



**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 GELENDZHNIK RESORT» - круглосуточный, расчетный час - 11⁰⁰ часов по местному времени. Заселение гостей с 14⁰⁰ 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 и 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 ресторанный комплекса 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 объеме 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 прейскурантом, утверждённым Исполнителем, либо при отсутствии в прейскуранте 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.



- 3.3 Проносить и употреблять напитки в стеклянной таре на территории спортивных и оздоровительных комплексов.
- 3.4 Курить в номерах, общественных зонах и иных не отведённых для этого местах.
- 3.5 Носить и хранить оружие, взрывчатые и легковоспламеняющиеся, едкие и ядовитые вещества. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право, по требованию администрации Отеля. Под оружием следует понимать средства, указанные в законе РФ «Об оружии».
- 3.6 Хранить и не санкционировано использовать пиротехнические изделия и свечи.
- 3.7 Находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на него.
- 3.8 Находиться и отдыхать на территории Отеля с животными.
- 3.9 Проводить на территорию Отеля своих посетителей.
- 3.10 Оставлять несовершеннолетних детей без присмотра в зонах бассейна, тренажёров, игровой террасы, детских площадках и прочих.
- 3.11 Передвижение на механических, электромеханических и иных средствах передвижения, исключение: служебные передвижные средства отеля, детские коляски и передвижные средства для лиц с ограниченными возможностями здоровья, электромеханические машинки для детей в пункте проката (передвижение в специально отведённой зоне).

О курении

- 6.1 Лица, проживающие в отеле, а также их посетители, обязаны соблюдать требования ФЗ от 23.02.2013 N 15-ФЗ (ред. от 31.12.2014) "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака", курение табака осуществляют исключительно в специально отведенных местах на территории отеля, данные места обозначены соответствующими знаками, разрешающими курение.
- 6.2 Нарушение требования о запрете курения на территории отеля влечет за собой взыскание штрафа, в соответствии с ФЗ от 23.02.2013 N 15-ФЗ (ред. от 31.12.2014) "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака".