

ДОРОГОЙ ГОСТЬ! Добро пожаловать в отель HORD

Мы приложим все необходимые усилия, чтобы отдых был для Вас комфортным и незабываемым.
Пожалуйста, ознакомьтесь с нашими **внутренними правилами проживания в отеле HORD**.

Общие положения

- 1.1. Отель «HORD» предназначен для временного проживания граждан.
- 1.2. Расчеты работы отеля «HORD» - круглосуточные.
- 1.3. Рабочий час в отеле – 12.00
- 1.4. Данные правила устанавливает для гостей отеля, внешний распорядок проживания в отеле HORD, правила пользования имуществом отеля, прием предоставляемых услуг, ответственность сторон.
- 1.5. Гости отеля ознакомлены с требованиями на основе Закона РФ «О защите прав потребителей» и «Правил предоставления туристических услуг» в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ № 490 от 25 апреля 1997 года, (с изменениями и дополнениями от 02.10.1999 г. №1104, от 15.09.2000 г. №693, от 01.05.2005 г. №49, от 06.10.2011 г. №824, от 13.03.2013 №26, от 09.10.2015 № 1085), Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» N 149-ФЗ от 27.07.2006 г., Федеральным законом "О персональных данных" N 152-ФЗ от 27.07.2006 г. и иным законодательством Российской Федерации.

2. Правила пользования имуществом отеля

- 2.1. Отель HORD предоставляет постояльцам для проживания меблированные номера, оснащенные бытовой техникой (телевизор, холодильник, кондиционер и др.), сантехникой и другим оборудованием. Номера отеля HORD и помещения общего пользования уютные, имеют современную отделку, инженерные сети, оборудование, комплектацию, соответствующие всем требованиям на момент ввода в эксплуатацию (2004 год). В холле отеля расположены стойка администратора, барная стойка, рабочее место сотрудника службы безопасности.
- 2.2. Гости отеля должны бережно обращаться с имуществом отеля, использовать оборудование по назначению, соблюдать требования пожарной безопасности, правила пользования электроприборами, которые входят в комплектацию номера, правила пользования услугами оздоровительного центра и детской площадкой, игровой комнатой. В случае выявления повреждения имущества, технических неисправностей, чрезвычайных происшествий (залив, возгорание, разбитые вещи и т.п.) необходимо немедленно сообщить об этом администратору.
- 2.3. После заселения в номер, в течение необходимого часа, гости вправе вызвать административную службу приема и размещения об обнаруженных повреждениях предметов оснащения и комплектации номера отеля, во время проживания – незамедлительно с момента обнаружения. При отсутствии заявки и обращении административной службы приема и размещения отеля, утраты или повреждения имущества.

отеля, гости возмещают материальный ущерб отелю в соответствии с законодательством РФ

3. Внутренний распорядок проживания в отеле

- 3.1. За соблюдением внутреннего распорядка в отеле следят гостиничный администратор. Он дает посетителям разъяснения относительно правил проживания, принимает жалобы от них на действия персонала и других посетителей, нарушающих установленный порядок работы отеля.
- 3.2. Посетители после заключения договора на проживание с отелем и подписания регистрационной карты получают у администратора ключ-карту от номера, карту гостя и контрольный браслет. Записки передавать другим лицам ключ-карту от номера, карту гостя.
- 3.3. Карточка гостя и контрольный браслет являются пропуском на территорию отеля и несут в себе информацию о виде питания гостя (банкет в ресторане, завтрак, обед, ужин), в кафе отеля, они используются администратором в кафе. Сотрудник службы безопасности или администратор имеет право проверять их подлинность.
- 3.4. Во всех помещениях отеля и кафе, в том числе на балконах, на территории отеля запрещается курить. За курение в запрещенных местах налагается штраф согласно законодательству Российской Федерации. При повторном случае курения в указанных выше местах администрация отеля имеет право выселить гостя.
- 3.5. С 21:00 вечера до 9:00 часов утра внутри здания и на территории необходимо сохранять тишину. Гости отеля в это время запрещается включать на большую громкость аудиосистемы и телевизоры.
- 3.6. К гостям отеля могут приходить посетители с 9:00 до 23:00 часов, без дополнительной оплаты. На время приема гостей должен быть сотрудник проживающий в номере, подтверждать его администратор. Сотрудник службы безопасности ведет запись всех приходящих в отель к гостям посетителей. За посетителя отвечает гость, проживающий в номере. При необходимости сотрудник службы безопасности имеет право проверить документы посетителей. Нахождение в номере посетителя после 23:00 часов является дополнительно оплачиваемой услугой. В случае нахождения посетителя в номере после 23:00, он предоставляет администратору паспорт и оплачивает доплату за посещение. Посетитель должен оплатить стоимость приема и оплаты посетителем доплатного размещения посетителя несут гости, приглашавший посетителя. Посетителю предоставляется дополнительное размещение в номере. Администратор имеет право запретить посетителя пройти в отель в случаях, указанных в п. 17.4
- 3.7. Для звонков по телефону внутри отеля гости отеля могут пользоваться внутренними номерами из 3-х цифр (телефонный справочник есть в каждом номере). За звонки на городские номера взымается плата по префрейк-у.
- 3.8. Если гость желает, чтобы его не беспокоили, он может повесить на ручке двери снаружи табличку с надписью «Пожалуйста, не беспокоить», которая висит в течение номера. Также есть табличка с надписью «Итоги убрать».
- 3.9. Нахождение животных на территории отеля гостей обязательно возместить. Ответе расходы, понесенные в результате специальной уборки помещений, а также ущерб в результате порчи имущества согласно префрейку.
- 3.10. Гости, приезжающие в отель с детьми, далее «родителями», несут полную ответственность за жизнь и здоровье детей. При проживании в отеле родители ответственны за передвижения ребенка по территории отеля (включая детскую площадку), в здании отеля, лестничным пролетом, в оздоровительном центре, в бассейне отеля. Несовременнолетним детям запрещается находиться без присмотра родителей.

4. Энергосбережение

- 4.1. В номерах запрещается использовать тройники и удлинители, мощные электроприборы, в том числе нагревательные (утюг и др.), не входящие в комплектацию номеров, кроме случаев, когда эти приборы выданы для пользования персоналом отеля.
- 4.2. В случае неисправности в газовой одежде, следует обратиться к администратору, который предоставит дополнительные газовые баллоны.
- 4.3. Не допускать отключения без необходимости систем горячего холодной и горячей воды.
- 4.4. При работе кондиционера, окна и наружные выходы двери должны быть закрыты. Ежедневно необходимо проветривать комнаты, при этом кондиционер должен быть выключен.

5. Видеонаблюдение и безопасность

- 5.1. Территория отеля, все входы в нее контролируются видеонаблюдением. Вся информация регистрируется, записывается на цифровые носители и хранится. Видеонаблюдение осуществляется в целях безопасности гостей, их имущества, имущества отеля.
- 5.2. Для обеспечения безопасности проживающих в отеле, вход посетителей в отель осуществляется по контрольному браслету на руке или карте гостя.
- 5.3. В отеле запрещено ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, слезных и ядовитых веществ. Гости, имеющие по ряду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право по требованию администрации отеля. При угрозе следует позвонить в охрану указанные в законе РФ «Об оружии» номера. Хранение и ношение оружия в отеле запрещается.
- 5.4. Во время отсутствия гостя в номере в любое время, гости рекомендуются закрывать балконовые двери. Ценные вещи хранить в индивидуальных сейфах либо сдавать на хранение в депозитные ячейки отеля.
- 5.5. В каждом номере есть индивидуальный сейф. Пользование сейфом бесплатное. В случае потери личного кода, обратиться в службу приема и размещения отеля.
- 5.6. Ценные вещи могут быть сданы на хранение от гостя, путем бесплатной аренды ячейки в депозитном шкафу в службе приема и размещения. В этом случае отель полностью отвечает за сохранность указанных ценностей.
- 5.7. В целях обеспечения безопасности гостей отеля и соблюдения Федерального закона от 06.03.2006 N 35-ФЗ "О противодействии терроризму", Постановления Правительства РФ от 25.12.2013 N 1244 "Об антитеррористической защищенности объектов (территорий)", на стойке администратора службы приема и размещения

предоставлена информация о действиях при угрозе совершения террористического акта.

6. Заезд и парковка транспорта

- 6.1. Отель предоставляет неограниченное место – при предварительном бронировании.
- 6.2. Заезд автомобиля возможен с двух сторон: к центральному входу и на задний двор.
- 6.3. Парковка машины на территории отеля без разрешения администрации запрещена. При наличии такого разрешения производится парковка на указанном месте.
- 6.4. Отель за сохранность транспортного средства ответственности не несет.
- 6.5. Категорически запрещается оставлять транспортные средства на заездах и выездах, внутренних проездах.

7. Услуги, предоставляемые отелем

- 7.1. Отель предоставляет следующие услуги, которые входят в стоимость проживания, и дополнительные, которые предоставляются за отдельную плату согласно действующим префрейкам. Информация о дополнительных услугах и действующих ценах находится на стойке приема и размещения, на сайте гостиницы www.hotelnord.ru, в номере гостя либо на месте оказания услуги.
- 7.2. К основным услугам относятся:
 - предоставление номера для проживания,
 - уборка номеров,
 - принятие вещей на хранение в камеру хранения,
 - предоставление депозитной ячейки отеля,
 - доставка в номер корреспонденции,
 - покупка в определенное время,
 - заказ билетов на железнодорожные и авиалинии по тел.04.101: такси в Симферополе заказывается за сутки до заказа, такси до ближайших аэропортов – минимум за сутки в поездку,
 - предоставление информации о движении любого транспорта на территории Крыма (поезда, самолета, корабля, автобуса) в течение суток со времени запроса,
 - вызов скорой помощи,
 - оказание первичной доврачебной медико-санитарной помощи,
 - в случае получения корреспонденции, доставка ее в номер,
 - пользование гладильной комнатой (услуга предоставляется администратором службы приема),
 - предоставление по просьбе гостя полотка, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов,
 - неограниваемая парковка, при наличии свободного места,
 - бронирование автомобилей,
 - Интернет Wi-Fi,
 - кабельное телевидение;
 - предоставление питания согласно режиму работы кафе и типу питания,

- пользование детской комнатой в период с 01/06 по 20/09, в соответствии с правилами посещения (п. 15 настоящих правил) и графиком работы, размещенным в детской комнате,
- игровой площадкой в соответствии с правилами посещения (п. 16 настоящих правил) в летнее время: с 9:00 до 11:00 и с 17:00 до 21:00, в зимнее время: с 9:00 до 11:00 и с 14:00 до 16:00
- тренажерным залом и бассейном с 9:00 до 20:00 кроме понедельника (в понедельник с 9:00 до 14:00 санитарный час), в соответствии с правилами посещения (п. 14 настоящих правил)
- сауной или баней с 16:00 до 17:00 по предварительной заявке, в соответствии с правилами посещения (п. 14 настоящих правил), в период с 09.01 по 28.04 и с 01.10 по 27.12
- пляжный комплект в номере (пляжный зонтик, лежащее полотенце), пляжный зонг у администратора на стойке службы приема.

- 7.3. К дополнительным услугам относятся:
 - пользование оздоровительного центра (игровой площадкой, взвешивание в соновные),
 - услуги конференц-сервиса,
 - услуги кафе (кроме услуг, входящих в основные),
 - услуги фито бара,
 - услуги прачечной,
 - доплатная уборка номера (по вызову горничной), специальная уборка номера (по необходимости).
- 7.4. За все дополнительные услуги установлена оплата по префрейку.
- 7.5. Отель принимает гостей для проживания круглосуточно. В пользование предоставляется номер на определенное время (время проживания, тариф, питание – завтрак. Ответственность за отдельного человека и номер оборуован для их размещения), но такие гости принимаются только в номере, в котором не более количества дополнительных спальных мест.
- 7.6. Дети до 16 лет могут быть поселены в гостинице только вместе со взрослыми (родителями или родственниками).
- 7.7. Текущая уборка номеров (уборка пыли, влажная уборка полов, вынос мусора, мытье стаканов и чашек, уборка санузлов, уборка постелей) проводится ежедневно, пополнение туалетных принадлежностей – по мере их расхода, но не чаще 1 раза в день.
- 7.8. Смена полотенца в постельном белье производится не один раз в три дня. В случае участия гостя в экологической акции производится замена полотенец и постельного белья два раза в неделю.
- 7.9. Доплатная уборка номера или дополнительная замена постельного белья, халатов, полотенца является дополнительной услугой и оплачивается отдельно. Стоимость дополнительной уборки горничной 300 руб., стоимость специальной уборки 1500 руб. Оплата осуществляется на стойку службы приема и размещения

8. Бронирование и резервирование номеров.

- 8.1. Бронирование номеров - предварительная заявка, произведенная до начала суток забронированного заезда. Услуга бронирования предоставляется бесплатно. Служба бронирования принимает заявку на бронирование номеров посредством почтового (reserv@hotelnord.ru), телефонного (+7-978-785-25-91) вида связи, а также через Интернет с сайта отеля www.hotelnord.ru.
- 8.2. При бронировании, размещении или при свободном поселении гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, с учетом возможности отеля, остается за службой бронирования отеля.
- 8.3. В отеле применяется такая вид бронирования: гарантированное и негарантированное.
- 8.4. Гарантированное бронирование применяется круглый год.
- 8.5. Негарантированное бронирование применяется для бронирования с заездом в период с 09.01 по 20.04, с 01.10 по 25.12
- 8.6. Гарантированная бронь - производится по предварительному запросу гостя и вносится им гарантилата за первое сутки проживания а отеле с последующей оплатой необходимого срока проживания. В случае отмены брони гостем, стоимость которой составляет 14.00 до 12.00 часов следующих суток при любом времени заезда. В случае, если при гарантированном бронировании не воспользовался услугой проживания в отеле в указанный день заезда, и не аннулировал письменно бронирование (не позднее, чем за сутки), с него взымается плата за фактически простой номера – за сутки.
- 8.7. Аннулирование бронирования или изменение его должны быть произведены в срок не менее чем за 24 часа для индивидуальной заявки и в срок не более 72 часов для групповой заявки (более 8 человек) до предоставления последнего заезда. В случае последнего заезда после установленного срока или неприбытия гостя взымается плата за фактически простой в размере 100% стоимости заказанных номеров за один сутки.
- 8.8. В случае опоздания гостя, предупредившего отель об опоздании в текущие сутки заезда, с него взымается плата за фактически простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется.
- 8.9. Негарантированное бронирование – вид бронирования, при котором отель ожидает гостя до 18:00 дня заезда, после чего бронь аннулируется.

9. Порядок поселения в отель

- 9.1. При поселении граждан РФ или иностранных граждан предоставляется документ, удостоверяющий личность. Иностранцы гражданам так же предоставляется: визу (при ее наличии, в том числе, при наличии визы, не вклеенной в документ иностранного гражданина, удостоверяющий личность), миграционную карту (для временно пребывающего в Российской Федерации иностранного гражданина). К документам, удостоверяющим личность граждан, относятся паспорт гражданина или свидетельство о рождении ребенка. Поселение по видительскому удостоверению не производится. При поселении детей до 10 лет, требуется справка на эпидемиологическом уровне, выданная администрацией отеля.
- 9.2. Иностранцы граждане, поселяющиеся в отель, администрация отеля ставит на миграционный учет в миграционной службе.
- 9.3. При согласии лиц, имеющего намерение поселиться, с принятыми правилами номера, записанным и подписанным регистрационной картой и оформлением проживания, договор на оказание гостиничных услуг считается заключенным.
- 9.4. Заселение в отель производится с 14:00 текущих суток по местному времени. Предоставление номера ранее 14:00 осуществляется только при наличии в отеле свободных номеров, готовых к заселению.
- 9.5. Гарантированное заселение с 00:00 до 12:00 текущих суток производится по предварительной брони. Стоимость гарантированного заселения с 00:00 до 12:00 часов - 50% от суточной стоимости номера.

10. Конфиденциальность и защита персональных данных

- 10.1. К персональным данным, сбор и обработка которых осуществляется отелем, относятся: - анкетные данные (фамилия, имя, отчество, дата рождения, место рождения, место жительства и др.); - паспортные данные; - адрес регистрации; - адрес места жительства;
- 10.2. Все персональные данные сотрудники отеля получают непосредственно от субъекта персональных данных - гостя.
- 10.3. Использование и передача персональных данных гостя:
- 10.4. Использование персональных данных гостей осуществляется отелем дополнительно для предоставления услуг по проживанию или временному размещению, а также дополнительных услуг.
- 10.5. Если гостю требуется передать персональные данные гостей третьим лицам в следующих случаях: - если раскрытие этой информации является для соблюдения закона, выполнения судебного акта; - для оказания содействия в проведении расследований, осуществляемых правоохранительными или иными государственными органами; - для защиты законных прав гостя и отеля.
- 10.6. Общие обязанности:
 - Осуществлять обработку персональных данных гостей исключительно в целях оказания законных услуг гостям.
 - Получать персональные данные гостей непосредственно от него самого.
 - Предоставлять доступ к своим персональным данным гостю или его законному представителю при обращении либо при получении запроса, содержащего номер описанного документа, удостоверяющего личность гостя или его законного представителя, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе и собственноручную подпись гостя или его законного представителя. Запрос может быть направлен в электронной форме и подписан электронной цифровой подписью в соответствии с законодательством Российской Федерации и Подписан.
 - Ограничивать права гостя на доступ к своим персональным данным, если:
 - обработка персональных данных в соответствии с законодательством, полученных в результате оказания государственных услуг, контрактная деятельность и иные виды деятельности, осуществляемые в целях обороны страны, безопасности государства и охраны правопорядка;
 - обработка персональных данных по подозрению в совершении преступления либо предъявляемых субъекту персональных данных обвинение по уголовному делу, либо примененным к субъекту персональных данных мера пресечения до предъявления обвинения, за исключением предусмотренных уголовно-процессуальным законодательством Российской Федерации случаев, если данные осуществляются ознакомлением подозреваемого или обвиняемого с материалами уголовного дела;
 - предоставление персональных данных нарушает конституционные права и свободы других лиц.
 - Обеспечить хранение и защиту персональных данных гостя от неправомерного их использования или утраты.
 - Гость имеет право на:
 - доступ к информации о самом себе, а также информацию, подтверждающую факта обработки персональных данных, в том числе целью такой обработки; способы обработки персональных данных, перечень обрабатываемых персональных данных, которые имеют доступ к персональным данным или которым может быть предоставлен такой доступ; перечень обрабатываемых персональных данных и истинных их получателей; сроки обработки персональных данных, в том числе сроки их хранения; сведения о том, какие юридические последствия для гостя может повлечь сбор их обработки его персональными данными;
 - определение форм и способов обработки его персональных данных;
 - ограничение способов и форм обработки персональных данных;
 - запрет на распространение персональных данных без его согласия;
 - изменение, уточнение, уничтожение информации о госте, которая не соответствует действительности;
 - возмещение неправомерных действий или бездействия в области персональных данных и соответствующую компенсацию в судебном порядке.
 - 10.7. Сведения о персональных данных гостей, являются конфиденциальными.
 - 10.8. Отель обеспечивает конфиденциальность персональных данных и обязан не допускать их распространения третьим лицам без согласия гостя либо наличия иного законного основания.
 - 10.9. Все меры конфиденциальности при сборе, обработке и хранении персональных данных гостей распространяются на все носители информации как на бумажные, так и на автоматизированные.
 - 10.10. Реализация конфиденциальности персональных данных осуществляется в случаях обезличивания или исключения их из общедоступных источников персональных данных, если иное не определено законом.

11. Порядок оплаты гостиничных услуг

- 11.1. Плата за проживание в отеле взымается в соответствии с единым расчетным часом - с 12 часов текущих суток по местному времени, положениями настоящих Внутренних правил проживания в отеле HORD и действующего в отеле префрейку. При размещении менее чем на сутки взымается плата за сутки независимо от расчетного часа. Размещение в отеле производится при внесении предоплаты.
- 11.2. Гость обязан оплатить оказанные услуги в полном объеме услуги после принятия ее гостем.
- 11.3. Информация о действующих ценах на номера отеля публикуется на сайте отеля www.hotelnord.ru, размещается на стойке службы приема и размещения, в гостевых папках и местах оказания услуги.
- 11.4. Оплата за проживание и дополнительные услуги отеля принимается в наличной и безналичной форме. К оплате принимаются кредитные карты.
- 11.5. При оплате за наличный расчет у стойки приема и размещения персональному выдается кассовый чек и счет (по требованию гостя) установленного образца, подписывается регистрационная карта. Для получения счета проживающему, как представителю юридического лица, необходимо заранее, до момента оплаты услуг наличными средствами, предупредить администрацию о действии договора и доверенности.
- 11.6. По общему правилу действие договора на предоставление гостиничных услуг заканчивается в 12:00 часов последнего дня пребывания. В случае задержки выезда гостя (при наличии свободных номеров в отеле, по необходимости, гостю может быть предоставлен другой номер) плата за проживание в номере увеличивается в соответствии с тарифом. Ответственность за выезда гостя в течение суток, оформленного заезда, несет гость. С 12:00 до 18:00 часов - почасовая оплата (без учета стоимости завтрака), с 18:00 до 24:00 часов - плата за половину суток. С 24:00 часов и позже - плата за полные сутки. При задержании номера в течение суток (24 часов) плата взымается за сутки независимо от расчетного часа.
- 11.7. В случае отъезда гостя ранее записанного в номер, но не вине отеля, в том числе в 17.3. настоящих правил, взымается сумма (зачтена) в размере оплаты за один сутки проживания в отеле.
- 11.8. Оплата проживания, дополнительных услуг п. 7.3, услуг оздоровительного центра, телефонной связи, стирки производится на стойке службы приема и размещения. Оплата питания производится в кафе.
- 11.9. По желанию гостя, дополнительные услуги отеля могут быть закрыты на номер, в котором услуга оплачивается в любое удобное время, в т.ч. при выезде из номера.

12. Питание.

- 12.1. В отеле имеется кафе. Работает с 8:00 до 21:00 в летнее время и с 8:00 до 20:00 в зимнее время. Завтрак с 8:00 до 10:00.
Обед с 13:00 до 16:00.
Ужин с 18:00 до 20:00.
- 12.2. Заполнительную плату возможно сделать также в номере. При заказе заводится, обед или ужин, включенного в стоимость проживания, в номер администратором оплачивается 70 руб. за каждого человека.
Также у гостя есть возможность сделать дополнительный заказ, согласно представленного меню, в кафе отеля. В этом случае, заказ в номере оплачивается 20% от стоимости заказа.
Гость может заказать праздничный ужин, банкет или застолье за столиком на вечер в кафе отеля по тел. 122.
- 12.3. Питание в отеле производится по двум типам: полный пансион (завтрак, обед, ужин) и завтрак (при проживании в отеле до 25 чел. – шведский стол; питание осуществляется по индивидуальному заказному меню, при проживании от 25 чел. – шведский стол.

- 12.4. Во избежание заболевания гостей кишечными инфекциями в летний период, администрация отеля не рекомендует выносить продукты из кафе.
- 12.5. Кафе отеля предоставляет услуги банкетного питания, дополнительного питания по заказному меню.
- 12.6. В отеле имеется фитобар. Работает с 8:00 до 21:00 в летнее и с 8:00 до 20:00 в зимнее время. В фитобаре можно приобрести крымский чай, вискозную пенку, соки фреши и продукцию местных производителей.
- 12.7. В случае необходимости, по заявке гостя, осуществляется индивидуальный подход к организации питания (детские питание, питание особых категорий гостей).
- 12.8. Отель не несет ответственности за здоровье гостя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных вне отеля.

13. Личные вещи

- 13.1. Право на внеочередное размещение в отеле при наличии свободных мест имеют: Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы; Работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, сотрудников федеральных органов власти, работники органов власти и информации (при условии отсутствия конфликта интересов); инвалиды I-IV группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека); другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Участники Великой Отечественной войны, инвалиды II-3 и 4-й групп и лица, сопровождающие их, поселяются в отель в первую очередь, по мере освобождения мест.
- 13.2. В отеле действует следующая скидка по оплате за проживание:
 - дети до 5-ти лет - размещаются бесплатно с предоставлением питания и дополнительного спального места в кровати родителей; дети от 5 до 10 лет -2х-ух мест бесплатно. Предоставляется детская кровать (или дополнительный спальный места);
 - дети от 5-ти до 12 лет - размещаются в отдельном номере с предоставлением в отеле тарифа.
 - в отеле действует гибкая система скидок.

14. Посещение оздоровительного центра

- 14.1. На территории отеля имеется оздоровительный центр, оборудованный по современным технологиям мирового уровня: «вихревая» и «жемчужная» ванны, ванна гейзер-джакузи, подводный душ-массаж, массажный кабинет, кабинет физиопроцедур, бассейн. Специально разработана оздоровительная программа «Молодежь и «Взрослые».
- 14.2. Запись на услуги проводится круглосуточно на стойке службы приема и размещения.
- 14.3. Оздоровительный центр работает ежедневно с 09:00 до 20:00, в понедельник с 14:00 до 20:00.
- 14.4. Запрещено входить в помещение оздоровительного центра в верхней одежде и безменной обуви.
- 14.5. Полотенце синего цвета, находящееся в Вашем номере предназначено для посещения бассейна и душа. Белые полотенца предназначены для личной гигиены и их не рекомендуется выносить из номера.
- 14.6. В территории отеля работает сервис со стирки и выжимки белья, температура воды 60-62,7 С°.
- 14.7. При посещении бассейна рекомендуется соблюдать следующие правила:
 - Перед плаваньем в бассейне обязательно принять душ (просьба не допускать попадания моющих средств в чашу бассейна). Надеть купальник костюм (плавки) и плавательную шапочку.
 - Дети могут быть допущены в помещение бассейна только в сопровождении взрослого.
 - Просить детей обращать внимание:
 - o не принимать пищу, употреблять алкоголь, продукты питания;
 - o не рекомендуется играть в бассейн и бегать по периметру бассейна с целью исключения травматизма; запрещается становиться на полки и шабаны в раздевалке;
 - o запрещается бросать на территорию бассейна предметы из стекла, а также в душе использовать моющие средства в стечной тарел.

- При нарушении правил, администрация отеля не несет ответственности за возможные последствия для здоровья гостя.
- 14.8. При посещении бани или сауны рекомендуется соблюдать следующие правила:
 - при посещении сауны в баню заранее записывается на расстойные ближе 50 см. от паробандитного потолка (используя коврик), запрещается лить воду на раскаленные камни, во избежание короткого замыкания;
 - рекомендуется перед заходом в баню или сауну принять теплый душ;
 - максимальное время нахождения в бане или сауне на полке горизонтально;
 - рекомендуемое время нахождения в бане или сауне – 15 мин.
- Не рекомендуется:
 - посещение бани или сауны с полным желудком;
 - посещение бани или сауны в состоянии алкогольного опьянения или употреблении алкоголя (каждый вечер рекомендуется прием алкоголя в бане или сауне);
 - заходить в сауну с мокрой головой и без соответствующего смачивания с помощью воды;
 - 14.9. Минимальное время оплачиваемого заказа бани/сауны 2 часа.
- 14.6. Посещение бани или сауны противопоказано:
 - при беременности;
 - онкологическим в любой стадии заболевания;
 - при обострении хронических заболеваний любых органов и систем организма;
 - больным высокой температурой;
 - при склонности к кровотечениям и тромбозам;
 - при выраженном атеросклерозе сосудов;
 - любые инфекционные заболевания кожи также являются противопоказанием к посещению сауны.

- 14.11. При посещении тренажерного зала рекомендуется соблюдать следующие правила:
 - Рекомендуются гостям пройти медицинское обследование до начала посещения тренажерного зала, так как он не является медицинским учреждением. Вы несете персональную ответственность за свое здоровье.
 - К занятиям в тренажерном зале допускаются посетители только в чистой спортивной обуви и спортивной одежде.
 - Соблюдайте правила личной гигиены, во время тренировок используйте личное полотенце, не применяйте резкие парфюмерные запахи.
 - Удешительная просьба в зале вести себя в рамках общественных норм поведения, не мешать другим посетителям.
 - Персонал не несет ответственности за состояние вашего здоровья и возможный травматизм, если вы пренебрегаете не соблюдать правила поведения в зале.
 - Рекомендуется соблюдать правила безопасности при выполнении интенсивных и продолжительных тренировок в соответствии с Вашим уровнем подготовки.
 - В случае обнаружения неисправности спортивного оборудования зала просим незамедлительно сообщить об этом администратору СПИИ, который обязан в кратчайший срок принять меры по устранению данных неисправностей.
 - К занятиям в тренажерном зале не допускаются дети младше 16 лет.
 - Удешительная просьба не оставлять свои вещи без присмотра. За утеренные или оставленные без присмотра вещи персонал ответственности не несет.
 - Запрещается посещение тренажерного зала в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

15. Посещение детской комнаты

- 15.1. Детской игровой комнатой могут пользоваться дети от 3-х до 12-ти лет. Дети до 3-х лет могут находиться в детской игровой комнате только в сопровождении родителей или другого взрослого члена семьи.
- 15.2. В детской игровой комнате оказывают услуги по организации досуга детей на время отсутствия родителей (либо других ответственных лиц). В детской игровой комнате используется детское игровое оборудование, настольные, развивающие игры и игрушки, принадлежности для прикладного творчества, рисования.
- 15.3. Во время нахождения в детской игровой комнате детская комната осуществляет контроль за комфортным и безопасным пребыванием детей.
- 15.4. Отель HORD не оказывает услуги путем реализации одной или нескольких образовательных программ. Не осуществляется реализация образовательных программ для детей при их полном самообучении.
- 15.5. Запрещается находиться в детской игровой комнате в верхней одежде и саночуву.
- 15.7. Согласно санитарно-гигиеническим нормам в детской игровой комнате запрещается кормить детей или оставлять им продукты питания.
- 15.8. В случае нарушения правил посещения детской комнаты, либо общепринятых правил поведения (проявление агрессии в отношении других посетителей или работника детской комнаты, намеренная порча имущества) работник детской комнаты вправе потребовать от родителей задержать ребенка.
- 15.9. Ежедневно во время санитарного часа производится влажная уборка комнаты.

16. Посещение игровой площадки

- 16.1. Игровая площадка работает в летнее время: с 9:00 до 11:00 и с 17:00 до 21:00, в зимнее время: с 9:00 до 11:00 и с 14:00 до 16:00.
- 16.2. Перед посещением игровой площадки внимательно ознакомьтесь с правилами безопасной эксплуатации.
- 16.3. Установленное игровое оборудование предназначено для детей в возрасте от 3-х до 12-ти лет.
- 16.4. Запрещается входить на территорию игровой площадки в верхней одежде и под присмотром родителей или взрослого члена семьи.
- 16.5. В целях безопасности посетителей и персонала запрещается следующее:
 - запрещается находиться поближе, позаниматься между двигающимися и качающимися предметами игровой площадки;
 - запрещается раскачивать лезущие качели;
 - качаться на качелях лезущие качели и полагаться сиди, при качании нельзя стоять во вращающемся ролике; колесо;
 - нельзя допускать провисания и застревания тела между элементами и узлами;
 - запрещается стелзаться;
 - запрещается оставлять с какого-либо устройства, когда оно находится в движении, до полной его остановки;
 - запрещается играть на детской площадке в дождь, снегопад, грозу, гололеду, а также же при мокрой поверхности оборудования игровой площадки;
 - необходимо спускаться с горки в положении сидя, ногами вперед.
- 16.7. Во время игры не спускайте, чтобы избежать травмы, прыжки с игровой площадки.
- 16.8. Категорически запрещается оставлять детей без присмотра на игровой площадке.
- 16.9. Пользоваться неисправным и игровым оборудованием категорически запрещено.
- 16.10. В случае неисправности игрового оборудования незамедлительно сообщайте дежурному администратору службы приема и размещения.

17. Прекращение проживания гостей в отеле. Отказ в поселении.

- 17.1. Гости прекращают проживание в отеле с истечением договора между гостем и отелем о предоставлении гостиничных услуг. Сроки действия договора указываются при заключении регистрационной карты. При предоставлении гостем предоплаты в отеле по желанию гостя, оформляется дополнительная регистрационная карта с новыми сроками действия договора.
- 17.2. Гость имеет право расторгнуть договор о предоставлении гостиничных услуг в любое время при условии оплаты фактически предоставленных услуг.
- 17.3. Если гости неоднократно нарушают внутренние правила проживания в отеле, что приводит к материальным убыткам или создает неудобства для проживания других гостей, отель имеет право отказать в поселении 7 или расторгнуть договор (осуществить выселение). В этом случае гости обязаны возместить нанесенные гостем материальные убытки и (или) штрафные, предусмотренные действующим законодательством. Гостю возвращается остаток внесенной ранее оплаты.
- 17.4. Администратор имеет право отказать в поселении, оказав услуги в случаях:
 - у приезжающего отсутствуют документы, обязанные ему предоставлять;
 - по медицинским показаниям;
 - у гостя неяркий, грязный внешний вид, он находится в нетрезвом состоянии, неадекватно агрессивно себя ведет;
 - в случае выявления со стороны гостя в отношении персонала и других отдыхающих инцеста или действия, направленные на вредительство, угрозы или иную форму самоуправия.
- 17.5. Гость отказывается соблюдать внутренние правила проживания в гостинице (режим курения, наркотики и т.д.);
- 17.6. Гость внесен в список нежелательных постояльцев;
- 17.7. В других случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации и здравым смыслом.
- 17.8. В случае грубого нарушения правил поведения или техники безопасности со стороны гостей и посетителей, администрация отеля имеет право отказать гостям и посетителям в дальнейшем пребывании на территории отеля и обратиться в правоохранительные органы по данному нарушению и привлечению к ответственности виновных сотрудников соответствующих органов.
- 17.6. В спорных случаях вопросы решает директор.

18. Ответственность отеля и потребителей

- 18.1. Гости несут обязанности:
 - соблюдать установленные в отеле «HORD» действующие внутренние правила проживания;
 - не беспокоить других проживающих в отеле, соблюдать тишину и общественный порядок в номерах и общественных местах;
 - соблюдать чистоту в номере и отеле;
 - бережно относиться к имуществу отеля, используя экономно энергопотребляющие приборы;
 - строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;
 - в случае возгорания в номере немедленно сообщить об этом любому сотруднику отеля;
 - уведомлено в полном объеме оплатить предоставляемые услуги отеля;
 - сходить из номера заливая водопроводные каналы, выключать свет, телевизор;
 - в случае возгорания немедленно сообщить администрацию имущества возместить стоимость нанесенного гостинице ущерба согласно префрейку.
- 18.2. Гостям отеля запрещается:
 - оставаться в номере посетителей в свое отсутствие,