



## 1. Анкетные данные

Дата и время заезда

Дата и время выезда

\_\_\_\_ / \_\_\_\_ /202\_\_ г.:

\_\_\_\_ / \_\_\_\_ /202\_\_ г.:

Фамилия, Имя, Отчество	
------------------------	--

Место рождения	Дата рождения ____ / ____ / ____
----------------	-------------------------------------

Паспорт/удостоверение, номер	Дата выдачи ____ / ____ / ____	Кем выдан
---------------------------------	-----------------------------------	-----------

Электронная почта _____ @ _____	Телефон +7 _____
---------------------------------	---------------------

<b>2. Согласие на получение информации по каналам связи</b> ____ Я хочу получать информацию об услугах Alatau Wellness Center в виде смс-сообщения на указанный номер телефона	____ Я НЕ хочу получать информацию об услугах Alatau Wellness Center в виде смс-сообщения на указанный номер телефона
____ Я хочу получать информацию об услугах Alatau Wellness Center в виде e-mail сообщения на указанный электронный адрес	____ Я НЕ хочу получать информацию об услугах Alatau Wellness Center в виде e-mail сообщения на указанный электронный адрес
<b>3. Согласие на обработку персональных данных</b> ____ Я даю свое согласие на обработку персональных данных, содержащихся в настоящей анкете с целью направления мне указанной выше информации, в том числе на передачу соответствующей информации лицам, привлекаемым к исполнению указанных действий	____ Я НЕ даю свое согласие на обработку персональных данных, содержащихся в настоящей анкете с целью направления мне указанной выше информации, в том числе на передачу соответствующей информации лицам, привлекаемым к исполнению указанных действий.

Срок действия согласия (если предоставлено): до истечения шести месяцев с момента отзыва пользователем согласия от получения соответствующей информации.

## 4. Порядок отзыва согласия на обработку персональных данных:

для отзыва согласия на обработку персональных данных необходимо подать соответствующее заявление в письменной форме по месту нахождения Alatau Wellness Center не менее чем за 30 дней до момента отзыва соответствующего согласия. После отзыва согласия персональные данные используются только в целях, предусмотренных законодательством.

5. Я подтверждаю, что все указанные в настоящей анкете данные верны, подтверждаю что указанный выше номер является моим номером телефона. С правилами пребывания и предоставления услуг в Alatau Wellness Center ознакомлен и согласен:

Дата ____ / ____ /20____	Подпись/расшифровка подписи - Фамилия, Имя, Отчество полностью _____/_____
-----------------------------	---

Заполняется ответственным сотрудником - администратором Alatau Wellness Center: личность лица, указанного выше, мной проверена. Подпись поставлена в моем присутствии.

Дата ____ / ____ /20____	Подпись/расшифровка подписи - Фамилия, Имя, Отчество полностью _____/_____
-----------------------------	---

# **ПРАВИЛА пребывания**

## **и предоставления услуг в Alatau Wellness Center (ТОО «Лечебно-оздоровительный комплекс «Алатау»)**

### **I. Приём, пребывание и отъезд Гостей.**

1. Приём и обслуживание в Alatau Wellness Center (далее Центр) осуществляется только на основании приобретенных программ и процедур. Особенности пребывания в Центре иностранных граждан: по прибытии на территорию Республики Казахстан в трехдневный срок, обязаны зарегистрироваться по месту пребывания. С этим вопросом в день заезда в Центра необходимо обратиться в службу размещения Swissôtel Wellness Resort Alatau Almaty (далее Отель).
2. Гость оплачивает полную (100%) стоимость услуг путем внесения наличных денег в кассу ТОО «Лечебно-оздоровительный комплекс «Алатау» или банковской платежной картой VISA, Mastercard, перечислением денег на банковский счет ТОО «Лечебно-оздоровительный комплекс «Алатау» заблаговременно, либо в день прибытия.
3. Стоимость Дополнительных услуг рассчитывается согласно Прейскуранта и оплачивается предварительной оплатой в размере 100% от заявленных Гостем Дополнительных услуг.
4. Основанием для возврата предоплаты является письменное заявление Заказчика. К заявлению должна быть приложена выписка из банка (иные документы, подтверждающие факт оплаты).
5. Возврат денежных средств осуществляется за вычетом комиссии, взимаемой за перевод денежных средств, в следующих случаях и размерах:
  - 4.1. При аннулировании бронирования Гостем за 3 и более рабочих дней до начала заезда – в размере 100 % от общей стоимости бронирования.
  - 4.2. При возврате аннулировании бронирования Гостем за менее чем 3 рабочих дней до начала заезда – в размере 50 % от общей стоимости бронирования.
  - 4.3. В случае не заезда оплата возврату не подлежит.
  - 4.4. В случае досрочного отказа Гостя от услуг после начала программы, размещенной на сайте [www.alatauwellness.kz](http://www.alatauwellness.kz) денежные средства возвращаются с перерасчетом стоимости проживания в Отеле по тарифу «Лучший доступный тариф» и полученных процедур согласно Прейскуранта Центра (ст.686 ГК РК).
6. В случае невнесения оплаты в день прибытия, Центр вправе отказать в предоставлении услуг.
7. Возврат Гостем Alatau Wellness Center стоимости неиспользованных дней отдыха и лечения производится ТОО «Лечебно-оздоровительный комплекс «Алатау» в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня письменного обращения Гостя.
8. В случае болезни Гостя во время прохождения программы при предоставлении больничного листа/справки врача, Центр предоставляет заморозку оставшихся процедур сроком на 30 календарных дней от даты заезда. При этом, скидка на проживание в Отеле и питание в Центре при прохождении оставшихся/неиспользованных процедур аннулируется (не предоставляется).
9. За неиспользованные дни, по не зависящим от Центра причинам, в связи с опозданием или досрочным выездом без письменного уведомления Центра, стоимость услуг, которыми Гость не сумел воспользоваться, не подлежит возврату.
10. Ранний заезд с 09.00 до 15.00 предоставляется на комплементарной основе в случае наличия свободных мест в Отеле.
10. Гость обязан в полном объеме до выезда оплатить платные услуги Центра и Отеля, не входящие в стоимость программы, а при нанесении материального ущерба Центру и Отелю компенсировать его.
11. При наличии у Гостя противопоказаний по некоторым видам медицинских процедур, указанные процедуры (по согласованию с лечащим врачом Центра и с согласия Гостя) могут быть заменены (в рамках программы лечения) на соответствующие медицинским показаниям процедуры.

### **II. Ответственность за нарушение режима и условий пребывания в Центре и Отеле**

1. Находясь на лечении либо отдыхе в Центре, Гость обязан соблюдать правила Центра/Отеля и права отдыхающих. За неоднократные грубые нарушения правил поведения, установленных в Центре и Отеле, Гость может быть досрочно выписан без компенсации стоимости неиспользованных дней, а также подвергнут ответственности в виде выплаты реально понесенных убытков Центру и Отелю, вызванных указанными нарушениями.
2. Не использованные дни программы, или пропущенные гостем процедуры, приёмы пищи по причинам, не зависящим от Центра, не компенсируются и не возмещаются.
3. При отдыхе с детьми родители несут ответственность за несовершеннолетних детей. Они обязаны сопровождать детей до 12 лет на лечебные процедуры, в столовую, на культурно-развлекательные мероприятия, следить за детьми при играх на детских площадках. В бассейны и СПА центр допускаются дети с 7 лет в сопровождении родителей или их законных представителей.
4. Гость может быть досрочно выписан из Отеля без компенсации стоимости неиспользованных дней при однократном совершении административных правонарушений, посягающих на общественный порядок и общественную безопасность, предусмотренных законодательством РК.

### **III. Прочие условия.**

1. Центр/Отель принимает меры по обеспечению безопасности Гостей, а также сохранности имущества Гостя в номере, соразмерные с обычными мерами безопасности и сохранности имущества. Отель/Центр не несет ответственности за материальный и моральный ущерб, причиненный Гостю по не зависящим от Отеля/Центра причинам, либо из-за субъективной оценки Гостя.
2. Отель/Центр не несет материальной ответственности за имущество Гостя, за исключением имущества, сданного ему на хранение (депозитарная ячейка, сейф администрации).
3. В случае направления в Центр Гостей юридическим лицом, ответственность за достоверность информации, относящейся к услугам Центра, несет непосредственно юридическое лицо, а также оно несет ответственность за своевременность оформления сопроводительных документов (документы, подтверждающие факт оплаты программ, доверенности и т.д.).

### **ПРАВИЛА ДЛЯ ПОСЕЩЕНИЯ РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСА**

1. Для правильного питания необходимо соблюдать диету и расписание по питанию, назначенные лечащим врачом или врачом диетологом.
2. Администрация в праве отказать в предоставлении питания в случае нарушения расписания.
3. Администрация имеет право производить замену блюд, указанных в меню без предварительного уведомления.
4. В нашем Отеле не принято посещать ресторан в верхней и спортивной одежде, пижамах, халатах, купальниках, а также запрещено выносить из ресторана продукты, посуду и столовые приборы.