



ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке проживания, пребывания и предоставления услуг «ZENITH RESORT HOTEL & SPA ULTRA ALL INCLUSIVE 5*»

Настоящее Положение о порядке проживания, пребывания и предоставления услуг (Далее – Положение, Правила) разработано в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей», ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ, Правилами бытового обслуживания в РФ, Правилами оказания услуг общественного питания, «Алгоритмом действий федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Краснодарского края, органов местного самоуправления, хозяйствующих субъектов по приёму гостей, направляющихся на лечение в санаторно-курортные организации Краснодарского края в период действия режима повышенной готовности», согласованным Министерством курортов, туризма и олимпийского наследия Краснодарского края.

1. Основные понятия

ОТЕЛЬ – «ZENITH RESORT HOTEL & SPA ULTRA ALL INCLUSIVE 5*», в том числе территория с расположенными на ней объектами инфраструктуры, обеспечивающими функционирование отеля, оборудование и другое имущество.

Исполнитель – Индивидуальный предприниматель Димоева Марфа Ильична, оказывающий комплекс услуг по организации отдыха на территории Отеля.

Гость Отеля – гражданин, достигший 18-летнего возраста либо гражданин, не достигший 18-летнего возраста, в сопровождении законного представителя, либо с уполномоченными сопровождающими, проживающий в Отеле и имеющий гостевую карту установленного Отелем образца, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги Отеля исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Плательщик – физическое или юридическое лицо, осуществляющее оплату услуг.

Заказчик – физическое или юридическое лицо, выступающее стороной по договору.

Посетитель Отеля – гражданин, достигший 18-летнего возраста, либо гражданин, не достигший 18-летнего возраста, в сопровождении законного представителя, либо с уполномоченными сопровождающими, не проживающий в Отеле, имеющий намерение посетить Гостей Отеля и (или) воспользоваться услугами Отеля или его инфраструктуры.



Оказанная услуга – определенное действие, произведенное сотрудниками Исполнителя, по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности.

Неоказанная услуга – невыполнение сотрудниками Исполнителя взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных услуг.

Недостаток услуги – несоответствие услуги или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых услуга такого рода обычно используется, или целям, о которых Исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении договора.

Грубое нарушение правил проживания и пребывания в Отеле – ситуация, при которой поведение Гостя Отеля препятствует Исполнителю и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по предоставлению услуг и обеспечению отдыха Гостям Отеля, или его (Гостя) действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала или Гостей, а также он (Гость) нарушает нормы законодательства РФ и настоящего Положения.

Гостевой браслет – носимый на запястье идентификатор Гостя Отеля (выдается при заселении в Отель), оформляемый Гостю Отеля, для возможности посещать все доступные Гостю Отеля территории Отеля и получать предоставляемые Исполнителем услуги. При наличии технической возможности выдается электронный браслет с возможностью разместить денежные средства на свой лицевой счет в виде депозита для оплаты дополнительных услуг отеля. Электронный браслет является собственностью Отеля и подлежит возврату Гостем по окончании срока пребывания.

2. Общие положения

2.1. Настоящие Правила являются публичной офертой Отеля, адресованной неограниченному кругу лиц (любому физическому и юридическому лицу), заинтересованному в приобретении санаторно-курортных услуг. В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ) в случае принятия изложенных в настоящих Правилах условий и оплаты услуг, лицо, осуществляющее эти действия, производит акцепт этой оферты и становится Гостем. Фактом, подтверждающим заключение публичного договора и согласия с настоящими Правилами со стороны Заказчика – юридического лица, является оплата счёта акцепт (п.3 ст.438 ГК РФ), для Заказчика – физического лица, является оплата при осуществлении бронирования, либо оплата при размещении.

2.2. Настоящие Правила распространяются на всех Гостей и Посетителей Отеля. Принимая решение посетить Отель, Гость и/или Посетитель Отеля соглашается следовать настоящим Правилам.



2.3. С целью обеспечения надлежащего порядка и безопасности в зонах общего пользования Отеля, а также в ресторанах и барах Отеля осуществляется видеоконтроль.

3. Порядок бронирования

3.1. Гости Отеля размещаются в Отеле круглосуточно по предварительному бронированию по факту предоставления подтверждения о бронировании и оплаты в сроки, указанные в пункте 3.3 настоящих Правил.

3.2. Заявка Гостя на бронирование номера считается подтвержденной с момента направления на электронный адрес Гостя письменного подтверждения бронирования с указанием номера брони, даты заезда и выезда. Письменное подтверждение по заявке Гостя направляется Отелем не позднее следующего рабочего дня с момента оплаты Гостем счета за бронирование. Услуга по бронированию считается оказанной с момента направления подтверждения бронирования Гостю. Исполнитель вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

3.3. Стоимость услуги по бронированию номера равна стоимости суток проживания в забронированном номере. Услуга по бронированию оплачивается в течении 24 часов с момента подтверждения Отелем бронирования.

3.4. Оплата, произведенная за услугу по бронированию, при заселении Гостя засчитывается в оплату услуг проживания только в случае, если Гость прожил количество суток в соответствии с подтверждением бронирования. В случае несвоевременного отказа от бронирования, досрочного выезда Гостя (ранее даты выезда) оплата за услугу бронирования не входит в оплату услуг проживания и взимается отдельно.

3.5. В случае непоступления оплаты в установленные пунктом 3.3 настоящих Правил сроки (т.е. отказа Гостя/Заказчика оплатить бронирование), Исполнитель оставляет за собой право отказаться от исполнения условий договора, договор прекращается с даты окончания срока оплаты.

3.6. Бронирование действительно до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае неприбытия гостя до указанного времени, исполнитель вправе отказаться от исполнения договора, договор прекращается с даты окончания действительности бронирования.

3.7. В случае опоздания или незаезда Гостя, с него или с Заказчика взимается плата за номер в размере стоимости первых суток проживания на момент бронирования.

3.8. В случае переноса срока заезда и последующего отказа от услуг, а также в случае незаезда Гостя в установленный срок, при отсутствии аннулирования бронирования, Исполнитель вправе удержать плату за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки проживания.



3.9. Возврат денежных средств за аннулированные услуги осуществляется на основании письменного(ых) заявления(ий) поданного(ых) на имя Исполнителя, Заказчиком и/или Плательщиком услуг. Письменное заявление подается Исполнителю при личном обращении или направляются заказным письмом посредством почтовой связи на юридический адрес Исполнителя. В заявлении обязательно указываются следующая информация:

- наименование средства размещения (Отеля);
- номер бронирования, даты заезда и выезда;
- серия и номера документа, удостоверяющего личность Заказчика, место его регистрации;
- причины досрочного выезда либо отказа от получения услуг Отеля;
- платежные реквизиты, на которые нужно перечислить денежные средства;
- чек на об оплате услуг, по которому требуется осуществить возврат.

3.10. Денежные средства, перечисленные в безналичном порядке, возвращаются Заказчику услуг на его расчетный счет (банковскую карту), с которой была произведена оплата услуг, а в случае ее аннулирования – на расчетный счет (банковскую карту) Заказчика, указанный в заявлении.

3.11. Денежные средства, перечисленные в безналичном порядке, Плательщиком услуг, возвращаются Плательщику услуг (при наличии письменного согласия Заказчика услуг) на его расчетный счет (банковскую карту), с которого была произведена оплата услуг, а в случае ее аннулирования – на расчетный счет (банковскую карту) Плательщика, указанный в заявлении.

Возврат денежных средств осуществляется за минусом комиссии банков и /или платежных систем, уплаченных при возврате денежных средств Заказчику/Плательщику.

4. Порядок предоставления услуг

4.1. При заселении Гостя заполняется Регистрационная форма, которую Гость обязательно подписывает, чем подтверждает достоверность сведений о себе, а также лицах, сопровождающих Гостя и своё согласие с настоящими Правилами, являющимися публичной офертой. Гостям предоставляются номера соответствующей категории, тип номера указывается в регистрационной форме.

4.2. Заселение Гостя осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;



- б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- в) свидетельства о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста и не получившего паспорт гражданина Российской Федерации;
- г) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации;
- д) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- г) документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время;
- д) водительского удостоверения;
- е) 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;
- ж) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- з) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- и) вида на жительство лица без гражданства;
- к) временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.

4.2.1. Заселение в Отель несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

4.2.2. Заселение в Отель несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).



4.2.3. На период действия ограничительных мер, а также в иных случаях, Правительством РФ могут быть установлены дополнительные требования к перечню документов, на основании которых производится заселение Гостя в Отель.

4.3. На период действия ограничительных мер по предотвращению распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 (при наличии соответствующих установок, введенных Правительством РФ, а также в случае функционирования Отеля в качестве обсерватора):

а) Заселение Гостя в Отель производится только после проведения термометрии бесконтактным методом и осмотра терапевтом/педиатром на наличие признаков острых респираторных инфекций (повышенная температура, кашель, отсутствие обоняния) и других заболеваний инфекционной природы с оформлением необходимой документации. В случае выявления лиц с повышенной температурой тела, а также с другими признаками ОРВИ руководитель (лицо его замещающее) медицинской части обеспечивает незамедлительно изоляцию больного и организует его направление в медицинскую организацию, оказывающую специализированную медицинскую помощь.

б) Заселение прибывающих лиц на лечение или оздоровление проводится не более 1 человека в номер (за исключением членов одной семьи или сопровождающих лиц).

в) Термометрия оздоравливающихся лиц проводится не реже 1 раза в день.

г) Оздоровляющиеся в Отеле должны неукоснительно соблюдать правила пребывания в организации (социальное дистанцирование в местах общего пользования, масочный режим и др.), нарушение которых влечёт за собой аннуляцию бронирования и расторжение действующего договора в одностороннем порядке.

д) Оздоровляющимся запрещено покидать территорию Отеля, если срок пребывания по санаторно-курортной путёвке превышает 14 дней, то первые 14 дней со дня прибытия, а если период пребывания менее 14 дней, то весь срок пребывания.

е) В закрытых помещениях в присутствии других людей для защиты органов дыхания используются маски (с учетом смены маски не реже, чем 1 раз в 3 часа).

ж) Прогулка оздоравливающихся допускается только в границах санаторно-курортной организации без возможности выхода за её пределы, согласно их размещению в номерах.

4.4. В целях безопасности и в соответствии с требованиями, установленными законодательством РФ, служба приёма и размещения регистрирует всехGuestов по месту пребывания на основании документов, удостоверяющих личность.

4.5. Отель обеспечивает безопасность предоставляемых услуг для жизни, здоровья Guestов и Посетителей, а также сохранность имущества при условии соблюдения установленных правил и рекомендаций.



4.6. Если Гость ожидает Посетителей, необходимо сообщить об этом заранее в службу приёма и размещения, лично встретить их, а также проводить после посещения. Гость обязан обеспечить предъявление лицами, следующими с Гостем, посетителями Гостя, документов, удостоверяющих их личность. Гость несёт солидарную ответственность в случае причинения ущерба имуществу Отеля Посетителем, а также по любым без исключения обязательствам Посетителя, возникшим в период проживания Гостя в Отеле (запрещено на период действия ограничительных мер по предотвращению распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19).

4.7. Время посещения Гостей Отеля Посетителями установлено с 09:00 до 23:00 часов (запрещено на период действия ограничительных мер по предотвращению распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19).

4.8. Посетители Отеля, имеющие намерение остаться в Отеле после 23:00, должны обратиться в службу приёма и размещения для оформления и оплаты проживания в соответствии с порядком, установленным в Отеле, либо покинуть территорию Отеля (запрещено на период действия ограничительных мер по предотвращению распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19).

4.9. Администрация Отеля не несёт ответственности за денежные средства и ценные вещи, оставленные без присмотра.

4.10. Для удобства и безопасности Гостей, а также Посетителей Отеля на территории Отеля имеются места для размещения транспортных средств. Площадка перед центральным входом предназначена для кратковременной остановки с целью посадки и высадки пассажиров, а также погрузки и выгрузки багажа. ОТЕЛЬ не несет ответственности за сохранность транспортных средств, в том числе имущества, находящегося в транспортном средстве.

4.11. Условия Отеля не позволяют размещать гостей с любыми животными.

4.12. Гости и Посетители Отеля обязаны:

- при заселении предоставить все необходимые документы, в соответствии с пунктом 4.2 настоящих Правил;
- относиться бережно к имуществу Отеля;
- соблюдать морально-этические нормы, в местах массового отдыха воздерживаться от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений;
- не посещать рестораны в купальных костюмах и халатах;
- не беспокоить других проживающих в Отеле, соблюдать тишину и общественный порядок в номере, местах общего пользования и на территории Отеля;
- всегда носить при себе гостевую карту, полученную при оформлении проживания и браслет гостя, выданный в день заезда, выданная на период проживания гостевая карта удостоверяет право Гостя на пользование услугами;
- соблюдать чистоту и порядок;



- соблюдать требования пожарной безопасности, а также не допускать возникновения очагов возгорания;
- соблюдать настоящие Правила;
- сообщать о раннем выезде, продлении срока проживания или выезде после расчетного часа сотрудникам службы приёма и размещения, продление срока проживания и поздний выезд возможен при наличии в Отеле свободных номеров, за отдельную плату, предусмотренную прейскурантом;
- сообщать о времени выезда, для того, чтобы процедура выезда и подготовки всех необходимых документов занимала как можно меньше времени;
- принять и оплатить оказанные Отелем услуги в полном объеме, а также оплатить проживание всех Посетителей, планирующих пребывание на территории отеля после 23:00;
- в течение дня предоставить номер для уборки, если в течение суток у Гостя на дверях висит карта «НЕ БЕСПОКОИТЬ», диспетчер хозяйственной службы Отеля имеет право позвонить в номер и узнать о самочувствии Гостя и удобном времени для проведения уборки, в случае если Гость не отвечает на звонок, сотрудник Отеля поднимается в номер к Гостю и действует по обстоятельствам;
- в случае утраты или повреждения имущества Отеля возместить стоимость нанесённого ущерба, в соответствии с прейскурантом.

4.13. Гостям и Посетителям Отеля запрещается:

- входить в любые служебные и прочие технические помещения Отеля;
- беспокоитьGuests и Посетителей Отеля;
- проводить на территорию отеля посторонних лиц;
- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие, передавать ключ от номера и гостевую карту третьим лицам;
- самостоятельно регулировать любое инженерно-техническое оборудование;
- вести на территории Отеля частную предпринимательскую и коммерческую деятельность;
- входить на территорию Отеля с любыми видами оружия, колющими и режущими предметами, огнеопасными и пиротехническими веществами или изделиями, включая сигнальные ракеты, файеры, петарды, газовые баллоны и предметы (химические материалы), которые могут быть использованы для изготовления пиротехнических изделий или дымов, красящими веществами, устройствами с лазерным излучением, устройствами, создающими излишний шум, Гости, имеющие право по роду своей деятельности на ношение и хранение оружия, обязаны представить администрации исполнителя документы, удостоверяющие данное право;
- разводить костры на территории Отеля;
- использовать в номере электронагревательные приборы, не принадлежащие Отелю;
- в связи с вступлением в законную силу Федерального закона РФ от 23.02.2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», запрещается курить в номерах и на территории Отеля, кроме специально отведенного места для курения в том числе электронные сигареты «вейпы», использовать инновационные системы нагревания



табака IQOS в номерах, на балконах, в холлах гостиницы, коридорах, оздоровительном комплексе, у бассейна и иных местах общего пользования гостиницы. В случае курения в номере и любых иных неотведенных для этого местах исполнитель оставляет за собой право начислить стоимость дополнительной уборки. Нарушение требования о запрете курения на территории Отеля влечет за собой взыскание штрафа.

- использовать помещения Отеля для ведения переговоров, банкетов, конференций и т.п. без письменного согласия Отеля (путем подписания отдельного договора);
- играть в азартные игры в Отеле;
- выносить еду, напитки и посуду из ресторана, снэк-бара, бара, столовой;
- проносить и употреблять в ресторанах, кафе, снэк-барах, барах, столовой Отеля алкогольные напитки, приобретенные за его пределами;
- наносить вред имуществу Отеля, в том числе выносить из номера, ресторанов и баров любое имущество Отеля, стоимость разбитых, испорченных или утерянных вещей не входит в стоимость проживания и оплачивается отдельно согласно установленному прейскуранту, утерянное или испорченное имущество, не указанное в прейскуранте, оплачивается по рыночной стоимости данного имущества;
- нарушать общественный порядок в Отеле, в том числе развратными действиями, выражать явное неуважение к обществу, сопровождающееся нецензурной бранью, оскорбительными приставаниями к гражданам, находящимся в Отеле, а равно выражающееся в унижении чести и достоинства;
- без специального разрешения в любых помещениях не разрешается осуществлять профессиональную фото- и киносъемку, к профессиональной может быть отнесена любая съемка с использованием профессиональной техники и оборудования (особенно с использованием штативов, осветительного или другого оборудования), которая подразумевает получение снимков или видеоматериалов для использования в СМИ или на коммерческих ресурсах, при использовании профессиональной камеры в личных целях Отель просит гостей и посетителей не использовать фотовспышку в общественных зонах и избегать изображения других Гостей Отеля на кадрах, не разрешено сознательное или случайное использование изображений других Гостей отеля в фото- или видеосъемке без предварительного согласия Гостей, участие персонала Отеля в любой съемке осуществляется только при получении предварительного согласия Отеля.
- исполнитель вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке, либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения Гостем порядка проживания, несвоевременной оплаты услуг Исполнителя, причинения Гостем материального ущерба Исполнителю, наличии угрозы безопасности других Гостей Гостиницы при этом Гость возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы.
- при отсутствии Гостя по месту проживания по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа, Исполнитель вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, ювелирных изделий, драгоценных металлов и камней, ценных документов, а также иное имущество Исполнитель берет на хранение под свою ответственность.



- все вещи, найденные в гостинице или около нее, должны быть незамедлительно доставлены в хозяйственный отдел. Вся информация о находке должна быть занесена в журнал регистрации забытых вещей.
- все не ценные вещи хранятся на складе в течение 90 дней; в холодильнике - не менее 1 суток. Срок хранения ценных вещей (телефонов, драгоценностей, денег и т.д.) составляет 1 год.
- при обнаружении особо ценных предметов (украшений из драгоценных металлов и драгоценных камней, денег, документов и т.п.) составляется акт за подписью 3 лиц, предметы помещают в сейф хозяйственного отдела. Выдача таких забытых вещей производится, также в присутствии 3 сотрудников гостиницы: хозяйственного отдела, службы безопасности и дежурного менеджера.
- возвращение забытой вещи гостю производится после предъявления документа, удостоверяющего личность. В журнале забытых вещей гость оставляет запись, что получил свои вещи в полном объеме и претензий не имеет.
- В целях обеспечения пропускного и внутриобъектового режимов, и, в соответствии ФЗ «О противодействии терроризму» от 06.03.2006г. №35-ФЗ, Постановлением Правительства РФ от 14.04.2017 № 447 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов», Исполнитель и сотрудники охраны имеют право требовать от посетителей Отеля соблюдения внутриобъектового и пропускного режимов.
- случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Исполнитель и Гость руководствуются действующим законодательством РФ.
- запрещается передавать браслеты третьим лицам.

5. Права и обязанности

5.1. Права и обязанности Исполнителя:

- своевременно и в полном объеме предоставить гостям Отеля оплаченные услуги;
- обеспечить полное соответствие санитарным и другим нормам качество и безопасность предоставляемых услуг;
- обеспечить конфиденциальность информации о гостях Отеля;
- своевременно реагировать на требования гостей Отеля об устранении неудобств, поломок в оборудовании и технике в номере, на объектах инфраструктуры Отеля, других недостатков оказанной услуги;
- в случае аварии или выхода из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, Исполнитель предлагает гостю номер не ниже оплаченной им категории, при невозможности последнего, Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательства по возмездному оказанию услуг и возместить гостю стоимость оплаченных им, но неполученных услуг;
- не проводить шумных мероприятий на территории Отеля, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ, после 23 часов;



- в случае грубого нарушения правил поведения и проживания со стороны Гостя, администрация Отеля вправе отказать ему в дальнейшем пребывании в Отеле;
- при возврате денежных средств в силу ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей», а также ч. 4 ст. 497 ГК РФ Отель вправе удерживать с Гостя или требовать оплаты всех расходов, фактически понесенных Отелем при оказании услуг, в том числе комиссии банков и (или) платежных систем, уплаченные как при оплате, так и при возврате денежных средств, возврат Гостю производится на основании заявления Гостя/Плательщика путем перевода безналичной оплаты, вне зависимости от способа оплаты;
- Исполнитель не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Отеля, а также в случаях причинения вреда здоровью Гостя по вине третьих лиц или самого Гостя;
- Исполнитель не несет ответственность за здоровье Гостя в результате последствий употребления алкогольных напитков и/или наркотических веществ, а также в случае несоблюдения требований, установленных в Отеле.

5.2. Права и обязанности Гостя:

- пользоваться всеми услугами Отеля в установленном интервале режимов работы объектов Исполнителя;
- самостоятельно ознакомиться на сайте Исполнителя с информацией об Отеле о его услугах и предложениях, включая цены;
- получать информацию по работе объектов Отеля, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета, производить промежуточный платеж;
- обращаться к администратору службы приёма и размещения по вопросам качества оказанных услуг;
- оздоравливающиеся в санаторно-курортной организации должны неукоснительно соблюдать правила пребывания в организации, нарушение которых влечет за собой аннуляцию бронирования и расторжение действующего договора в одностороннем порядке;
- на период действия ограничительных мер, связанных с недопущением распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19, гости неукоснительно должны соблюдать настоящие правила, а во всех иных случаях не предусмотренных настоящими правилами – нормами действующего законодательства, Указами Президента РФ, распоряжениями Правительства РФ, Федеральными законами РФ, постановлениями Главного государственного санитарного врача РФ, распоряжениями главы администрации (губернатора) Краснодарского края, «Алгоритмом действий федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Краснодарского края, органов местного самоуправления, хозяйствующих субъектов по приёму гостей, направляющихся на лечение в санаторно-курортные организации Краснодарского края в период действия режима повышенной готовности», согласованным Министерством курортов, туризма и олимпийского наследия Краснодарского края;
- соблюдать все нормы и требования Отеля, указанные в пунктах 4.12 и 4.13 настоящих Правил;



- Гость несет ответственность и возмещает реальный ущерб в случае нарушения обязательств по договору, а также утраты или повреждения по его вине имущества Отеля в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

6. Стоимость и порядок оплаты услуг Отеля

6.1. Стоимость проживания устанавливается прејскурантом Отеля. В случаях, установленных законодательством Российской Федерации государственного регулирования стоимости услуг (обслуживания) период проведения мероприятий (церемоний), стоимость услуг не превышает максимально установленной стоимости для данной категории гостиницы.

6.2. Порядок расчета за проживание.

- Расчетный час – 15:00 текущих суток по местному времени.
- Время заезда – с 15:00 текущих суток по местному времени.
- Время выезда – до 12:00 текущих суток по местному времени.
- Гостиничные сутки – промежуток времени, между установленным временем заезда и расчетным часом.
- Плата за проживание в Отеле взимается в соответствии с расчетным часом – с 12:00 часов текущих суток по местному времени.
- При проживании не более суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от времени заезда, бронь на номер предоставляется до расчетного часа.
- Продление срока проживания (поздний выезд):

В случае необходимости продления срока проживания в номере менее чем на одни сутки и при наличии свободных номеров (мест), оплата за поздний выезд взимается в следующем порядке:

- до 12 часов после расчетного часа (с 12:00 по 23:59) – оплата за 1/2 суток;

- от 12 до 24 часов после расчетного часа (после 24:00) – взимается оплата за 1 полные сутки.

6.3. Исполнитель предоставляет без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- а) вызов скорой помощи;
- б) пользование медицинской аптечкой;
- в) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- г) побудка к определенному времени;
- д) пользование тонометром.



6.4. Гость Отеля вправе расторгнуть договор в любое время, уплатив Исполнителю часть цены пропорционально части оказанных услуг и возместив Исполнителю расходы, произведенные им в целях исполнения договора, расходов на бронирование, если они не входят в указанную часть цены услуг.

6.5. Исполнитель вправе заключать договор на бронирование мест в Отеле путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от гостя (потребителя).

6.6. При наличии технической возможности в Отеле, дополнительные услуги могут быть оплачены Гостем с помощью Гостевого браслета (электронного). В таком случае:

- дополнительные услуги начисляются на лицевой счёт гостя через электронный браслет;
- Гость имеет возможность разместить денежные средства на свой лицевой счёт в виде депозита для оплаты дополнительных услуг;
- оформление депозита для оплаты дополнительных услуг производится у администратора-кассира службы приёма и размещения;
- неизрасходованные к моменту окончания пребывания Гостя в Отеле денежные средства, находящиеся на депозите, возвращаются Гостю по реквизитам, указанным в заявлении на возврат денежных средств, в срок не позднее 10 календарных дней с момента предъявления заявления.

7. Заключительные положения

7.1. В случае несоблюдения Гостями/Заказчиком или Посетителями настоящих Правил, Отель вправе отказать в размещении и оказании услуг, расторгнуть договор в одностороннем порядке, выселить Гостя, а также обратиться с заявлением в правоохранительные органы для принятия последним мер по привлечению к ответственности лиц в случае совершения противоправных действий, правонарушения, а также в суд для возмещения ущерба, причинённого Отелю.

7.2. Исполнитель не несет ответственности за здоровье гостя Отеля в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных за территорией Отеля.

7.3. Исполнитель не несет ответственность за сохранность документов, денег, иных валютных ценностей и других драгоценных вещей, в случае нарушения настоящих Правил.

7.4. Нарушение требования о запрете курения на территории Отеля влечет за собой взыскание штрафа, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.5. Книга отзывов и предложений находится в службе приёма и размещения Отеля и выдается администратором по требованию Гостей.



7.6. Приложения к настоящему положению являются неотъемлемой частью настоящего Положения и обязательны для ознакомления:

- **Приложение 1** (Правила противопожарной безопасности);
- **Приложение 2** (Действия при чрезвычайных стихийных ситуациях);
- **Приложение 3** (Правила техники безопасности при использовании электроприборами);
- **Приложение 4** (Действия при угрозе атаки беспилотных летательных аппаратов);
- **Приложение 5** (Правила безопасности при использовании бассейном Отеля);
- **Приложение 6** (Правила использования Аквазоны отеля);
- **Приложение 7** (Правила посещения Тренажерного зала);
- **Приложение 8** (Правила посещения детской комнаты отеля).



Приложения к Правилам проживания

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

**к Положению о порядке проживания, пребывания
и предоставления услуг в Отеле «Zenith Resort Hotel and Spa Ultra All Inclusive 5*»**

ПРАВИЛА ПРОТИВОПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

Соблюдайте правила пожарной безопасности:

- Не разрешается курить в номерах, на балконах, на лестничных пролетах и на территории Отеля. Разрешается курение только в строго отведенных местах.
- Не пользуйтесь электронагревательными приборами (кипятильниками, электроплитками, электродными кофеварками и др.).
- Уходя из номера, не забывайте выключать телевизор, лампы освещения, кондиционер и другие электроприборы.
- Напоминаем Вам, что крайне опасно накрывать включенные торшеры и настольные лампы.
- Недопустимо приносить и хранить в номере пожароопасные вещества и материалы.
- При заселении определите, где Вы находитесь, изучите план эвакуации, составьте мысленно карту ближайших к Вашему номеру выходов.
- Запомните, как сообщить о пожаре: Пожарная часть – **01**; с мобильного телефона – **101** или **112** (Пожарная часть).

Во избежание возникновения пожаров запрещается:

- разводить костры в неустановленных местах, бросать непогашенные окурки на всей территории Отеля, за пределами территории Отеля;
- хранить в местах отдыха и проживания легковоспламеняющиеся жидкости, горючие газы, взрывчатые вещества;
- пользоваться электроутюгами, электрочайниками и другими электронагревательными приборами без подставок из негорючих материалов;
- оставлять без присмотра включенные в сеть электронагревательные приборы; телевизоры, радиоприемники и т.п.;
- вносить изменения в электрическую схему в местах проживания и отдыха, устанавливать дополнительные розетки и светильники, использовать самодельные



электронагревательные приборы и электропроводки-временки без согласования с администратором Отеля;

- пользоваться неисправными электроприборами, поврежденными электророзетками, рубильниками, другими электроустановочными изделиями;
- запуск пиротехнических изделий на территории отеля строжайше запрещен.
- Запомните, как сообщить о пожаре: Пожарная часть – **01**; с мобильного телефона – **101** или **112** (Пожарная часть).

В случае возникновения пожара:

- При появлении признаков горения (задымление, запах гари, повышение температуры и т.п.) немедленно сообщите о случившемся в пожарную часть по телефону **01** или **112** по мобильному телефону.
- Обязательно сообщите о пожаре в Службу приёма и размещения по телефону **1000**, известите о пожаре всех лиц, находящихся в месте отдыха и проживания, общественном месте.
- Принять меры по тушению пожара средствами первичного пожаротушения, при отсутствии возможности принятия мер по тушению пожара покинуть место возгорания согласно планам эвакуации в безопасное место.
- Если ликвидировать очаг горения своими силами невозможно, то выйдите в безопасное место.

Если вы не можете выйти из номера:

- Если снаружи дым, не открывайте окно.
- Если дверь стала горячей, или дым проникает в номер, не открывайте дверь.
- Если дыма нет, откройте окно и вывесите простыню или одеяло.

Не поддавайтесь панике, действуйте быстро:

- > Наполните ванну водой.
- > Намочите полотенца и простыни и заткните ими щели вокруг двери.
- > Позвоните по телефону в Службу приёма и размещения Отеля и сообщите о случившемся, уточняя свое место нахождения.
- > Закройте нос и рот мокрым полотенцем.
- > Если стены и дверь номера горячие, облейте их водой из ведра. Постоянно поддерживайте их во влажном состоянии.
- > С прибытием к месту происшествия пожарных подойдите к окну и подайте знак об оказании Вам помощи.



ПРИЛОЖЕНИЕ 2

**к Положению о порядке проживания, пребывания
и предоставления услуг в Отеле «Zenith Resort Hotel and Spa Ultra All Inclusive 5*»**

ДЕЙСТВИЯ ПРИ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СТИХИЙНЫХ СИТУАЦИЯХ

Действия при землетрясениях

- Если у вас есть несколько секунд, отключите всю электрику.
- Если вы находитесь на первом этаже, то немедленно покиньте его. Для этого у вас есть 15-20 секунд.
- Если вы находитесь на втором и последующих этажах, встаньте в проём входной двери, отойдите от окон и займите место в углу.
- Держитесь подальше от стен, заборов, столбов, окон. Не входите в здания – толчки могут повториться.
- Окажите первую помощь пострадавшим.
- Запрещается прыгать из окон, зажигать спички и свечи.

После первых толчков могут произойти еще несколько серий, поэтому необходимо быть чрезвычайно внимательными, и действовать быстро.

Действия при наводнениях

- Выключите электричество, нагревательные приборы, ТВ, кондиционер.
- Возьмите документы, деньги, ценности и самые необходимые вещи.
- Закройте все окна и двери.
- Поднимитесь на верхние этажи, перенесите продовольствие, ценные вещи, одежду, обувь.
- Эвакуируйтесь из опасных районов. В первую очередь из зоны затопления необходимо вывезти детей.
- По возможности окажите помощь людям, оказавшимся в воде.



ПРИЛОЖЕНИЕ 3

к Положению о порядке проживания, пребывания
и предоставления услуг в Отеле «Zenith Resort Hotel and Spa Ultra All Inclusive 5*»

ПРАВИЛА ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ ПОЛЬЗОВАНИИ ЭЛЕКТРОПРИБОРАМИ

Небрежная эксплуатация электрических приборов может привести к пожару, ожогу и даже к летальному исходу. Чтобы этого не случилось, в повседневной жизни нужно соблюдать несложные правила безопасного обращения с электроприборами:

- Пользуйтесь электроприборами, соблюдая правила безопасности, указанные в заводской инструкции.
- Не включайте одновременно большое количество электроприборов. Это может привести к перегрузке сети. Кроме того, не включайте много электроприборов в одну розетку.
- Находясь в воде, не пользуйтесь электрическими устройствами. Не вставляйте вилку электроприбора в розетку и не прикасайтесь к работающим электроприборам мокрыми руками или влажной салфеткой.
- Неуклонно соблюдайте порядок включения электрических устройств в сеть: подключайте шнур сначала к прибору, а только после этого к сети. Отключение происходит в обратном порядке. Не доставайте вилку из сети, дергая за провод.
- Не развешивайте для просушки вещи на электронагревательных приборах и на электрической проводке.
- Небезопасно пользоваться электроприборами с поврежденной изоляцией шнура.
- Не оставляйте включенные в сеть электробытовые приборы на долгое время. Включенные в розетку щипцы для завивки волос и утюг нельзя оставлять без присмотра.
- Уходя из номера, не забывайте выключать электроприборы и освещение.
- Если Вы стали свидетелем возгорания электроприбора, найдите способ его обесточить, и только после этого тушите пожар, закидывая огонь землей или песком. Нельзя заливать горящие электроприборы водой.

***Не соблюдая правила безопасного пользования электроприборами,
Вы подвергаете свою жизнь опасности.***



ПРИЛОЖЕНИЕ 4

**к Положению о порядке проживания, пребывания
и предоставления услуг в Отеле «Zenith Resort Hotel and Spa Ultra All Inclusive 5*»**

ДЕЙСТВИЯ ПРИ УГРОЗЕ АТАКИ БЕСПИЛОТНЫХ ЛЕТАТЕЛЬНЫХ АППАРАТОВ

1. Найти укрытие. При обнаружении приближающегося дрона (беспилотного летательного аппарата, или БПЛА) или звука взрыва немедленно найти надежное укрытие — подвал, бетонное здание или любое другое место, которое может защитить от осколков и ударной волны.
2. Избегать открытых пространств. Передвигаться по защищенным маршрутам, использовать здания, деревья и другие объекты для маскировки.
3. Обращать внимание на звуки и световые сигналы. Часто дроны издают характерный шум, а при атаке могут быть видны вспышки или дым. Это поможет вовремя среагировать и принять меры.

Признаки БПЛА в воздухе

- 1) Вы слышите: жужжание, звук газонокосилки или мопеда.
- 2) Вы видите: силуэт на высоте 100 метров.

Если вы на улице:

- 1) Покинуть зону видимости, по возможности бежать зигзагами, чтобы избежать наведения.
- 2) Спрятаться в строении, укрытии, подвале, убежище, под деревьями.
- 3) При сбросе боеприпаса - отбежать в сторону, лечь на землю, за бордюр, в канаву или ров и закрыть голову.
- 4) Не подниматься после первого взрыва, откатиться или отползти в сторону.
- 5) При падении БПЛА не прикасаться к нему или его частям: они могут быть взрывоопасны или ядовиты.

При следовании в черте населенного пункта при передвижении в автомобиле или общественном транспорте:

- 1) Остановиться и покинуть транспортное средство.



2) Спрятаться в строении, укрытии, подвале, убежище (можно укрыться за деревьями, в рвах и канавах).

3) Если беспилотник пикирует, резко затормозить при его приближении

4) Если вас много и нет укрытия – необходимо разбежаться в разные стороны.

При нахождении в здании:

1) Отойти от окна.

2) Укрыться в цокольном помещении, либо в помещении с несущими стенами и без окон

3) Не пользоваться лифтом.

4) Не использовать телефон при приближении БПЛА.

Сообщите о БПЛА по номеру "112", назовите время и место, примерный курс полета, его визуальные особенности, а также свои данные.



ПРИЛОЖЕНИЕ 5

к Положению о порядке проживания, пребывания и предоставления услуг в Отеле «Zenith Resort Hotel and Spa Ultra All Inclusive 5*»

ПРАВИЛА БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ ПОЛЬЗОВАНИИ БАССЕЙНОМ ОТЕЛЯ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила посещения СПА-центра курортного отеля «ZENITH Resort & Spa» (далее - Правила) направлены на обеспечение безопасного и комфортного пребывания посетителей в СПА-центре СКК курортного отеля «ZENITH Resort & Spa». С этой целью Правила устанавливают права и обязанности посетителей СПА-центра курортного отеля «ZENITH Resort & Spa» (далее – СПА-центра), определяют механизм реализации этих прав, а также устанавливают ряд запретов и ограничений, не допускающих такие действия граждан, которые могут причинить вред или неудобства посетителям СПА-центра.

1.2. Настоящие Правила размещаются для ознакомления на информационном стенде.

1.3. Посещение СПА-центра для посетителей, проживающих в курортном отеле «ZENITH Resort & Spa», предоставляется без предварительной записи согласно графику работы.

1.4. Обслуживание посетителей СПА-центра осуществляется на основании Договора об оказании услуг, оферта которого размещена на стойке ресепшн СПА-центра для ознакомления. При этом безоговорочным подтверждением принятия условий оферты - акцепта со стороны посетителя является оплата услуг СПА-центра.

1.6. СПА-центр работает в соответствии с графиком работы, информация о котором размещена у входа в СПА-центр и отдельные зоны СПА-центра. При этом общий график работы СПА-центра и график работы отдельных зон СПА-центра (бассейны, фитнес-центр, массажные кабинеты и пр.) могут отличаться.

1.7. К самостоятельному посещению аква-термального комплекса допускаются лица, достигшие 18-летнего возраста. Дети до 18 лет могут посещать аква-термальный комплекс только в сопровождении родителей или доверенных лиц семьи не моложе 18 лет.

2. ПРАВА ПОСЕТИТЕЛЕЙ

2.1. Посетитель имеет право:

- Посещать СПА-центр в соответствии с настоящими Правилами;
- пользоваться услугами СПА-центра в соответствии с действующим прейскурантом;
- сообщать Администрации СПА-центра обо всех недостатках в СПА-центре, некачественном обслуживании и высказывать свои пожелания по улучшению его работы;



- пользоваться в установленном порядке находящимися в раздевалке индивидуальными шкафами для хранения вещей;
- осуществлять расчеты за оказанные услуги в порядке, установленном настоящими Правилами.

3. ОБЯЗАННОСТИ ПОСЕТИТЕЛЕЙ

3.1. Посетители обязаны соблюдать следующие требования:

3.1.1. Ознакомиться с настоящими Правилами;

3.1.2. Соблюдать правила общественного порядка, вести себя уважительно по отношению к другим посетителям, персоналу СПА-центра, и не совершать действий, которые могут создать угрозу жизни и здоровью окружающих.

3.1.3. Соблюдать Правила посещения СПА-центра, правила техники безопасности, противопожарной безопасности, санитарно-гигиенические требования, выполнять требования персонала СПА-центра.

3.1.4. Сообщать Администрации СПА-центра обо всех опасных ситуациях и предметах, которые могут грозить безопасности людей, находящихся в СПА-центре.

3.1.5. Соблюдать расписание сеансов и общее время пребывания в СПА-центре.

3.1.6. Соблюдать следующие санитарно-гигиенические требования при посещении бассейна, сауны, хамама и бани:

- сдавать верхнюю одежду в гардероб и входить в СПА-центр только в чистой сменной обуви, пригодной для посещения;

- посетители должны иметь при себе: купальный костюм, шапочку, полотенце (выдается администратором СПА-центра), предметы гигиены;

- гигиенические предметы должны быть только в небьющейся таре (пластик, полиэтилен и т.д.) Использование гигиенических принадлежностей в стеклянной таре запрещается;

- принять тщательный душ в течение 5-7 минут (без купального костюма с мочалкой и мылом);

- по окончании пользования душем обязательно закрыть краны горячей и холодной воды;

- по окончании сеанса посетители в течение 3-5 минут должны ополоснуться под душем, выжать плавательные принадлежности и только после этого идти в раздевалку.

3.1.7. Посещение занятий (индивидуальных или групповых) в СПА-центре допускается строго по расписанию. Администрация СПА-центра вправе отказать в посещении занятия посетителям, опоздавшим более чем на 15 минут.

3.1.8. Посетители СПА-центра обязаны бережно относиться к имуществу СПА-центра, не допуская его порчу или утрату.

3.1.9. Посетитель СПА-центра обязан выполнять все требования Администрации СПА-центра, связанные с обеспечением безопасности и соблюдением правил поведения в СПА-центре.

4. ПОСЕТИТЕЛЯМ СПА-ЦЕНТРА ЗАПРЕЩАЕТСЯ:



4.1. Посещать СПА-центр при наличии медицинских противопоказаний по состоянию здоровья, при наличии кожных, инфекционных заболеваний, кровотечений, в плохом самочувствии.

4.2. Находиться в СПА-центре в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

4.3. Приносить в СПА-центр огнестрельное и холодное оружие, колюще-режущие предметы, предметы из стекла, взрывчатые, легковоспламеняющиеся, отравляющие и токсичные вещества, а также газовые баллончики.

4.4. Курить, принимать пищу и распивать спиртные напитки в СПА-центре, за исключением специально отведенных для этого мест.

4.5. Бросать посторонние предметы в бассейн.

4.6. Шуметь, нецензурно выражаться, вызывая себе вест.

4.7. Пользоваться в душе моющими, парфюмерными и иными жидкостями в стеклянной таре.

4.8. Втирать в кожу косметические средства (масла, крема, мази и т.д.) до посещения бассейна.

4.9. Самостоятельно производить любые косметические процедуры в помещениях СПА-центра (маникюр, педикюр, стрижка волос, пиллинг и т.д.).

4.10. Ходить босиком в СПА-центре.

4.11. Делать фото и видеосъемки без разрешения администрации СПА-центра, за исключением случаев, разрешенных действующим законодательством.

4.12. Входить в служебные и технические помещения.

4.13. Прикасаться и регулировать любое инженерно-техническое оборудование.

4.14. Загрязнять помещения, технику лежаки, и иное имущество СПА-центра.

При установлении запретов и рекомендаций Администрация СПА-центра исходит исключительно из необходимости обеспечения безопасности посетителей в СПА-центре.

Администрация СПА-центра не рекомендует:

- Купаться в бассейне натошак или ранее чем через 1,5 - 2,0 часа после еды (особенно детям!).

Посетитель обязан самостоятельно оценить состояние своего здоровья при пользовании любыми услугами СПА-центра и учитывать любые состояния своего здоровья, являющиеся противопоказаниями для пользования услугами СПА-центра. Ответственность за любые негативные последствия, в том числе за вред здоровью, причиненные вследствие ненадлежащей оценки посетителем состояния своего здоровья и/или вследствие того, что посетитель воспользовался услугами СПА-центра не смотря на имеющиеся противопоказания по состоянию здоровья, несет исключительно сам посетитель. Ответственность за здоровье и жизнь детей на территории СПА-центра несут родители и законные представители либо иные совершеннолетние сопровождающие.

**ВНИМАНИЕ! В ЦЕЛЯХ ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ, АДМИНИСТРАЦИЯ
СПА-ЦЕНТРА ВПРАВЕ ОТКАЗАТЬ В ОКАЗАНИИ УСЛУГ ПОСЕТИТЕЛЮ:**



- Имеющему ярко выраженные признаки инфекционных, кожных и иных заболеваний, препятствующих посещению СПА-центра. В случае обнаружения посетителя с указанными признаками, приглашается медицинский работник бассейна, который свидетельствует состояние посетителя бассейна. Допуск посетителя в СПА-зону производится после полного выздоровления при наличии справки от врача.

- Имеющему ярко выраженные признаки алкогольного, наркотического, токсического опьянения.

- Нарушающего общественный порядок, создающего угрозу жизни, здоровью и мешающего отдыху других посетителей, несоблюдающему требования настоящих Правил посещения СПА-центра.

- В случае нарушения требований настоящих Правил и нереагирования на обоснованные требования Администрации СПА-центра посетитель может быть удален с территории СПА-центра сотрудниками службы безопасности отеля, полиции, или представителем Администрации СПА-центра, без компенсации, оплаченной им стоимости услуг.

Правила посещения платных процедур SPA

5.1. Просим Вас обратить внимание, что вход в зону SPA без сопровождения сотрудника Клуба не разрешается.

5.2. Перед посещением SPA принято принимать душ, женщинам - снимать декоративную косметику. Эти правила обусловлены гигиеническими нормами.

5.3. Для Вашего удобства предлагаем пользоваться предварительной записью на услуги SPA у администратора рецепции.

5.4. SPA-процедура подготавливается специально для Вас. Если Вы желаете отменить процедуру или изменить время записи, необходимо сделать это заранее (минимум за 2 часа до начала процедуры). Рекомендуем Вам приходить за 5-10 минут до начала процедур.

5.5. Факт оплаты услуг, означает, что посетитель ознакомлен с настоящими Правилами.

5.6. В случае если у Вас высокое давление, аллергия, другие физические недомогания, инвалидность, беременность, обязательно сообщите об этом SPA-специалисту. Внимательно ответьте на все вопросы и посоветуйтесь с нашим специалистом до начала процедуры.

5.7. Перед приходом в SPA рекомендуем снять с себя все украшения. Вы так же можете оставить свои украшения в шкатулке, которая предоставляется в каждом SPA-кабинете. Сотрудники не несут ответственность за утерянные украшения и ценные вещи.

5.8. Если Вы опоздали на процедуру, то время процедуры сокращается, поскольку процедура должна заканчиваться в назначенное время, независимо от того, во сколько Вы пришли. Только в случае отсутствия следующего Клиента время не сокращается.



5.9. Перед некоторыми процедурами для улучшения эффекта желательно посетить отдельные виды бань или принять контрастный душ. Об этом Вас предупредит Администратор при заказе SPA -процедуры. Пожалуйста, не пренебрегайте этими рекомендациями и придите заблаговременно, чтобы ими воспользоваться.

5.10. Вы имеете полное право насладиться SPA-процедурой. Поэтому можете согласовать освещенность, громкость музыки и силу массажа со специалистом для вашего комфорта, который проводит процедуру.

5.11. В некоторых SPA-процедурах и программах предусмотрено оставить Клиента одного в SPA-кабинете для релаксации либо на период действия масок и других косметических средств. Перед уходом SPA-специалист уточнит у Вас, комфортно ли Вам – убедитесь, что все настройки оборудования (температурный режим, наклон лежа, интенсивность воздействия и т.д.) Вас устраивает. Просим Вас самостоятельно не регулировать настройки оборудования во время отсутствия SPA-специалиста. Ориентировочно каждые 10-15 минут SPA-специалист будет проводить Вас и изменит режим на более комфортный, если Вас что-либо не устраивает.

5.12. Для получения безопасного и максимального эффекта ожидаемых от процедур, не рекомендуется употреблять алкоголь в течении 8 часов и пищу в течении 2 часов до начала процедур.

ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ПАРНЫХ СПА-ЦЕНТРА

(а именно хаммам, финская, русская, инфракрасная сауны, соленая комната)

Помимо общих правил посещения СПА-центра посетитель обязан соблюдать правила посещения парных и саун.

6.1. Для посещения парных необходимо иметь предназначенную для этого одежду: купальный костюм, купальник (для женщин), плавки (для мужчин)..

6.2. Детям младше 3-х лет нахождение в аква-термальной зоне строго в плавательных подгузниках. Обратитесь к администратору для получения подгузника.

6.3. Убедительная просьба соблюдать правила личной гигиены. Перед посещением парных обязательно принятие душа.

6.4. При посещении хамама/сауны запрещается пользоваться кремами, сильными парфюмерными ароматами, маслами, масками, скрабами, краской для волос.

6.5. В целях личной гигиены используйте полотенца и стелите их на скамью. Во время нахождения в хамаме/сауне следует избегать соприкосновения с поверхностью каменки, и форсунки для подачи горячего пара - это может вызвать сильные ожоги.

6.6. Запрещается прием пищи и употребление напитков на территории раздевалок, хамама/сауны.

6.7. Посещение хамама/сауны в состоянии алкогольного, наркотического опьянения, а также с наличием остаточного состояния алкогольного опьянения запрещено.

6.8. Действия интимного характера в помещениях СПА-центра запрещены.

6.9. Запрещается плескать в отсек для камней воду и ароматизаторы в сауне.



6.10. Запрещается проносить в сауну/хамам пластиковую посуду.

6.11. Запрещается накрывать каменку посторонними предметами (полотенцами, купальниками и пр.); это может привести к воспламенению.

6.12. Запрещается самостоятельно переключать температуру в хамаме, сауне.

6.12. Согласно Технического регламента, температура в общественных парных не может быть изменена (уменьшена/увеличена) по желанию посетителя СПА-центра.

6.12. Не оставляйте детей в сауне без присмотра родителей. Посещение детьми в возрасте до 14 лет хамам и сауны разрешено только в сопровождении взрослых.

6.13. Внимание! Слишком долгое пребывание в горячей сауне вызывает повышение температуры тела, что может оказаться опасным для Вашего здоровья.

7. ИНЫЕ УСЛОВИЯ

7.1. К Администрации СПА-центра в контексте настоящих Правил относятся: Администратор СПА-центра, администраторы, иной персонал СПА-центра.

7.2. За сохранность ценных вещей, денег, ювелирных украшений и документов, оставленных в гардеробе и индивидуальных шкафчиках в раздевалке Администрация СПА-центра ответственности, не несет, за исключением случаев, когда такие ценные вещи, деньги, ювелирные украшения и документы были переданы Администрации СПА-центра на хранение по акту приема-передачи.

7.3. В случае возникновения аварийных ситуаций, вызванных обстоятельствами, за которые СПА-центр не отвечает, а также ситуаций, вызванных действиями коммунальных служб по проведению сезонных, профилактических и аварийных работ, если эти ситуации препятствуют качественному оказанию услуг, Администрация СПА-центра вправе в одностороннем порядке приостановить оказание услуг до прекращения действия указанных обстоятельств (ситуаций), но на период не свыше 30 календарных дней. В случае если по истечении 30 календарных дней обстоятельства (ситуации), препятствующие пользованию СПА-центра, не изменились, Администрация СПА-центра и посетитель, решают вопрос о расторжении Договора и проведении взаиморасчетов. При проведении взаиморасчетов учитывается стоимость уже оказанных услуг, а также период действия обстоятельств, которые привели к возникновению аварийной ситуации и за которые СПА-центр не отвечает.

7.4. Администрация СПА-центра гарантирует, что качество оказания услуг СПА-центром соответствует стандартам качества, установленным для данного вида услуг, включая требования техники безопасности, пожарной безопасности и санитарно-эпидемиологические требования.

7.5. В случае если действия посетителя нанесли имущественный ущерб, предприятие вправе требовать возмещения ущерба. По факту нанесения ущерба составляется акт, который подписывается Администрацией СПА-центра и посетителем, который нанес ущерб. В акте указывается сумма ущерба, согласованная сторонами. В случае отказа посетителя от подписания акта, в нем делается соответствующая запись в присутствии не менее двух свидетелей, которые не являются работниками предприятия.



В случае если ущерб нанесен несовершеннолетними, не достигшими возраста 14 лет, возмещение ущерба производится в порядке, установленном действующим законодательством, его законными представителями.

Каждый Гость несет личную ответственность за состояние своего здоровья во время посещения бассейна.

Отель не несёт ответственности при нарушении требований безопасности при пользовании услугами бассейна.



ПРИЛОЖЕНИЕ 6

к Положению о порядке проживания, пребывания и предоставления услуг в Отеле «Zenith Resort Hotel and Spa Ultra All Inclusive 5*»

ПРАВИЛА БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ ПОЛЬЗОВАНИИ АКВАЗОНОЙ ОТЕЛЯ

К услугам Аква зоны относится свободный (самостоятельный) спуск с Аква-горок гостей Отеля:

- Перед использованием Аквазоны, посетитель обязан вымыться с мылом под душем;
- Не допускается втирать в кожу различные кремы и мази перед использованием аквапарком;
- Несовершеннолетние граждане должны пользоваться услугами аквапарка исключительно при сопровождении родителей (официальных представителей);
- Перед спуском в необходимо снять обувь;
- Для выхода из чаши бассейна необходимо пользоваться лестницей. Опускаться нужно, не спеша, держась за перила.
- Не допускается попадание в чашу бассейна посторонних предметов.
- Передвижения по территории бассейна должны быть осторожными, во избежание падения на мокром полу.
- Не рекомендуется пользоваться аттракционами, водными горками, бассейнами Посетителям, не владеющим навыками плавания, такие Посетители обязаны надеть специальные жилеты для плавания или нарукавники для плавания, расположенные на посту спасателей.
- Бесхозные полотенца оставленные на лежаках убираются в течении часа.
- При входе на аттракцион, водную горку, в бассейн Посетитель обязан внимательно изучить информационную табличку данного аттракциона, водной горки, бассейна и самостоятельно оценить степень риска и возможные последствия. Администрация не несет ответственности за безопасность таких Посетителей в случае нарушения ими данного Правила. Лица, достигшие восемнадцатилетнего возраста, несут полную ответственность за себя и за несовершеннолетних, которые пришли вместе с ними.
- Несовершеннолетним в возрасте до 16 (шестнадцати) лет запрещается находиться, играть без присмотра сопровождающих их лиц на ВСЕЙ ТЕРРИТОРИИ АКВАЗОНЫ, аттракционах, водных горках, в бассейнах.
- Лицам не достигшим возраста 10 лет и ростом ниже 140 см запрещен спуск по Прямой горке.
- Лицам не достигшим возраста 10 лет и ростом ниже 120 см запрещен спуск по



Винтовой горке.

- Запрещается пользоваться аттракционами, водными горками Посетителям с заболеваниями сердечно-сосудистой системы, опорно-двигательного и вестибулярного аппарата, хроническими заболеваниями. Посетителям, страдающим клаустрофобией, расстройствами нервной системы. с загипсованными или перевязанными конечностями. беременным женщинам. Посетителям, имеющим медицинские противопоказания.

На всех аттракционах, водных горках **ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

- Использование вспомогательных средств для спуска, не предусмотренных конструкцией аттракциона, водной горки.
- Пользование аттракционами, водными горками лицам в очках, масках, обуви, с цепочками, браслетами, часами, кольцами, серьгами, пирсингом и любыми другими видами украшений.
- Спускаться с горок с фото-видео аппаратурой, в том числе с мобильными телефонами, а также в любой разновидности обуви.
- Пользование аттракционом, водной горкой с длинными распущенными волосами.
- Пользование аттракционом, водной горкой с весом тела и ростом, несоответствующим указанным параметрам в инструкции (правилах) по пользованию.
- Пользование аттракционом, водной горкой самостоятельно, без разрешения инструктора Аквапарка, а также с нарушением разрешенных позиций для спуска.
- В процессе спуска хвататься за края водных горок, пытаться тормозить, расставлять в стороны конечности тела, переворачиваться и вставать.
- При старте придавать себе дополнительное ускорение путем отталкивания от фиксирующих поручней.
- В конце спуска, при вхождении в воду резко опускать ноги вниз.
- В зоне приводнения (приемном бассейне, зоне финиша) водных горок задерживаться у края желоба, плавать, нырять.
- Плыть против направления спуска.
- При отсутствии подачи воды (застревании) самостоятельно продолжать спуск по желобу водной горки без указаний инструктора Аквапарка, пытаться идти, вставать,
- Ползти или покинуть водную горку иным способом без разрешения инструктора-спасателя Аквазоны.



- Осуществлять спуск с нарушением указанного интервала.
- Пользоваться аттракционами, водными горками, если это запрещено персоналом или предупредительными надписями.
- Спускаться с водных горок не умеющим/плохо умеющим плавать без спасательных жилетов и нарукавников.
- Спускаться с водной горки, лежа на животе, головой вперед, стоя.
- Спускаться с водных горок по двое или более человек одновременно друг за другом, если это не предусмотрено техническими характеристиками.
- Спускаться в положениях, отличающихся от указанных в информационных табличках водных горок или указанных персоналом Аквапарка в месте старта.
- Пользоваться водными горками для спуска, когда работа водной горки приостановлена в связи с техническими неполадками или при возникновении экстренной, непредвиденной, чрезвычайной ситуации.
- Сотрудники команды спасателей Аквазоны самостоятельно оценивают ситуацию на водном аттракционе, горке и вправе принимать решение о прекращении общего доступа к пользованию аттракционом, исходя из соображений безопасной его эксплуатации и предотвращения возможности получения Посетителем травмы.
- Находиться на территории бассейна в верхней одежде и уличной обуви.
- Пользоваться бассейном в нетрезвом виде.
- Вносить в бассейн или ставить на бортик стеклянную посуду и стеклянные предметы (шампуни, одеколоны, маски для подводного плавания и т.д.) и бритвенные принадлежности.
- Прыгать в бассейн.
- Бегать и толкаться в бассейне и на его территории.
- Посетители с инфекционными и кожными заболеваниями не могут использовать бассейн.
- Портить оборудование бассейна (за порчу оборудования взимается плата в размере его стоимости, расходов по закупке и установке).
- Пользоваться маской для ныряния.
- Применять моющие средства, мази, крема и др. Перед посещением аквазоны, водно-термальной зоны, в т.ч. перед посещением аттракционов, водных горок, бассейнов Посетитель обязан смыть нанесенные средства ухода в душе.
- Засорять воду бассейнов, бросать в бассейны посторонние предметы, затыкать специальные распылители и форсунки, ходить и прыгать на решетки сливных



отверстий и желобов.

- Интенсивно перемещаться по прилегающим платформам, делать резкие движения, толкать других Посетителей, залезать на ограждения, мостики и декоративные фигуры.
- Прыгать и нырять в воду с бортиков, удерживать друг друга под водой, задерживать дыхание под водой, кричать, использовать акробатические прыжки.
- Посетители обязаны выполнять требования и команды инструктора Аквапарка, реагировать на их сигналы и предупреждения.

В случае утраты или повреждения имущества Аквапарка по вине Посетителя, он обязан возместить причиненный ущерб, а также понести ответственность за иные допущенные им нарушения в соответствии с действующим законодательством РФ.

- За ущерб, нанесенный Аквапарку, находящемуся в нем имуществу, имуществу и/или здоровью Посетителей, Посетитель несет ответственность в установленном законодательством РФ порядке. За ущерб, нанесенный несовершеннолетними, а также лицами с ограниченными возможностями, несут ответственность их сопровождающие, родители или опекуны.
- Родители, опекуны или другие сопровождающие несовершеннолетнего лица несут ответственность за ознакомление прибывших вместе с ними несовершеннолетних с правилами Аквапарка и соблюдение настоящих Правил.
- Аквапарк не несет ответственность за несовершеннолетних в возрасте до 16 лет, оставленных без присмотра. Аквапарк не несет ответственности за состояние здоровья и возможный травматизм несовершеннолетнего лица (ребенка, подростка), если несовершеннолетнее лицо (ребенок, подросток) оставалось без наблюдения родителя, опекуна, сопровождающего в нарушение настоящих Правил либо им были нарушены Правила Аквапарка, в том числе правила пользования аттракционами, водными горками, бассейнами.
- Посетитель, потерпевший имущественный и/или неимущественный ущерб, обязан незамедлительно сообщить об этом персоналу Аквапарка с указанием места, времени, обстоятельств происшествия и лиц, которые были свидетелями происшествия. При несоблюдении Посетителем данного условия в дальнейшем предъявленные жалобы и претензии относительно нанесенного здоровью и/или имуществу вреда, рассмотрению не подлежат.
- Аквапарк не несет ответственности за сохранность личных вещей или ювелирных украшений Посетителей, оставленных в гардеробе и индивидуальных шкафчиках, а также вещей, оставленных без присмотра, или за то, что они были утеряны и/или частично испорчены, включая купальные костюмы Посетителей, которые были повреждены во время пользования горками для спуска. Посетитель самостоятельно отвечает за сохранность личных вещей и ценностей, оставленных им на территории Аквапарка.



- Аквапарк не несет ответственности за возникшие в отношении здоровья и имущества Посетителей последствия (травмы, повреждения, иной вред) или нанесенный в отношении третьих лиц ущерб, а также не принимает и не рассматривает претензий, если такие последствия возникли в результате несоблюдения Посетителями требований и рекомендаций, закрепленных в настоящих Правилах, информации, указанной на предупредительных знаках и надписях, а также невыполнения правомерных указаний персонала Аквапарка.
- Персонал Аквапарка уполномочен предпринимать меры в отношении Посетителей, находящихся в состоянии сильного алкогольного опьянения, наркотического опьянения, в психически неуравновешенном состоянии, а также Посетителей, не реагирующих на замечания персонала и не соблюдающих настоящие Правила.

Каждый Гость несет личную ответственность за состояние своего здоровья во время пользования Аквазоной отеля.

Отель не несёт ответственности при нарушении требований безопасности при пользовании Аквазоной.



ПРИЛОЖЕНИЕ 7

к Положению о порядке проживания, пребывания и предоставления услуг в Отеле «Zenith Resort Hotel and Spa Ultra All Inclusive 5*»

ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ТРЕНАЖЕРНОГО ЗАЛА

- Приступать к занятиям в тренажерном зале можно только после ознакомления с настоящими правилами и правилами техники безопасности;
- Посетители в состоянии алкогольного или наркотического опьянения не допускаются к посещению тренажерного залам.
- К самостоятельным занятиям в тренажерном зале допускаются лица, достигшие 16-летнего возраста. Дети до 16 лет могут посещать тренажерный зал только в сопровождении родителей или доверенных лиц семьи не моложе 18 лет.
- Занятия разрешены только в чистой, спортивной сменной обуви. Рекомендуется использовать удобную закрытую обувь с резиновой и не скользящей подошвой. Запрещается использовать обувь на каблуках, с кожаной подошвой, с шипами, тренироваться босиком или в открытой обуви.
- Рекомендуем выключить звук на телефоне, чтобы не мешать другим посетителям, находящимся в тренажерном зале.
- Запрещается носить предметы, представляющие опасность при занятиях (висячие серьги, массивные кольца, цепочки, браслеты, шнурки и т.д.), а также колющиеся и другие посторонние предметы.
- Перед началом занятий на тренажере необходимо проверить исправность и надежность установки и крепления тренажера. При работе на блочных тренажерах фиксаторы весов, сидений и валиков необходимо вставлять до упора, проверив надежность фиксации.
- Выполнение базовых упражнений (жим лежа, приседы со штангой) необходимо проводить при страховке со стороны партнёра или инструктора. Выполнение упражнений с отягощением или весами, близкими к максимальным для данного занимающегося, разрешается только при страховке со стороны партнера или инструктора.
- Во избежание травматизма при выполнении упражнений с разборной штангой, необходимо равномерно снимать и надевать блины с обоих концов грифа штанги, для исключения случаев ее опрокидывания, а также надежно закреплять блины замками.



- Запрещается брать блины, гантели, грифы, штанги влажными руками. Это может привести к выскальзыванию отягощения из рук и его падению.
- Не допускается перегрузка тренажерных устройств сверх нормы дополнительным навешиванием грузов.
- Передвигаться по залу необходимо не торопясь, не заходя в рабочую зону других занимающихся. Запрещается бегать, прыгать либо отвлекать внимание занимающихся иными способами.
- При занятиях в тренажерном зале запрещено жевать жевательную резинку.
- Запрещается работать на неисправном оборудовании. В случае обнаружения неисправности (надрыв троса, механические повреждения) необходимо сообщить об этом администратору Комплекса.
- После выполнения упражнений занимающийся обязан убрать используемое им оборудование (блины, гантели, штанги, фитнес инвентарь т.д.) на специально отведенные места.
- Запрещается приступать к занятиям в зале при травмах и общем недомогании. При наступлении плохого самочувствия во время занятий необходимо прекратить тренировку и сообщить об этом сотруднику Комплекса.
- Запрещается прикасаться к движущимся частям блочных устройств.
- Упражнения со свободными весами необходимо выполнять на расстоянии не менее 1,5-2 метров от стекол и зеркал.
- Запрещается ставить бутылки с водой на тренажеры, подключенные к электросети.
- Необходимо следить, чтобы длинные и свободные детали одежды, шнурки, полотенца не попадали на движущиеся части тренажера.
- В начале тренировки на беговой дорожке необходимо становиться на подставки по краям движущейся ленты, установить минимальную скорость и начать тренировку после того, как лента пришла в движение. Нельзя сходить с тренажера до полной остановки ленты.
- Не разрешается заниматься с голым торсом.
- Во время тренировки необходимо обязательно использовать полотенце.
- Прием и хранение пищи в зонах, предназначенных для тренировок, запрещен.
- Запрещено посещение тренажерного и фитнес зала лицам, проявляющим неадекватное поведение, а также лицам, находящимся в состоянии алкогольного, либо наркотического опьянения.



- Не разрешается включать музыку на портативных колонках или других устройствах без использования наушников.
- Запрещается выносить спортивный инвентарь и оборудование за пределы тренажерного зала.
- Отель не несет ответственность за состояние здоровья и возможный травматизм посетителей при посещении тренажерного зала при нарушении посетителем настоящих Правил, а также за травмы, полученные вследствие неосторожности или по вине самого посетителя либо в результате действий других посетителей

Каждый Гость несет личную ответственность за состояние своего здоровья во время пользования Тренажерным залом.

Отель не несёт ответственности при нарушении требований безопасности при пользовании Тренажерным залом.



ПРИЛОЖЕНИЕ 8

к Положению о порядке проживания, пребывания и предоставления услуг в Отеле «Zenith Resort Hotel and Spa Ultra All Inclusive 5*»

ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ДЕТСКОЙ КОМНАТЫ ОТЕЛЯ

В целях комфортного и безопасного посещения детьми игровой комнаты, сопровождающие их лица обязуются ознакомиться и исполнить настоящие Правила, а также нести ответственность за их нарушение и за действия ребенка, посещающего детскую комнату.

1. В детской игровой комнате на территории отеля оказываются услуги по организации досуга детей.
2. Детская игровая комната не оказывает образовательных услуг.
3. Посещение детской игровой комнаты возможно ежедневно, с 9:00 до 21:00, с перерывами с 13:00 до 14:00 и с 18:00 до 19:00.
4. Под родителями в правилах понимаются законные представители ребенка.
5. В детскую комнату принимаются дети в возрасте от 1 до 12 лет включительно.
6. В возрасте от 1 года до 3 лет (включительно) дети должны находиться в детской комнате только в сопровождении одного из родителей. Дети возрасте от 4 лет могут оставаться в детской комнате самостоятельно, обязательным условием посещения детской комнаты является заполнение и подписание родителем Анкеты посещения для инструктора детской комнаты.
7. Родитель не может забрать ребенка из детской комнаты без уведомления инструктора детской комнаты.
8. Родитель, оставляющего ребенка в детской комнате, гарантирует отсутствие у него аллергических и инфекционных заболеваний в стадии обострения, острого состояния, в период которых находясь без присмотра родителей, является опасным для ребенка.
9. Родители обязуются сообщить сотрудникам обо всех возможных особенностях у ребенка: болезнях, особенностях поведения, привычках и т.д., чтобы избежать небезопасных ситуаций с ребенком и своевременно связаться с родителями в случае непредвиденных ситуаций.
10. Инструкторы детской комнаты не несут ответственности за вред, связанный с ухудшением здоровья детей, если оно произошло в связи с его острым заболеванием, обострение травмы или хроническим заболеванием, о которых не было сообщено сотрудникам детской комнаты.
11. Инструктор детской комнаты вправе не принимать ребенка с явными признаками простудных или инфекционных заболеваний.
12. В случае проявления агрессии в отношении других детей или воспитателя, администрация оставляет за собой право прекращения пребывания ребенка в детской



игровой комнате и досрочного вызова родителей по мобильному телефону.

13. В детскую игровую комнату запрещается приносить колюще-режущие и иные,

способные причинить травму, предметы, а также еду и напитки.

14. В детской игровой комнате запрещается приходить с животными.

15. Перед посещением детской игровой комнаты необходимо самостоятельно сводить ребенка в туалет, снять с ребенка верхнюю одежду и обувь.

16. Администрация оставляет за собой право отказать в доступе в детскую игровую комнату лицам, не соответствующим указанным выше требованиям, либо иным лицам по усмотрению Администрации в целях обеспечения безопасности.

17. За утерянные или оставленные без присмотра в детской комнате вещи, Администрация отеля ответственности не несет.

18. Дети с ограниченными возможностями здоровья посещают детскую игровую комнату в присутствии и под присмотром родителей.

19. Забрать ребенка имеет право лицо, оставившее его в детской игровой комнате.

20. Нахождение на территории детской игровой комнаты возможно только в чулочно-носочных изделиях. Посещение в обуви или босиком запрещено,

21. Находиться в состоянии алкогольного опьянения на территории детской игровой комнаты категорически запрещено.

Желаем приятного отдыха Вам и Вашим детям!

