

## **Уважаемые гости!**

Мы рады приветствовать Вас в ЛОК «Колонтаево»!

ВЫ – это самая важная персона, когда - либо входившая в наш отель!

### **Пожалуйста, обратите внимание на следующую информацию:**

Убедительно просим Вас строго придерживаться расчетного часа.

**Расчетный час 15:00**

**заезд с 17:00, выезд до 15:00**

Если Вы хотите продлить проживание, пожалуйста, заблаговременно сообщите об этом администратору.

### **Для оформления выезда необходимо:**

- Пригласить в номер горничную этажа.
- Предъявить администратору корпуса гостевую карту, подписанную горничной, сдать ключ от номера.
- 

**Желаем Вам приятного отдыха!**

## УВАЖАЕМЫЕ ГОСТИ!

**Мы рады приветствовать Вас в ЛОК «КОЛОНТАЕВО», чтобы Ваше пребывание было приятным и комфортным, просим Вас соблюдать Правила проживания в номере:**

1. Поселение в отель осуществляется на основании предъявления паспорта или документа, удостоверяющего личность, согласно п.8 Постановления Правительства РФ «О правилах предоставления гостиничных услуг в РФ» от 1997 года №490 и согласно Правилам поселения.
2. Услуги оплачиваются по прейскуранту, утвержденному Генеральным директором.
3. При проживании не более суток плата взимается за полные сутки независимо от времени заезда.
4. В случае задержки выезда гостя после расчетного часа или прибытия гостя до наступления расчетного часа плата за проживание взимается в следующем порядке:
  - не более 12-ти часов – оплата взимается за половину стоимости суток проживания (вкл. НДС и обед);
  - более 12 часов суток оплата взимается за полные сутки.
5. Продление проживания или ранний заезд предоставляется при наличии свободных номеров. О возможности продления проживания необходимо уточнять заблаговременно.
6. Оплата за дополнительное время проживания производится у администратора в службе приема и размещения.
7. Оплата за путевки и дополнительные услуги производится в рублях РФ за наличный расчет, с использованием пластиковых карт и за безналичный расчет (для юридических лиц).
8. Вход в спальный корпус и получение ключа от номера производится по карте гостя.
9. Посторонние лица, гости по просьбе проживающего и с уведомлением администратора корпуса, могут находиться в отеле в период с 8-00 до 23-00 час, приобретя карту гостя «Уикэнд»
10. Просим вас бережно относиться к имуществу и оборудованию номера, соблюдать тишину и порядок.
11. Проживающим не разрешается:
  - оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие;
  - передавать посторонним лицам ключ и карточку гостя;
  - хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся, взрывчатые, токсические, наркотические материалы и вещества;
  - пользоваться нагревательными и электробытовыми приборами.
12. Покидая номер не оставляйте открытыми водоразборные краны, выключите свет и телевизор.
13. При выезде из отеля произведите полный расчет за предоставленные услуги, сдайте номер горничной и ключ от номера администратору.
14. В случае нарушения правил проживания администрация здравницы вправе отказать гостю в дальнейшем проживании (без компенсации за неиспользованное проживание).
15. Гость, в соответствии с законодательством РФ, возмещает ущерб, нанесенный имуществу ОАО «ЛОК «КОЛОНТАЕВО», а также несет ответственность за иные правонарушения.
16. Книга отзывов и предложений находится у администратора службы размещения и выдается по первому требованию гостя (кроме лиц, находящихся в нетрезвом состоянии).

## ПОЛОЖЕНИЕ

о правилах проживания и нахождения гостей на территории ОАО «ЛОК «КОЛОНТАЕВО»

### 1. Общие положения

- 1.1. «**Лечебно-оздоровительный комплекс**» - стационарное учреждение, для отдыха, восстановления сил, укрепления здоровья и профилактики заболеваний.
- 1.2. Под понятием «**Лечебно-оздоровительного комплекса**» следует понимать: территорию, включая корпуса, культурно-спортивный комплекс, пункт проката спортивного инвентаря, спортивные сооружения, физкультурно-оздоровительный комплекс, банный комплекс и другие объекты, обеспечивающие его функционирование.
- 1.3. Под понятием «**гость комплекса**» следует понимать лицо, находящееся на территории здравницы, пользующееся услугами здравницы, включая услуги по проживанию.
- 1.4. Под понятием «**посетитель комплекса**» следует понимать лицо, находящееся на территории здравницы, пользующееся услугами здравницы, без проживания.
- 1.5. Под понятием «**оказанная услуга**» следует понимать действие, произведенное сотрудниками комплекса по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с законом «О защите прав потребителей» и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности.
- 1.6. Под понятием «**не оказанная услуга**» следует понимать не выполнение сотрудниками здравницы взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных услуг.
- 1.7. Под понятием «**не в полной мере оказанная услуга**» следует понимать услугу, которая была оказана не во время или с какими-либо отклонениями от заявленных характеристик.
- 1.8. Под понятием «**грубое нарушение правил проживания**» следует понимать ситуацию, при которой поведение гостя препятствует администрации комплекса и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха гостей комплекса или его действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала и гостей, а также нарушает нормы законодательства.

### 2. Обязанности лечебно-оздоровительного комплекса по предоставлению услуг

- 2.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять гостю оплаченные услуги.
- 2.2. Осуществлять в специально установленных местах размещение автотранспорта.
- 2.3. Обеспечить полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качество предлагаемых услуг на всех объектах комплекса.
- 2.4. Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и посетителях комплекса.
- 2.5. Не проводить шумных мероприятий на территории комплекса, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ, после 24.00.
- 2.6. Своевременно реагировать на просьбы гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры комплекса.
- 2.7. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать гостю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, выдать справку о прекращении проживания, для дальнейшего возмещения ущерба.

### 3. Права гостя

- 3.1. Пользоваться всеми объектами комплекса в установленном регламентом рабочего времени интервале.
- 3.2. Получать информацию по работе объектов комплекса, производить предварительный заказ услуг.
- 3.3. Проводить на территорию комплекса лиц посещающих гостей комплекса, после оформления в службе регистрации гостевой карты «Уикэнд».
- 3.4. Обращаться в службу приёма и размещения и к администратору корпуса по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости составлять письменную претензию по качеству оказанных услуг.
- 3.5. Отказаться от участия в анимационных конкурсах и развлекательных программах, проводимых артистами различных жанров.

### 4. Обязанности гостя

- 4.1. Соблюдать Правила проживания в номере и Правила пожарной безопасности.
- 4.2. 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.
- 4.3. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры здравницы, прописанными в информационной папке на стойке приема и размещения, в холле корпуса и в номерах каждого объекта.
- 4.4. В период с 24.00 до 09.00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям.
- 4.5. Своевременно оплачивать счет за оказанные услуги.
- 4.6. Беречь имущество комплекса, переданное во временное пользование. В случае нанесения ущерба возмещать убытки, причиненные имуществу комплекса (составляется Акт в 3-х экз.)

4.7. Размещать на платную парковку личный автотранспорт в течение одного часа после поселения в номер.

#### **5. На территории комплекса запрещается**

5.1. Разведение костров в непредусмотренных для этого местах. Хранение и несанкционированное использование пиротехнических изделий (штраф 3000 руб.). Курение в зданиях комплекса (штраф 1000 руб. или выселение из номера).

5.3 Вынос из столовой в период работы в режиме «шведского стола» и из ресторана продуктов и посуды. Вынос продуктов допускается с разрешения администрации столовой в одноразовой посуде в случаях болезни кого-либо из гостей.

5.4 Употребление в столовой, ресторане, кафе и барах алкогольных напитков, принесенных с собой.

5.5 Употребление напитков в стеклянной таре на территории спортивных и оздоровительных комплексов.

5.6 Ношение, применение и хранение любого вида оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких и ядовитых веществ. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право, по требованию администрации здравницы. Под оружием следует понимать средства указанные в законе РФ «Об оружии».

5.7 Проживание с домашними животными в номерах. Запрещается кормить бродячих животных (кошек и собак), находящихся на территории.

5.8 Парковка личного автотранспорта в непредназначенных местах. За нарушение правил парковки взымается штраф 2000 руб.

#### **6. Ответственность гостя и права здравницы**

6.1. Администрация здравницы имеет право отказать гостю 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.

6.2. В случае грубого нарушения правил поведения или техники безопасности со стороны гостя, либо отказа гостя от оплаты штрафа за нарушение администрация имеет право отказать гостю в дальнейшем пребывании на территории комплекса с обязательным составлением Акта по данному нарушению и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.

6.3. В случае прекращения отдыха гостя в соответствии с пунктами 6.1 и 6.2, гостю, в отношении которого была применена мера по прекращению отдыха, возврат денег за оплаченные, но нереализованные услуги по проживанию осуществляется в соответствии с законодательством РФ.

6.4. Здравница не несет ответственности за здоровье гостя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных за территорией комплекса.

#### **7. Рекламации и порядок разрешения споров**

7.1. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, гость комплекса должен стремиться к тому, чтобы решить их с администратором службы приема и размещения. Если проблема не может быть решена на месте, то гостю комплекса необходимо изложить свои пожелания в письменной форме и зарегистрировать их в отделе приёма и размещения. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензий.

7.2. Претензия передается руководителю предприятия на рассмотрение и в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг», утвержденными Постановлением Правительства РФ 25 апреля 1997 г. №490, либо устраняются недостатки, либо уменьшается цена за услугу.

7.3. Если администрации комплекса не удалось устранить обнаруженные недостатки на месте, гость имеет право, при наличии зарегистрированной письменной жалобы, в течение 7 дней после истечения срока путевки, предъявить претензию. В противном случае рекламация не может быть принята к рассмотрению, а требования потребителя услуги считаются необоснованными.

# Противопожарная памятка

## Уважаемые гости!

В целях обеспечения пожарной безопасности просим Вас соблюдать следующие правила:

1. По прибытии в спальный корпус ознакомьтесь с планом эвакуации и запомните расположение запасных выходов, средств пожаротушения и номера телефонов пожарной охраны.
2. По прибытии в номер ознакомьтесь с инвентарем, проверьте исправность электрооборудования и электроприборов, о пожароопасных неисправностях в номере срочно сообщите дежурному администратору корпуса.
3. В номере категорически запрещается курить - штраф 1000 рублей, пользоваться электронагревательными приборами (электроплитками, утюгами, кипятильником, кофейником и т.п.).
4. Запрещается хранить в номере легковоспламеняющиеся жидкости и взрывоопасные вещества и предметы.
5. Уходя из номера, не забывайте выключать свет, телевизор, зарядные устройства мобильных телефонов, настольную лампу или торшер.
6. Напоминаем Вам, что крайне опасно накрывать для затенения тканью или бумагой включенные торшеры, настольные лампы, бра.
7. Запрещается запуск фейерверка на территории ОАО «ЛОК «КОЛОНТАЕВО»» без согласования с администрацией. За нарушение взимается штраф 3000 рублей.

### В случае возникновения пожара:

1. Соблюдайте спокойствие и не создавайте паники.
2. Сообщите о пожаре дежурному администратору корпуса и гостям соседних номеров.
3. Приступайте к эвакуации детей, женщин, больных и пожилых людей и тушению очага пожара, используя при этом огнетушители, пожарные краны и подручные средства.
4. Избегайте открытия дверей, окон и разбития стекол, уходя из помещения закройте за собой двери, так как приток свежего воздуха и сквозняки способствуют горению и распространению огня. После ухода из номера действуйте согласно указаниям работников здравницы и пожарной команды.
5. Если коридор и лестничная площадка заполнена огнем или дымом, и покинуть помещение невозможно, оставайтесь в своем номере.
6. Чтобы избежать отравления дымом, заткните щели дверного проёма и вентиляционное отверстие намоченным в воде подручным материалом (полотенце, простыня или пододеяльник), прикройте нос и рот влажной тканью, намочите одежду.
7. Подойдите к окну или выйдите на балкон и позовите помощь.

**Помните! Пожар легче предотвратить, чем потушить!**

**В случае возникновения пожара просим немедленно сообщить по телефону 01 или**