



ТОО «Туристское агентство ЦАТ»  
Адрес: РК г. Алматы ул. Бузурбаева, 23

Тел: 8 (727) 382 44 00  
Факс: 8 (727) 382 45 91  
E-mail alateniz@mail.ru

Дорогой гость!

Эти правила написаны для всех отдыхающих, которые проживают на территории гостиничного комплекса «Alateniz HV».

Регистрация и заселение гостей возможны только по удостоверению личности или паспорту. Заселяясь в номер, оставьте на ресепшене **возвратный денежный депозит**.

Для номеров:

- Standart 2-х, 3-х местный - 10000 (десять тысяч) тенге;
- Deluxe, Deluxe SV, Family - 15000 (пятнадцать тысяч) тенге;
- Family Suite, Villa SV, Villa, Villa Duplex на 6 и 8 человек – 20000 (двадцать тысяч) тенге.

**Время заезда 11:00, выезда до 9:00** по времени города Нур-Султан. Вы можете продлить проживание в отеле, если будут в наличии свободные номера.

При регистрации вы получите браслеты, носите их каждый день.

Уборка номеров происходит через день. Полотенца меняют один раз в три дня, а постельное белье – один раз в пять дней. Чтобы наши горничные могли убрать номер, оставьте ключи в Администрации.

Если вы пригласили в номер посторонних людей, предупредите об этом **Администратора отеля**. Посторонние люди могут находиться в номере **с 8:00 до 22:00**. В остальное время они считаются проживающими. С них берется оплата.

Относитесь уважительно к другим гостям гостиничного комплекса. **Не нарушайте их покой с 22:00 до 8:00**. Соблюдайте порядок и чистоту.



Помните, во время проживания вы несете полную ответственность за имущество номера. Берегите имущество гостиничного комплекса «Alateniz HV». Если вы нанесли ущерб, испортили или потеряли вещи отеля или виллы, **обязательно компенсируйте** ущерб по установленному **прейскуранту**.

Соблюдайте несложные правила при выходе из номера. Закройте все окна. Выключите электроосветительные и электробытовые приборы. Закройте водопроводные краны. Закройте на ключ входную дверь в номер.

**Возврат путевки осуществляется на следующих условиях:**

Путевки по **акции и раннему бронированию** невозвратные - **100% штраф** от стоимости тура. Из-за Чрезвычайного положения и карантина в Казахстане, возврат денег может затянуться.

Если гость отказывается от забронированного номера, применяются следующие штрафные санкции. Так, **в сезон с 25.06.2021 - 03.07.2021, с 04.07.2021 – 20.08.2021**

- Более 60 дней до заезда – без штрафных санкций
- От 60 до 30 дней до заезда – удерживается 3 % от стоимости проживания
- От 29 до 11 дней до заезда – удерживается 10% от стоимости проживания
- От 10 до 4 дней до заезда – удерживается 25 % от стоимости проживания
- От 3 дней до дня заезда – удерживается 50% от стоимости проживания.

**В высокий сезон с 04 июля по 20 августа:**

Более 60 дней – без штрафных санкций;

От 60 до 30 дней до заезда – удерживается 3% от стоимости проживания;

От 29 до 11 дней до заезда – удерживается 10% от стоимости проживания;

От 10 дней до дня заезда – удерживается 100% от стоимости проживания;

**Если Гость отказывается от услуг после заезда в отель в период проживания, оплата за проживание не возвращается – 100% штраф.**



## Что запрещено делать на территории отеля «Alateniz HV»

Мы учитываем все пожелания по проживанию и просим вас с пониманием отнестись к правилам безопасности.

В номере запрещено пользоваться электронагревательными приборами: мультиварками, кофейниками, утюгами, кипятильниками, а также газовыми и электрическими плитами. За несоблюдение правил налагается штраф в размере **20000 тенге**. За исключением электрочайников, установленных в номерах.

Нельзя приносить и хранить в номере легковоспламеняющиеся материалы и вещества.

**Запрещается курить** в номерах, в том числе **кальян**. За несоблюдение правила – штраф **10 000 тенге**. Для курения есть специально отведенные места. Вы можете покурить **на балконе** или на террасе.

Не храните и не используйте свечи и пиротехнические изделия: фейерверки, бенгальские огни, петарды. За нарушение полагается штраф **20 000 тенге**.

Запрещается разжигать мангалы и костры на территории гостиничного комплекса. Иначе можете заплатить штраф **20 000 тенге**.

Если вы приезжаете к нам с домашними животными, покажите администратору ветеринарный паспорт установленного образца. Питомцы должны быть прописаны в ваучере. Если таких документов нет, мы не сможем заселить. На территории комплекса животные должны быть в намордниках и сопровождаться на поводках. Пожалуйста, заранее согласуйте вопрос с домашними животными при покупке путевки.

В ресторан и летнее кафе нельзя приносить и распивать алкоголь, купленный за пределами нашего комплекса. За несоблюдение правила – штраф **5000 тенге**.

Запрещается оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал. Относитесь уважительно к людям, работающим в нашем отеле. Помните, что все вопросы решаемы с помощью переговоров в Администрации.



Территория комплекса – пешеходная зона. Проезд на личном транспорте возможен в исключительных случаях. Согласуйте этот вопрос с Администрацией.

Не оставляйте детей без присмотра. Соблюдайте правила поведения на воде.

Запрещается переставлять и выносить из номера мебель, постельные принадлежности. Пользуйтесь **белыми полотенцами только в номере**. Не берите белые полотенца на пляж, иначе будет налагаться штраф - **3000 тенге**.

Не устанавливайте палатки, тенты, навесы и другие конструкции на территории гостиничного комплекса без согласования с Администрацией .

### **Прочтите внимательно:**

Не оставляйте без присмотра личные вещи. За их пропажу Администрация ответственности не несет.

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

Администрация может посетить номер без согласования с гостем, если случилось задымление, затопление или пожар. Если гость нарушает правила проживания и порядка, то Администрация вправе войти в номер в любое время.

Если гость нарушает требования и нормы поведения, Администрация может отказать гостю и выселить его из гостиничного комплекса. При этом выселение происходит без компенсации за неиспользованные дни.

Администрация гостиничного комплекса «Alateniz HV» не несет ответственности за любые медицинские расходы, которые возникли из-за несчастных и других страховых случаев.

Администрация не несет ответственности за противоправные действия других отдыхающих и третьих лиц, за несчастные случаи и травмы, которые произошли во время отдыха на территории гостиничного комплекса «Alateniz HV».



**Если вы вносите предоплату, то автоматически соглашаетесь с правилами гостиничного комплекса «Alateniz HV».**

**По любым вопросам обращайтесь в Администрацию.**

**Дорогие гости, пусть все эти ограничения и запреты останутся лишь на бумаге. Надеемся, что вы с пониманием отнесетесь к правилам и сэкономите семейный комплекс для будущих поколений.**

**Мы желаем вам незабываемо провести свой отпуск!**