



Правила проживания, пребывания и оказания услуг в Отеле

Orchestra Horizont Gelendzhik Resort (Оркестра Горизонт Геленджик Резорт)

1. Общие положения.

1.1. Настоящие правила (Правила) устанавливают правила проживания, а также определяют порядок оказания услуг в Orchestra Horizont Gelendzhik Resort.

1.2. Режим работы отеля «ORCHESTRA HORIZONT GELENDZHİK RESORT» круглосуточный, расчетный час – 11:00 часов по местному времени. Заселение гостей 14:00 часов по местному времени.

1.3. Отель обеспечивает проживающим следующие виды бесплатных услуг:

- Проживание в номере выбранной и оплаченной категории;
- Питание по системе «Полный пансион» (завтрак, обед и ужин по системе «шведский стол»), Алкогольные напитки (красное и белое вино на обед и ужин, крепкие алкогольные напитки на обед и ужин)
- Камера хранения в день заезда и выезда;
- Wi-Fi в общественных зонах;
- Открытый подогреваемый (подогрев май и сентябрь) бассейн с лежаками;
- Анимационные программы для детей и взрослых, детские мини-диско, конкурсы, вечерние шоу-программы от команды анимации;
- Универсальные площадки, спортивный инвентарь (мячи, ракетки и пр.);
- Пользование пляжем (лежаки и навесы включены);
- вызов «скорой помощи»;
- пользование медицинской аптечкой;
- вызов такси;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- пользование утюгом и гладильной доской;
- пользование электробытовыми приборами, установленными в номере (телевизор, кондиционер, холодильник при наличии в номере).

1.4. Правила распространяются на всех лиц, пребывающих в отель, за исключением обслуживающего персонала. Заказчик услуг (далее – гость) либо лицо ответственное за номер (далее - Лицо ответственное за номер) является ответственным за исполнение

Правил и обязан донести их до сведения гостей, проживающих с ним в одном номере (либо пребывающих от его имени в отель – в случае, если Заказчиком является юридическое лицо), а также сторонние лица, прибывающие для посещения гостей, проживающих в отеле. Лицо ответственное за номер (либо уполномоченное лицо Заказчика) знакомится с Правилами и выражает согласие с ними путем подписания экземпляра Правил.

2. Правила проживания в отель «ORCHESTRA HORIZONT GELENDZHNIK RESORT».

2.1. Лица, пребывающие в отеле обязаны:

а) обеспечивать сохранность жилых помещений, бережно относиться к имуществу отеля, помещениям отеля, санитарно-техническому и иному оборудованию, соблюдать правила пожарной безопасности, правила пользования санитарно-техническим и иным оборудованием. В случае нанесения ущерба возмещать убытки, согласно прейскуранту убытков, утвержденному администрацией отеля. При обнаружении неисправностей в жилом помещении немедленно сообщать о них администрации отеля; б) не допускать курения и разведения открытого огня в жилых помещениях (в том числе на балконах) и в местах общего пользования; в) пользоваться телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами лишь при условии установления уровня громкости в пределах, не мешающих другим отдыхающим. В период с 2200 до 900 соблюдать тишину. Уважать права других гостей на отдых. г) допускать в занимаемое жилое помещение работников эксплуатационных организаций и представителей администрации отеля для осмотра технического и санитарного состояния жилого помещения, санитарно-технического и иного оборудования, находящегося в нем, а также для выполнения необходимых ремонтных и профилактических работ; д) выполнять приказы и распоряжения администрации отеля.

2.2. При бронировании, размещении или при свободном поселении гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией отеля. В случае не уведомления за 24 часа (1 сутки) до фактического выезда о сокращении срока проживания, несвоевременного отказа от бронирования за 24 часа (1 сутки) до заезда, не заезда Заказчика, с него взимается плата за фактический простой номера, но не более, чем за 1 сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется. Бронь на номер предоставляется с 1400 часов до 1100 часов следующего дня, т.е. расчетного часа. При негарантированном бронировании гость должен заранее уведомить отель о времени своего заезда в гостиницу и зарегистрироваться на стойке службы приема и размещения до 1800. После 1800 негарантированное бронирование автоматически аннулируется, и данный номер может быть забронирован другими гостями. Негарантированные брони без указания времени заезда могут быть аннулированы менеджерами, если гость не отвечает на письма и телефонные звонки отдела бронирования. Для изменения статуса брони с «Негарантированное» на «Гарантированное» необходимо внести предоплату за 1 сутки проживания в номере выбранной категории.

2.3. Плата за проживание взимается с 12 часов текущих суток по местному времени. При свободном поселении гостя в ночное время с 0000 до 0800 поселение в номер производится только до расчетного часа, продление проживания производится в порядке, предусмотренном пунктом 2.3. настоящих правил. При проживании менее суток (24 часа) плата взимается за полные сутки. В случае проживания более суток расчет происходит по следующему принципу: - ранний заезд от 000 до 600 часов- 50% от стоимости номера; - свыше 6 часов –

100% от стоимости номера За проживание детей в возрасте до 6 лет без предоставления отдельного места оплата не взимается. Старше 6 лет - стоимость, согласно прейскуранту. Плата за бронирование номера не взимается. 2.4. По просьбе проживающих (гостей), с согласия администрации, допускается нахождение посторонних лиц в номере с 0900 до 2300 часов; для этого посетителю необходимо предоставить администратору на стойке регистрации удостоверение личности и получить гостевую карту. В случае задержки посетителя в номере гостя после 2300 или прохода в отель зарегистрированным гостем постороннего лица в ночное время (с 2300 до 0900 часов) данные лица должны быть оформлены на подселение в номер гостя. За такое подселение взимается оплата согласно утвержденного в отеле «ORCHESTRA HORIZONT GELENDZHNIK RESORT» прейскуранта. 2.5. Лицо ответственное за номер, а также проживающие с ним (ней) в одном номере гости обязаны покинуть отель не позднее расчетного часа. При желании продлить срок проживания необходимо сообщить об этом администратору Отеля не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа — 1100 по местному времени. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц. 2.6. Выезд из отеля осуществляется с уведомлением Службы приема и размещения, с обязательной процедурой сдачи номера горничной/ представителю хозяйственной службы отеля. 2.7. Администрация отеля оставляет за собой право в случае нарушения Правил, а также действующего законодательства РФ, в том числе в случае нахождения гостей в состоянии алкогольного опьянения, прекратить оказание услуг и выдворить из отеля лиц, нарушающих Правила, в случае их неподчинения требованиям Исполнителя. При этом стоимость услуг не компенсируется. 2.8. Случаи нарушения Правил оформляются соответствующим актом. 2.9. Отель не обладает условиями для пребывания на территории людей с ограниченными физическими возможностями. 2.10. В отеле запрещается. 2.10.1. Проход в залы ресторана и конференц-залы со своими продуктами и напитками. 2.10.2. Вынос продуктов питания и напитков из ресторана. 2.10.3. Ввоз, хранение и использование в жилых помещениях отеля оружия и боеприпасов, пиротехнических, взрывоопасных и/или ядовитых веществ, горючесмазочных материалов, а также веществ, загрязняющих окружающую среду. За нарушение данного пункта может взиматься возмещение ущерба, возникшего у Исполнителя вследствие нарушения настоящего запрета. 2.10.3. Ввоз и содержание собак и кошек, а также иных животных в жилых помещениях отеля. За нарушение запрета на ввоз животных взимается возмещение ущерба в размере 10 000 (десять тысяч) рублей с каждого лица, нарушившего запрет. 2.10.4. Курение в номерах (в том числе и на балконах), а также в помещениях ресторана, холлах, расположенных в отеле «ORCHESTRA HORIZONT GELENDZHNIK RESORT». За нарушение данного пункта взимается возмещение ущерба в размере 5 000 (пять тысяч) рублей с каждого лица, нарушившего запрет. Курение разрешается только в специально отведенных местах. 2.10.5. Ввоз, применение и распространение наркотических средств в отеле. 3. Правила оказания услуг в отеле. 3.1. Заезд и размещение в отеле осуществляется при предъявлении:

- а) паспорт гражданина РФ, удостоверяющий личность гражданина РФ на территории РФ;
- б) паспорт гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина РФ до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ;
- в) свидетельство о рождении для лиц, не достигших 14 летнего возраста;
- г) паспорт, удостоверяющий личность гражданина РФ за пределами РФ, для лиц постоянно проживающих за пределами РФ;
- д) паспорт иностранного гражданина;
- е) документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- ж) разрешение на временное проживание

лица без гражданства; з) вид на жительство лица без гражданства. 3.2. Заселение в отель несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них). 3.3. Обязательным условием для заселения является регистрация в Службе приема и размещения всех прибывающих, получение карты гостя на каждого прибывшего, ознакомление с Правилами и их подписание лицом ответственным за номер. 3.4. Исполнитель вправе отказать в размещении в отеле в следующих случаях: - если прибывающие (заезжающие) лица во время своих предыдущих пребываний в отель грубо нарушали настоящие Правила; - лицам заезжающим и находящимся, по мнению Службы приема и размещения, в состоянии алкогольного либо иного опьянения. 3.5. Заезд осуществляется после 1400 дня начала оказания услуг (если иное не указано в договоре – для юридических лиц). Ранний заезд и поздний выезд дополнительно оплачивается в соответствии с действующими на день заезда тарифами отеля. Количество заезжающих должно соответствовать количеству мест в забронированных номерах. 3.6. Смена постельного белья и полотенец производится один раз в трое суток. Уборка номера производится ежедневно. Пляжные полотенца не предоставляются. 3.7. Отель оказывает гостю дополнительные услуги за плату по его желанию в соответствии с перечнем и реестром цен на дополнительные услуги. 3.8. Оплата услуг/товаров, оказываемых/продаваемых в отеле, может осуществляться как наличными денежными средствами, так и кредитными картами. 3.9. Отель не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения и т.д.).

3.10. В случае, нарушения п.2.1. данных правил гость обязуется возместить в полном объеме вред, причиненный имуществу отеля, а также имуществу, арендованному Исполнителем для оказания услуг. 3.11. Все претензии по качеству услуг/товаров должны быть заявлены сразу после оказания/продажи услуг/товаров. 3.12. В соответствии со ст. 925 ГК РФ Отель не отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей лица, проживающего на территории Отеля, при условии, если они не были приняты отелем на хранение в сейфовую ячейку. 3.13. Книга отзывов и предложений находится в Уголке потребителя рядом со стойкой Службы приема и размещения гостей. 3.14. В случае отказа от подписания настоящих Правил отель оставляет за собой право отказать в предоставлении услуг. 4. Правила пользования открытым бассейном 1. Пользование открытым плавательным бассейном допускается в специализированной одежде для плавания (купальники, плавки, плавательные костюмы и пр.) 2. Перед спуском в бассейн необходимо снять обувь. 3. Дети до 18 лет должны пользоваться бассейном только в сопровождении взрослых. 4. Для спуска в чашу бассейна необходимо пользоваться лестницей, при спуске необходимо держаться за поручни. Одновременно одной лестницей может пользоваться только один человек. Запрещается: 5. Пользоваться бассейном в состоянии алкогольного опьянения. 6. Пользоваться бассейном в верхней одежде и обуви. 7. Курить на территории бассейна. 8. Ставить на бортик бассейна и бросать в чашу бассейна посторонние предметы, в т.ч. стеклянную посуду, пластиковые

игрушки и т.п. 9. Приносить на территорию бассейна острые, режущие, колющие и другие предметы, стеклянную и керамическую посуду, которые могут нанести травмы посетителям бассейна. 10. Нырять с бортиков, во время плавания в бассейне захватывать друг друга, топить, нырять навстречу друг другу. 11. Бегать, прыгать, толкать друг друга на территории бассейна. 12. Плавать в ластах. 13. Оставлять без присмотра детей до 14 лет. 14. Растворять в воде любые вещества и жидкости. Запрещается наносить на тело любые средства гигиены, а также крема, масла, мази и т.п. непосредственно перед плаванием в бассейне. 15. Прикасаться к очистному и прочему оборудованию бассейна. 16. Каждый клиент несет личную ответственность за состояние своего здоровья и за здоровье находящихся с ним детей во время посещения бассейна.

17. Посетителям с детьми необходимо принять во внимание, что бассейн не относится к категории детских и оздоровительных бассейнов. Температура воды в бассейне не регламентирована. Купание детей в бассейне допускается под личную ответственность родителей или опекунов. Дополнительные условия: Обязанности Исполнителя по предоставлению услуг 1.1 Своевременно и в полном объёме предоставлять гостям и посетителям Отеля оплаченные услуги. 1.2 Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и посетителях отеля. 1.3 Не проводить шумных мероприятий на территории Отеля после 22:00, за исключением оговорённых заранее праздников и развлекательных программ. 1.4 Своевременно реагировать на просьбы гостей и посетителей Отеля в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры Отеля, других недостатков оказанной услуги. 1.5 Исполнитель не несёт ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжение). 1.6 Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг санитарным нормам. Обязанности Гостя 2.1 В период отдыха соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха гостей от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других гостей на отдых, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал. 2.2 Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры отеля. 2.3 Соблюдать правила пожарной безопасности, правила техники безопасности на всех объектах Отеля. 2.4 В период с 22:00 до 08:00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям. 2.5 Не повреждать имущество Отеля. В случае повреждения или уничтожения имущества, до дат выезда, возместить отелю ущерб в соответствии с действующим законодательством, в размере установленном преискурантом, утверждённым Исполнителем, либо при отсутствии в преискуранте повреждённого имущества, ущерб возмещается в соответствии с рыночной стоимостью повреждённого имущества, действующей на момент возмещения ущерба. 2.6 При выявлении у гостя инфекционного заболевания или при подозрении на такое заболевание немедленно освободить номер в Отеля (ст. 33 ФЗ №52 " О санитарноэпидемиологическом благополучии населения " от 30.03.99 г.). В отеле запрещается 3.1 Выносить из ресторана продукты и посуду. 3.2 Проносить и употреблять в ресторане и барах алкогольные напитки и еду, приобретённые не в Отеле.



Дорогие гости!

Приглашаем Вас в медицинский центр

Прием ведут:

- Терапевт-кардиолог

-Врач-дерматолог

-Врач-лаборант

Осуществляются услуги:

-Кардиологическое обследование

-Физиотерапевтическое лечение

-Лабораторные исследования

С полным перечнем Вы можете ознакомиться в медицинском центре.

С заботой о Вашем здоровье!



ПРАЙС-ЛИСТ ПЛАТНЫХ УСЛУГ В ОТЕЛЕ

«Orchestra Horizont Gelendzhik»

| Услуга | Стоимость (руб) |
|---|-----------------|
| УСЛУГИ КОМАНДЫ АНИМАЦИИ | |
| Поздравление ребенка с Днем Рождения (Работа 1 аниматора, реквизит, музыкальное сопровождение) | 4 500 |
| Экспресс поздравление (Детское, взрослое, до 15 минут) | 2500 |
| Украшение номера шарами (от 15 штук) | От 2000 |
| Поздравление в номер (песня на выбор) | 1000 |
| Гелиевые шары (за 1 шт) | От 200 |
| Букеты из воздушных шаров (от 5 цветов) | От 1000 |
| Гирлянда (арка) из шаров (за 1 метр) | 600 |
| Роспись эко-сумки | 600 |
| Роспись магнита | 400 |
| Роспись гипсовой игрушки | 450 |
| Изготовление слайма | 400 |
| Аквагрим, мехенди, блеск тату | 400 |
| Услуги проката | |
| Детская кроватка (за 1 сутки) | 400 |
| Детская коляска (за 1 сутки) | 200 |
| Детская коляска с козырьком (за 1 сутки) | 250 |
| Аренда сейфовой ячейки (за 1 сутки) | 150 |
| Аренда банного халата (за 1 сутки) | 150 |
| Парковочное место для автомобиля (за 1 сутки) | 300 |
| УСЛУГИ РЕСТОРАНА | |
| Завтрак | 600 |
| Обед | 750 |
| Обед (ребенок до 12 лет) | 500 |
| Ужин | 850 |
| Ужин (ребенок до 12 лет) | 600 |
| КАРТА ГОСТЯ «ВСЕ ВКЛЮЧЕНО» + браслет (1 день) (для гостей без проживания с 08-00 до 20-00) | 2600 |
| УСЛУГИ ПРАЧЕЧНОЙ И ГОРНИЧНЫХ | |
| Пользование стиральной машиной (за один сеанс стирки, до 3 кг) | 300 |
| Уборка номера после курения | 3500 |
| Химчистка номера после курения | 5000 |
| Дополнительный комплект постельного белья | 150 |
| Внеочередная уборка номера со сменой белья и полотенец | 600 |



ПРАЙС-ЛИСТ ПЛАТНЫХ УСЛУГ В ОТЕЛЕ

«Orchestra Horizont Gelendzhik»

| Услуга | Время (мин.) | Стоимость (руб.) |
|---|--------------|------------------|
| Массаж верхних конечностей | 20 | 1200 |
| Массаж ШВЗ | 20 | 1500 |
| Массаж спины | 30 | 2000 |
| Массаж пояснично-крестцовой области | 20 | 1500 |
| Массаж нижних конечностей | 20 | 1500 |
| Массаж грудной клетки | 15 | 1200 |
| Массаж головы | 15 | 1000 |
| Массаж ягодичной области и тазобедренных суставов | 20 | 1500 |
| Общий массаж | 60 | 4000 |
| Релакс массаж | 30 | 1500 |
| Магистральный лимфодренажный массаж | 60 | 3000 |



ПРАЙС-ЛИСТ

«Orchestra Horizont Gelendzhik»

| Товар | Стоимость (руб) |
|---------------------------------|-----------------|
| Браслет "Orchestra" | 100 |
| Бандана | 500 |
| Вода "Orchestra" -0,33 | 100 |
| Бритвенный набор | 100 |
| Гипсовая игрушка для росписи | 400 |
| Дождевик | 200 |
| Зубной набор | 100 |
| Кружка "Orchestra" | 400 |
| Маска медицинская ИСЗ | 25 |
| Набор тарелок Чебурашка | 350 |
| Набор стаканов Чебурашка | 350 |
| Набор колпачком Чебурашка | 350 |
| Освежитель | 200 |
| Памперс | 50 |
| Панама детская | 150 |
| Рюкзак "Orchestra" | 400 |
| Ремувка "Orchestra" | 200 |
| Термокружка "Orchestra" | 350 |
| Тапочки одноразовые | 100 |
| Футболка «Анимация» "Orchestra" | 1500 |
| Халат банный | 2800 |
| Швейный набор | 100 |
| Шоппер "Orchestra" | 400 |
| Шорты мужские | 600 |
| Эко-сумка | 500 |



ПРАЙС-ЛИСТ ПЛАТНЫХ УСЛУГ В ОТЕЛЕ

«Orchestra Horizont Gelendzhik»

| № п/п | Наименование | Кол-во Шт. | Стоимость возмещения,руб. |
|-------|------------------------|---------------|---------------------------|
| 1 | Кровать односпальная | 1 | 8000 |
| 2 | Кровать двухспальная | 1 | 12000 |
| 3 | Шкаф | 1 | 10000 |
| 4 | Тумба | 1 | 4000 |
| 5 | Стол | 1 | 5000 |
| 6 | Кресло-кровать | 1 | 3000 |
| 7 | Диван | 1 | 10000 |
| 8 | Люстра | 1 | 5000 |
| 9 | Одеяло | 1 | 2800 |
| 10 | Матрац 160*2000 | 1 | 7000 |
| 11 | Матрац 80*140 | 1 | 5000 |
| 12 | Пододеяльник | 1 | 2000 |
| 13 | Простынь 2-х сп | 1 | 1200 |
| 14 | Простынь 1,5 сп | 1 | 700 |
| 15 | Простынь дет | 1 | 500 |
| 16 | Подушка | 1 | 800 |
| 17 | Наволочка больш/малая | 1 | 1200/400 |
| 18 | Полотенце малое | 1 | 500 |
| 19 | Полотенце среднее | 1 | 700 |
| 20 | Полотенце большое | 1 | 1200 |
| 21 | Портъера | 1 | 6000 |
| 22 | Тюль | 1 | 6000 |
| 23 | Саше | 1 | 2000 |
| 24 | Телевизор | 1 | 18000 |
| 25 | Пульт от телевизора | 1 | 2500 |
| 26 | Холодильник | 1 | 15000 |
| 27 | Фен | 1 | 3000 |
| 28 | Плечики для одежды | 1 | 500 |
| 29 | Стакан | 1 | 350 |
| 30 | Утеря ключа | 1 | 2000 |
| 31 | Порча ковровина | 1 | 20000 |
| 32 | Порча отделки стены | 1 | 25000 |
| 33 | Порча двери | 1 | 15000 |
| 34 | Порча двери с коробкой | 1 | 15000 |
| 35 | Кондиционер | 1 | 46000 |

| | | | |
|----|-----------------------------|---|-------|
| 36 | Пульт от кондиционера | 1 | 2500 |
| 37 | Ванна | 1 | 10000 |
| 38 | Унитаз | 1 | 8000 |
| 39 | Раковина | 1 | 5000 |
| 40 | Зеркало | 1 | 2500 |
| 41 | Вешалка для полотенец | 1 | 500 |
| 42 | Ведро для мусора | 1 | 500 |
| 43 | Коляска | 1 | 2500 |
| 44 | Стекло (стол) кальянная | 1 | 10000 |
| 45 | Сиденье для унитаза | 1 | 700 |
| 46 | Подтарельник | 1 | 400 |
| 47 | Тарелка пирожковая | 1 | 350 |
| 48 | Блюдце | 1 | 250 |
| 49 | Чашка | 1 | 250 |
| 50 | Бульонница (чашка для супа) | 1 | 250 |
| 51 | Рюмка | 1 | 150 |
| 52 | Бокал | 1 | 250 |
| 53 | Стакан стекло | 1 | 150 |
| 54 | Солонка, перечница | 1 | 300 |
| 55 | Стакан для зубочисток | 1 | 300 |
| 56 | Салфетница | 1 | 300 |
| 57 | Стул пластиковый | 1 | 3000 |
| 58 | Стол пластиковый | 1 | 5000 |