



ТОО «Туристское агентство ЦАТ»

Адрес: РК г. Алматы ул. Бузурбаева, 23

Тел: 8 (727) 382 44 00

E-mail: alateniz@mail.ru

***Правила проживания и правила противопожарной безопасности
в гостиничном комплексе «Alateniz HV»
Уважаемый гость!***

Общие правила:

✦ Настоящие правила распространяются на всех отдыхающих, находящихся на территории гостиничного комплекса «Alateniz HV». Гостиничные номера являются основным элементом услуги размещения. Это многофункциональные помещения, предназначенные для отдыха, сна, работы проживающих Гостей. Для того чтобы пребывание в гостиничном комплексе было удобным и комфортным, Гостям оказывается широкий спектр дополнительных услуг. **Если Гость приступил к оформлению и оплате Путевки, то это означает, что Гость полностью ознакомлен и согласен с «Правилами проживания и правилами противопожарной безопасности» в гостиничном комплексе «Alateniz HV».**

Порядок регистрации Гостя в день прибытия:

✦ Регистрация и заселение Гостей производится строго по удостоверению личности или паспортам. ✦ Гость обязан заполнить регистрационную «Анкету гостя» с обязательным заполнением всех имеющихся в ней пунктов.

✦ При заселении Гостю необходимо оставить за каждый номер, наличный **«Возвратный денежный депозит»** в размере:

*Для номеров категории:

Standart 2-х, Standart 3-х местный - 15000 (пятнадцать тысяч тенге)

Junior suite, Superior double, Deluxe -25000 (двадцать пять тысяч) тенге;

Family, Family Suite, Villa SV, Villa, Villa Duplex -30000 (двадцать пять тысяч) тенге.

Расчетное время для заселения гостей:

Время заезда после 11:00 часов по времени г.Нур-Султан.

Время выезда до 09:00 часов по времени г.Нур-Султан.

Завтрак в день выселения. Не включен, и не переносится в случае опоздания в день заселения.

✦ Продление проживания в гостиничном комплексе возможно при наличии свободных номеров. В гостиничном комплексе нет почасовой оплаты за номер. Минимальный период, на который гость может забронировать номер либо заехать в номер – 1 сутки.

✦ После регистрации и присвоение номера Администратор выдает браслеты которые нужно носить на протяжении всего отдыха, производится выдача ключа от номера и горничная сопровождает Гостя до номера, а также проводит ознакомительный инструктаж в номере для комфортного проживания.



✈ При длительном проживании в гостиничном комплексе, уборка номеров производится через 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 возможна за дополнительную плату.

✈ Проживающим Гостям, ожидающих гостей(посетителей), необходимо сообщить заранее в службу приема и размещения, встретить лично своих гостей, а также проводить их после посещения.

В целях безопасности гостиничного комплекса, пребывание Посетителей в номере и на территории возможно только совместно с Гостем после регистрации в Администрации, Посетителю выдаются браслеты, Гость несёт полную имущественную ответственность за действия Посетителя как за собственные действия. Нахождение Посетителя в номере Гостя возможно в период с 09:00 до 23:00 часов. После указанного времени они считаются проживающими в номере и с них берется оплата.

Посетитель не имеет право пользоваться бассейном, детской площадкой, катером, а также шезлонгами и теневой зоной и в зоне бассейна.

⚠ Гость обязан соблюдать установленные гостиничным комплексом порядок проживания и правила противопожарной безопасности:

①. Просим уважительно относиться к другим гостям гостиничного комплекса. Не нарушать покой **с 23:00 до 09:00.**

②. Соблюдать чистоту и порядок в номерах и на верандах. Запрещено загрязнять территорию гостиничного комплекса, включая озеро, парковые, прогулочные зоны, парковочную зону для автомобилей, топтать газоны и зеленые насаждения, лазить по деревьям.

③. Беречь имущество гостиничного комплекса, переданное во временное пользование, в случае нанесения ущерба, порчи или утраты имущества гостиничного комплекса по вине отдыхающего или лиц, находящихся с ним на отдыхе, Гость обязан компенсировать нанесенный ущерб согласно установленному Прейскуранту.

④. **Запрещено приготовление блюд/еды в номерах гостиничного комплекса из привезенных гостями продуктов питания с помощью личного электро/газового оборудования (см. правила противопожарной безопасности).**

⑤. На территорию ресторана и летнего кафе, караоке бар, на территорию бассейна **Запрещается** купленные вне территории кафе и бара: приносить и распивать спиртные и безалкогольные напитки, а также продукты питания.

⑥. Размещение с домашними животными **Строго Запрещено** и никаких исключений из правил не предусматривается.

⑦. **Запрещено** оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал. Все вопросы решать путем переговоров в Администрации.

⑧. Территория гостиничного комплекса является пешеходной зоной и проезд на личном транспорте возможен лишь в исключительных случаях с разрешения Администрации.

⑨. **Запрещено** оставлять несовершеннолетних детей одних без присмотра в общественных местах, на берегу озера, возле бассейна и игровых площадок.

⑩. Гостю запрещено, переставлять и выносить мебель, постельные принадлежности из номера. Белые полотенца предназначены только для пользования в номере.

⑪. **Запрещено** устанавливать палатки, тенты, навесы и другие конструкции на территории гостиничного комплекса, за исключением территории пляжа.

⑫. **Запрещено** распивать алкогольные напитки и курить в местах для этого не предназначенных. Вести себя вызывающе и агрессивно по отношению к другим отдыхающим и персоналу.



- ⑬. **Запрещено** посещать кафе, караоке бар, Администрацию полураздетом виде (в плавках, купальниках, без верхней одежды и т.д.).
- ⑭. **Запрещено** рыбачить и нырять с пирса, насыпей, а также с тех мест, которые не предназначены для рыбалки.
- ⑮. **Запрещено** купаться в местах для этого не отведенных.
- ⑯. Гость обязан соблюдать установленные «Правила пользования бассейном» с которыми может ознакомиться на стенде в Администрации, у бассейна, а также на сайте www.alateniz-alakol.kz.
- ⑰. Гость обязан соблюдать установленные «Правила пользования на открытом водоеме» с которыми может ознакомиться на стенде в Администрации, на пляже, а также на сайте www.alateniz-alakol.kz.
- ⑱. Гостям **Запрещено** размещать на временное хранение на территории кафе в холодильных установках привезенные с собой продукты питания (свежие мясные и рыбные продукты, полуфабрикаты, молочные продукты, а также напитки алкогольные и безалкогольные и т.д.) согласно установленных правил санитарно-эпидемиологической службы.

⚠ Акцентируем Ваше внимание на соблюдение «Правил пожарной безопасности» на территории гостиничного комплекса

✓ **Запрещено** пользоваться в номере электронагревательными приборами для приготовления пищи: мульти варками, кофейниками, кипятильниками, а также газовыми и электрическими плитами (за исключением электрочайников установленных в номерах), утюгами. **Штраф 30 000 тенге (что является нарушением правил пожарной безопасности и правил санитарной эпидемиологической службы).**

✓ **Запрещено** приносить и хранить в номере легковоспламеняющиеся материалы и вещества .

✓ **Запрещено** курить в номере и в помещениях гостиничного комплекса **Штраф 20000 тенге.**

Курение разрешено на балконах номеров или в специально отведенных местах.

✓ **Запрещено употребление личного кальяна на всей территории гостиничного комплекса.** Штраф 20000 тенге.

✓ **Запрещено** хранение и несанкционированное использование пиротехнических изделий (фейерверки, бенгальские огни, петарды и т.д.) свечей и спиралей от комаров.

Штраф 100000 тенге.

✓ **Запрещено** разжигать мангалы и костры на пляже и на всей территории гостиничного комплекса.

✓ Не пользуйтесь в номере неисправными электрическими приборами. В случае обнаружения неисправности немедленно проинформировать Администрацию.

✓ Уходя из номера, не забывайте выключить телевизор, кондиционер, лампы освещения.

✓ Недопустимо накрывать включенные торшеры и настольные лампы предметами из горючего материала.

✓ **Запрещено при посещении бани лить воду на камни.**

Администрация уведомляет:

✈ Администрация не несет ответственности за пропажу оставленных без присмотра личных вещей.

✈ Администрация не несет ответственности за работу городских коммуникаций (отключение электроэнергии, воды и прочее).

✈ Администрация оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

✈ Администрация гостиничного комплекса не несет ответственности за любые медицинские расходы, возникшие в результате несчастных и других страховых случаев.



✈ Администрация не несет ответственности за противоправные действия других отдыхающих и третьих лиц, за несчастные случаи и травмы, произошедшие отдыхающим во время отдыха на территории гостиничного комплекса.

⚠ ВНИМАНИЕ!

В случае несоблюдения Гостем вышеуказанных требований, а также нарушения общепризнанных норм поведения, норм пожарной безопасности и правила СЭС, Администрация вправе отказать Гостю в предоставлении услуг и досрочно выселить из гостиничного комплекса без компенсации за неиспользованные дни.

По окончании отдыха, Гость должен:

✈ **За 1-1,5 часа** до выезда из номера подойти к Администратору и сдать номер

✈ **Передать Администратору в целости и сохранности и в надлежащем порядке вверенное ему имущество гостиничного комплекса.**

✈ **Заплатить штраф в кассу Администрации, если были нарушены правила проживания или нанесен вред имуществу гостиничного комплекса, согласно установленному Прейскуранту.**

✈ **В случае выезда Гостя до окончания срока пребывания уплаченная им денежная сумма не пересчитывается и возврату не подлежит.**

✈ В случае невозможности устранения выявленных недостатков, Гость вправе предъявить претензию в письменном виде с указанием замечания в «Книге отзывов и предложений», расположенной в Администрации, либо оставить сообщение посредством электронной почты на электронный адрес alateniz@mail.ru. С целью улучшения обслуживания и качества оказываемых гостиницей услуг, Администрация гостиничного комплекса просит Гостей оставлять контактные данные для получения ответа (телефон, почтовый адрес или адрес электронной почты).

Дорогой гость, пусть все эти ограничения и запреты останутся лишь на бумаге.

Надеемся, что Вы с пониманием отнесетесь к соблюдению

«Правил проживания» для Вашего безопасного и комфортного отдыха на территории гостиничного комплекса «Alateniz HV».