



# SOLDAYA

GRAND HOTEL & RESORT



УТВЕРЖДАЮ

«01» ноября 2023 г.

ООО «Туристическая база «Восход»

ИНН 9108104876 КПП 910801001

*Дузенко Кристина Александровна*

Генеральный директор  
ООО «ТБ «Восход»

**ПОДПИСАНО**

г. Судак

## **ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ SOLDAYA GRAND HOTEL & RESORT 4\***

г. Судак, 2023 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ:.....	3
1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....	4
2. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ И ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ .....	5
3. АННУЛЯЦИЯ И ИЗМЕНЕНИЕ В БРОНИРОВАНИИ .....	7
4. ОПЛАТА УСЛУГ ОТЕЛЯ.....	7
5. УСЛУГИ ОТЕЛЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ .....	8
6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА.....	8
7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ .....	9
8. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В ОТЕЛЕ .....	9
9. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ДЕТСКОГО КЛУБА .....	10
10. ПРАВИЛА НАХОЖДЕНИЯ КЛИЕНТОВ НА ТЕРРИТОРИИ БАССЕЙНОВ (ЗИМНИЙ И ЛЕТНИЙ) И ПАРНЫХ (САУНА И ТУРЕЦКАЯ БАНЯ) .....	12
11. ПАМЯТКА О МЕРАХ ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ .....	13

## **ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ:**

**Оферта/Договор** – документ «Договор о бронировании и предоставлении гостиничных услуг потребителю».

**Акцепт Оферты** – ответ/действия потребителя, свидетельствующие о принятии условий Оферты. Акцепт является полным и безоговорочным.

**Гостиничные услуги** – комплекс услуг по обеспечению временного проживания в забронированном и оплаченном гостиничном номере, включая сопутствующие услуги, оплаченные Заказчиком.

**Цена номера (места в номере)** – стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену.

**Сопутствующие услуги** – услуги, оплаченные Заказчиком, согласно ценовому сегменту, установленному Исполнителем, перечень которых определяется Исполнителем.

**Гостиница и иное средство размещения** – имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг (далее – Гостиница). Гостиница «Soldaya Grand Hotel & Resort 4\*» предназначена для временного проживания граждан и оказания им комплекса услуг, сопутствующих их проживанию, и расположена по адресу: 298000 Республика Крым, г. Судак, ул. Морская, 23 (далее – Гостиница). Гостинице присвоена категория «четыре звезды».

**Клиент** – Потребитель/физическое лицо, в том числе применяется понятие (пользователь сайта либо пользователь платформы), использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, в том числе, третьи лица, в интересах и от имени которых действует Заказчик, сопровождающие его (сопровожаемые им) лица, в том числе несовершеннолетние.

**Исполнитель/Отель** – Общество с ограниченной ответственностью «Туристическая база «Восход», юридическое лицо осуществляющее бронирование и предоставление гостиничных услуг Потребителю.

**Заказчик** – физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с Договором о бронировании и предоставлении гостиничных услуг потребителю (далее – Договор) в пользу Клиента. Заказчик может являться одновременно и Клиентом.

**Расчетный час** – время, установленное Исполнителем для заезда и выезда Клиента из номера Гостиницы и из здания Гостиницы. Время, установленное для заезда 14:00 и выезда 12:00 равно суткам (24 часам).

**Бронирование** – предварительный заказ мест и (или) номеров в Гостинице Заказчиком (Клиентом).

**Система бронирования** – программное обеспечение Гостиницы, взаимодействующее с системой для резервирования, содержащее актуальную информацию о бронируемых гостиничных услугах.

**Личный кабинет** – сервис по адресу [www.soldayahotel.com](http://www.soldayahotel.com) позволяющий осуществлять бронирование, изменение гостиничных услуг.

**Бронирование услуг исполнителя** – определенным образом оформленный Клиентом заказ на сайте [www.soldayahotel.com](http://www.soldayahotel.com) либо на стойке ресепшена Гостиницы услуг по проживанию в гостиничном(ых) номере(ах). Бронирование услуг бывает следующих видов/форм:

а) гарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Клиента до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда Клиента с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется;

б) бронирование проживания при приезде в Гостиницу непосредственно на ресепшене.

**Click-wrap (Клик-врап)** – соглашение между Исполнителем и Заказчиком, определяющее способ заключения договора в электронном виде, в котором стороны согласовали волеизъявление и заключение договора путем конклюдентных действий (действия лица, которые показывают своим поведением желание вступить в правоотношения) Заказчика щелчком мышью по клавише в системе бронирования Исполнителя по адресу [www.soldayahotel.com](http://www.soldayahotel.com) «я согласен» в момент постановки Галки-Отметки V в системе бронирования Исполнителя.

**Browse-wrap (Браузер врап)** – соглашение между Исполнителем и Заказчиком, определяющее способ заключения Договора в электронном виде, в котором стороны согласовали волеизъявление и заключение Договора путем осмотра Интернет-сайта Отеля [www.soldayahotel.com](http://www.soldayahotel.com) и системы бронирования, либо на стойке ресепшена Гостиницы.

**Подписание Договора** – в электронном виде, использование способа для идентификации лица, подписавшего настоящий Договор с использованием соглашения click-wrap (клик-врап) либо browse-wrap (браузер врап) и согласие с условиями настоящего Договора. Подписание Договора осуществляется простой неквалифицированной подписью путем принятия условий ОФЕРТЫ (акцепт ОФЕРТЫ и проставления Галки-Отметки V «с условиями договора согласен»).

**Подпись** – электронная подпись, заменяющая аналоговую подпись.

**Сообщения в рамках настоящего Договора** – сообщения между Исполнителем и Заказчиком являются волеизъявлением Сторон или другие заявления в рамках Договора не могут быть лишены юридической силы на том лишь основании, что для этой цели использовалась передача данных при помощи электронной формы связи.

**Электронная форма связи** – технология и служба по пересылке и получению электронных сообщений («электронные письма» или «сообщения», «социальные сети», «мессенджеры») между Сторонами Договора.

**Оператор электронной платежной системы** – кредитная организация или оператор связи и иные юридические лица, выступающие в качестве банковской и иной кредитной организации, предусмотренные законодательством, на условиях Договора со Стороной Договора – Заказчиком.

**Пользователь электронной платежной системы** – Заказчик – Сторона Договора, заключившая Договор с оператором платежной системы, имеет возможность путем обмена электронными сообщениями самостоятельно управлять своим лицевым счетом, счетом кредитной карты, иными средствами платежа в целях проведения финансовых расчетов по своим электронным сделкам на условиях и по правилам, установленным Договором с оператором платежной системы.

**Дополнительные услуги** – услуги о которых Заказчик сообщил в письменной форме по электронной форме связи (в случае указания данных услуг при осуществлении бронирования), условия, которые важны для Клиента: наличие в номере 1 двуспальной кровати, кондиционера, массаж, услуги перевозки (трансфера) и др. Указанные услуги могут быть предоставлены при условии, если Отель подтвердит возможность предоставить дополнительные услуги, как без взимания дополнительной платы, так и за дополнительную плату, определяемую Отелем. В случае, если Отель не подтверждает бронирование дополнительных услуг, гостиничные услуги предоставляются Клиенту со стандартными условиями, оговоренными в заявке на бронирование проживания в Гостинице. Следовательно, Заказчик при подтверждении Отелем возможности оказать услуги производит оплату дополнительных услуг.

**Подтверждение бронирования гостиничных услуг** – это документальное подтверждение забронированного гостиничного номера Исполнителем, при этом Исполнитель выдает Заказчику следующие документы и информацию – подтверждение бронирования. В указанном документе перечислены критерии услуг, фамилия и имя Клиента, период нахождения в Гостинице, стоимость проживания и гостиничных услуг.

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила проживания (далее – Правила) в Отеле Soldaya Grand Hotel & Resort 4\* разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О

защите прав потребителей» и Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853, и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг и иных сопутствующих услуг.

- ОТЕЛЬ предназначен для временного проживания Клиентов на срок, согласованный с Администрацией ОТЕЛЯ.
- Систематизированный перечень услуг ОТЕЛЯ с указанием цен, кратких характеристик типов номеров и оказываемых услуг, расположен на официальном сайте ОТЕЛЯ [www.soldayahotel.com](http://www.soldayahotel.com), а также на стойке Службы приема и размещения.
- Режим работы ОТЕЛЯ – круглосуточный.
- Настоящие Правила являются публичной офертой Soldaya Grand Hotel & Resort в адрес неограниченного круга потребителей гостиничных услуг.
- Настоящие Правила размещены на стойке Службы приема и размещения и на сайте ОТЕЛЯ [www.soldayahotel.com](http://www.soldayahotel.com).

## **2. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ И ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ**

ОТЕЛЬ осуществляет бронирование номера для Клиентов путем принятия заявки на бронирование (далее – заявка) посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от Заказчика.

При бронировании номера в ОТЕЛЕ, Заказчик выбирает его категорию, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остаётся за Службой приёма и размещения ОТЕЛЯ.

Бронирование считается подтверждённым после получения Заказчиком письменного подтверждения с указанием уникального номера брони по электронной почте.

Запрос на гарантированное бронирование в обязательном порядке должен содержать полные имена всех Клиентов, которым будут оказаны услуги ОТЕЛЯ по данной заявке.

Изменение имен Клиентов в подтвержденной заявке возможно не менее чем за 24 часа до планируемого заезда, путем направления письменного оповещения на электронную почту ОТЕЛЯ: [info@soldayahotel.com](mailto:info@soldayahotel.com) с указанием уникального номера подтвержденной брони.

Такие изменения считаются принятыми только после получения Заказчиком письменного подтверждения от Службы приема и размещения.

Договор подписывается простой неквалифицированной подписью путем принятия условий ОФЕРТЫ (акцепт ОФЕРТЫ и проставления Галки-Отметок V «с условиями договора согласен») при бронировании туристского продукта в системе бронирования, осуществления оплаты/предоплаты услуг ОТЕЛЯ с использованием соглашения [click-wrap](#) (клик-вrap) либо [browse-wrap](#) (браузер вrap) и согласия с условиями Договора и настоящими Правилами.

Оферта может быть отозвана ОТЕЛЕМ в любой момент до принятия условий Заказчиком.

Заказчик подтверждает и соглашается, что до совершения им действий по акцепту, установленных Договором, ознакомился с условиями Договора и иными обязательными правилами. Заказчик подтверждает и соглашается с тем, что положения Договора и иных обязательных правил ему полностью понятны. Поскольку иное не установлено Договором, к отношениям Сторон также применяются иные Правила, опубликованные на Сайте ОТЕЛЯ [www.soldayahotel.com](http://www.soldayahotel.com). Указанные Правила обязательны к применению.

При совершении действий по оформлению поселения в номер, Клиент подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами, Памяткой о мерах пожарной безопасности, Правилами посещения детского клуба, Правилами нахождения Клиентов на территории бассейнов (зимний и летний) и парных (сауна и турецкая баня), а также согласен с условиями предоставления гостиничных и сопутствующих услуг ОТЕЛЕМ, дает согласие на обработку персональных данных в соответствии с п. 4 ст. 9 ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ путем предоставления копии паспорта или иного документа, подтверждающего личность (перечень

утвержден п. 19 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. №1853), и личной подписью в Регистрационной форме гостя, не возражает против получения информации о привилегиях и ценовых предложениях Отеля.

Отель вправе отказать в бронировании Клиенту, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

Продление срока проживания в Отеле возможно только при наличии свободных номеров и отсутствия на них гарантированной брони в пользу третьих лиц.

Поселение в Отель возможно только при предоставлении Клиентами или Группами Заказчика оригиналов документов согласно Постановлению Правительства Российской Федерации от 17.07.1995 года № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации», Постановлению Правительства Российской Федерации от 15.01.2007 года № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», Приказа Министерства внутренних дел РФ от 10 декабря 2020 г. № 856 «Административный регламент Министерства внутренних дел Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по осуществлению миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», Постановлению Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 года № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», в том числе, но не ограничиваясь:

Граждане Российской Федерации:

- а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации (внутренний действующий);
- б) свидетельства о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- г) справка по форме №8 для детей до 14 лет (возможна копия);
- д) согласие законных представителей (одного из них) для детей до 18 лет;
- е) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, – для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации.

Иностранные граждане и/или лица без гражданства:

- а) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- б) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- в) разрешения на временное проживание иностранного гражданина или лица без гражданства;
- г) вида на жительство иностранного гражданина или лица без гражданства;
- д) миграционную карту (для временно пребывающего в Российской Федерации иностранного гражданина);
- е) действующую визу (для постоянно либо временно проживающего в Российской Федерации иностранного гражданина);
- ж) регистрация по месту пребывания на территории Российской Федерации и документ, подтверждающий регистрацию по месту пребывания на территории Российской Федерации (трудовой договор, патент);
- з) в случае прибытия в новое место пребывания (в Гостиницу) дополнительно предъявляется отрывная часть уведомления (в случае утраты оригинала отрывной части уведомления – дубликат

отрывной части бланка уведомления) о прибытии по прежнему месту пребывания в Российской Федерации.

В том числе иные документы исходя и требований действующего законодательства на дату поселения.

В случае непредъявления указанных документов или предоставлении документов, которые не соответствуют требованиям законодательства Российской Федерации, Клиенту или Группам Заказчика может быть отказано в заселении (оказании гостиничных услуг), так как Клиент и Исполнитель считают, что Клиент по своей воле не воспользовался заказанными (забронированными) услугами.

### **3. АННУЛЯЦИЯ И ИЗМЕНЕНИЕ В БРОНИРОВАНИИ**

В случае отказа Клиента от проживания или сокращения срока проживания Администрация Отеля вправе удержать, из внесенной Заказчиком (его гарантом) предоплаты сумму:

- при отказе от 14 до 3 календарных дней до начала предоставления услуг – 50% стоимости всех забронированных номеров за одни сутки, а также возместить фактически понесенные расходы;
- при отказе за 3 и менее календарных дней до начала предоставления услуг или неприбытии без информации (ноу-шоу) – 100% стоимости всех забронированных номеров за одни сутки, а также возместить фактически понесенные расходы.

При негарантированном бронировании Отель оставляет за собой право аннулировать бронирование в 12:00 в день предполагаемого заезда по местному времени, в случае если Заказчик не подтвердил свое бронирование за сутки до предполагаемого приезда в Отель.

Об изменениях в условиях бронирования Вы можете сообщить по телефону +7 (978) 832-17-34; +7 (499) 346-79-95 или по эл. почте: [info@soldayahotel.com](mailto:info@soldayahotel.com).

### **4. ОПЛАТА УСЛУГ ОТЕЛЯ**

Оплата услуг в Отеле осуществляется в рублях Российской Федерации.

Оплата услуг в Отеле производится согласно Прейскуранту цен, действующему на дату подтверждения бронирования, в соответствии с единым установленным расчетным часом. Действующий прейскурант цен представлен на стойке Службы приема и размещения и на официальном сайте Отеля.

Оплата услуг в Отеле производится:

- за наличный расчет;
- банковскими картами, выпущенными на территории Российской Федерации;
- по безналичному расчету банковским переводом.

По истечении оплаченного срока проживания Клиент обязан освободить номер не позднее 12:00 или продлить срок проживания в номере. В случае несвоевременного освобождения номера Клиентом, Администрация Отеля вправе произвести выселение Клиента без его участия.

Ранний заезд возможен при наличии свободных номеров с 00:00 до 12:00 за дополнительную плату в размере 50% от суточной стоимости номера. Данное право для Клиента въехать с 00:00 до расчётного часа установлено Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853.

Поздний выезд возможен при наличии свободных номеров с 14:00 до 20:00 за дополнительную плату в размере 50% от суточной стоимости номера. Поздний выезд после 20:00 оплачивается в размере суточной стоимости номера.

Дети в возрасте до 5 лет размещаются в номере бесплатно без предоставления дополнительного места. Отель, при возможности, предоставляет детскую кровать детям до 3-х лет бесплатно.

## 5. УСЛУГИ ОТЕЛЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Отель обязан предоставить Клиенту гостиничные услуги, которые включают:

- размещение в номере выбранной категории;
- завтрак. Завтраки проводятся по системе «континентальное меню» или «шведский стол».

Также Отель предоставляет Клиенту без дополнительной платы следующие виды услуг:

- посещение закрытого подогреваемого бассейна, хамама и сауны в часы работы;
- пользование открытым не подогреваемым бассейном в часы работы в летний период;
- посещение солярия, пользование зонтами и шезлонгами на пляже в летний период;
- пользование комнатой, оборудованной для детских игр в часы работы;
- пользование бизнес-центром;
- стоянка для автомобильного транспорта;
- wi-fi доступ в интернет на всей территории Гостиницы;
- поднос багажа при заезде и выезде (по просьбе Клиента);
- пользование камерой хранения багажа (по просьбе Клиента);
- пользование внутренней телефонной связью;
- пользование сейфом в номере;
- пользование уютгом в специально отведенных помещениях;
- вызов скорой помощи (по просьбе Клиента);
- пользование медицинской аптечкой (по просьбе Клиента);
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Клиенту, по ее получении (по просьбе Клиента);
- вызов такси (по просьбе Клиента);
- побудка к определенному времени (по просьбе Клиента);
- предоставление кипятка (по просьбе Клиента);
- автомат для чистки обуви;
- банкомат.

Перечень сопутствующих услуг, предоставляемых Отелем за дополнительную плату (с предварительной оплатой или оплатой на месте):

- питание в ресторане, гриль-баре;
- питание в номере по *Room Service меню* в летний период;
- услуги бара в ресторане и гриль-баре в летний период;
- организация частных мероприятий (*банкет, свадьба, день рождения*);
- проведение конференций и корпоративных мероприятий;
- стирка, глажение;
- услуги массажиста;
- услуги косметолога;
- экскурсионное обслуживание.

## 6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА

Клиенты и посетители Отеля вправе:

- Пользоваться оплаченными услугами Отеля.
- Обращаться к сотрудникам Отеля по вопросам качества оказываемых услуг. Оставлять отзывы и предложения в Книге отзывов и предложений.
- Клиент вправе путем подписания Регистрационной формы гостя, предоставить свое согласие на обнародование и дальнейшее использование (введение в гражданский оборот) изображения Клиента в соответствии с положениями ст. 152.1. Гражданского кодекса РФ, полученное Исполнителем, в т.ч. для распространения в рекламных целях.
- Получать полную и достоверную информацию о часах работы Отеля, стоимости и перечне оказываемых услуг.



Клиенты и посетители обязаны:

- Предъявлять при поселении в Отель оригиналы документов, указанные в Разделе 2.
- Соблюдать установленные Правила, Правила посещения детского клуба, Правила нахождения Клиентов на территории бассейнов (зимний и летний) и парных (сауна и турецкая баня), правила, указанные в Памятке о мерах пожарной безопасности.
- Письменно подтвердить свое согласие с данными Правилами, путем подписания Регистрационной формы гостя.
- Соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок на территории Гостиницы.
- Уходя из номера, закрыть краны и закрыть на замки все окна и двери.
- Предупреждать Администратора Отеля о своем выезде, сдавать ему ключ и номер при выезде из Гостиницы.
- Возместить ущерб, причиненный Отелю, в случае утраты, случайного повреждения или порчи его имущества.
- Нести ответственность за приглашенных в номер посетителей.
- Своевременно и в полном объеме оплачивать все представленные Отелем платные услуги.

## **7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ**

Отель вправе:

- Прекратить оказание гостиничных услуг Клиенту в одностороннем порядке в случае нарушения им любого пункта из данных Правил или Договора о бронировании и предоставлении гостиничных услуг потребителю.
- Сотрудники Отеля вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Клиентом настоящих Правил.
- При отсутствии Клиента в номере более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления расчетного часа), Администрация Отеля вправе создать комиссию, которая изымает находящееся в номере имущество Клиента, сделав его опись. Изъятые материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов и т.п. берутся Администрацией Отеля на ответственное хранение. Прочее изъятое имущество хранится на общих основаниях.
- На фото-/видеосъемку на территории Отеля.
- При наличии согласия от Клиента в Регистрационной форме гостя, Отель имеет право на обнародование и дальнейшее использование (введение в гражданский оборот) изображения Клиента, полученное Отелем при фото-/видеосъемках в соответствии с положениями ст. 152.1. Гражданского кодекса РФ, в т.ч. для распространения в рекламных целях.
- Проводить опрос о качестве предоставляемых услуг.

Отель обязан:

- Своевременно и качественно предоставлять Клиентам заказанные услуги.
- Информировать Клиентов о предоставляемых услугах в Отеле, форме их оплаты.
- Своевременно реагировать на просьбы Клиентов, принимать меры по устранению возможных неполадок в номерах.

Администрация Отеля не несет ответственности за сбои в работе городских коммунальных служб и за утрату личного имущества и ценных вещей Клиента, находящихся без присмотра в общественных местах.

## **8. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В ОТЕЛЕ**

Клиентам запрещено:

- Проносить и хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, взрывчатые, радиоактивные, химические и биологические и наркотические вещества,

- представляющие угрозу здоровью и жизни граждан.
- Разводить открытый огонь, использовать пиротехнику и собственные нагревательные приборы (утюги, кипятильники и т.д.).
  - Держать в номере птиц, рептилий, насекомых и других животных не допускается.
  - Находиться в состоянии наркотического опьянения; курить в номерах, холлах и других не предназначенных для курения местах.
  - Находиться посторонним лицам в номере Клиента в его отсутствие, а также передавать третьим лицам ключ от номера.
  - Выносить из ресторана Гостиницы посуду и столовые приборы, продукты питания и напитки.
  - Передвигать и переставлять мебель в номере.

*В случае возникновения спорных вопросов по качеству предоставляемых услуг, Клиент может обратиться в службу Приема и размещения по тел.: 7777 или к Администратору по тел.: 7772. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Администрация Отеля и Клиент руководствуются действующим законодательством РФ.*

<b>ПОВЕДЕНИЕ КЛИЕНТА В СЛУЧАЕ ОПАСНОСТИ</b>	
<b>ВИД ИНФОРМАЦИИ (СИГНАЛ)</b>	<b>ДЕЙСТВИЯ КЛИЕНТА</b>
<b>Штормовое предупреждение об урагане</b>	Оставаться в помещении. Убрать с балкона имеющиеся там вещи. Закрыть плотно окна, двери. Быть внимательным к дальнейшим сообщениям штаба по ЧС.
<b>Штормовое предупреждение на море</b>	При поступлении сигнала «Купание запрещено» – выйти из воды. На пляже находиться вне зоны раската волны. При достижении волны свыше 2 –3-х баллов не выходить в море на малогабаритных судах или других плавающих средствах. Быть внимательным к дальнейшим сообщениям спасательной службы.
<b>О возможном землетрясении</b>	Взять необходимые вещи, документы, ценности. Покинуть помещение. Действовать по указанию штаба ЧС.
<b>Авария на атомной электростанции</b>	Находиться в номере. Закрыть форточку. Провести дополнительную герметизацию помещения. В дальнейшем действовать по указаниям штаба ЧС.
<b>Авария на химически опасном объекте</b>	Немедленно покинуть помещение. Выйти под руководством дежурной службы в безопасный район, указанный в сообщении штаба ЧС.

## **9. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ДЕТСКОГО КЛУБА**

Детский Клуб предназначен для временного пребывания детей в возрасте от 5 до 12 лет. Режим работы Детского Клуба не предусматривает индивидуальной работы с детьми. Доступ на территорию Детского Клуба предоставляется для Клиентов Отеля бесплатно по установленному графику.

Детский Клуб работает согласно утвержденного расписания. Программа анимационных

мероприятий размещается на стойке рецепции и информационной доске на территории Гостиницы.

Детям в возрасте до 5 лет разрешается находиться на территории Детского Клуба ТОЛЬКО В ПРИСУТСТВИИ РОДИТЕЛЕЙ. Оставляя своего ребенка на территории Детского Клуба, родители или иные сопровождающие лица должны внимательно ознакомиться и ознакомить детей с Правилами Детского Клуба.

Родители или иные сопровождающие лица должны немедленно прийти на территорию Детского Клуба в случае возникновения ситуации, которая требует их личного присутствия.

Перед посещением Детского Клуба родители или сопровождающие лица должны оценить состояние здоровья, физическую возможность и способности своих детей для их самостоятельного нахождения на территории Детского Клуба. Родители или сопровождающие лица подтверждают, что у сопровождаемых ими детей нет ограничений по состоянию здоровья, отклонений в поведении, которые могут препятствовать посещению Детского Клуба или могут повлечь ущерб, как здоровью ребенка, так и других детей.

Сотрудники Детского Клуба имеют право отказать в посещении Детского Клуба ребенку с явными признаками простудных, инфекционных заболеваний.

Администрация Отеля гарантирует безопасность пребывания детей на территории Детского Клуба при условии соблюдения Правил детьми и родителями или сопровождающими лицами.

Сотрудники Детского Клуба имеют право обратиться к родителям или сопровождающим лицам с просьбой забрать ребенка, создающего небезопасные условия другим.

Родители или сопровождающие лица согласны, что ответственность за действия их детей возлагается на них, а также согласны с тем, что сотрудники Детского Клуба не отвечают за вред, причиненный детям в результате их неосторожного и небезопасного поведения, несоблюдения ими настоящих Правил.

Родители несут ответственность за порчу оборудования и имущества Детского Клуба в соответствии с нормами действующего законодательства.

Сотрудники Детского Клуба вправе отказать Клиенту в доступе на территорию Детского Клуба в следующих случаях:

- при отсутствии свободного места в Детском Клубе для ребенка Клиента;
- при наличии явных признаков или симптомов заболевания у ребенка;
- при агрессивном поведении ребенка по отношению к другим детям и взрослым, могущем повлечь за собой причинение вреда здоровью или имуществу других детей.

Сотрудники Детского Клуба вправе отказать родителям или сопровождающим лицам в посещении ребенком развлекательной зоны Детского Клуба, если они не согласны с данными Правилами.

Администрация Отеля не несет ответственности за сохранность ценных вещей, документов и денег Клиентов и/или их детей, за последствия, связанные с нарушением Клиентом настоящих Правил, а также за ущерб, причиненный Клиенту и/или ребенку действиями третьих лиц.

#### **НЕ ДОПУСКАЕТСЯ:**

- Посещать Детский Клуб с колюще-режущими предметами, ядовитыми и взрывчатыми веществами.
- Находиться на территории Детского Клуба с продуктами питания, в том числе конфетами, леденцами, жевательной резинкой и напитками.
- Залезать на ограждения и подвесные элементы игрового оборудования.
- Родителям или сопровождающим лицам применять физические действия и оскорблять чужих детей.

Настоящие Правила являются обязательными для всех без исключения Клиентов, находящихся на территории Гостиницы. Получение кассового чека или оплата по безналичному расчету, подписание регистрационной формы является подтверждением того, что Клиент ознакомлен с настоящими Правилами, полностью с ними согласен и обязуется их соблюдать, неся риск неблагоприятных последствий в случае их нарушения. При посещении Гостиницы

организованной группой лиц, ответственность за соблюдение настоящих Правил всеми членами группы несет руководитель группы.

## **10. ПРАВИЛА НАХОЖДЕНИЯ КЛИЕНТОВ НА ТЕРРИТОРИИ БАССЕЙНОВ (ЗИМНИЙ И ЛЕТНИЙ) И ПАРНЫХ (САУНА И ТУРЕЦКАЯ БАНЯ)**

### **1) Общие правила пользования услугами бассейнов (зимний и летний) и парных (сауна и турецкая баня).**

- Настоящие Правила определяют порядок поведения Клиентов на территории бассейнов (зимний и летний) и парных (сауна и турецкая баня).
- Клиенты могут посещать бассейны (зимний и летний) и парные (сауна и турецкая баня) по установленному графику.
- Настоящие Правила являются обязательными для всех без исключения Клиентов, находящихся на территории Гостиницы. Получение кассового чека или оплата по безналичному расчету, подписание Регистрационной формы гостя является подтверждением того, что Клиент ознакомлен с настоящими Правилами, полностью с ними согласен и обязуется их соблюдать, неся риск неблагоприятных последствий в случае их нарушения. При посещении Гостиницы организованной группой лиц, ответственность за соблюдение настоящих Правил всеми членами группы несет руководитель группы.
- В случае непредвиденных, чрезвычайных или экстренных ситуаций Клиенты обязаны незамедлительно покинуть территорию бассейнов (зимний и летний) и парных (сауна и турецкая баня).
- Клиенты обязаны покинуть зимний бассейн, парные (сауна и турецкая баня) за 20 минут до окончания рабочего времени.
- Клиенты должны уважительно относиться друг к другу и не мешать отдыху других Клиентов.

### **2) Правила пользования услугами парных (сауна и турецкая баня) Клиентами Отеля.**

- Для комфортного пребывания в парных (сауна и турецкая баня) необходимо надевать головной убор.
- При возникновении неприятных ощущений или ухудшении самочувствия необходимо покинуть территорию парных (сауна и турецкая баня).
- Рекомендуемое время пребывания в парной 15-20 мин.
- До и после посещения парных необходимо обязательно принимать душ.
- На территории парной необходимо следить за собственным самочувствием. Использование парной без должной подготовки и при противопоказаниях опасно для здоровья! Помните, что Вы несете индивидуальную ответственность за свое здоровье!

### **3) Рекомендации по посещению Клиентами Отеля парных (сауна и турецкая баня).**

От посещения парных необходимо воздержаться, в следующих случаях:

- высокое артериальное давление;
- в случае плохого самочувствия (неудовлетворительного состояния здоровья);
- беременности.

При следующих заболеваниях:

- острое заболевание инфекционной и иной природы;
- заболевания сердечно-сосудистой системы;
- гипертензия;
- ишемическая болезнь;
- все виды хронических заболеваний в стадии обострения.

### **4) Информация для родителей.**

- Ответственность за безопасность несовершеннолетних детей несут их родители или сопровождающие их совершеннолетние лица и определяют, самостоятельно степень риска и

возможные последствия (глубина бассейна).

- Родители или сопровождающие детей совершеннолетние лица, обязаны надеть плавательный жилет или нарукавники детям, не умеющим плавать.

#### **5) На территории бассейнов (зимний и летний) и парных (сауна и турецкая баня) ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

- Запрещается нахождение на территории бассейнов (зимний и летний) и парных (сауна и турецкая баня) Гостиницы лицам, находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, распитие спиртных напитков.
- Запрещается входить в помещения, предназначенные для служебного пользования.
- Запрещается вносить стеклянные предметы, продукты питания.
- Запрещается употреблять различные лекарственные средства (натирающие мази и т.п.).
- На территории парных (сауна и турецкая баня) запрещается лить воду на электрическую печь.
- На территории парных (сауна и турецкая баня) запрещается прикасаться к металлическим частям установленного оборудования.
- Запрещается наносить на кожу косметические средства (в том числе мази, крема, спреи, мед и т.д.) перед посещением парных (сауна и турецкая баня).
- Запрещается бегать по бортикам бассейнов и нырять с разбега в воду.
- Запрещается посещать бассейны (зимний и летний) и парные (сауна и турецкая баня) лицам с открытыми ранами, инфекционным, кожными и другими видами заболеваний, а также при наличии медицинских повязок (гипс, лангет) и лейкопластырей.
- Для предотвращения травматизма запрещается плавать с распущенными волосами, а также без шапочек для плавания.
- Запрещается создавать конфликтные ситуации, выражаться нецензурной бранью, допускать оскорбительные выражения и хулиганские действия в адрес других лиц.

#### **6) Ответственность за нарушение правил.**

- В случае утраты или повреждения имущества Отеля по вине Клиента, Клиент обязан возместить причиненный ущерб, а также понести ответственность за иные допущенные им нарушения в соответствии с действующим законодательством РФ.
- Администрация Отеля не несет ответственность за сохранность личных вещей и ювелирных украшений, оставленных в раздевалках и индивидуальных шкафчиках, а также вещей, оставленных без присмотра.
- Администрация Отеля не несет ответственность за полученные травмы, повреждения и ущерб, которые были получены Клиентами вследствие невыполнения или ненадлежащего выполнения настоящих Правил.
- Администрация Отеля не несет ответственность за причиненный вред здоровью и жизни Клиента, полученный при несоблюдении настоящих Правил.

## **11. ПАМЯТКА О МЕРАХ ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ**

### **В ОТЕЛЕ ЗАПРЕЩЕНО:**

- пользоваться в номере утюгами, а также другими электронагревательными приборами (кипятильниками, кофемашинками), которые не оборудованы негорючими подставками;
- уходя из номера, не выключать телевизор, лампы освещения и другие электроприборы;
- накрывать включенные торшеры, бра, и настольные лампы предметами из горючего материала;
- курить в номере! Оставлять или бросать непогашенные сигареты на территории Гостиницы;
- приносить на территорию Гостиницы или хранить в номере пожароопасные вещества и материалы.

**При заезде в Гостиницу в первый раз, рекомендуется хорошо запомнить расположение выходов и лестниц, ознакомиться с планом эвакуации и местонахождением первичных средств пожаротушения.**

### **В СЛУЧАЕ ПОЖАРА В НОМЕРЕ ИЛИ ДРУГИХ ПОМЕЩЕНИЯХ ГОСТИНИЦЫ:**

- немедленно сообщить о случившемся в Службу приема и размещения или другому представителю Администрации Отеля, нажать ближайший ручной пожарный извещатель и позвонить по телефону на номер **7777** или **+7 (978) 832-17-34**;
- сообщить Администрации Отеля о своем местонахождении по телефону: **+7 (978) 832-17-34; 7777, 7711** (внутренняя связь);
- принять меры по тушению очага возгорания имеющимися средствами пожаротушения;
- в случае, если ликвидировать возгорание своими силами не представляется возможным, покинуть номер и закрыть дверь, не замыкая ее на (замок) ключ;
- выйти из опасной зоны и действовать в соответствии с указаниями Администрации Отеля или пожарной охраны;
- если коридор и лестничные клетки сильно задымлены, и покинуть помещение нет возможности, оставаться в своем номере, открыв настежь окна, и постараться сообщить Администрации Отеля о своем местонахождении;
- с прибытием к месту возгорания пожарных или членов добровольной пожарной дружины, подойти к окну и подать знак об оказании Вам помощи.

Во всех номерах Гостиницы установлена автоматическая пожарная сигнализация, на территории Гостиницы действует система радиооповещения о чрезвычайных ситуациях.