**Условия и правила проживания гостиничного комплекса "ALAKOLresort".**

1. **Общие правила**
   1. Настоящие Правила распространяются на всех отдыхающих, находящихся на территории гостиничного комплекса «ALAKOLresort».
   2. Гостиничный комплекс «ALAKOLresort» предназначен для отдыха и временного проживания граждан.
   3. Прием и регистрация и заселение Гостей производится строго по паспортам/удостоверениям личности (или водительским удостоверениям) администратором или лицом его заменяющим.
   4. При заселении Гостю необходимо оставить возвратный депозит в размере 15 000 тенге за каждый номер.
   5. После регистрации администратор выдает отдыхающим ключи от номера и горничная, либо администратор провожает до номера. Если необходимо, администратор или горничная проводит обзорный инструктаж.
   6. Размещение отдыхающих в гостиничном комплексе «ALAKOLresort» производится администрацией в соответствии с местами, указанными в путевке, разрешении на поселение или Договоре.
   7. **Время заезда –11:00 часов по времени Нур- Султана. (расчетное время). Время выезда – 09:00 часов по времени Нур- Султана. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.**
   8. В случае задержки выезда Гостя из номера, при наличии свободных номеров, плата за проживание взимается в следующем порядке:

• **- до 12 часов после расчетного часа - плата за половину суток;**

**• - от 12 до 24 часов после расчетного часа - плата за полные сутки.**

* 1. При длительном проживании в гостинице «ALAKOLresort», уборка номеров производится 1 раз в день, смена полотенец производится один раз в три дня, смена белья - один раз в пять дней. Гостям необходимо обеспечить доступ персонала в номер. Ежедневная смена белья возможно за дополнительную плату.
  2. Отдыхающим в гостиничном комплексе «ALAKOLresort» предоставляется бесплатная охраняемая парковка, из расчета 1(одно) парковочное место на каждый номер. Для выгрузки и погрузки отдыхающими своего багажа, администрация предоставляет специализированный транспорт.
  3. Дополнительные услуги, предоставляемые гостиничным комплексом «ALAKOLresort», оплачиваются отдельно, согласно действующему прейскуранту, путем единовременного внесения наличных денежных средств в кассу.
  4. **Дети до 5лет, проживающие с родителями, размещаются бесплатно без предоставления дополнительного места, но не более 1 ребенка в номере. При размещении второго ребенка любого возраста или взрослого на дополнительной кровати взимается плата в размере 4500 тенге, манеж детский 4000тенге с человека (ребенка) за ночь. Акция раннего бронирования на дополнительные места не действует.** Возможность установки дополнительного места необходимо согласовывать с администрацией.
  5. Продление пребывания свыше срока, указанного в договоре или путевке либо в разрешении на поселение, возможно только в случае отсутствия брони на эту категорию номера для других отдыхающих за дополнительную оплату по прейскуранту.
  6. Лица, прибывшие к гостю, могут находиться в номере до 22.00 часов. После указанного времени эти лица обязаны покинуть территорию гостиницы, в противном случае, они считаются проживающими в номере и с них берется оплата.

1. **Все отдыхающие имеют одинаковые права и должны соблюдать следующее:**
2. Установленный настоящими Правилами порядок пребывания на базе отдыха «ALAKOLresort»;
3. Правила пожарной безопасности;
4. Правила безопасности на открытом водоеме;
5. Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха гостей от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений;
6. Уважать право других гостей на отдых, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал;
7. Беречь имущество базы отдыха, переданное во временное пользование, в случае нанесения ущерба постройкам, порчи или утраты имущества гостиничного комплекса "ALAKOLresort" по вине отдыхающего и/или лиц, находящихся с ним на отдыхе, Гость обязан компенсировать нанесенный ущерб в соответствии с рыночными ценами, действующими на момент компенсации ущерба;
8. Соблюдать тишину в номерах и на территориигостиничного комплекса "ALAKOLresort" с 23-00 ч до 09-00 ч.;
9. Сообщать администратору о возникновении на территории каких-либо нарушений;
10. Парковать автомобиль в специально отведенном месте на парковке, следуя указаниям сотрудников гостиницы;
11. Самостоятельно контролировать поведение привезенных с собой несовершеннолетних детей;
12. Покидая гостиничный номер, закрывать дверь на ключ.
13. Обязательно должны одевать браслеты
14. **Акцентируем Ваше внимание, что на территории гостиничного комплекса «ALAKOLresort» ЗАПРЕЩЕНО:**
15. Разводить огонь;
16. Пользоваться электронагревательными приборами,
17. Оставлять несовершеннолетних детей без присмотра;
18. Употреблять наркотические средства;
19. Курить в помещениях гостиничного комплекса «ALAKOLresort» (ШТРАФ 10000 тенге);
20. Находиться на территории гостиничного комплекса «ALAKOLresort» с заряженным и собранным оружием;
21. Переставлять мебель в номерах без разрешения Администрации;
22. Выносить из номеров предметы мебели и интерьера, постельное белье;
23. Разбрасывать мусор, отходы, окурки на территории гостиничного комплекса «ALAKOL resort»;
24. Устанавливать палатки, тенты, навесы и другие конструкции на территории гостиничного комплекса «ALAKOLresort» без согласования с администрацией;
25. Держать животных без согласования с администрацией;
26. Несанкционированное использование фейерверков (ШРАФ 100 000 тенге).
27. **По окончании действия договора отдыхающий ДОЛЖЕН:**
28. за 10-15 минут до окончания времени пребывания подойти к администратору и сдать помещение;
29. передать администратору в целости и сохранности и в надлежащем порядке вверенное ему имущество гостиничного комплекса «ALAKOLresort»;
30. заплатить штраф в кассу Организации, если были нарушены правила проживания или нанесен вред имуществу гостиничного комплекса;
31. покинуть номер в час, указанный в документе на заселение, если услуга не был продлена заранее (за час до окончания).
32. **При задержке заезда и выезда, отказ от услуг**
    1. В случае выезда Гостя до окончания срока пребывания уплаченная им денежная сумма не пересчитывается и возврату не подлежит. Если досрочный выезд отдыхающего связан с некачественным оказанием услуг гостиничного комплекса, вопрос о возврате уплаченной денежной суммы решается администрацией базы отдыха на основании направленной в ее адрес претензии. Без оформленной и подписанной Гостем и Администратором претензии вопрос о возврате денежных средств не рассматривается.
    2. В случае не использования отдыхающим оплаченного жилья, стоимость забронированной услуги не возвращается.
    3. При опоздании, не заезде взимается плата за фактический простой номера из расчета 100% стоимости в сутки.
    4. В случае отказа Гостя от услуг и/или аннуляции поданной и подтвержденной гостиничным комплексом заявки более чем за 15 дней до дня заезда - штрафных санкций нет, КРОМЕ, ФАКТИЧЕСКИ ПОНЕСЕННЫХ.
    5. В случае отказа Гостя от услуг и/или аннуляции поданной и подтвержденной заявки\брони:

* более чем за 7 дней до даты заезда, Гость обязан уплатить неустойку в размере 25 % от стоимости услуг, указанных в путевке,
* менее чем за 7 дня до даты заезда, Гость обязан уплатить неустойку в размере 50% от стоимости услуг указанных в заявке, но не менее стоимости проживания 3-х (трех) суток в каждом номере, указанном в заявке.
* При отказе за 3 и менее суток до даты заезда, денежные средства не возвращаются, штраф составляет 100% от стоимости услуг.

1. **При заезде с животными**
2. заселение с животными допускается только по предварительному согласованию с администрацией;
3. владелец домашнего животного при заселении обязан предъявить ветеринарный паспорт установленного образца. При отсутствии установленных документов заселение не производится;
4. не допускается нахождение животных на территории гостиничного комплекса «ALAKOLresort», а также в коттеджах и номерах без присмотра владельца;
5. животные, находящиеся на территории базы отдыха, должны быть в намордниках и сопровождаться строго на поводках;
6. владелец домашнего животного должен обеспечивать безопасность отдыхающих от воздействия домашних животных, спокойствие и тишину для окружающих, строго выполнять правила проживания с домашними животными;
7. вся ответственность, связанная с поведением, состоянием и условиями содержания домашних животных, несет владелец животного;
8. выгул собак на территории базы отдыха «ALAKOLresort» запрещен.
9. **ВНИМАНИЕ:**
10. Администрация гостиничного комплекса «ALAKOLresort» не несет ответственности за утерю багажа и личных вещей отдыхающего, за любые медицинские расходы, возникшие в результате несчастных и других страховых случаев, за случаи краж личного имущества в месте пребывания отдыхающего.
11. Администрация гостиничного комплекса «ALAKOLresort» не несет ответственности за противоправные действия других отдыхающих и третьих лиц; за несчастные случаи и травмы, произошедшие по вине отдыхающего во время его пребывания на территории гостиничного комплекса «ALAKOLresort», с самим отдыхающим или с сопровождающими его лицами.
12. Внесение предоплаты или оплаты за проживание означает согласие Гостя с настоящими Правилами. В случае нарушения вышеизложенных правил, Администрация оставляет за собой право отказать Гостю в проживании в гостинице, при этом плата за проживание не возвращается.