

# Контроль безопасности

Уважаемые гости! В целях создания комфортного отдыха и Вашей безопасности на нашей территории введен контроль безопасности!

Охрана вправе отказать в посещении Palace Resort«Венеция» лицам:

в состоянии опьянения;

проявляющим признаки агрессивного поведения;

неоднократно нарушающим правила посещения Palace Resort«Венеция»

С целью проведения антитеррористических мероприятий при входе/въезде на территорию осуществляется:

личный осмотр, осмотр транспортных средств;

осмотр вещей, находящихся при физическом лице.

На основании правил посещения Palace Resort«Венеция» посетители обязаны предъявить к осмотру ручную кладь, багаж и иные предметы.

Заранее приносим извинения за доставленные неудобства.

## Правила посещения аквазоны

**1. В Palace Resort «Венеция» установлена электронно-пропускная система.**

**Клубный браслет считывается только один раз.**

**Посетителю, во время нахождения на территории Аквазоны предоставляется право на один выход за пределы Аквазоны.**

**Для повторного входа на территорию Palace Resort «Венеция» Посетителю необходимо произвести оплату нового билета.**

2. Услуга «Посещение Palace Resort «Венеция» для гостей, оплативших гостиничные номера — БЕСПЛАТНАЯ, с 15.00 дня заезда до 12.00 дня выезда. Дальнейшее нахождение на территории Palace Resort «Венеция» возможно только при оплате услуги «Посещение Palace Resort «Венеция» согласно установленному прейскуранту цен.

3. Находиться на территории Palace Resort «Венеция» гость обязан в клубном браслете. Снимать клубный браслет во время пребывания на территории запрещается.
4. При выявлении лиц без клубных браслетов, гости обязаны покинуть территорию Palace Resort «Венеция» или оплатить посещение.
5. Лица моложе 14 лет без сопровождения взрослых на территорию не допускаются.
6. Контроль за несовершеннолетними детьми, находящимися на территории осуществляется родителями, опекунами, законными представителями, либо лицами их сопровождающими.
7. Дети (подростки), ростом от 110 см до 140 см и возрастом до 12 лет, могут осуществлять спуск с водных горок с родителями или иными лицами, несущими ответственность за жизнь и здоровье детей.
8. Во избежание травм и несчастных случаев водные горки и бассейн использовать в соответствии с «Правилами посещения Аквазоны».
9. Администрация и персонал Palace Resort «Венеция» не несет ответственности за жизнь и здоровье детей, оставленных без присмотра.
10. Администрация и персонал Palace Resort «Венеция» не несет ответственности за оставленные без присмотра вещи и утерянные в бассейне украшения.
11. Гости имеют право пользоваться бассейнами только в установленные часы работы аквазоны с 10.00 ч. до 20.00 ч.
12. Проживающие гости имеют право пользоваться определенными (бежевыми/желтые/коричневые) полотенцами на аквазоне.
13. В случае нанесения материального ущерба, посетитель обязан возместить ущерб в полном объеме.

## На территории Palace Resort «Венеция» запрещается

1. Проносить продукты питания и напитки, в т.ч. воду (искл. детское питание).

2. Находиться на территории без клубного браслета , передавать клубный браслет иным лицам. Снимать клубный браслет во время пребывания на территории запрещается.
3. Проходить на территорию с животными.
4. Проносить взрывчатые, огнеопасные, химические вещества, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, боеприпасы.
5. Загрязнять территорию.
6. Наносить вред имуществу Palace Resort «Венеция». За причиненный ущерб имуществу гость обязан оплатить сумму в полном размере согласно прейскуранта «искренне сожалеем».
7. Находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения. шуметь, создавать дискомфорт другим отдыхающим.
8. Выносить еду и напитки к бассейнам, к шезлонгам, за пределы летней площадки ресторана и барной зоны.
9. Пользоваться бассейнами с 20.00 ч. до 10.00 ч. В это время проводится обработка воды химическими реагентами.
10. Пользоваться водными горками детям до 110 см.
11. При пользовании бассейнами и водными горками оставлять при себе кольца, часы, браслеты, сережки и пр.
12. Прыгать, нырять в воду с мостика, удерживать друг друга под водой, выполнять акробатические прыжки, спускаться с горок вниз головой.
13. Справлять естественную нужду вне туалетов и в бассейны.
14. Находиться в аквазоне в несоответствующей одежде например в нижнем белье, женщинам - без верхней части купальника (топлес).

При оплате услуги «Посещение Palace Resort «Венеция»» выдается кассовый чек и клубный браслет, которые являются подтверждением согласия гостя с правилами посещения Palace Resort «Венеция».

В случае нарушения данных правил Администрация вправе отказать посетителю в дальнейшем пребывании на территории Palace Resort «Венеция».

## Правила проживания в гостиничном комплексе

**В Palace Resort «Венеция» установлена электронно-пропускная система.**

**Клубный браслет является собственностью Palace Resort «Венеция» и при выселении из гостиничного комплекса подлежит возврату.**

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:

«Гостиница» - здание, жилые и нежилые помещения, расположенные на первых, вторых этажах , предназначенные для оказания гостиничных услуг на Palace Resort «Венеция»

«Клиент, гость» - физическое или юридическое лицо, которое предполагает разместиться и/или размещается в гостинице , пребывает на территории Palace Resort «Венеция» несущее ответственность за оплату размещения и пребывания.

«Правила проживания» - свод правил, устанавливающий порядок проживания в гостинице и пребывания на территории Palace Resort «Венеция».

3. Гостиничный комплекс Palace Resort «Венеция» предназначен для временного проживания российских и иностранных гостей в течение срока, согласованного с администрацией, и оформленного в установленном порядке. Предельный срок, на который оформляется проживание в гостинице для иностранных гостей не превышает 30 -90 суток, для российских гостей 90 суток.

4. Документы, необходимые для оформления проживания в гостиничном комплексе Palace Resort «Венеция» :

паспорт гражданина РФ;

свидетельство о рождении ребенка до 14 лет (в сопровождении взрослых);

для иностранных граждан - национальный паспорт/загран. паспорт с визой (при ее необходимости), миграционная карта, временное уведомление (при необходимости).

Данные о проживающих передаются в ОУФМС г. Каменск-Шахтинский.

5. При согласии клиента с действующими правилами Palace Resort «Венеция», полной оплаты размещения и оформлением проживания - договор на оказание гостиничных услуг считается заключенным.

6. Режим работы Гостиничного комплекса Palace Resort «Венеция» — круглосуточно. Гарантированный заезд 15:00. Расчетный час 12:00 (выезд гостей). По истечении согласованного срока проживания клиенту надлежит освободить номер, покинуть территорию Palace Resort «Венеция». Лица, желающие продлить проживание в гостиничном комплексе, сообщают об этом администратору гостиницы не позднее чем за 12 часов до окончания срока проживания. В случае отсутствия свободных номеров в продлении срока проживания может быть отказано.

В случае позднего выезда из гостиницы гость, не заявивший об этом администратору и не уплативший предварительно за номер теряет право на проживание и подлежит выселению.

7. Плата за проживание в Гостиничном комплексе Palace Resort «Венеция» взимается в соответствии с единым расчетным часом 12:00 текущих суток по местному времени. При размещении с 00:00 до 12:00 плата за проживание взимается за полные сутки, расчетный час 12:00 текущих суток.

При раннем заезде с 13:00 до 15:00 часов плата за проживание не взимается, возможно при наличии свободных номеров.

В случае задержки выезда гостя с 12:00 до 24:00 плата за проживание = 50 % от стоимости номера.

При выезде после 24:00 плата за проживание - за полные сутки.

При размещении гостя менее чем на сутки плата взимается за полные сутки.

8. При оформлении проживания администратор отеля выдает гостю:

клубный браслет;

чек ККТ;

ключ от номера.

9. За проживание ребенка в возрасте до 5 лет без предоставления дополнительного места - плата не взимается.

Размещение третьего человека в номере на дополнительном месте возможно только, если 2 (два) основных места в номере оплачены.

В номерах категории «Люкс», предусмотрено до 2-х дополнительных мест. Дополнительным местом является раскладная кровать. Максимальное размещение - 4 человека.

В номерах категории «Стандарт» предусмотрено 1 дополнительное место. Дополнительным местом является раскладная кровать. Максимальное размещение — 4 человека (3 взрослых + 1 ребёнок до 5-ти лет).

В номерах категории «Эконом» дополнительные места не предусмотрены. Размещение до 2-х человек.

10. При выезде из гостиницы гость должен пригласить горничную для сдачи номера, после чего администратор выдает гостю счет форма №3-Г с перечнем оказанных услуг.

11. В случае обнаружения порчи или утраты имущества гостиницы горничной составляется «АКТ о порче имущества гостиницы» по форме №9-Г, после чего передается администратору для определения стоимости ущерба на основании утвержденного перечня товарно-материальных ценностей, находящихся в номере гостиницы (прейскурант «Искренне сожалеем»). После оплаты суммы, указанной в «Акте о порче имущества гостиницы» по форме №9-Г, выдается чек ККТ, после чего гость может покинуть отель.

12. Посторонние лица, по просьбе проживающего, оплатившие посещение Palace Resort «Венеция» могут находиться на территории до 24.00 ч.

13. Проживающие в Гостиничном комплексе Palace Resort «Венеция» обязаны:

- соблюдать установленные в Palace Resort «Венеция» правила и порядок проживания;
- не беспокоить других проживающих, соблюдать тишину и общественный порядок в номере и на территории Palace Resort «Венеция»;
- соблюдать чистоту в номере и на территории Palace Resort «Венеция»;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;
- в случае возгорания в номере немедленно сообщить об этом любому сотруднику Palace Resort «Венеция» или по телефону 8 938 105 99 10;
- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные отелем услуги;
- уходя из номера, закрывать водоразборные краны, окна, выключать свет, телевизор;
- при выезде сдать номер и оставить ключ от номера администратору гостиничного комплекса;
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества в соответствии с действующим законодательством.

14. Проживающим в гостинице запрещается:

- передавать посторонним лицам ключ от номера, клубный браслет;
- проносить на территорию продукты питания, напитки, воду (искл. - детское питание);
- заходить на территорию с животными;
- хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть;
- использовать в номере электронагревательные приборы;
- загрязнять территорию Palace Resort «Венеция». Для сбора мусора предназначены урны и пепельницы;
- перенастраивать телевизор;
- перемещать мебель и оборудование в номере и вне его;
- курить в номерах, на аквазоне, на ресто-площадке и т. д. ( для курения есть специально

отведенные места);

-выносить из номера постельные принадлежности, в том числе полотенца (белые).

15. Гости, проживающие в гостиничном комплексе Palace Resort «Венеция» имеют право: пользоваться бесплатными услугами:

пользование аквазоной (сезон) в день заезда с 15.00, день выезда до 12.00 по местному времени. Нахождение на территории после 12.00 дня выезда, только при покупке входного билета.

посещение СПА-комплекса (сезон) в день заезда с 15.00, день выезда до 12.00 по местному времени. Нахождение на территории после 12.00 дня выезда, только при покупке входного билета.

пользование полотенцами (цветные) на аквазоне;

проживание ребенка в возрасте до 5 лет без предоставления доп. места ;

WI-FI интернет ( на территории);

медицинские услуги (вызов скорой помощи, пользование аптечкой);

бытовые услуги ( уборка номера, замена постельного белья).

Платные услуги:

услуги ресторана;

охраняемая стоянка;

бильярд;

велопрокат.

16. В случае нарушения гостем правил проживания Администрация оставляет за собой право ограничить либо прервать пребывание гостя в гостинице и на территории Palace Resort «Венеция»

17. За нарушение данного порядка Администрация Palace Resort «Венеция» вправе взыскать с Гостя штраф в размере суточного проживания.

18. Администрация Palace Resort «Венеция» 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.

19. Palace Resort «Венеция» не несет ответственности за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, телефонов, ювелирных изделий и других ценностей, не помещенных на хранение в сейф на ресепшне.

20. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях гостиничного комплекса и на территории Palace Resort «Венеция» (за исключением личных номеров постояльцев и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

21. Palace Resort «Венеция» вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения гостем порядка и правил проживания, несвоевременной оплаты услуг гостиницы, причинения гостем материального ущерба.

22. Книга отзывов и предложений находится у администратора ресепшен/ресторана и выдается по первой просьбе Гостя (кроме лиц, находящихся в нетрезвом состоянии). Требования и жалобы рассматриваются Администрацией незамедлительно.

23. Данные Правила составлены в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства РФ от 25.04.1997 г. № 490 в редакции от 01.02.05 г.

В целях обеспечения Вашей безопасности и охраны порядка - сотрудники охраны Palace Resort «Венеция» (охранники, контроллеры), администраторы ресепшен, могут обращаться к Вам с вопросом о наличии клубного браслета.

Просим принять к сведению этот факт и отнестись к нему со всем возможным пониманием и ответственностью.