Часто задаваемые вопросы и ответы на них.

Номера и проживание:

1. Как получить информацию о наличии свободных номеров и их стоимости?

Ответ:
Стоимость зависит от категории номера, количества гостей, типа питания и сезона (низкий, высокий). Узнать о наличии номеров на выбранные Вами даты и рассчитать стоимость самостоятельно Вы можете в модуле бронирования на сайте http://klyazma-resorts.ru/booking/, а так же Вы можете обратиться в службу бронирования по телефону +7 (498) 705-54-60 или отправить запрос на электронную почту reservation@klyazma-resorts.ru. Наши сотрудники помогут Вам подобрать удобный вариант для Вашего отдыха и рассчитать его стоимость.

2. Что включено в стоимость проживания?

Ответ:
В стоимость проживания входит размещение в номере выбранной категории, питание по выбранному тарифу (завтрак или полный пансион (трёхразовое питание по системе шведской линии)), а также:

- ✓ тренажёрный зал;
- ✓ бассейн;
- ✓ детской мини-клуб;
- ✓ библиотека;
- ✓ открытые спортивные площадки территории комплекса;
- ✓ пляжная зона;
- ✓ парковка (1 машино/место на номер);
- ✓ багажная комната.

Кроме того, все мероприятия и анимационные программы для индивидуальных гостей, которые проходят в дни Вашего пребывания в комплексе, свободны для посещения.

3. Как укомплектован номер?

Ответ:
Комплектация номеров индивидуальна и зависит от категории номера, основной набор:

- ✓ мини-холодильник;

- ✓ шкаф-гардероб;
- ✓ вешалки для одежды с зеркалом;
- ✓ кровать двуспальная или две раздельные кровати;
- ✓ телевизор;
- ✓ багажница;
- ✓ комплект полотенец;
- ✓ принадлежности для душа (мыло, гель для душа/шампунь, шапочка).

4. В какое время можно заехать в номер? А когда нужно его освободить?

Ответ:

- ✓ Расчетным часом начала обслуживания (заезда) является 18:00;
- ✓ Расчетным часом освобождения номера (выезда) является 16:00.

По Вашему желанию и при условии наличия свободных номеров Вы можете воспользоваться услугой раннего заезда/позднего выезда.

5. Правила проживания?

Ответ:

С правилами проживания нашего комплекса Вы можете ознакомиться в разделе «Правила проживания» на сайте: http://klyazma-resorts.ru/hce-app-static/files/hotel_rules.pdf или на стойке службы приема и размещения комплекса.

6. Можно ли приехать отдохнуть у вас без проживания?

Ответ:

Для тех наших гостей, кто хочет в полной мере насладиться отдыхом у нас на территории в удобное для них время без проживания, мы предлагаем приобрести дневную карту гостя. Ознакомиться с тарифами и узнать, что в них включено Вы можете по ссылке на нашем сайте: http://klyazma-resorts.ru/blog/day_guest_card/.

7. Можно ли приехать с животными?

Ответ:

В комплексе проживание с животными запрещено.

8. Есть ли в номере чайник и холодильник?

Ответ:
Мини-холодильники есть во всех категориях наших номеров. Чайные наборы предоставляются в номерах категории «Люкс трёхкомнатный». С полной комплектацией номеров всех категорий Вы можете ознакомиться на нашем сайте http://klyazma-resorts.ru/rooms/ в разделе «Подробнее о номере».

9. Какие кровати в номере?

Ответ:
В нашем комплексе имеются номера с одной двуспальной кроватью и двумя раздельными кроватями, это зависит от выбранной Вами категории номера.

10. Какое дополнительное место предусмотрено для взрослого/ребёнка?

Ответ:
Для взрослого гостя предусмотрено размещение на раскладном диване. Для ребёнка по желанию родителей мы можем предоставить детскую кровать (до 3 лет).

11. Какая площадь номеров?

Ответ:
- ✓ Стандарт однокомнатный - 17 кв.м;
- ✓ Семейный двухкомнатный – 36 кв.м;
- ✓ Люкс трёхкомнатный – 53 кв.м;
- ✓ Эконом (однокомнатный) – 17 кв.м;
- ✓ Эконом+ (двухкомнатный) – 36 кв.м.

12. Какой вид из окон/ с балконов номеров? Сколько этажей?

Ответ:
Все номера располагаются в пятиэтажных жилых корпусах комплекса и имеют собственный балкон, из номеров открывается великолепный вид на:
- ✓ берег Клязьминского водохранилища;
- ✓ ландшафтную территорию комплекса.

Ваши предпочтения по расположению выбранного номера Вы можете указать при оформлении бронирования.

13. Можно ли в номере дополнительно разместить ребенка, если он будет спать в одной кровати с родителями? Сколько человек максимально может разместиться в одном номере?

Ответ:
Можно, если ребёнок не достиг 6 лет. Если ребёнок старше, то его размещение без предоставления дополнительного места в первую очередь будет неудобным для самого ребёнка и для родителей.
Максимальное количество гостей, проживающих в номере, зависит от выбранной категории номера. Мы с удовольствием поможем Вам найти тот тип размещения, который будет максимально удобен именно для Вас.

14. Можно ли узнать заранее какой будет номер комнаты и этаж?

Ответ:
Мы прислушиваемся к пожеланиям наших гостей. Вы можете сами выбрать категорию номера и указать желаемый вид из его окон, прописав это при бронировании в примечании или озвучив свои пожелания менеджеру при оформлении бронирования. Номер комнаты присваивается при заезде, поэтому сказать его заранее мы не можем, но обязательно учтем Ваши пожелания.

15. Предоставляются ли детские стульчики, кроватки?

Ответ:
Для самых маленьких гостей нашего комплекса в номер предоставляются детские кроватки по просьбе гостей и за дополнительную плату. В ресторане и лобби-баре комплекса вы можете воспользоваться детскими стульчиками.

16. Возможны ли ранний заезд и поздний выезд? За какую стоимость?

Ответ:
Оформить ранний заезд возможно при наличии свободных номеров, при заезде Гостя с 00:00 часов и до установленного расчетного часа начала обслуживания и проживании Гостя не менее суток. В этом случае с Гостя взимается плата за проживание до установленного расчетного часа в размере стоимости номера за половину суток, в соответствии действующими Тарифами.

Продление проживания в оздоровительном комплексе оформляется на стойке службы приема и размещения при наличии свободных номеров. Гость должен сообщить в службу приема и размещения о своем намерении продлить проживание не менее чем за 2 часа до расчетного часа, в противном случае Оздоровительный комплекс имеет право переселить Гостя в другой номер, либо отказать в продлении проживания. Продление проживания производится не менее чем на половину суток, и с обязательной предварительной оплатой проживания за весь период продления. В случае задержки выезда Гостя более 12 часов после расчетного часа, взимается плата за полные сутки.

17. Можно ли оставить вещи в камере хранения и прогуляться по территории в случае, если гости приехали раньше?

Ответ:
В случае если гости приехали в отель раньше или уезжают позже, они могут оставить свой багаж в багажной комнате, расположенной в административном корпусе комплекса и прогуляться по территории отеля, пообедать в ресторанах, сходить в relax/spa-центр, воспользоваться другими услугами комплекса.

Услуги комплекса:

1. Где можно ознакомиться с полным перечнем услуг комплекса и их стоимостью?

Ответ:
С полным перечнем услуг комплекса и их стоимостью Вы можете ознакомиться на сайте в разделе «Развлечения и услуги»: http://klyazma-resorts.ru/hce-app-static/files/services__price.pdf

2. Какие есть услуги в конном клубе?

Ответ:
Конный клуб предоставляет следующие услуги:

- ✓ катание на лошадях;
- ✓ лесные прогулки на лошадях;
- ✓ катание на санях и на стилизованной повозке;
- ✓ занятия на плацу;
- ✓ экскурсия «Мир лошадей»;

- ✓ программы «Умелый конник»;
- ✓ эстафеты на лошадях;
- ✓ мастер-классы;
- ✓ свадебный эскорт;
- ✓ посещение конюшни;
- ✓ фотосессии и многое другое.

3. Расскажите подробнее о мангальных местах?

Ответ:
Если Вы хотите пожарить шашлык или сделать барбекю Вы можете воспользоваться нашими беседками или мангальными зонами с лавочками.
В стоимость услуги входит:

- ✓ уголь;
- ✓ розжиг;
- ✓ мангал;
- ✓ скатерть
- ✓ шампуры/решетки (залог 500 рублей за решетку, 100 рублей за шампур)

Стоимость беседки за 3 часа 1 500 рублей;
Стоимость лавочек с мангалом за 3 часа 1 200 рублей.

4. Можно ли у вас провести свадьбу?

Ответ:
Оздоровительный комплекс «Клязьма» - это место, где вы сможете отпраздновать Ваше свадебное торжество, воплотить все свои смелые идеи по его проведению и подарить незабываемые впечатления себе и своим гостям. С подробной информацией о площадках, специальных предложениях и их стоимостью Вы можете ознакомиться на нашем сайте: http://klyazma-resorts.ru/wedding/

5. Есть ли в вашем комплексе дежурный врач?

Ответ:
Главная задача нашего комплекса – сделать Ваш отдых не только уютным и интересным, но, в первую очередь, безопасным. В отеле ежедневно работает дежурный врач, который в любое время суток сможет осмотреть гостя, оказать первую доврачебную помощь, вызвать скорую медицинскую помощь в случае необходимости.

6. Есть ли в комплексе тренажерный зал?

Ответ:
В нашем комплексе есть небольшой тренажёрный зал с комплексом тренажеров для поддержания формы на отдыхе. Для любителей заняться спортом на свежем воздухе у нас на территории есть открытая спортивная площадка с тренажёрами на разные группы мышц.

Питание:

1. Какие типы питания предусмотрены (какая система)?

Ответ:
В Оздоровительном комплексе «Клязьма» услуга питания предоставляется по системе «шведский стол». При оформлении проживания, вы можете выбрать тип питания на Ваш выбор: «Завтрак» или «Полный пансион», куда включены завтрак, обед и ужин.

2. Предусмотрено ли у вас специальное меню для детей?

Ответ:
Для питания самых маленьких гостей нашим шеф-поваром было разработано детское меню, также детские блюда присутствуют в меню лобби-бара. С просьбой разогреть специальное детское питание вы можете обращаться к администратору или любому из сотрудников службы питания.

3. Входит ли спиртное в стоимость? Есть ли мини-бар в номере?

Ответ:
Алкогольные напитки не включены в стоимость проживания и питания. Услуга мини-бара в номерах не представлена, при желании гость может заказать алкогольные напитки и коктейли в лобби-баре нашего комплекса, а так же воспользовавшись услугой «Room Service» и заказать обслуживание в номер.

4. Есть ли другие кафе/бары/рестораны кроме ресторана Большой Андреевский (шведская линия)?

Ответ:
На территории нашего комплекса так же расположены:

- ✓ Лобби бар AQUA;

- ✓ Летнее кафе AQUAMARINE

С подробным перечнем наших ресторанов и кафе Вы можете ознакомиться на нашем сайте, где так же представлены меню и информация о часах работы: http://klyazma-resorts.ru/restaurants/

5. Предоставляются ли ланч-боксы для гостей, которые опоздали на обед или ужин?

Ответ:
Если Вы предварительно оставили заявку или предупредили о том, что вы опоздаете, Вам приготовят ланч-бокс. Если Вы просто опоздали по времени питания, то, наши сотрудники не смогут Вам ничем помочь.

6. Время работы «шведской линии» в ресторане?

Ответ:
Время работы ресторана Большой Андреевский:

- ✓ Завтрак 08:00-11:00;
- ✓ Обед 13:00-15:00;
- ✓ Ужин 19:00-21:00

Spa и Relax центр:

1. Как пройти в бассейн (размер, глубина, какая температура, какая вода, сколько дорожек, нужна ли справка)? Какая стоимость посещения бассейна и его правила. Почему посещение детей только с 7 лет?

Ответ:
Бассейн нашего комплекса находится в главном здании, неподалеку от службы приема и размещения. Длина бассейна составляет 25м, ширина 12м, глубина под наклоном от 1.20м – 1.80м, 4 дорожки и относится к категории «оздоровительные бассейны». Температура воды поддерживается в диапазоне от 26 до 29 градусов. Система дезинфекции воды хлорированная, система обогрева – теплообменник. Дети от 7 до 12 лет допускаются в бассейн при наличии справок, подтверждающих сдачу анализов на энтеробиоз и яйцеглист. Дети до 7 лет не допускаются в бассейны глубиной выше 1м в соответствии с СанПиН 2.1.2.568-96.

2. Есть ли сауна в комплексе, часы ее работы и стоимость?

Ответ:
Сауна расположена в главном корпусе комплекса, в релакс-центре.
Комфортная вместимость сауны до 6-ти человек.
Режим и стоимость работы сауны зависит от количества человек:
- с 10.00 до 18.00 (1- 6 человек) 1 час - 1 500руб.;
- с 18.00 до 22.00 (1- 6 человек) 1 час - 1 800руб.;
Каждый последующий человек:
- с 10.00 до 18.00 1 час - 250 руб.
- с 18.00 до 22.00 1 час - 300 руб.

3. Какие виды массажа и обёртываний предлагаются в оздоровительном комплексе и их стоимость?

Ответ:
В нашем Spa центре есть несколько видов оздоровительного массажа и обёртываний, с полным перечнем услуг и стоимостью Вы можете ознакомиться на нашем сайте: http://klyazma-resorts.ru/hce-app-static/files/services__price.pdf

4. Какие виды оздоровительных услуг предлагаются в Relax-центре?

Ответ:
- ✓ Кедровая бочка;
- ✓ Сауна;
- ✓ Релакс капсула (Колыбель АльфаСфера).

Со стоимостью услуг можно ознакомиться на сайте по ссылке: http://klyazma-resorts.ru/hce-app-static/files/services__price.pdf

5. Каковы правила посещения Spa, Relax-центра? Есть ли какие-то ограничения, в том числе по здоровью?

Ответ:
С правилами посещения и ограничениями по здоровью Spa и Relax-центра Вы можете ознакомиться на нашем сайте: http://klyazma-resorts.ru/hce-app-static/files/hotel_rules.pdf .

6. Можно ли у вас пользоваться услугами физиотерапии без направления врача? Какие процедуры у Вас есть?

Ответ:
Процедуры физиотерапии назначаются и проводятся исключительно по назначению и рекомендациям врача. Если у Вас нет направления или заключения врача, для прохождения физио-процедур, мы не сможем Вам предоставить данную услугу. При наличии направления, ознакомиться со списком процедур и их стоимостью Вы можете на нашем сайте:
http://klyazma-resorts.ru/hce-app-static/files/services__price.pdf

Контактная информация:

1. Как до нас добраться. Где мы находимся?

Ответ:
Мы находимся в Московской области, городском округе Мытищи, посёлке Поведники.
Добраться до нас можно на автомобиле:
По Дмитровскому шоссе: Проехать от МКАД 5 км, далее перед эстакадой уйти направо по указателю "Поведники" и повернуть направо, далее 7 км прямо через Троицкое и Афанасово до Т-образного перекрестка, на котором повернуть налево в пос. Поведники.
По Осташковскому шоссе: Проехать от МКАД 6 км до Т-образного перекрестка и повернуть налево по указателю «ОК «Клязьма», далее 6 км через д. Белянинoво все время по главной дороге; на следующем Т-образном перекрестке проехать прямо в поселок Поведники (на Москву налево не поворачивать).
При въезде в Поведники — ехать все время прямо по главной дороге до шлагбаума (служебный въезд с голубым баннером «ОК «Клязьма»), от него налево до конца вдоль забора до центрального КПП (расположен по правой стороне движения с указателем банкомата Сбербанка).
На автобусе:
От м. Медведково автобус №279 или от м. Алтуфьево автобус №273. Ехать до конечной остановки «Поселок Поведники» Далее пешком идти по главной дороге до шлагбаума (служебный въезд с голубым баннером «ОК «Клязьма»), от него налево до конца вдоль забора до центрального КПП (расположен по правой стороне движения с указателем банкомата Сбербанка). Из города Мытищ едет 31 автобус.

2. Как пройти на территорию.

Ответ:
Пройти на территорию комплекса можно через первое КПП, при себе нужно иметь документ удостоверяющий личность (паспорт/свидетельство о рождении), по предварительной договорённости с персоналом комплекса, чтобы на Вас был заказан пропуск на территорию.

3. Сколько по времени занимает дорога от ближайшего аэропорта /города до оздоровительного комплекса «Клязьма»?

Ответ:
Дорога от ближайшего аэропорта (Шереметьево) или от МКАД (выезды на Дмитровское или Осташковское шоссе) до оздоровительного комплекса «Клязьма» занимает по времени не более получаса при свободном трафике, общее затраченное Вами время будет зависеть от загруженности дорог.

4. Включен ли трансфер в стоимость проживания?

Ответ:
Трансфер в стоимость проживания не включен.

Прочие вопросы:

1. Что предоставляют на пляже? Какой он у вас пляж (галька/песчаный)?

Ответ:
На пляже гостям нашего комплекса предоставляются лежаки и комплект полотенец. Пляж с песчаным и травяным покрытием. На территории пляжа размещены навесы и зонты от солнца. Также на пляже оборудован душ, раздевалки и фонтанчик с питьевой водой.

2. Предоставляется ли услуга няни?

Ответ:
Услуга няни в нашем комплексе не предоставляется, но вы можете оставить вашего ребенка в возрасте старше 3-х лет под присмотром специалистов в детской игровой комнате.

3. Суммируются ли акции?

Ответ:
Акции и специальные предложения на услуги нашего комплекса не суммируются.

4. Есть какие-либо бонусы для молодоженов и в День рождения?

Ответ:
Мы с большим трепетом относимся к тому, что в важный для Вас день Вы выбираете именно наш комплекс! Мы обязательно поздравляем именинников и молодожёнов комплиментами от отеля. Также при бронировании мы предложим специальные условия на даты Вашего события.

5. Условия бронирования номеров?

Ответ:
Вы можете зайти на сайт и забронировать номер самостоятельно или позвонить нам по телефону в отдел бронирования, а так же оставив заявку на сайте/почте комплекса. Наши операторы помогут Вам рассчитать стоимость проживания, ответят на все вопросы и забронируют номер.

6. Условия отмены бронирования.

Ответ:
Отказ от ранее забронированных услуг проживания в Оздоровительном комплексе осуществляется Гостем в письменной (факс, электронная почта) или устной форме (по телефону), если иное непредусмотрено условиями бронирования.
Гарантией предоставления услуг проживания в Оздоровительном комплексе является полная оплата гостем забронированных услуг.
Оздоровительный комплекс применяет следующие виды бронирования:

- ✓ Гарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Оздоровительный комплекс ожидает гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказаот бронирования, опоздания или незаезда гостя, с него взимается плата за фактический простой номера (местав номере), но не более, чем за сутки. При опоздании более, чем на сутки, гарантированное бронирование аннулируется.
- ✓ Негарантированное бронирование – вид бронирования, при котором

Оздоровительный комплекс ожидает гостя в день заезда до 20:00, после чего бронирование аннулируется.

7. Условия оплаты бронирования?

Ответ:

Оплата гостем услуг проживания и дополнительных услуг, предоставляемых Оздоровительным комплексом, осуществляется в соответствии с тарифами, утвержденными Генеральным директором ФГАУ«ОК «Клязьма». Оплата может быть произведена путем внесения наличных денежных средств в кассу Оздоровительного комплекса у администратора Службы приема и размещения, кредитной картой или безналичным путем на расчетный счет Оздоровительного комплекса. Предоставление услуг проживания осуществляется при полной оплате.
Оздоровительным комплексом установлена посуточная оплата проживания. Оплата за проживание взимается в соответствии с установленным в настоящих правилах расчетным часом.
Детям в возрасте до 6 лет, проживание в Оздоровительным комплексе предоставляется без оплаты (без предоставления дополнительного спального места).

8. Адаптирован ли ваш отель для гостей со специальными потребностями?

Ответ:
К сожалению на сегодняшний день мы не можем предложить номера гостям со специальными потребностями, но мы работаем в данном направлении.

9. Есть ли на территории отеля места, где можно приобрести детское питание и памперсы?

Ответ:
На территории комплекса магазинов нет. Рядом с территорией, в шаговой доступности есть несколько магазинов, в которых Вы сможете приобрести данные товары.

10. Можно ли курить в номере или на балконе? Есть ли специально отведенные места для курения?

Ответ:
На территории комплекса имеются специально оборудованные места для курения. В связи со строгим исполнением требования ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака" от 23.02.2013 N 15-ФЗ курение в номерах, на балконах номеров, а также в общественных зонах запрещено.

11. Можно ли на территории отеля расплачиваться банковскими картами, где и какими? Есть ли банкомат (какой)?

Ответ:
Оплата может быть произведена безналичным путем на расчетный счет Оздоровительного комплекса, на стойке приёма и размещения. К оплате принимаются банковские карты: VISA, VISAELEKTRON, MASTERCARD, MASTERCARDELECTRONIC, MAESTRO.
На территории есть банкомат Сбербанка.

12. Оборудована ли территория для прогулок?

Ответ:
Территория комплекса – это 32 га. Незабываемое место для прогулок. Удобные пешеходные дорожки подойдут не только для романтических прогулок, но и для спортивной ходьбы, которая во много раз эффективнее благодаря целебному лесному воздуху. Если Вы устанете, Вы можете присесть и отдохнуть на любой из скамеек, которыми оснащена наша территория.

13. Есть ли парковка и её стоимость?

Ответ:
На территории комплекса есть охраняемая парковка. Если Вы проживаете в комплексе оплачивать места не нужно, так как они включены в стоимость проживания (1 парковочное место на номер). В случае, если Вам необходимо большее количество мест для парковки, стоимость составляет 200руб./сутки за каждое дополнительное парковочное место.