**Условия** **и** **правила** **проживания** **санаторного** **комплекса** **"** Жетiсу Resort **".**

**1. Общие правила**

1.1. Настоящие Правила распространяются на всех отдыхающих, находящихся на территории гостиничного комплекса «Жетiсу Resort».

1.2. Гостиничный комплекс «Жетiсу 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. После регистрации администратор выдает отдыхающим ключи от номера и горничная, либо администратор провожает до номера. Если необходимо, администратор или горничная проводит обзорный инструктаж.

1.5. Размещение отдыхающих в гостиничном комплексе «Жетiсу Resort» производится администрацией в соответствии с местами, указанными в путевке, разрешении на поселение или Договоре.

1.6. Время заезда –12:00 часов по времени Астаны (расчетное время). Время выезда – 12:00 часов по времени Астаны. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

1.7. 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.

1.8. При длительном проживании в Санатории «Жетiсу 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 в номер. Ежедневная смена белья возможно за дополнительную плату.

1.9. Отдыхающим в гостиничном комплексе «Жетiсу Resort» предоставляется бесплатная охраняемая парковка, из расчета 1(одно) парковочное место на каждый номер. Для выгрузки и погрузки отдыхающими своего багажа, администрация предоставляет специализированный транспорт.

1.10. Дополнительные услуги, предоставляемые гостиничным комплексом «Жетiсу 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, отдельно оплачивается питание 3 500 тг в сутки. При размещении второго ребенка возрастом от 5 до 16 лет есть возможность установки дополнительного места.

1.13. 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.

1.14. 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:**

1) Установленный настоящими Правилами порядок пребывания в санаторном комплексе «Жетiсу Resort»;

2) Правила пожарной безопасности;

3) Правила безопасности на открытом водоеме;

4) Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха гостей от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений;

5) Уважать право других гостей на отдых, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал;

6) Беречь имущество базы отдыха, переданное во временное пользование, в случае нанесения ущерба постройкам, порчи или утраты имущества гостиничного комплекса "Жетiсу 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;

7) Соблюдать тишину в номерах и на территории гостиничного комплекса " Жетiсу Resort " с 23-00 ч до 09-00 ч.;

8) Сообщать администратору о возникновении на территории каких-либо нарушений;

9) Парковать автомобиль в специально отведенном месте на парковке, следуя указаниям сотрудников гостиницы;

10) Самостоятельно контролировать поведение привезенных с собой несовершеннолетних детей;

11) Покидая гостиничный номер, закрывать дверь на ключ.

**3. Акцентируем Ваше внимание, что на территории гостиничного комплекса** **«**Жетiсу Resort**» ЗАПРЕЩЕНО:**

1) Разводить огонь;

2) Пользоваться электронагревательными приборами,

3) Оставлять несовершеннолетних детей без присмотра;

4) Употреблять наркотические средства;

5) Курить в помещениях гостиничного комплекса «Жетiсу Resort» (ШТРАФ 10000 тенге);

6) Находиться на территории гостиничного комплекса «Жетiсу Resort» с заряженным и собранным оружием;

7) Переставлять мебель в номерах без разрешения Администрации;

8) Выносить из номеров предметы мебели и интерьера, постельное белье, фен, халаты, полотенца, тапочки (штраф 10000 тенге)

9) Разбрасывать мусор, отходы, окурки на территории гостиничного комплекса «Жетiсу Resort»;

10) Устанавливать палатки, тенты, навесы и другие конструкции на территории гостиничного комплекса «Жетiсу resort» без согласования с администрацией;

11) Держать животных без согласования с администрацией;

12) Несанкционированное использование фейерверков (ШТРАФ 100 000 тенге).

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

1) за 10-15 минут до окончания времени пребывания подойти к администратору и сдать помещение;

2) передать администратору в целости и сохранности и в надлежащем порядке вверенное ему имущество гостиничного комплекса «Жетiсу Resort»;

3) заплатить штраф в кассу Организации, если были нарушены правила проживания или нанесен вред имуществу гостиничного комплекса;

4) покинуть номер в час, указанный в документе на заселение, если услуга не был продлена заранее (за час до окончания).

**5. 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 санатория 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) 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 дней 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 5 и менее суток до даты заезда, денежные средства не возвращаются, штраф составляет 100% от стоимости услуг.

**6. При заезде с животными**

1) заселение с животными допускается только по предварительному согласованию с администрацией;

2) владелец домашнего животного при заселении обязан предъявить ветеринарный паспорт установленного образца. При отсутствии установленных документов заселение не производится;

3) не допускается нахождение животных на территории гостиничного комплекса «Жетiсу Resort», а также в коттеджах и номерах без присмотра владельца;

4) животные, находящиеся на территории базы отдыха, должны быть в намордниках и сопровождаться строго на поводках;

5) владелец домашнего животного должен обеспечивать безопасность отдыхающих от воздействия домашних животных, спокойствие и тишину для окружающих, строго выполнять правила проживания с домашними животными;

6) вся ответственность, связанная с поведением, состоянием и условиями содержания домашних животных, несет владелец животного;

7) выгул собак на территории базы отдыха «Жетiсу Resort» запрещен.

**7.** **ВНИМАНИЕ:**

1) Администрация гостиничного комплекса «Жетiсу 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 «Жетiсу 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 «Жетiсу Resort», с самим отдыхающим или с сопровождающими его лицами.

3) 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.