоверения), при условии 100% предоплаты путёвки. Дополнительно 5% скидки предоставляется сопровождающему лицу (если таковое имеется и отдыхает совместно). Также 10% скидка распространяется на путёвки для детей-инвалидов. Цель этой программы – сделать оздоровительный отдых более доступным для людей с особыми потребностями и их семей.
- **10% в день рождения гостя:** именинникам, прибывшим на отдых **в свой день рождения**, предоставляется скидка 10%. Скидка распространяется на все забронированные самим именинником номера выбранной категории (Standart De Luxe, Junior Suite, Suite, Family Room, Suite De Luxe) при условии **100% оплаты** проживания. Таким образом, отпраздновать день рождения в нашем ЛОК можно с приятным бонусом.
- **10% «Раннее бронирование»:** скидка за предварительное планирование отдыха. Предоставляется при бронировании за **30 дней** до заезда (в период с октября по апрель) и за **90 дней** до заезда (в период с мая по сентябрь). Данная скидка стимулирует заранее планировать оздоровительный отдых и гарантирует выгодную цену за заблаговременное бронирование.
- **«Семейный уикенд»:** специальное предложение для семейных гостей. Если гость бронирует на выходные дни двухкомнатный номер категории Junior Suite, Suite, Family Room или Suite De Luxe на двоих взрослых с 100% предварительной оплатой, то **проживание для двух детей до 14 лет предоставляется бесплатно** на тех же датах. Эта акция позволяет семьям сэкономить на отдыхе с детьми в комфортных условиях.
- **Специальные программы с размещением:** при приобретении одного из комплексных лечебных программ (пакет из 6 видов лечебных процедур на 10 суток) с проживанием в номерах категории Junior Suite, Suite, Family Room или Suite De Luxe и при 100% оплате, стоимость проживания предоставляется **по цене номера категории Standard**. То есть гости получают повышенный комфорт проживания по цене стандартного номера в рамках выбранной лечебной программы.

7.4. Скидки для туристических компаний. Турагентства и турфирмы, направляющие гостей в наш ЛОК, также пользуются программой лояльности. Для партнёров-турфирм действует скидка **10%** при условии 100% предоплаты бронирования. Скидка действует в период с **1 января по 20 декабря** (не распространяется на новогодние и рождественские праздники). В филиале ЛОК в г. Алматы условия сотрудничества с туристическими компаниями аналогичны – агентствам предоставляется 10% скидка в аналогичный период при соблюдении условий предоплаты.

7.5. Ограничения по скидкам. Обращаем внимание, что стандартные скидки **не распространяются на детские путёвки** (оздоровление детей по

специальным детским программам) и на **дополнительное место для взрослого** в номере (например, установку дополнительной раскладной кровати). Эти услуги изначально предоставляются по льготным ценам либо регулируются отдельными предложениями, поэтому на них не применяются дополнительные скидки. Также, если в ЛОК объявлены **акционные предложения или распродажи**, в период их действия стандартные скидки, перечисленные выше, могут быть **неактуальны**. Акционные скидки и стандартные скидки не суммируются, кроме случаев, специально оговорённых в условиях акции.

7.6. Право на введение дополнительных скидок. Администрация ЛОК оставляет за собой право вводить временные специальные скидки и акции. Например, в периоды низкой загрузки санатория может быть установлена дополнительная скидка **до 20%** на определённые путёвки или категории номеров (размер и сроки такой скидки устанавливаются приказом руководителя ЛОК). Информация о введении дополнительных скидок доводится до клиентов через официальный сайт и/или при обращении в отдел бронирования.

7.7. Скидки на абонементы филиала «Алматы».

- Скидка в размере 10% на приобретение абонемента в СОК (спортивно-оздоровительный комплекс) может предоставляться пенсионерам при предъявлении пенсионного удостоверения, инвалидам 1 и 2 группы при предъявлении справки об инвалидности.
- Скидка в размере 20% может предоставляться на приобретение абонемента в СОК постоянным клиентам, которые посещают и приобретают абонементы не менее 2-х лет.
- Скидка в размере 30% может предоставляться на приобретение абонемента в СОК постоянным клиентам, которые посещают и приобретают абонементы не менее 3-х лет и более.
- Скидка в размере 10% в период с 1 января по 20 декабря при 100% оплате предоставляется туристическим фирмам.

7.8. Ограничения для скидок СОК

- Во время акционных предложений скидки, указанные в п. 7.7., не применяются; акционные скидки с ними не суммируются.
- Скидки 7.7 не распространяются на детские путёвки и дополнительное место для взрослого.
- При низкой загрузке санатория руководитель может установить дополнительную скидку до 20 % (приказом по ЛОК).

8. Заключительные положения

Настоящие Правила бронирования, оплаты и проживания утверждены приказом руководства ЛОК и вступают в силу с момента их официального утверждения. Правила действуют до введения новых правил или изменений, о чём гости будут уведомлены надлежащим образом.

Администрация ЛОК надеется, что соблюдение данных Правил будет способствовать комфортному и безопасному отдыху всех гостей. Благодарим за понимание и желаем вам приятного пребывания и укрепления здоровья в нашем лечебно-оздоровительном комплексе!