



# Правила проживания, пребывания и оказания услуг в Отеле Orchestra Oka Spa Resort (Оркестра Ока Спа Резорт)

## 1. Общие положения

- 1.1. Настоящие Правила устанавливают правила проживания и пребывания Гостей Отеля, а также определяют порядок оказания услуг в Отеле Orchestra Oka Spa Resort (далее – Отель).
- 1.2. Отель осуществляет свою деятельность под управлением компании «Менеджмент Групп».
- 1.3. Режим работы Отеля – круглосуточный.  
Время заезда – 18:00 по местному времени  
Время выезда – 16:00 по местному времени.

## 2. Правила размещения, бронирования и предоставления услуг

- 2.1. Размещение в Отель осуществляется при предъявлении паспорта Гражданина Российской Федерации или иного документа, удостоверяющего личность, в соответствии с действующими нормами законодательства РФ.
- 2.2. Обязательным условием для заселения является регистрация в Службе приема и размещения всех прибывающих, получение браслета на каждого прибывшего, ознакомление с настоящими Правилами и их подписание лицом, ответственным за номер.
- 2.3. Все гости Отеля обязаны на постоянной основе на руке носить браслет, выданный им при заселении в Службе приема и размещения. В противном случае, персонал Отеля имеет право отказать в предоставлении услуг.
- 2.4. Отель обеспечивает гостям следующие виды бесплатных услуг:
  - Питание по системе «Полный пансион»:  
завтрак, обед и ужин по системе «шведский стол»;
  - Алкоголь: Обед, ужин – вино сухое (красное, белое), наливка ягодная, водка.
  - Система «Полный пансион» действует до 20:00;
  - Wi-Fi в номерах и общественных зонах;
  - Термальная зона с 08:00 до 20:00 (с техническим перерывом 1 час в течение дня): детский и взрослый гипоаллергенные бассейны (очистка ионами серебра), финская сауна;  
Посещение бассейна по предварительной записи;
  - Анимационные программы для детей и взрослых, детские мини-диско, конкурсы и вечерние шоу-программы от команды анимации, дискотеки для взрослых, уличные гуляния;
  - Детская игровая комната с аниматором с 09:00 до 20:00;
  - Детские стульчики в ресторане;
  - Тренажерный зал с 09:00 до 21:00;
  - Универсальная спортивная площадка с современным покрытием;
  - Спортивный инвентарь;
  - Настольные игры;
  - Каток (в зимний период);
  - Лыжная трасса (в зимний период);
  - Скандинавская ходьба;
  - Автостоянка на территории отеля (не охраняемая).



- Побудка гостя;
  - Вызов «скорой помощи»;
  - Вызов такси;
  - Доставка в номер корреспонденции по ее получении;
  - Пользование утюгом и гладильной доской;
  - Библиотека.
  - Пользование электробытовыми приборами, установленными в номере (телевизор, кондиционер, холодильник - при наличии в номере).
- 2.5. Смена постельного белья и полотенца производится один раз в трое суток. Уборка номера производится ежедневно.
- 2.6. Отель оказывает Гостю дополнительные услуги за плату по его желанию в соответствии с перечнем и реестром цен на дополнительные услуги.
- 2.7. Оплата услуг/товаров, оказываемых/продаваемых в Отеле, может осуществляться как наличными денежными средствами, так и банковскими картами.
- 2.8. Отель не обладает условиями для пребывания на территории людей с ограниченными физическими возможностями.
- 2.9. Администрация Отеля имеет право отказать в размещении в Отеле в следующих случаях:
- если прибывающие (заезжающие) лица во время своих предыдущих пребываний в Отель грубо нарушали настоящие Правила;
  - лицам заезжающим и находящимся, в состоянии алкогольного либо иного опьянения.
- 2.10. При бронировании, размещении или при свободном поселении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за Администрацией Отеля. В случае неуведомления за 24 часа (1 сутки) до фактического выезда о сокращении срока проживания, несвоевременного отказа от бронирования за 24 часа (1 сутки) до заезда, не заезда Гостя, с него взимается плата за фактический простой номера, но не более, чем за 1 (Одни) сутки.
- 2.11. Плата за проживание взимается с 18 часов текущих суток по местному времени. При свободном поселении Гостя в ночное время с 00:00 до 08:00 поселение в номер производится только до расчетного часа.
- 2.12. При проживании менее суток (24 часа) плата взимается за полные сутки. В случае проживания более суток расчет происходит в следующем порядке:
- ранний заезд от 1 до 6 часов - 50% от стоимости номера;
  - свыше 6 часов - 100% от стоимости номера.
  - За проживание детей в возрасте до 3 лет (не более 1-го ребенка в номере) без предоставления отдельного спального места в номерах категории двухместный ПРОМО, двухместный МАЛЫЙ, двухместный СТАНДАРТ оплата не взимается. Дополнительное место в номере не устанавливается.
  - За проживание детей в возрасте до 6 лет (не более 1-го ребенка в номере) без предоставления отдельного спального места в номерах категории СТУДИО, двухкомнатный Семейный, двухкомнатный Сьют - оплата не взимается. Старше 6 лет - стоимость - согласно прейскуранта.
- 2.13. Плата за бронирование номера не взимается.
- 2.14. Лицо ответственное за номер, а также проживающие с ним (ней) в одном номере гости обязаны покинуть Отель не позднее расчетного часа. При желании продлить срок проживания необходимо сообщить об этом администратору Отеля не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа - 16:00 часов по местному времени. При продлении срока проживания или задержке сдачи номера взимается дополнительная плата:
- от 1 до 6 часов - 50% от стоимости номера;
  - свыше 6 часов - 100% от стоимости номера.



Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.

2.15. Выезд из Отеля осуществляется с уведомлением Службы приема и размещения, с обязательной процедурой сдачи номера горничной/представителю хозяйственной службы Отеля.

### **3. Права и обязанности Отеля**

#### **3.1. Обязанности Отеля:**

3.1.1. Своевременно и в полном объеме предоставить Гостям Отеля оплаченные услуги.

3.1.2. Обеспечить полное соответствие санитарным и другим нормам качество и безопасность предоставляемых услуг.

3.1.3. Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Отеля.

3.1.4. Не проводить шумных мероприятий на территории Отеля, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ, после 23:00.

3.1.5. Своевременно реагировать на требования гостей Отеля об устранении неудобств, поломок в оборудовании и технике в апартаментах, на объектах инфраструктуры Отеля, других недостатков оказанной услуги.

#### **3.2. Права Отеля:**

3.2.1. Администрация Отеля имеет право отказать Гостям Отеля в предоставлении каких-либо услуг, обозначенных в прейскуранте, по медицинским показаниям и в случае проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.

3.2.2. В случае грубого нарушения правил поведения, установленного порядка проживания и техники безопасности Гостями, администрация Отеля имеет право отказать Гостям в дальнейшем пребывании на территории Отеля с обязательным составлением Акта по данному нарушению и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.

3.2.3. Администрация Отеля не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных вне Отеля.

3.2.4. В Отеле ведется миграционный учет иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ на основании ФЗ РФ от 18.07.2006г №109 «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства», Законом РФ от 25.06.1993 N 5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации», в этой связи осуществляется обработка персональных данных, предоставленных гостем Отелю, в том числе передача персональных данных для обработки третьим лицам, для исполнения Отелем обязательств, предусмотренных законом, в соответствии с заключенными отелем договорами, с соблюдением принципов и правил обработки персональных данных, предусмотренных законом, соблюдением конфиденциальности персональных данных и обеспечением безопасности персональных данных при их обработке.

3.2.5. В соответствии со ст. 925 ГК РФ Отель не отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостей Отеля, при условии, если они не были приняты отелем на хранение в сейфовую ячейку.

3.2.6. Администрация Отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

3.2.7. Поскольку территория Отеля является публичным местом, Исполнитель вправе осуществлять фото и видео съемку, Гостя, его супруга (супруги), его сына (дочери) и иного лица пребывающего



в отеле совместно с ним, законным представителем которого он является (далее – Гражданин), которая проводится в местах, открытых для свободного посещения, или на публичных мероприятиях, проводимых Отелем, на котором было зафиксировано изображение Гражданина, с дальнейшим использованием, редактированием и распространением Исполнителем изображения Гражданина, в том числе в рекламных целях Отеля, размещения на официальном сайте и в официальных группах в социальных сетях. В том числе такие права предоставляются Администрации Отеля, если при проведении в местах, открытых для свободного посещения, или на публичных мероприятиях, проводимых Отелем, Гражданин выразил явное согласие на фиксацию своего изображения, также при фиксации изображения Гражданина на коллективном снимке.

Гражданин выражает свое согласие на осуществление всех вышеуказанных действий Администрацией Отеля.

3.2.8. При отсутствии Гостя по месту проживания более 1 (Одних) суток или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа, Администрация Отеля вправе создать комиссию и сделать опись имущества Гостя, находящегося в номере, освободить номер и поместить имущество Гостя в место временного хранения. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов Администрация Отеля берет на ответственное хранение.

3.2.9. Отель не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения и т.д.).

#### **4. Права и обязанности Гостей Отеля.**

##### **4.1. Обязанности Гостей:**

4.1.1. В период отдыха 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.

4.1.2. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Отеля.

4.1.3. Использовать оснащение и инвентарь номера только согласно их функциональному назначению.

4.1.4. Соблюдать правила пожарной безопасности, правила техники безопасности на всех объектах Отеля.

4.1.5. Не допускать в жилых помещениях и в местах общего пользования концентрации продуктов сгорания (дыма), приводящей к срабатыванию пожарной сигнализации.

4.1.6. Пользоваться телевизорами, радио-приемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами лишь при условии установления уровня громкости в пределах, не мешающих другим отдыхающим. В период с 22:00 до 8:00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим Гостям.

4.1.7. При выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на такое заболевание Гость обязан немедленно пройти лабораторное обследование и медицинское наблюдение или лечение и в случае, если он представляет опасность для окружающих, обязательную госпитализацию или изоляцию (ст. 33 ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999. № 52 ФЗ). Отказ Гостя предоставить документ из лечебного учреждения подтверждающий отсутствие опасности для окружающих от инфекционного заболевания или подозрения на него дает основание Администрации Отеля прекратить действие договора на оказание услуг немедленно.

4.1.8. Не повреждать имущество Отеля. В случае повреждения или уничтожения имущества, до даты выезда, возместить Отелю ущерб в соответствии с действующим законодательством, в размере, установленном прейскурантом, утвержденным администрацией Отеля, либо при отсутствии в прейскуранте поврежденного имущества, ущерб возмещается в соответствии с

рыночной стоимостью поврежденного имущества, действующей на момент возмещения ущерба.



#### **4.2. Права Гостя:**

- 4.2.1. Своевременно и в полном объеме получать оплаченные услуги.
- 4.2.2. Пользоваться всеми услугами Отеля в установленном режиме работы объектов Отеля.
- 4.2.3. Обращаться к Администрации Отеля по вопросам качества оказания услуг.

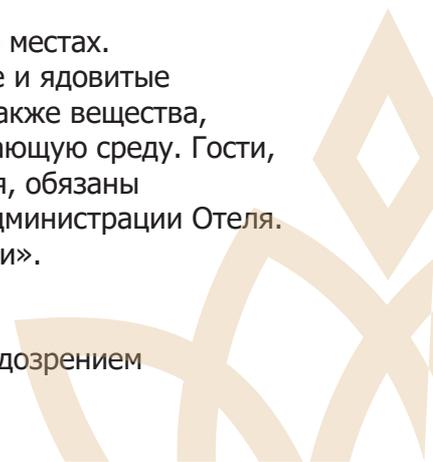
#### **5. Правила пользования крытым бассейном**

- 5.1. Пользование крытым плавательным бассейном допускается в специализированной одежде для плавания (купальники, плавки, плавательные костюмы и пр.)
- 5.2. Перед спуском в бассейн необходимо снять обувь.
- 5.3. Перед использованием бассейна воспользоваться душем.
- 5.4. Дети до 14 лет должны пользоваться бассейном только в сопровождении взрослых.
- 5.5. Для спуска в чашу бассейна необходимо пользоваться лестницей, при спуске необходимо держаться за поручни. Одновременно одной лестницей может пользоваться только один человек.
- 5.6. Каждый Гость несет личную ответственность за состояние своего здоровья и за здоровье находящихся с ним детей во время посещения бассейна.
- 5.7. Гостям с детьми необходимо принять во внимание, что бассейн не относится к категории детских оздоровительных бассейнов. Температура воды в бассейне не регламентирована. Купание детей в бассейне допускается под личную ответственность родителей или опекунов. Запрещается:
  - пользоваться бассейном в состоянии алкогольного или любого иного опьянения;
  - пользоваться бассейном в верхней одежде и обуви;
  - ставить на бортик бассейна и бросать в чашу бассейна посторонние предметы, в т.ч. стеклянную посуду, пластиковые игрушки и т.п.;
  - приносить на территорию бассейна острые, режущие, колющие и другие предметы, которые могут нанести травмы посетителям бассейна;
  - нырять с бортиков, во время плавания в бассейне, захватывать друг друга, топить, нырять навстречу друг другу;
  - бегать, прыгать, толкать друг друга на территории бассейна;
  - плавать в ластах;
  - оставлять без присмотра детей до 14 лет;
  - растворять в воде любые вещества и жидкости;
  - наносить на тело любые средства гигиены, а также крема, масла, мази и т.п. непосредственно перед плаванием в бассейне;
  - прикасаться к очистному и прочему оборудованию бассейна.

#### **6. В Отеле запрещается:**

- 6.1. Выносить из ресторана продукты и посуду.
- 6.2. Проносить и употреблять в ресторане и барах продукты, приобретенные не в Отеле.
- 6.3. Проносить и употреблять напитки в стеклянной таре на территории спортивных и оздоровительных комплексов.
- 6.4. Курить в номерах, общественных зонах и иных не отведенных для этого местах.
- 6.5. Носить и хранить оружие, взрывчатые и легковоспламеняющиеся, едкие и ядовитые вещества, боеприпасы, пиротехнические горюче-смазочные материалы, а также вещества, наркотические и психотропные вещества и вещества, загрязняющие окружающую среду. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право, по требованию Администрации Отеля. Под оружием следует понимать средства, указанные в законе РФ «Об оружии».

- 6.6. Находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на него.





- 6.7. Находиться и отдыхать на территории Отеля с животными.
- 6.8. Проводить на территорию Отеля посетителей.
- 6.9. Оставлять несовершеннолетних детей без присмотра в зонах бассейна, тренажеров, игровой террасы, детских площадках и прочих местах.
- 6.10. Купание в непредусмотренных местах, в том числе в открытых водоемах, а также выход на лед замерзшей водной поверхности. Администрация не несет ответственности за возможные последствия в случае неисполнения гостями данного правила.

### **7. Заключительные положения**

- 7.1. Все претензии по качеству услуг/товаров должны быть заявлены сразу после оказания/продажи услуг/товаров.
- 7.2. Книга отзывов и предложений находится в Уголке потребителя рядом со стойкой Службы приема и размещения гостей.
- 7.3. В случае нарушений правил Гостями, Администрация отеля руководствуются нормами действующего законодательства РФ, оставляя за собой право на прекращение оказания услуг отеля без возмещения стоимости оплаченных и неиспользованных услуг.



Мы ценим и дорожим Вашим выбором нашей сети отелей «Оркестра» и все наши стремления направлены на то, чтобы у каждого из наших гостей остались только самые теплые воспоминания о проведенном отдыхе.

Будем с нетерпением ждать Вас и Ваших близких вновь в нашем отеле.

С уважением,  
Команда загородного отеля Orchestra Oka Spa Resort