Условия и правила проживания **гостиничного комплекса «AQUAMARINE resort»**

**1.       Общие правила**

1.1.  Настоящие Правила распространяются на всех отдыхающих, находящихся на территории гостиничного комплекса  «AQUAMARINE resort».

1.2.  Гостиничный  комплекс  «AQUAMARINE resort» предназначен для отдыха и временного проживания граждан.

1.3.  Прием и регистрация и заселение Гостей  производится строго по паспортам/удостоверениям личности (или водительским удостоверениям) администратором или лицом его заменяющим.

1.4.  При заселении Гостю необходимо оставить возвратный депозит в размере 15 000 тенге за каждый номер.

1.5.  После регистрации администратор выдает отдыхающим ключи от коттеджа/номера и горничная, либо администратор провожает до номера. Если необходимо, администратор или горничная проводит обзорный инструктаж.

1.6.  Размещение отдыхающих в гостиничном комплексе «AQUAMARINE resort» производится администрацией в соответствии с местами, указанными в путевке, разрешении на поселение или Договоре.

**1.7.  Время заезда –11:00 часов по времени Астаны (расчетное время). Время выезда – 09:00 часов по времени Астаны. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.**

1.8.  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. При длительном проживании в гостинице «AQUAMARINE resort», 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 номер. Ежедневная смена белья возможно за дополнительную плату.

1.9.  Отдыхающим в гостиничном комплексе  «AQUAMARINE resort» предоставляется бесплатная охраняемая парковка, из расчета 2 парковочных места для номера категории "Cottage"  и 1 парковочное место  на каждый номера остальных категорий. Для выгрузки и погрузки  отдыхающими своего багажа, администрация предоставляет специализированный транспорт.

1.10.       Дополнительные услуги, предоставляемые гостиничным комплексом «AQUAMARINE resort», оплачиваются отдельно, согласно действующему прейскуранту, путем единовременного внесения наличных денежных средств в кассу.

1.11.       Дети до 5 лет, проживающие с родителями,  размещаются бесплатно без предоставления дополнительного места, но не более 1 ребенка в номере. При размещении ребенка или взрослого на дополнительной кровати взимается плата в размере 3000 тенге с человека за ночь. Возможность установки дополнительного места необходимо согласовывать с администрацией.

1.12.   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.

1.13.   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.

 **2.       Все отдыхающие имеют одинаковые права и должны соблюдать следующее:**

* установленный настоящими Правилами порядок пребывания на базе отдыха «AQUAMARINE resort»;
* правила пожарной безопасности;
* правила безопасности на открытом водоеме;
* 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;
* беречь имущество базы отдыха, переданное во временное пользование, в случае нанесения ущерба постройкам, порчи или утраты имущества гостиничного комплекса "AQUAMARINE resort" 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;
* соблюдать тишину в комнатах и на территории гостиничного комплекса "AQUAMARINE resort"  с 23-00 ч до 09-00 ч.;
* сообщать администратору о возникновении на территории каких-либо нарушений;
* парковать автомобиль в специально отведенном месте;
* самостоятельно контролировать поведение привезенных с собой несовершеннолетних детей;
* покидая гостиничный номер, закрывать дверь на ключ.

**3.       Акцентируем Ваше внимание, что на территории гостиничного комплекса «AQUAMARINE resort»  ЗАПРЕЩЕНО**

* разводить огонь;
* пользоваться электронагревательными приборами,
* оставлять детей без присмотра;
* употреблять наркотические средства;
* курить в помещениях гостиничного комплекса «AQUAMARINE resort» (ШТРАФ 10000 тенге);
* находиться на территории гостиничного комплекса «AQUAMARINE resort» с заряженным и собранным оружием;
* переставлять мебель в номерах без разрешения Администрации;
* выносить из коттеджей/номеров предметы мебели, постельное белье;
* разбрасывать мусор, отходы, окурки на территории гостиничного комплекса «AQUAMARINE resort»;
* устанавливать палатки, тенты, навесы и другие конструкции на территории гостиничного комплекса «AQUAMARINE resort»  без согласования с администрацией;
* держать животных без согласования с администрацией;
* несанкционированное использование фейерверков (ШРАФ 100 000 тенге).

 **4.       По окончании действия договора отдыхающий ДОЛЖЕН:**

* за 10-15 минут до окончания времени подойти к администратору и сдать помещение;
* передать администратору в целости и сохранности и в надлежащем порядке вверенное ему имущество гостиничного комплекса  «AQUAMARINE resort»;
* заплатить штраф в кассу Организации, если были нарушены правила проживания или нанесен вред имуществу базы отдыха;
* покинуть коттедж/номер  в час, указанный в документе на заселение, если услуга не был продлена заранее (за час до окончания).

           **При задержке заезда и выезда, отказ от услуг**

* В случае выезда отдыхающего 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.
* В случае не использования отдыхающим оплаченного жилья, стоимость забронированной услуги не возвращается.
* При опоздании, не заезде взимается плата за фактический простой номера из расчета 100% стоимости в сутки.
* 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.
* В случае отказа Гостя от услуг и/или аннуляции поданной и подтвержденной заявки более чем за 7 дней до даты заезда, Гость  обязан уплатить неустойку в размере 15 % от стоимости услуг, указанных в путевке, менее чем за 7 дня до даты заезда, Гость обязан уплатить неустойку в размере:
1. в случае отказа за более чем  3 дня до даты заезда – штраф составляет 25%  от стоимости услуг, указанных в заявке,
2. в случае отказа за 3 дня  до даты заезда и менее – штраф составляет 50%  от стоимости услуг указанных в заявке, но не менее стоимости проживания 3-х (трех) суток в каждом номере, указанном в заявке.

**При заезде с животными**

* заселение с животными допускается только по предварительному согласованию с администрацией;
* владелец домашнего животного при заселении обязан предъявить ветеринарный паспорт установленного образца. При отсутствии установленных документов заселение не производится;
* не допускается нахождение животных на территории гостиничного комплекса «AQUAMARINE resort», а также в коттеджах и номерах без присмотра владельца;
* животные, находящиеся на территории базы отдыха, должны быть в намордниках и сопровождаться строго на поводках;
* владелец домашнего животного должен обеспечивать безопасность отдыхающих от воздействия домашних животных, спокойствие и тишину для окружающих, строго выполнять правила проживания с домашними животными;
* вся ответственность, связанная с поведением, состоянием и условиями содержания домашних животных, несет владелец животного;
* выгул собак на территории базы отдыха «AQUAMARINE resort» запрещен.

ВНИМАНИЕ:

1. Администрация гостиничного комплекса «AQUAMARINE resort» 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.

2. Администрация гостиничного комплекса «AQUAMARINE resort»  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 «AQUAMARINE resort», с самим отдыхающим или с сопровождающими его лицами.

 ***Желаем вам приятного отдыха!***