

ДОРОГОЙ ГОСТЬ!

Добро пожаловать в отель НОРД

Мы приложим все необходимые усилия, чтобы отдых был для Вас комфортным и незабываемым.

Пожалуйста, ознакомьтесь с нашими
Внутренними правилами проживания в отеле Норд.

1. Общие положения

- 1.1. Отель «Норд» предназначен для временного проживания граждан.
- 1.2. Режим работы отеля «Норд» - круглосуточный.
- 1.3. Расчетный час в отеле – 12:00
- 1.4. Данные правила устанавливают для гостей отеля внутренний распорядок проживания в отеле Норд, правила пользования имуществом отеля, объем предоставляемых услуг, ответственность сторон.
- 1.5. Деятельность отеля также регулируется на основе Закона РФ «О защите прав потребителей» и «Правил предоставления гостиничных 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 №206, 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 Норд предоставляет постояльцам для проживания меблированные номера, оснащенные бытовой техникой (телевизор, холодильник, кондиционер и др.), сантехникой и другим оборудованием. Номера отеля Норд и помещения общего пользования утеплены, 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, оборудованный санузел. Имеются кресла, диваны и телевизор.
- 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 стекла и т.п.) необходимо немедленно сообщить об этом администратору.
- 2.3. После заселения в номер, в течении одного часа, гость вправе заявить администратору службы приема и размещения об обнаруженных повреждениях предметов оснащения и комплектации номера отеля, во время проживания – незамедлительно с момента обнаружения. При отсутствии заявления и обнаружении администрацией отеля при выезде порчи, утраты или повреждения имущества

отеля, гость возмещает материальный ущерб отелю в соответствии с законодательством РФ

3. Внутренний распорядок проживания в отеле

- 3.1. За соблюдением внутреннего распорядка в отеле следит гостиничный

3. Внутренний распорядок проживания в отеле

- 3.1. За соблюдением внутреннего распорядка в отеле следит 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. Запрещается 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 типе питания гостя (завтрак или завтрак, обед, ужин). В кафе отеля они предъявляются администратору кафе. Сотрудник службы безопасности или администратор имеет право потребовать их предъявления.
- 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. В номерах 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 приход гостя должен дать согласие проживающий в номере, подтвердить его администратору. 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 посетителя. 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 дополнительное размещение по тарифу, питание – завтрак. Ответственность за оплату посетителем дополнительного размещения несет гость, пригласивший посетителя. Посетителю предоставляется дополнительное размещение в номере. Администратор имеет право запретить посетителю проход 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 взимается плата по прейскуранту.
- 3.8. Если гость желает, чтобы его не беспокоили, он может повесить на ручке двери снаружи табличку с надписью «Пожалуйста, не беспокойте», которая входит в оснащение номера. Так же есть табличка с надписью «Прошу убрать».
- 3.9. Нахождение любых животных в отеле запрещается. При обнаружении несанкционированного нахождения животных на территории отеля гость обязан возместить Отелю расходы, понесенные в результате специальной уборки помещений, а также ущерб в результате порчи имущества согласно прейскуранту.
- 3.10. Гости, приезжающие в отель с детьми, далее «родители», несут полную ответственность за жизнь и здоровье детей. При проживании в отеле родители ответственны за передвижение ребенка по территории отеля (включая детскую площадку), в здании отеля, лестничным пролетам, в оздоровительном центре, в бассейне отеля. Несовершеннолетним 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 необходимости в глажке одежды, следует обратиться к администратору, который предоставит оборудованное для глажки помещение и утюг.
- 4.3. Недопустимо оставлять без необходимости открытыми краны холодной и горячей воды.
- 4.4. При работающем кондиционере, окна и наружные входные двери должны быть закрыты. Ежедневно необходимо проветривать комнаты, при этом кондиционер должен быть выключен.

4.4. При работающем кондиционере, окна и наружные входные 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 видеокамерами. 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 отеле осуществляется по записи у сотрудника службы безопасности, вход проживающих осуществляется по контрольному браслету на руке или карте гостя.
- 5.3. В отеле запрещено ношение и хранение 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 отеля. Под оружием следует понимать средства указанные в законе РФ «Об оружии». Хранение и несанкционированное использование пиротехнических изделий и свечей.
- 5.4. Во время отсутствия гостя в номере и в ночное время, гостю рекомендуется закрывать балконные 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, обратитесь в службу приема и размещения отеля.
- 5.6. Ценные вещи могут быть сданы на хранение отелю, путем бесплатной аренды ячейки в депозитном шкафу в службе приема и размещения. В этом случае отель полностью отвечает за сохранность этих ценных вещей.
- 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

представлена информация о действиях при угрозе совершения террористического акта.

6. Заезд и парковка автотранспорта

- 6.1. Отель предоставляет неохраемое парковочное место – при предварительном бронировании.
- 6.2. Заезд автомобилей возможен с двух сторон: к центральному входу и на задний двор.
- 6.3. Парковка машин 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 основные услуги, которые входят в стоимость проживания, и дополнительные, которые предоставляются за отдельную плату согласно действующим прейскурантам. 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,
- побудка в определенное время,
- вызов такси (заказать такси можно по тел. 0, 101; такси в Симферополь

- доставка в номер корреспонденции,
- побудка в определенное время,
- вызов такси (заказать такси можно по тел. 0, 101; такси в Симферополь заказывается за сутки до поездки, такси до ближайших городов – минимум за час до поездки),
- 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 (утюг предоставляется администратором службы приема),
- предоставление по просьбе гостя иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов,
- неохраемая автопарковка, при наличии свободного места,
- бронирование номеров,
- 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 коврик, пляжное полотенце), пляжный зонт у администратора на стойке службы приема.

7.3. К дополнительным услугам относятся:

- пользование междугородной, международной связью,
- услуги оздоровительного центра (кроме услуг, входящих в основные),
- услуги конференц-сервиса,
- услуги кафе (кроме услуг, входящих в основные),
- услуги фито бара,
- услуги прачечной,
- дополнительная уборка номера (по вызову горничной), специальная уборка номера (по необходимости).

7.4. За все дополнительные услуги установлена оплата по прейскуранту.

7.5. Отель принимает гостей для проживания круглосуточно. В пользование предоставляется номер на определенное количество мест. Если необходимо поселить в номер дополнительное количество человек и номер оборудован для их размещения, то такие гости принимаются за отдельную плату. Но в количестве не более количества дополнительных спальных мест.

7.6. Дети до 16 лет могут быть поселены в гостинице только вместе со взрослыми (родители или родственники).

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 расходования, но не чаще 1 раза в день.

7.8. Смена полотенец и постельного белья производится один раз в три дня. В случае участия гостя в экологической программе – один раз в шесть дней.

7.9. Дополнительная уборка номера или дополнительная замена постельного белья, халатов, полотенец является дополнительной услугой и оплачивается отдельно.

- участия отеля в экологической программе – один раз в шесть дней.
- 7.9. Дополнительная уборка номера или дополнительная замена постельного белья, халатов, полотенец является дополнительной услугой и оплачивается отдельно. Стоимость дополнительного вызова горничной 300 руб. , стоимость специальной уборки 1500 руб. Оплата осуществляется на стойке службы приема и размещения

8. Бронирование и резервирование номеров.

- 8.1. Бронирование номеров - предварительный заказ, произведенный до начала суток запланированного заезда. Услуга бронирования предоставляется бесплатно. Служба бронирования принимает заявку на бронирование номеров посредством почтового (reserv@hotelnord.ru), телефонного (+7-978-805-25-91) 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 возможностей отеля, остается за службой бронирования отеля.
- 8.3. В отеле применяются такие виды бронирования: гарантированное и негарантированное.
- 8.4. Гарантированное бронирование применяется круглый год.
- 8.5. Негарантированное бронирование применяется для бронирований 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 внесению им предоплаты за первые сутки проживания в отеле с последующей оплатой неоплаченного срока проживания при заезде. Внесение предоплаты в размере стоимости первых суток проживания, при гарантированном бронировании, гарантирует гостю наличие номера с 14:00 до 12:00 часов следующих суток при любом времени заезда. В случае, если гость 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 взимается плата за фактический 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 менее 72 часов для групповой заявки (более 8 человек) до предполагаемой даты заезда. В случае поступления отказа позже установленного срока или неприбытия гостей взимается плата за фактический простой в размере 100% стоимости заказанных номеров за одни сутки.
- 8.8. В случае опоздания гостя, предупредившего отель об опоздании в текущие сутки заезда, с него взимается плата за фактический 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 иностранный гражданин предоставляет документ, удостоверяющий личность. Иностранец так же предоставляет: 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 водительскому удостоверению не производится. При поселении детей до 10 лет, требуется справка на энтеробиоз.
- 9.2. Иностранцев граждан, поселяющихся в отель, администрация отеля ставит на миграционный учет в миграционной службе.
- 9.3. При согласии лица, имеющего намерение поселиться, с действующими правилами отеля, заполнении и подписании регистрационной карты и оформлении проживания, договор на оказание гостиничных услуг считается заключенным.
- 9.4. Заселение в отель производится с 14:00 текущих суток по местному времени.

- отеля, записки и подписание регистрационной карты и оформления 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 обработку которых осуществляет отель, относятся: - анкетные данные (фамилия, имя, отчество, число, месяц, год рождения 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 исключительно для предоставления услуг по проживанию или временному размещению, а также дополнительных услуг.
- 10.5. Отель вправе предоставлять или передавать персональные данные гостей третьим лицам в следующих случаях: - если раскрытие этой информации требуется 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. Отель обязан:
- Осуществлять обработку персональных данных гостей исключительно в целях оказания законных услуг гостям.
- Получать персональные данные гостя непосредственно у него самого.
- Предоставлять доступ к своим персональным данным гостю или его законному представителю при обращении либо при получении запроса, содержащего номер основного 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.
- Ограничивать право гостя на доступ к своим персональным данным, если:
- обработка персональных данных, в том числе персональных данных, полученных в результате оперативно-розыскной, контрразведывательной и разведывательной деятельности, осуществляется в целях обороны страны, безопасности государства и охраны правопорядка;
 - обработка персональных данных осуществляется органами, осуществившими задержание субъекта персональных данных по подозрению в совершении преступления либо предъявившими субъекту персональных данных обвинение по уголовному делу, либо применившими к субъекту персональных данных меру пресечения до предъявления обвинения, за исключением предусмотренных уголовно-процессуальным законодательством Российской Федерации случаев, если допускается ознакомление подозреваемого или обвиняемого с такими персональными данными;
 - 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, в том числе содержащей информацию подтверждения факта обработки персональных данных, а также цель такой обработки; способы обработки персональных данных, применяемые отелем; сведения о лицах, которые имеют доступ к персональным данным или которым может быть предоставлен такой доступ; перечень обрабатываемых персональных данных и источник их получения, сроки обработки персональных данных, в том числе сроки их хранения; сведения о том, какие юридические последствия для гостя может повлечь за собой обработка его персональных данных;
 - определение форм и способов обработки его персональных данных;
 - ограничение способов и форм обработки персональных данных;

- 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 самом себе;
 - обжалование неправомерных действий или бездействий по обработке 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. Режим конфиденциальности персональных данных снимается в случаях обезличивания или включения их в общедоступные источники персональных данных, если иное не определено законом.

11. Порядок оплаты гостиничных услуг

- 11.1. Плата за проживание в отеле взимается в соответствии с единым расчетным часом - с 12 часов текущих суток по местному времени, положениями настоящих Внутренних правил проживания в отеле Норд и действующего в отеле прейскуранта. При размещении менее чем на сутки взимается плата за сутки независимо от расчетного часа. Размещение в отеле производится при внесении предоплаты за проживание.
- 11.2. Гость обязан оплатить оказанную отелем в полном объеме услугу 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 физическому лицу 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 администратора. Счет оформляется на основании предоставленных реквизитов организации, командировочного удостоверения или 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 взимается в следующем порядке: С 12:00 до 18:00 часов - почасовая оплата (обед по заявке оплачивается дополнительно); С 18:00 до 24:00 часов - плата за половину суток; С 24:00 часов и позже - плата за полные сутки. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.
- 11.7. В случае отъезда гостя ранее заявленного срока, не по вине отеля, в том числе п. 17.3. настоящих правил, взимается сумма (штраф) в размере оплаты за одни 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 таком случае 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 15:00.

Ужин с 18:00 до 20:00.

Завтрак с 8:00 до 10:00.

Обед с 13:00 до 15:00.

Ужин с 18:00 до 20:00.

За дополнительную плату возможно сделать заказ в номер. При заказе завтрака, обеда или ужина, включенного в стоимость проживания, в номер дополнительно 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 номер оплачивается 20% от стоимости заказа.

Гость может заказать праздничный ужин, банкет или зарезервировать столик на вечер в кафе отеля по тел. 122.

12.2. Питание в отеле происходит по двум типам: полный пансион (завтрак, обед, ужин) и завтрак (при желании гость может приобрести отдельно обед или ужин).

12.3. При проживании в отеле до 25 чел., 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 время и с 8:00 до 20:00 в зимнее время. В фитобаре можно приобрести крымский чай, кислородную пенку, соки фреш и продукцию местных производителей.

12.7. В случае необходимости, по заявке гостя, осуществляется индивидуальный подход к организации питания (детское питание, питание во время болезни).

12.8. Отель не несет ответственности за здоровье гостя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных вне отеля.

13. Льготы

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, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей); инвалиды 1-й группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека); другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Участники Великой Отечественной войны, инвалиды 2-й и 3-й групп и лица, сопровождающие их, поселяются в отель в первую очередь, по мере освобождения мест.

13.2. В отеле действуют следующие скидки по оплате за проживание:

- дети до 5-ти лет - размещаются бесплатно с предоставлением питания и дополнительного спального места в номере с родителями. Детям с 0 до 2-х лет бесплатно предоставляется детская кроватка по предварительной заявке гостя.
- дети от 5-ти до 12 лет - размещаются при оплате согласно утвержденным в отеле тарифам.
- в отеле действует программа постоянного гостя.
- в отеле действует гибкая система скидок.

14. Посещение оздоровительного центра

14.1. На территории отеля имеется оздоровительный центр, оборудованный по современным технологиям мирового уровня: «вихревые» и «жемчужные» ванны, ванна гейзер-джакузи, подводный душ-массаж, массажный кабинет, баня, сауна. Специально разработаны оздоровительная программы: «Молочная» и «Винная» ванны.

14.2. Запись на услуги проводится круглосуточно на стойке службы приёма 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 помещения оздоровительного центра в верхней одежде и без

- 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 без сменной обуви.
- 14.5. Полотенце синего цвета, находящееся в Вашем номере предназначено для посещения бассейна и пляжа. Белые полотенца – для личной гигиены и их не рекомендуется выносить из номера.
- 14.6. На территории отеля работает бассейн со встречной волной и гидромассажем, температура воды 26-27 С° .
- 14.7. При посещении бассейна рекомендуется соблюдать следующие правила:
- Перед плаванием в бассейне обязательно принять душ (просьба не допускать попадания моющих средств в чашу бассейна). Надеть купальный костюм (плавки) и плавательную шапочку.
 - Дети могут быть допущены в помещение бассейна только в сопровождении взрослого. Ответственность за безопасность детей возлагается на родителей.
 - Просим гостей обратить внимание:
 - не приносить спиртные напитки и продукты питания;
 - не рекомендуется посещение в нетрезвом состоянии;
 - не рекомендуется прыгать в бассейн и бегать по периметру бассейна с целью исключения травматизма; запрещается становиться на полки шкафчиков в раздевалке;
 - запрещается приносить на территорию бассейна предметы из стекла, а также в душе использовать моющие средства в стеклянной таре

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 римской бани запрещается находиться на расстоянии ближе 50 см. от паровыводящего патрубка во избежание ожогов;
 - при посещении финской сауны, запрещается лить воду на открытые тены, во избежание короткого замыкания;
 - рекомендуется перед заходом в баню или сауну принять теплый душ;
 - рекомендуется размещаться в бане или сауне на полке горизонтально;
 - максимальное 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 и употребление алкогольных напитков во время нахождения в бане или сауне;
- заходить в сауну с мокрой головой или без соответствующего головного убора;

14.9. Минимальное время оплачиваемого заказа бани/сауны 2 часа.

14.10. Посещение бани или сауны противопоказано:

- при беременности;
- онкобольным в любой стадии заболевания;
- при обострении хронических заболеваний любых органов и систем организма;
- при повышенной температуре тела;
- больным активной формой туберкулеза;
- 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:

- Рекомендуем гостям пройти медицинское обследование до начала посещений 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 тренировки используйте личное полотенце, не применяйте резкие парфюмерные запахи.
- Убедительная 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 тренируетесь не соблюдая правил поведения в зале.

мешать другим посетителям.

- Персонал не несет ответственности за состояние вашего здоровья и возможный травматизм, если вы тренируетесь не соблюдая правил поведения в зале.

- Рекомендуется использовать оборудование, выбирать интенсивность и продолжительность тренировок в соответствии с Вашим уровнем подготовленности.

- В случае обнаружения неисправности спортивного оборудования зала просим незамедлительно сообщить об этом администратору СПиР, который обязан в кратчайший срок принять меры по устранению данных неисправностей.

- К занятиям в тренажерном зале не допускаются дети младше 16 лет.

- Убедительная просьба не оставлять свои вещи без присмотра. За утерянные или оставленные без присмотра вещи персонал ответственности не несет.

- Запрещается посещение тренажерного зала в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

14.12. Администрация не несет ответственности за жизнь и здоровье гостей в случае нарушения вышеизложенных правил.

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 оказываются 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 комнате работник детской комнаты осуществляет контроль за комфортным и безопасным пребыванием детей.

15.4. Отель Норд не оказывает услуги путем реализации одной или нескольких образовательных программ и не осуществляет воспитательные функции.

15.5. Нежелательно посещение детской игровой комнаты детьми при их плохом самочувствии.

15.6. Запрещается находиться в детской игровой комнате в верхней одежде и уличной обуви.

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 забрать ребенка.

15.9. Ежедневно во время санитарного часа производится влажная уборка комнаты.

16. Посещения 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 использовать игровое оборудование не по назначению.

16.5. Пребывание детей на площадке возможно только в сопровождении и под присмотром родителей или взрослого члена семьи.

16.6. В целях безопасности объясните детям и проконтролируйте следующее:

- запрещается находиться вблизи, позади или между двигающимися и качающимися предметами игровой площадки;

- запрещается раскатывать пустые качели;

- качаться на качелях разрешается только в положении сидя, при качании нельзя стоять во весь рост или на коленях;

- необходимо использовать любую часть игрового комплекса только в соответствии с ее назначением;

- запрещается слезать с какого-либо устройства, когда оно находится в движении, до полной его остановки;

- запрещается играть на детской площадке в дождь, снегопад, грозу, гололедицу, а так же при мокрой поверхности оборудования детской площадки;

- запрещается играть на детской площадке в дождь, снегопад, грозу, гололедицу, а так же при мокрой поверхности оборудования детской площадки;
 - необходимо спускаться с горки в положении сидя, ногами вперед.
- 16.7. Во время игры не допускайте, чтобы дети толкались, прыгали с игрового оборудования.
- 16.8. Категорически запрещено оставлять детей без присмотра на игровой площадке.
- 16.9. Пользоваться неисправным 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 заполнении регистрационной карты. При продлении сроков пребывания 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 гость неоднократно нарушает внутренние правила проживания в отеле, что приводит к материальным убыткам или создает неудобства для проживания других гостей, отель имеет право отказать в поселении или расторгнуть договор (осуществить выселение). В этом случае после вычета суммы, покрывающей нанесенные гостем материальные убытки и (или) штрафы, предусмотренные настоящими правилами, гостю возвращается остаток внесенной ранее оплаты.
- 17.4. Администратор имеет право отказать в поселении, оказании услуг в случаях:
- у приезжающих отсутствуют документы, либо они недействительны;
 - по медицинским показаниям;
 - у гостя неопрятный, грязный внешний вид, он находится в нетрезвом состоянии, неадекватно, агрессивно себя ведет;
 - в случае проявления со стороны гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц;
 - гость отказывается соблюдать внутренние правила проживания в гостинице (режим курения, парковки и т.д.);
 - гость внесен в список нежелательных постояльцев;
 - в других случаях, предусмотренным законодательством Российской Федерации и здравым смыслом.
- 17.5. 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 с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.
- 17.6. В спорных случаях вопросы решает директор.

18. Ответственность отеля и потребителей

- 18.1. Гости отеля обязаны:
- соблюдать установленные в отеле «Норд» настоящие внутренние правила проживания;
 - не беспокоить других проживающих в отеле, соблюдать тишину и общественный порядок в номере и отеле;
 - соблюдать чистоту в номере и отеле;
 - бережно относиться к имуществу отеля, используемым энергоносителям;
 - строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;
 - в случае возгорания в номере немедленно сообщить об этом любому сотруднику отеля;
 - своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные отелем услуги;
 - уходя из номера закрывать водопроводные краны, выключать свет, телевизор;
 - в случае утраты или повреждения имущества возместить стоимость нанесенного гостинице ущерба согласно прейскуранту.

- уходя из номера закрывать водопроводные краны, выключать свет, телевизор;
 - в случае утраты или повреждения имущества возместить стоимость нанесенного гостинице ущерба согласно прейскуранту.
- 18.2. Гостям отеля запрещается:
- оставлять в номере посетителей в свое отсутствие, а также передавать им ключ- карту от номера;
 - хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть;
 - использовать в номере электронагревательные приборы, самовольно подключать телефонные устройства, факсы и другие средства связи.
- 18.3. При обнаружении гостем недостатков оказанной услуги, отель несет ответственность на основании «Правил предоставления гостиничных 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 №206)
- 18.4. Отель не несет ответственности за недостатки в оказанных услугах, если они возникли по вине самого гостя или в результате действия непреодолимой силы.
- 18.5. Отель отвечает за сохранность находящихся в предоставленном для проживания номере вещей гостя, кроме ценных вещей (деньги, драгоценности, ценные бумаги и др.). Ценные вещи должны быть сданы на хранение отелю, путем бесплатной аренды ячейки в депозитном шкафу. В этом случае отель полностью отвечает за сохранность этих ценных вещей.
- 18.6. 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.
- 18.7. При отсутствии гостя по месту проживания более суток (или по истечении 2 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация отеля вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов и прочее имущество администрация берет под свою ответственность.
- 18.8. В случае утери или повреждения вещи гость должен немедленно уведомить об этом отель. Если до окончания срока проживания гость не предъявил свои требования к отелю, считается, что его вещи не были утеряны или повреждены.
- 18.9. В случае обнаружения забытых вещей отель обязан немедленно уведомить об этом владельца вещей. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, отель обязан заявить о находке в полицию или орган местного самоуправления.
- 18.10. При причинении отелю материального ущерба по вине или халатности гостей в обязательном порядке составляется акт установленного образца (Размер возмещения ущерба представлен в гостевой папке).

****Форс-мажорными обстоятельствами признаются:**

- стихийные бедствия, ураганы, землетрясения и т.д.;
- военные боевые действия, беспорядки, забастовки;
- перебои в подаче энергоресурсов (вода, электроэнергия, газ), связи, Интернета, программ кабельного TV по независящим от отеля причинам;
- решения или действия, бездействия органов власти, правоохранительных органов, ФСБ и других контролирующих органов, которые блокируют частично или полностью работу отеля.