

**Уважаемые гости!**

**Мы искренне рады приветствовать Вас в отеле**

**«Медведь-Resort»**

**Залогом безупречного отдыха является отсутствие забот**

**Наша миссия сделать Ваш отдых ярким,**

**незабываемым**

**и Наполненным здоровьем!**

**Мы всегда будем рады видеть Вас**

**в числе наших постоянных гостей!**



*Мы понимаем, что многие вопросы, решаемые дома одним звонком, могут стать настоящей проблемой в чужом городе. Мы постарались предугадать все проблемы, которые могут возникнуть у наших гостей, и решили их.*

***Услуги, которые уже включены в Ваш яркий отдых:***

* *Охраняемая зона парковки*
* *Безлимитное посещение Тренажерного зала и Спортивного комплекса*
* *Бассейн с Морской водой*
* *Зонты и Шезлонги вокруг бассейна*
* *Детская площадка*
* ***Wi-Fi*** *на территории отеля: название:* ***Medved-WiFi*** *Пароль:* ***88006003712***
* *Куллеры с горячей и холодной водой, предоставление комплекта посуды и столовых приборов, утюги, гладильные доски*
* *Предоставление пляжных полотенец*
* *Пользование детскими кроватками, прогулочными колясками и стульчиками для кормления*
* *Пользование медицинской аптечкой*
* *Побудка к определенному времени*
* *Вызов скорой помощи*
* *Круглосуточная поддержка по бесплатному номеру* ***8 800-600-37-12, +7 978 746-29-27***
* *Ежедневная уборка номеров*
* *Пользование Бассейном с 08-00 до 22-00*

 ***Мы предлагаем Вам воспользоваться дополнительными услугами:***

* *Услуги питания: Ресторан, Детское меню*

 *Гриль-Бар – открытая кухня – мангал, теппан, шаурма, бургеры, фритюрные закуски*

 *Комплексное 3-разовое питание*

* *СПА-Комплекс (хаммам, финская сауна, русская баня, инфракрасная сауна, соляная комната)*

*Суббота – 400 руб./ час 600 руб./ 2 часа 800 руб./ 3 часа*

*Индивидуальный заказ СПА-центра – 10000 руб./ 3 часа (до 12 чел.), по предварительной заявке (за 2 часа).*

* *Русская баня: – 2800 руб./ 2 часа (до 6 чел., свыше – 500 руб./ чел.)*
* *Услуги косметолога, массажиста*
* *Настольный теннис – 300 руб./ ч., Американский бильярд – 300 руб./ ч., Русский бильярд – 500 руб./ ч., Аэрохоккей – 300 руб./15 мин., Футбол настольный – 200 руб./15 мин., Дартс – 200 руб./ч.*
* *Аренда шале (на целый день) – 300 руб.*
* *Дополнительная уборка*
* *Услуги прачечной – 250 руб./ 1 загрузка*
* *Глажка вещей – 200 руб. за ед.*
* *Трансфер в Симферополь, Феодосию, Владиславовку, по Коктебелю – стоимость по согласованию на момент бронирования*
* *Экскурсионное обслуживание*

***Правила проживания***

1. *Настоящие правила разработаны в соответствии с Законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставление гостиничных услуг в Российской Федерации.*
2. *Основные понятия, используемые в настоящем документе, означают:*
* *«клиент» – физическое или юридическое лицо, заключившее договор на размещение в гостинице и несущее ответственность за оплату этого размещения.*
* *«гость» – физическое лицо, которое предполагает разместиться и/или размещается в гостинице.*
* *«Правила проживания» – свод правил, устанавливающий порядок проживания в отеле.*
1. *Отель предназначен для временного проживания граждан.*
2. *Режим работы отеля – круглосуточный.*
3. ***Расчетный час в отеле – выезд до 12:00 часов по московскому времени, заезд с 14:00 часов по московскому времени.***
4. *Для проживания необходимо зарегистрироваться на ресепшен у администратора отеля.*
5. *Для оформления проживания:*
* *сообщите администратору свое имя или имя лица, бронировавшего для Вас гостиничный номер (в случае предварительного бронирования);*
* *предъявите следующие документы:*
1. *для граждан России – паспорт либо другой документ, удостоверяющий личность, установленного образца;*
2. *для граждан России, не достигших 14 лет – свидетельство о рождении;*
3. *для иностранных граждан – заграничный паспорт, виза, иные миграционные документы, установленного образца;*
* *получите от сотрудника отеля (горничной или портье) ключ от номера.*
1. *Для Вашего удобства и безопасности сотрудники отеля обязаны кратко проинструктировать Вас об основных правилах отеля, о том, как пользоваться номером, оборудованием номера, дополнительными услугами, сопроводить до гостиничного номера.*
2. *Посетители гостей/клиентов отеля вправе пребывать в номере* ***посещаемого с 8-00 до 22-00 часов*** *после процедуры регистрации в журнале посещений и предъявления документов, удостоверяющих личность.*
3. *При выезде из отеля необходимо* ***освободить гостиничный номер до 12-00 часов****.*
4. *Собираясь выезжать:*
* *сообщите заблаговременно администратору о выезде для своевременного оформления необходимых документов;*
* *за 15 минут до выезда сдайте номер горничной или администратору;*
* *сдайте ключ на ресепшен администратору;*
1. *Порядок оплаты за проживание – предварительная оплата.*
2. *Оплата за проживание и дополнительные услуги осуществляется по утвержденному в отеле прейскуранту.*
3. *Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом – 12:00 часов текущих суток по московскому времени.*
4. *При необходимости продления проживания, просьба заблаговременно согласовать время выезда.*
5. *Продление проживания свыше срока, подтвержденного администрацией отеля, возможно только в случае отсутствия бронирования на гостиничные номера, освобождаемые гостем/клиентом.*
6. *В случае задержки выезда плата за номер взимается в следующем порядке:*
* *не более 6 часов после расчетного часа – в размере половины стоимости суток;*
* *от 6 до 12 часов после расчетного часа – плата за полные сутки проживания.*

*21. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.*

*22. В случае сокращения первоначально забронированного периода сумма за не прожитые дни возврату не подлежит (под первоначально забронированным периодом подразумевается заявка, на которую был выставлен счет на 30% депозит).*

***Правила посещения Бассейна***

*1. Посещение бассейна разрешено* ***с 08-00 до 22-00*** *(в остальное время бассейн на санобработке).*

*2. Каждый посетитель перед входом в воду обязан тщательно вымыть тело под душем (также после посещения туалета).*

*3. Перед посещением бассейна запрещено втирать в кожу кремы, мази и гели.*

*4. Дети младше 14 лет и лица, не умеющие плавать, без присмотра взрослых не допускаются.*

*5. Одновременно, находится в чаше бассейна, могут не более 15 человек.*

*6. ЗАПРЕЩЕНО:*

* ***Набирать воду*** *из бассейна категорически запрещено!*
* ***Детям без присмотра взрослых*** *плавать категорически запрещено!*
* *Использовать* ***объемные плавсредства*** *(водные матрасы и т.д.) и* ***игровой инвентарь*** *(мячи, водные пистолеты)*
* ***Прыгать******с бортика*** *бассейна*
* *Приносить стеклянную посуду, пожароопасные и взрывчатые вещества к бассейну*
* *Бросать что-либо, плевать, лить жидкости в воду бассейна*
* *Справлять естественные надобности в воду бассейна*
* *Приводить на территорию животных*
* *Бегать вокруг чаши бассейна*
* *Приступать к плаванию после приема тяжелой пищи и большой физ. нагрузки*
* *Находиться с жевательной резинкой во рту*
* *Ложно звать на помощь*
* *Заходить в бассейн в одежде и обуви*
* *Мыть фрукты, овощи и прочее, в чаше бассейна*
* *Задерживать дыхание под водой и использовать акробатические трюки*
* *Посещать бассейн при наличие различных кожаных заболеваний и с бинтовыми повязками*

***УВАЖАЕМЫЕ ГОСТИ:***

***Соблюдайте установленные в отеле правила проживания.***

* 1. *Не беспокойте проживающих в отеле гостей, соблюдайте тишину и порядок.*
	2. *Строго соблюдайте правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара.*
	3. *Не используйте в номере электронагревательные приборы.*
	4. *Своевременно и в полном объеме оплачивайте предоставляемые Вам услуги.*
	5. ***ЗАПРЕЩЕНО курить в номере****, в ванной комнате! В случае выявления запаха сигарет в номере – компенсация за уборку номера и нейтрализацию запаха* ***5000 руб.***
	6. *Уходя из номера, закрывайте краны, окна, выключайте свет и бытовые приборы.*
	7. *Не рекомендуется приглашать в номер незнакомых людей, оставлять гостей одних в номере, передавать ключи, оставлять дверь номера открытой.*
	8. *В случае утраты или повреждения имущества отеля возместите стоимость нанесенного отелю ущерба в полном размере.*
	9. *Запрещается хранить в номере воспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные приборы.*
	10. *Запрещается держать в номере животных, птиц, рептилий, и т.д.*
	11. *За утрату денег, кредитных карт, драгоценностей, ювелирных изделий, не сданных на хранение, отель ответственности не несет.*
	12. *В случае обнаружения пропажи личных вещей из номера немедленно сообщите о случившемся событии администрации отеля для принятия необходимых мер.*

*12. На территории отеля действует система видеонаблюдения. Просим принять к сведению факт использования в помещениях гостиницы (за исключением личных номеров и туалетных кабин) видеокамер.*

*13. В целях обеспечения Вашей безопасности и охраны порядка сотрудники охраны в момент Вашего прибытия могут обращаться к Вам с вопросом о цели посещения территории; в момент проживания могут попросить Вас предъявить «Ключ от Номера» для подтверждения факта проживания в отеле.*

**ВАША БЕЗОПАСНОСТЬ**

***СОБЛЮДАЙТЕ ПРАВИЛА ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ***

* *Не пользуйтесь в номере электронагревательными приборами.*
* *Не накрывайте включенные лампы предметами из сгораемых материалов.*
* *Не бросайте горящие сигареты в корзины для бумаг,*
* *Пользуйтесь пепельницей.*
* *Не курите в постели и не оставляйте непогашенные сигареты.*
* *Не храните в номере пожароопасные вещества и материалы.*
* *Уходя из номера, не забывайте выключать телевизор, кондиционер, лампы освещения и другие электроприборы.*
* *Постарайтесь запомнить местонахождение пожарных кранов и огнетушителей, а также схему эвакуации при пожаре.*

***ДЕЙСТВИЯ В ЭКСТРЕМАЛЬНЫХ СИТУАЦИЯХ***

**ПОЖАР**

***В случае пожара в Вашем номере:***

* *Сообщите о пожаре по телефону 101; 112;*
* *Постарайтесь сбить пламя имеющимися средствами;*
* *Если ликвидировать очаг горения не удалось, выйдите из номера и закройте дверь, не запирая замок;*
* *Сообщите о пожаре в Службу размещения, т.* ***8 800 600 37 12 или +7978 746 29 27;***
* *Покиньте опасную зону и действуйте по указанию администрации или пожарных.*

***В случае пожара в коридоре:***

* *Выдавите стекло и нажмите кнопку пожарного извещателя, который окрашен в красный цвет и находится на стене.*
* *Постарайтесь сбить пламя имеющимися средствами до прибытия дежурного персонала.*

 ***В случае пожара вне Вашего номера:***

* *Сообщите о пожаре по телефону 101; 112,*
* *Покиньте Ваш номер, закрыв окна, спуститесь по ле­стнице и выйдите из здания.*
* *Если коридоры и лестничные клетки задымлены, и покинуть помещение нельзя, оставайтесь в номере, закройте дверь и окна.*
* *Закройте щели и вентиляционные отверстия смо­ченными полотенцами и постельными принадлежностями, смочите дверь водой, как можно ниже пригнитесь к полу, там меньше задымление.*
* *Выйдите на балкон и взывайте о помощи.*

 **ЗЕМЛЕТРЯСЕНИЕ**

 *Если землетрясение застало вас в здании, лучше всего в течение первых 15-20 секунд покинуть здание по лестнице через центральный выход (или через окна первого этажа). Нельзя стоять вблизи здания гостиницы и построек, заборов, высоких стен, линий электропередач.*

*Большая просьба — не создавайте давку в дверях.*

*Если Вам не удалось выйти на улицу, укройтесь в заранее выбранном безопасном месте. Распахните дверь номера в коридор. Нельзя выходить на балкон.*

*Как только стихнут толчки, немедленно покиньте помещение по лестнице или запасному выходу, прижимаясь спиной к стене. Перед тем как покинуть помещение, не забудьте забрать свои документы. Попытайтесь выключить воду и электричество.*

**НЕ ПАНИКУЙТЕ! Помните! После первого толчка могут последовать повторные**.

*Примите посильное участие в эвакуации детей и извлечении пострадавших из-под обломков здания.*

**УРАГАНЫ, БУРИ, СМЕРЧИ**

*После объявления штормового предупреждения следует немедленно закрыть плотно окна и двери, вык­лючить телевизор и освещение, создать запас воды. Радиоприемник должен быть включен.*

*Самое безопасное место во время урагана — внутреннее помещение первого этажа гостиницы. Если ураган, буря или смерч застали Вас на улице, лучше всего укрыться в яме, овраге или канаве.*

**НАВОДНЕНИЕ**

*Одним из важнейших мероприятий при угрозе на­воднения является эвакуация. Взяв с собой документы, самые необходимые вещи, небольшой запас продуктов и воды, Вам необходимо открыть дверь номера и ожидать информацию администрации гостиницы об эвакуации.*

**СИЛЬНОДЕЙСТВУЮЩИЕ ЯДОВИТЫЕ ВЕЩЕСТВА (хлор, аммиак и др.)**

*Если Вы почувствовали запах или услышали радио­оповещение, в первую очередь плотно закройте окна, двери, форточки, предотвратите доступ воздуха в помещение.*

*Сообщите о своем местонахождении в Службу размещения – 8 800 600 37 12 или +7 978 746 29 27. Вас обеспечат защитными средствами.*

***РАДИОАКТИВНОЕ ЗАРАЖЕНИЕ***

*Получив сообщение об опасности заражения, немедленно:*

*Закройте плотно окна и двери;*

* *Зашторьте окна, двери тяжелой тканью или одеялом;*
* *Упакуйте в целлофановые пакеты продукты питания, создайте запас воды;*
* *Во избежание поражения кожных покровов исполь­зуйте свои вещи с рукавами, накидки, комбинезоны, резиновые перчатки и обувь;*
* *Соблюдайте правила радиационной безопасности;*
* *Строго соблюдайте правила личной гигиены;*
* *Принимайте пищу только в закрытых помещениях;*
* *Информация об эвакуации пройдет по радио, обслуживающий персонал окажет вам необходимую помощь.*

**ТРЕБОВАНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ ЭКСПЛУАТАЦИИ ЭЛЕКТРОПРИБОРОВ**

(телевизор, холодильник, кондиционер воздуха, электрочайник, электроплита и т.п.)

**ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ**

*В соответствии с правилами пожарной безопасности, «Правилами устройства электроустановок» запрещается:*

* *пользоваться электроприборами, имеющими внешние повреждения, неисправности;*
* *пользоваться в номере электронагревательными приборами (кипятильником, электроплиткой, утюгом и т.п.);*
* *пользоваться поврежденными розетками, элект­рошнурами с поврежденной изоляцией;*
* *допускать к электроприборам маленьких детей;*
* *уходя из гостиничного номера, оставлять включен­ными в сеть электроприборы (кроме холодильника).*

***Если Вам необходимо связаться с администратором, не выходя из вашего номера, позвоните на наш бесплатный номер 8 800 600 37 12 или +7978 746 29 27***

*Мы очень надеемся, что Ваш отдых получился ярким, позитивным и качественным, и Вы увезете с собой только приятные впечатления.*

*Будем благодарны, если Вы оцените работу нашей команды. Это поможет нам в дальнейшем стать еще лучше и сделать Ваш отдых более комфортным, приятным и впечатляющим.*

*Свои пожелания Вы можете оставить, заполнив анкету или воспользоваться книгой пожеланий и предложений, которая находится у администратора отеля.*

*До Новых Встреч, пусть заряд здоровья, бодрости и хорошего настроения будут согревать Вас весь год, до нашей с Вами следующей встречи!*

***Искренне сожалеем….***

*Иногда так бывает, что не хотел, а получилось…*

*Но не стоит расстраиваться, ведь и так все материальные блага изначально имеют временную природу и их всегда можно заменить.*

*Со всем возможным вниманием и заботой о Вас мы составили «Прейскурант сожаления». Отнеситесь к нему с пониманием и ответственностью.*

*Будьте аккуратны и берегите Себя.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***№ п/п*** | ***Наименование*** | ***Кол-во,*** ***в шт.*** | ***Стоимость возмещения, в руб.*** |
| *1* | *Кондиционер* | *1* | *От 18000-до 20000* |
| *2* | *Пульт для кондиционера* | *1* | *800* |
| *3* | *Душевая кабинка* | *1* | *1200* |
| *4* | *См-ль для душевой* | *1* | *1800* |
| *5* | *См-ль для тюльпана* | *1* | *800* |
| *6* | *Унитаз* | *1* | *5500* |
| *7* | *Раковина* | *1* | *4500* |
| *8* | *Зеркало 60\*80* | *1* | *От 600* |
| *9* | *Вешалка для полотенец (рожки)* | *1* | *500* |
| *10* | *Вешалка для полотенца (круг.)* | *1* | *400-1000* |
| *11* | *Контейнер для бумаги* | *1* | *400* |
| *12* | *Крючок двойной* | *1* | *250* |
| *13* | *Мыльница* | *1* | *250-350* |
| *14* | *Полка стеклянная* | *1* | *500* |
| *15* | *Ведро для мусора* | *1* | *600* |
| *16* | *Ершик* | *1* | *150* |
| *17* | *Стол многофункциональный* | *1* | *1500* |
| *18* | *Стул* | *1* | *1300* |
| *19* | *Кровать* | *1* | *10000* |
| *20* | *Шкаф платяной 2-двр.* | *1* | *1200* |
| *21* | *Кровать (206,3\*144 (283))* | *1* | *1600* |
| *22* | *Картина* | *1* | *От 200 до 1500* |
| *23* | *Столик журнальный* | *1* | *2500* |
| *23* | *Кресло-кровать* | *1* | *8000* |
| *25* | *Одеяло 140\*205* | *1* | *1250* |
| *26* | *Простынь 150\*240* | *1* | *400-700* |
| *27* | *Подушка 50\*70* | *1* | *350-450* |
| *28* | *Наволочка 55\*70* | *1* | *200* |
| *29* | *Полотенце 70\*140* | *1* | *750* |
| *30* | *Полотенце 65\*30* | *1* | *450* |
| *31* | *Портьера 230\*250* | *1* | *4500* |
| *32* | *Тюль основная 415\*250* | *1* | *2500* |
| *33* | *Покрывало 325\*145* | *1* | *1500* |
| *34* | *Карнизы д/штор, метр.* | *1* | *500* |
| *35* | *Телевизор ЖК* | *1* | *15000* |
| *36* | *Пульт для телевизора* | *1* | *800* |
| *37* | *Холодильник* | *1* | *8000* |
| *38* | *Фен* | *1* | *2300* |
| *39* | *Стакан* | *1* | *250* |
| *40* | *Папка гостя (информ.)* | *1* | *1000* |
| *41* | *Чайник электрический* | *1* | *2500* |
| *42* | *Плечики для одежды* | *1* | *250-400* |
| *43* | *Брелок для ключей* | *1* | *1000* |
| *44* | *Тарелка* | *1* | *250* |
| *45* | *Открывалка для бутылок/штопор* | *1* | *500* |
| *46* | *Табличка «Не беспокоить/Требуется уборка* | *1* | *500* |
| *47* | *Пепельница* | *1* | *400* |
|  |  |  |  |

*Стоимость возмещения за утрату или порчу имущества составлена с учетом работ по доставке и установке. По факту утраты или порчи имущества составляется Акт о порче (утрате) имущества. Вы вправе забрать с собой испорченное имущество в случае полного возмещении его стоимости. Хорошего Вам отдыха и отличного настроения!*