

Утверждаю:
Управляющий отелем «Eagle House inn.»
Шелестов Сергей Владимирович
«26» января 2024 г

ПРАВИЛА проживания в отеле и пользования гостиничными услугами

1. Общие положения

- 1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
- 1.2. Под **гостиничными услугами** в настоящих Правилах понимается комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Отеле ИП Шелестов С. В. «Eagle House inn», расположенной по адресу: 690014, Приморский край, г. Владивосток ул. Державина 11 (далее – «Отель»), а также дополнительных услуг.
- 1.3. Право на оказание Отелем гостиничных услуг подтверждается Свидетельством о присвоении Отелю соответствующей категории «Три звезды» 78/АА-46/1369-2025, выданного ООО «Бюро классификации и экспертизы», дата выдачи: 27. 11. 2022 г., срок действия: 26. 11. 2025 г.
- 1.4. Предельный срок проживания в Отель граждан РФ - не устанавливается, для иностранных граждан - согласно законодательству РФ о пребывании иностранных граждан на территории РФ.
- 1.5. Режим работы Отеля – **круглосуточный**.
- 1.6. Режим работы предприятий общественного питания (ресторанов, баров) Отеля:
Кафе отеля «Eagle House inn» с 7-00 час. до 22-00 час.
- 1.7. Временем (расчетным часом), установленным для заезда гостя, является **14.00 часов**.
- 1.8. Временем (расчетным часом), установленным для выезда гостя, является **12.00 часов**.
- 1.9. Перечень услуг, входящих в цену номера, определяется категорией номера и устанавливается прейскурантами.
- 1.10. Информация о порядке проживания в Отеле и пользования гостиничными услугами, включая настоящие Правила, Правила пребывания гостей в Водном комплексе (Приложение № 4 к настоящим правилам), Правила противопожарной безопасности (Приложение № 5 к настоящим правилам) и Правила пользования электробытовыми приборами (Приложение № 6 к настоящим правилам), имеются в наличии на стойке регистрации гостей (Ресепшен) и на официальном сайте отеля: www.eaglehouse.ru
- 1.11. Информация об исполнителе гостиничных услуг (далее – «Исполнитель») и оказываемых им услугах размещена в помещении Отеля, предназначенном для оформления временного проживания Гостей (в информационной папке в службе приема и размещения Отеля) и в каждом номере (в папке Гостя).
- 1.12. Перечень дополнительных услуг, оказываемых Отелем, не входящих в цену номера, а также цены на дополнительные услуги установлены в прейскурантах, размещённых в помещении Отеля, предназначенном для оформления временного проживания Гостей (в информационной папке в Службе приема и размещения Отеля).

2. Форма, условия и порядок бронирования и аннулирования бронирования

- 2.1. Исполнитель осуществляет бронирование путем принятия от гостя (заказчика) сведений для осуществления бронирования посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от гостя (заказчика). Перечень сведений для осуществления бронирования установлен в Приложении № 1 к настоящим Правилам.
- 2.2. Бронирование номера через сайт Отеля осуществляется путем заполнения формы, установленной на сайте Отеля.
- 2.3. При заключении договора об оказании услуг с заказчиком может быть установлена форма заявки на бронирование. Под заказчиком в настоящих Правилах понимается физическое или юридическое лицо,

- имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг в пользу гостя.
- 2.4. Исполнитель применяет следующие виды бронирования: гарантированное бронирование; негарантированное бронирование.
 - 2.5. Бронирование считается действительным с момента получения гостем (заказчиком) подтверждения бронирования от исполнителя.
 - 2.6. Подтверждение бронирования осуществляется исполнителем в форме счета-подтверждения, содержащего следующие сведения:
 - о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (госте), о категории (виде) заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в Отеле, срок оплаты счета.
 - 2.7. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.
 - 2.8. Авансовый платеж при бронировании номера вносится гостем или заказчиком в сроки, указанные в выставленном исполнителем счете-подтверждении или в соответствии с условиями действующих специальных предложений, информация о которых размещается на сайте исполнителя в сети Интернет или онлайн порталах, осуществляющих продажу гостиничных услуг Исполнителя, в сети Интернет.
 - 2.9. В случае, если гостем (заказчиком) не внесен авансовый платеж в установленный срок, бронирование считается негарантированным, а просроченный к оплате счет-подтверждение в части цены утрачивает свою правовую силу. Оплата цены номера по такому бронированию осуществляется гостем (заказчиком) по цене, действующей на дату заселения.
 - 2.10. При размещении гостя авансовый платеж засчитывается в счет оплаты стоимости проживания в номере.
 - 2.11. Гость не вправе требовать изменения согласованной в момент подтверждения бронирования цены номера на цену, действующую в иной момент, в том числе в момент размещения в Отеле.
 - 2.12. Гость (заказчик) вправе аннулировать заявку (отказаться от гарантированного бронирования) без применения к нему каких-либо санкций до 14.00 часов дня, предшествующего дате заезда. Для бронирований, осуществленных согласно действующим специальным предложениям, на сайте исполнителя в сети Интернет могут предусматриваться иные условия аннуляции (отказа от гарантированного бронирования).
 - 2.13. **Отказ от бронирования** осуществляется путём принятия от гостя (заказчика) сведений для отказа от бронирования посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что отказ от бронирования исходит от гостя (заказчика). Перечень сведений для отказа от бронирования установлен в Приложении №2 к настоящим Правилам. Отказ от бронирования через сайт Отеля осуществляется путем заполнения формы, установленной на сайте.
 - 2.14. Договором с заказчиком может быть установлена своя форма отказа от бронирования для каждого заказчика.
 - 2.15. **В случае несвоевременного отказа** от бронирования, опоздания или не заезда гостя, с гостя (заказчика) взимается плата за фактический простой номера в размере цены номера за первые сутки проживания.
 - 2.16. Несвоевременным отказом от гарантированного бронирования признается отказ, полученный Исполнителем позднее 14.00 часов дня, предшествующего дате запланированного заезда или сроки, указанные в специальных предложениях, информация о которых размещена на сайте Исполнителя или онлайн порталах, осуществляющих продажу гостиничных услуг Исполнителя, в сети Интернет
 - 2.17. При опоздании более, чем на 24 часа, гарантированное бронирование аннулируется, а с Гостя (Заказчика) взимается плата за фактический простой номера в размере цены номера за первые сутки.
 - 2.18. При негарантированном бронировании Исполнитель ожидает Гостя до 00:00 часов следующего дня запланированного заезда, после чего бронирование аннулируется.
 - 2.19. Если бронирование осуществляется заказчиком, являющимся юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем, условия, размер, сроки внесения авансового платежа, а также иные условия бронирования, в том числе право бронирования на условиях, предусмотренных для негарантированного бронирования, могут отличаться от указанных в настоящих Правилах и определяются договором с заказчиком.

3. Форма, порядок и способы оплаты гостиничных услуг

- 3.1. Оплата услуг проживания и дополнительных услуг, предоставляемых Отелем, осуществляется в соответствии с прейскурантами, утвержденными исполнителем гостиничных услуг.
- 3.2. При этом под прейскурантами понимаются внутренние локальные нормативные акты исполнителя гостиничных услуг, в которых устанавливаются категории номеров и их параметры; цены номеров и перечень гостиничных услуг, входящих в цену номеров; стоимость предоставления дополнительного места в номере (дополнительной кровати); перечень имущества Отеля и его стоимость, подлежащая возмещению гостем в случае утраты или повреждения имущества Отеля гостем; суммы для расчета фактически понесенных исполнителем расходов; перечень и стоимость дополнительных гостиничных услуг, в том числе стоимость завтрака, если он не включен в цену номера. Прейскуранты размещены в помещении Отеля, предназначенном для оформления временного проживания Гостей (в информационной папке в Службе приема и размещения Отеля).
- 3.3. Цены, установленные соответствующим Прейскурантом, дифференцированы в зависимости от категории номера, количества проживающих в номере и иных факторов, и действуют в течение ограниченного времени. Цена номера для каждого гостя (заказчика) устанавливается на момент подтверждения бронирования исполнителем гостиничных услуг согласно действующему на такой момент прейскуранту, а при отсутствии предварительного бронирования – при размещении гостя согласно прейскуранту, действующему на момент размещения.
- 3.4. Оплата за предоставление гостиничных услуг осуществляется в рублях РФ.
- 3.5. К оплате гостиничных услуг принимаются наличные денежные средства, а также кредитные карты следующих платежных систем: Visa Card, Master Card и МИР.
- 3.6. При осуществлении расчетов с гостем (Заказчиком) исполнитель выдает гостю (заказчику) кассовый чек и информационный счет.
- 3.7. Заказчики, являющиеся юридическими лицами либо индивидуальными предпринимателями, могут осуществлять оплату в безналичной форме путем перечисления денежных средств на расчетный счет Отеля согласно заключенным с Отелем договорам.
- 3.8. В Отеле установлена посуточная и почасовая оплата проживания.
- 3.9. **Посуточная оплата проживания применяется** в случаях, когда в заявке (договоре) об оказании гостиничных услуг единицей измерения периода проживания в Отеле является расчетные сутки. Под расчетными сутками понимается: в первые сутки проживания - период с расчетного часа (установленного для заезда) первого дня проживания до 12.00 часов следующего дня; во вторые и последующие сутки проживания – период с 12.00 часов дня текущих суток до 12.00 часов дня следующих суток.
- 3.10. **При посуточной оплате проживания применяются следующие правила:**
 - 3.10.1. **При раннем заезде** (т.е. до начала расчетного часа, установленного для заезда) размещение в Отеле осуществляется при наличии свободных номеров соответствующей категории, подготовленных к размещению гостя;
 - 3.10.2. При размещении гостя с 0.00 часов до 8.00 часов дня заезда плата за проживание взимается в размере 100% цены номера за первые сутки проживания. При размещении гостя с 6.00 часов дня заезда до установленного времени заезда плата за проживание взимается в размере 50% цены номера за первые сутки проживания;
 - 3.10.3. В случае задержки выезда гостя в день выезда после расчетного часа оплата проживания осуществляется по следующим расценкам:
 - задержка не более 6 часов после расчетного часа – оплата за проживание взимается в размере 50% от суточной цены номера;
 - задержка от 6 часов после расчетного часа - оплата за проживание взимается в размере 100% от суточной цены номера.

Во всех перечисленных в данном пункте случаях суточная цена номера определяется исходя из соответствующего Прейскуранта Исполнителя, действующего на день (дату) выезда Гостя для всех Гостей (публичные тарифы). При этом цена номера, установленная для Гостя при бронировании, не применяется.

- 3.10.4. **При позднем заезде** (т.е. после наступления расчетного часа, установленного для заезда) оплата осуществляется в полной стоимости суточного проживания.
- 3.11. **Детям в возрасте до 7 полных лет** проживание в Отеле предоставляется без оплаты. Завтрак и дополнительное спальное место предоставляются за дополнительную оплату согласно действующему Прейскуранту.
- 3.12. Возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о рождении или соответствующей записью в паспорте одного из родителей.
- 3.13. **При выезде гостя ранее оплаченного срока проживания** расчет производится за фактическое время проживания, но не менее, чем за сутки при посуточной оплате.
- 3.14. При этом сумма, превышающая стоимость фактического проживания и оказанных дополнительных платных услуг, возвращается гостю в момент выезда из Отеля.
- 3.15. Гость в момент размещения в Отеле оплачивает депозит, под которым понимаются денежные средства в сумме, установленной соответствующим прейскурантом, если иное не согласовано сторонами при заключении договора. Депозит является способом обеспечения оплаты гостем дополнительных услуг и суммы ущерба, причиненного исполнителю. Исполнитель гостиничных услуг удерживает из суммы депозита стоимость потребленных гостем дополнительных услуг, а также сумму ущерба (при причинении исполнителю ущерба). При выезде Гостя неиспользованная сумма депозита подлежит возврату Гостю. Соглашением Гостя (заказчика) на оплату депозита признается подписание гостем (заказчиком) договора об оказании гостиничных услуг.
- 3.16. Гость (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги в полном объеме.

4. Порядок оформления проживания (размещения)

- 4.1. Для проживания в Отеле необходимо заключить договор (регистрационная карточка) об оказании гостиничных услуг на стойке приема и размещения у администратора Отеля.
- 4.2. Договор (регистрационная карточка) об оказании гостиничных услуг заключается при предъявлении гостем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, 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;
 - г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
 - д) 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;
 - е) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
 - ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
 - з) вида на жительство лица без гражданства.
- 4.3. При не предъявлении гостем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, договор на оказание гостиничных услуг не заключается. Такой Гость не может быть допущен к временному проживанию в Отеле.
- 4.4. Общее количество Гостей, проживающих в номере, не должно превышать количество мест в номере. Исключение составляет проживание детей до 7 полных лет вместе с их родителями (усыновителями, опекунами), близкими родственниками или иными сопровождающими лицами.
- 4.5. При заключении договора об оказании гостиничных услуг гостю выдается карта гостя, ключ (или) электронный ключ от номера.
- 4.6. Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Отеле осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с

регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 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».

- 4.7. Регистрация в Отеле несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.
- 4.8. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Отеле и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

5. Порядок предоставления гостиничных услуг

- 5.1. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Гостей, прибывающих в Отеле и убывающих из Отеля.
- 5.2. В случае неоплаты гостиничных услуг их предоставление гостю не производится.
- 5.3. Вход в номерной фонд Отеля осуществляется по карте гостя, выдаваемой Исполнителем, в которой указываются сроки проживания гостя, и ключу от номера.
- 5.4. Вход в номерной фонд по истечении срока проживания Отеле не допускается.
- 5.5. Исполнитель по просьбе гостя без дополнительной оплаты обеспечивает следующие виды услуг (сопутствующие услуги):
 - вызов скорой помощи, других специальных служб;
 - пользование медицинской аптечкой;
 - доставка в номер корреспонденции, адресованной гостю, по ее получении;
 - побудка к определенному времени;
 - предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.
- 5.6. Гости при подписании заявки (договора) об оказании гостиничных услуг соглашается с использованием в помещениях Отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.
- 5.7. Гости гостя, по его просьбе, и с уведомлением работника службы приема и размещения Отеля, могут находиться в Отеле до 23.00 часов, при условии предъявления документа, удостоверяющего личность. При нахождении гостя заказчика в номере после 23.00 часов должно быть оформлено его проживание в Отеле.
- 5.8. Если в состав услуг включен завтрак, он предоставляется гостю со дня, следующего за датой заезда. Гость по желанию может заказать завтрак в день заезда за дополнительную плату.
- 5.9. Продление проживания после расчетного часа выезда производится при наличии свободных номеров.
- 5.10. При необходимости продления срока проживания Гость обязан заявить об этом Исполнителю не позднее Расчетного часа выезда дня, в котором Гость должен выехать из Отеля, и Исполнитель, при наличии свободных номеров, продлевает срок проживания.
- 5.11. Оплата продления срока проживания производится Гостем в порядке, установленном выше в настоящих Правилах для оплаты Цены номера, и должна быть произведена Гостем не позднее Расчетного часа выезда того дня, в котором Гость продлил проживание.
- 5.12. При выезде из Отеля Гость обязан сдать номер, карту гостя и ключ работнику Отеля и произвести окончательный расчет за проживание и дополнительные услуги.
- 5.13. Приемка номера осуществляется в процессе выезда гостя.
- 5.14. При наличии свободных номеров в Отеле, первоочередное право на размещение имеют следующие категории граждан:

Герои Российской Федерации и Советского Союза;
полные кавалеры ордена славы;
участники Великой Отечественной войны;
инвалиды первой, второй, третьей групп и лица, сопровождающие их;
ликвидаторы аварии на ЧАЭС;
Гости с детьми в возрасте до 6 полных лет;
беременные женщины;
пенсионеры.

- 5.15. Книга отзывов и предложений находится в помещении службы приема и размещения Отеля.
- 5.16. Гость вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.
- 5.17. Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, если Гость нарушает условия договора, при этом Гость возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы.
- 5.18. Суммы для расчета фактически понесенных исполнителем расходов определяются соответствующим прейскурантом.

6. Права, обязанности и ответственность исполнителя

6.1. Исполнитель обязуется:

- 6.1.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять гостю оплаченные гостиничные услуги;
 - 6.1.2. Обеспечивать заявленное Отелем качество предоставляемых услуг;
 - 6.1.3. Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и посетителях Отеля;
 - 6.1.4. Не проводить после 23.00 шумных мероприятий на территории Отеля, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ;
 - 6.1.5. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Отелем;
 - 6.1.6. Обеспечивать наличие в каждом номере информации о порядке проживания в Отеле, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами;
 - 6.1.7. Своевременно реагировать на просьбы гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры Отеля;
 - 6.1.8. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать гостю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, произвести возврат денежных средств;
 - 6.1.9. Предоставлять по первому требованию гостя «Книгу отзывов и предложений»;
 - 6.1.10. Не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия гостя.;
 - 6.1.11. Обеспечивать смену постельного белья не реже чем через 3 дня, смену полотенец – ежедневно. По просьбе гостя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец за дополнительную плату;
 - 6.1.12. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей, принимать меры по жалобам Гостей.
- 6.2. Исполнитель имеет право отказать гостю в предоставлении услуг проживания, выселить гостя из Отеля и выдворить за территорию Отеля в случаях нарушения настоящих Правил, представляющих угрозу безопасности здоровью граждан, имуществу Отеля и третьих лиц, с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением (при необходимости) сотрудников компетентных органов.
 - 6.3. Исполнитель не несет ответственность перед Гостем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной (сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля Исполнителя.
 - 6.4. Исполнитель не несет ответственности за причинение ущерба здоровью гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Отеля и у третьих лиц.
 - 6.5. Исполнитель отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей, внесенных в Отель, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.
 - 6.6. Внесенной в Отель считается вещь, вверенная работникам Отеля, либо вещь, помещенная в гостиничном номере или ином предназначенном для этого месте.

- 6.7. Отель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей гостя при условии, если они были приняты на хранение либо были помещены гостем в предоставленный ему индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении Отеля.
- 6.8. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Отеля.
- 6.9. Исполнитель освобождается от ответственности за утрату вещей в следующих случаях:
- Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, не заявил своевременно об этом администрации Отеля;
 - утраченная вещь была оставлена в неотведенных для этого местах - у входа в Отель, на стойке службы приема и размещения (если вещь при этом не была передана непосредственно в руки работника Отеля) и пр.;
 - утраченная вещь относится к ценным вещам (деньги, драгоценности и пр.) и не была передана исполнителю на хранение или помещена в специальный индивидуальный сейф;
 - утраченная вещь находилась в индивидуальном сейфе, но по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома гостя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.
- 6.10. Сроком хранения вещей гостя в Отеле является срок проживания данного гостя в Отеле.
- 6.11. Вещи, обнаруженные в номере, подлежащем высвобождению, либо оставленные в сейфе после расчетного часа выезда признаются забытыми и помещаются Исполнителем в комнату забытых вещей Отеля. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией исполнителя в присутствии представителей исполнителя в количестве не менее 2 (двух) человек, и оформляется соответствующим Актом о помещении забытых вещей гостя на хранение по форме, установленной в Приложении № 3 к настоящим Правилам.
- 6.12. Исполнитель ставит в известность гостя о забытых им вещах по предоставленным гостем исполнителю контактными данными.
- 6.13. Исполнитель может при наличии отдельного распоряжения гостя и при условии предварительной оплаты Гостем расходов на доставку, произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному Гостем.
- 6.14. Забытые вещи хранятся исполнителем в течение 6 (шести) месяцев.
- 6.15. По истечении установленного срока хранения забытые гостем вещи считаются невостребованными и подлежат утилизации в соответствии с порядком, установленным локальными нормативными актами Исполнителя.

7. Права, обязанности и ответственность гостя

7.1. Гость обязан:

- 7.1.1. Соблюдать порядок проживания в Отеле, предусмотренный настоящими Правилами и иными локальными нормативными документами Исполнителя, с которыми можно ознакомиться на стойке регистрации Гостей (Ресепшен), в информационной папке в каждом номере Отеля.
- 7.1.2. Соблюдать правила пожарной безопасности;
- 7.1.3. Уважать права других Гостей и посетителей Отеля;
- 7.1.4. Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания;
- 7.1.5. Немедленно оповестить портье и службу безопасности в случае утраты карты гостя;
- 7.1.6. Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Отеля лично или за приглашенное лицо;
- 7.1.7. Уходя из номера закрывать водоразборные краны, выключать электроприборы, освещение, закрывать окна;
- 7.1.8. Соблюдать нормы поведения в общественных местах;
- 7.1.9. Не препятствовать надлежащему исполнению работниками Отеля их служебных обязанностей;
- 7.1.10. Соблюдать очередность при оформлении размещения;
- 7.1.11. Бережно относиться к имуществу Отеля, соблюдать чистоту, тишину и порядок в номере и местах общего пользования Отеля;
- 7.1.12. В случае возникновения чрезвычайных ситуаций строго следовать указаниям работников Отеля.

7.2. Гостю запрещается:

- 7.2.1. В целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в номере Отеля и в помещениях для общего пользования нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками, электроплитами и т.д.), за исключением приборов, предоставленных Исполнителем;
 - 7.2.2. Оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие, а также передавать посторонним лицам карту гостя;
 - 7.2.3. Курить в номерах и иных помещениях Отеля, а также на прилегающей территории в неотведенных для этого местах;
 - 7.2.4. Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, токсичные, едкие, ядовитые, наркотические вещества и материалы, огнестрельное оружие и иные, представляющие угрозу здоровью и жизни граждан, опасные предметы;
 - 7.2.5. Использовать пиротехнические средства (фейерверки, бенгальские огни, петарды и т.д.);
 - 7.2.6. Содержать в номере животных, насекомых, птиц и иных представителей фауны;
 - 7.2.7. Выбрасывать мусор и иные предметы из окон;
 - 7.2.8. Переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности и иное имущество Отеля;
 - 7.2.9. Находиться в служебных помещениях Отеля без разрешения работников Отеля;
 - 7.2.10. Играть в азартные игры в местах общего пользования Отеля;
 - 7.2.11. Портить оборудование и мебель, делать надписи на стенах и имуществе, наклеивать на стены и инвентарь фотографии, рисунки, вырезки из газет и журналов;
 - 7.2.12. Засорять места общего пользования;
 - 7.2.13. Использовать открытый огонь;
 - 7.2.14. Производить обмен или продажу вещей на территории мест общего пользования Отеля;
 - 7.2.15. Выполнять работы или совершать другие действия, создающие повышенный шум и (или) вибрацию, нарушающие нормальные условия проживания других Гостей. С 23.00 до 07.00 часов пользование телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами допускается лишь при условии уменьшения слышимости до степени, не нарушающей покоя других Гостей;
 - 7.2.16. Совершать умышленные действия, угрожающие собственной жизни и здоровью, а также жизни и здоровью других лиц;
 - 7.2.17. Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, в том числе при исполнении служебных обязанностей;
 - 7.2.18. Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в местах общего пользования Отеля (лобби, холлы этажей), за исключением предприятий питания;
 - 7.2.19. Курить в номерах и иных помещениях Отеля, а также в неустановленных для этого местах.
 - 7.3. Запрещается доступ и пребывание в Отеле лицам в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям, в пляжной одежде, малолетним детям без сопровождения взрослых, посетителей с животными.
 - 7.4. Ответственными за поведение несовершеннолетних граждан и соблюдение ими настоящих Правил являются их родители или иные сопровождающие лица.
- 7.5. Гость вправе:**
- 7.5.1. Пользоваться всеми Гостиничными услугами при условии их оплаты;
 - 7.5.2. Получать полную и достоверную информацию о правилах проживания в Отеле, стоимости и перечне Гостиничных услуг;
 - 7.5.3. Обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг.
- 7.6. В случае утраты или повреждения имущества Отеля Гость возмещает Отелю ущерб в полном объеме, согласно утвержденному Исполнителем прейскуранту.

ПРИЛОЖЕНИЯ:

1. Перечень сведений для осуществления бронирования;
2. Перечень сведений для отказа от бронирования;
3. Форма акта о помещении забытых вещей гостя на хранение.
4. Правила пребывания в Водном комплексе.
5. Правила противопожарной безопасности.
6. Правила пользования электробытовыми приборами.

Перечень сведений для осуществления бронирования

1. наименование исполнителя
2. сведения о заказчике (госте);
3. ФИО Гостей, для которых осуществляется бронирование номеров;
4. сведения о предоставляемом номере;
5. цена номера;
6. период проживания в Отеле;
7. условия бронирования,
8. срок оплаты счета;
9. Заполненная форма «Информации о заказчике»



Eagle House Inn Телефон +7 (953) 220-30-70
Категория: ТРИ ЗВЕЗДЫ, Номер свидетельства: 78/АА-46/1369-2022
ИП Шелестов Сергей Владимирович ОГРН: 311253713600042; ИНН: 25371360159
E-mail: hotel@eaglehouse.ru Г. Владивосток, ул. Державина, д. 11

Приложение №1
к «Правилам проживания в отеле
и пользования гостиничными услугами»
ИП Шелестов С.В. «Eagle House Inn»
От 26 «января» 2024 года.

Информация о заказчике

Фамилия _____ Имя _____ Отчество _____

Паспорт: серия _____ номер _____ код подразделения _____
дата выдачи _____ Место рождения _____

Телефон _____
Дата заселения _____ Дата выселения _____
Номер и марка авто _____

Категория номера _____ Дата заполнения _____

Несовершеннолетний гость и/или иной подопечный:

Фамилия, Имя _____
полных лет _____

Несовершеннолетний гость и/или иной подопечный:

Фамилия, Имя _____
полных лет _____

Условия и правила проживания:

1. Ознакомление с правилами и иными регламентирующими документами

1.1 Гость ознакомился и согласен с:

Правилами проживания в отеле и пользования гостиничными услугами;
Правилами пребывания посетителей в Водном комплексе отеля Eagle House Inn;
Правилами обработки персональных данных.

1.2 Гостю предоставлена вся необходимая, достоверная информация об основных свойствах предоставляемых услуг Отеля Eagle House Inn и Водного комплекса.

2. Достоверность указанных в настоящей Анкете Посетителя (Гостя) сведений в отношении себя и своего(их) несовершеннолетнего(их) Посетителя(ей) и/или ином(ых) подопечном(ых), и согласие на обработку своих и несовершеннолетнего(их) Посетителя(ей) и/или ином(ых) подопечном(ых) персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных», в целях нахождения в Отеле Eagle House Inn и Водном комплексе подтверждаю:

Согласие на обработку персональных данных вступает в силу со дня подписания настоящей Анкеты Посетителя (Гостя) и действует в течение 3-х лет, либо до отзыва Посетителем своего согласия, но не более указанного срока, после чего не позднее 30-ти дней персональные данные уничтожаются в связи с достижением цели обработки (ч. 4 ст. 21 Федерального закона от 27.07.2006 No 152-ФЗ «О персональных данных»).

3. Мне предоставлена полная и достоверная информация Администрацией Отеля Eagle House Inn о наличии противопоказаний к оказываемым услугам и пользованию/посещению помещений Водного комплекса (сауны, бассейна).

4. Подтверждаю, что мной Администрации Отеля Eagle House Inn предоставлена полная и достоверная информация об отсутствии у меня и моего(их) несовершеннолетнего(их) Посетителя(ей) и/или иного(ых) подопечного(ых) противопоказаний для посещения/пользования и оказания услуг Водного комплекса.

5. Подтверждаю, что мной Администрации комплекса предоставлена полная и достоверная информация об отсутствии у меня и моего(их) несовершеннолетнего(их) Посетителя(ей) и/или иного(ых) подопечного(ых) инфекций, вирусов и других заболеваний, препятствующих посещению/пользованию и оказанию услуг Водного комплекса.

6. Обязанность по присмотру и ответственность за несовершеннолетнего(их) Посетителя(ей) и/или ином(ых) подопечного(ых) во время нахождения его(их) на территории Отеля Eagle House Inn и Водного комплекса целиком и полностью несет сопровождающий их взрослый! Согласие законного представителя на посещение несовершеннолетнего(их) Посетителя(ей) и/или иного(их) подопечного(ых) Водного комплекса имеется.

Принимаю все вышеперечисленные условия и правила, обязуюсь их соблюдать в полном объеме без нарушений, и нести полную ответственность за их нарушения.

Подпись и расшифровка Гостя

Подпись администратора.

Перечень сведений для отказа от бронирования

1. наименование исполнителя
2. сведения о заказчике (госте);
3. номер бронирования;
4. период проживания в Отеле;
5. ФИО Гостей, для которых осуществлялось бронирование номеров;
6. Заполненное заявление на возврат средств.

Директору Eagle House Inn

Щелестову Сергею Владимировичу

От (Ф.И.О) _____

Проживающего по адресу _____

Паспорт серия: _____ № _____

Выдан кем: _____ Когда _____

Телефон _____

ЗАЯВЛЕНИЕ НА ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

Я _____

Прошу вернуть денежные средства в сумме (прописью) _____

Уплаченные за (указать основания оплаты)

В связи с (указать причину отказа)

Дата _____

Подпись, расшифровка _____

Форма акта о помещении забытых вещей гостя на хранение

АКТ о помещении забытых вещей гостя на хранение

г. Владивосток

«__»_____20__ г.

Настоящий акт составлен в Отеле _____ работниками

_____:

о нижеследующем:

1. «__»_____20__ года в номере №__, подлежащем освобождению, и оплата за который закончилась (при этом Гость не известил администрацию Отеля о продлении своего проживания), были обнаружены следующие вещи, предположительно принадлежащие гостю:

2. Указанные в п.1 настоящего акта вещи признаны забытыми гостем и помещены на временное хранение в комнату забытых вещей Отеля, расположенную по адресу:

_____.

Подписи лиц, составивших акт:

_____/_____

_____/_____

_____/_____

ПРАВИЛА **пребывания гостей в Водном комплексе Отеля Eagle House Inn**

1. Термины и определения

1.1. В настоящих Правилах пребывания в Водном комплексе отеля Eagle House Inn используются следующие основные термины и определения:

Администратор - уполномоченный сотрудник Службы Ресепшена.

Сотрудник - лицо выполняющие функции по обеспечению пребывания гостей.

Администрация - организационно-распорядительный персонал отеля.

Отель - место временного пребывания и размещения Гостей.

Номер - комната для временного проживания гостя/гостей.

Водный комплекс - имущественный комплекс отеля, включающий отдельно стоящее здание по адресу: г. Владивосток, ул. Державина,11, оборудование, иное имущество, персонал, находящиеся в нем, внешнюю прилегающую территорию, предназначенные для предоставления водных и сопутствующих услуг.

К территории Отеля относятся:

- ресепшн
- кафе
- корпуса для проживания: А,В,Д
- водный комплекс
- общие территории
- парковки

К территории Водного комплекса относятся:

- уличная терраса перед Водным комплексом
- входная зона (входная группа, раздевалки, санузел)
- водно-термальная зона (входная группа, сауна, бассейн, душевая).

Бассейн - чаша бассейна наполненная водой, глубиной не более 120 см, относится к категории спа-бассейн/купель, не предназначенный для занятий водными видами спорта, (далее-бассейн/чаша бассейна).

Анкета Посетителя / Гостя - одинарный или двойной лист, включающий необходимость внесения данных о Заказчике/Госте (ФИО, дата рождения, номер телефона и другая информация), который заполняется на стойке администратора для заселения в Отель и доступа в Водный комплекс. Форма Анкеты Посетителя / Гостя размещена на сайте www.eaglehouse.ru

Бронирование - запрос Гостя на заселение и последующее проживание в Отеле и использование Водного комплекса, направленный через интернет-сайт, официальные мессенджеры, звонком исполнителю, бронированием на стойке ресепшена, с указанием даты и времени и одобренный Исполнителем.

Регистрация - форма возмездного оказания услуг проживания и пребывания в Отеле и Водном комплексе Заказчика. Дает право на проживание в Отеле и проход в Водный комплекс и получение Услуг Отеля.

Дополнительные услуги - все остальные услуги Отеля такие как питание, прачечная, приобретение сопутствующих товаров и прочие, помимо Основных услуг, стоимость которых не включена в стоимость проживания Гостя.

Заказчик - физическое или юридическое лицо, подавшее заявку на проживание.

Основные услуги - услуги по предоставлению средства временного проживания и использование Водного комплекса, включающие в себя посещение сауны, бассейна, стоимость которых включена в стоимость проживания в Отеле.

Посетитель (Гость) - физическое лицо, непосредственно получающее услуги отеля. В случае, когда Заказчик и Посетитель не совпадают в одном лице, договор, заключенный Заказчиком в пользу Гостя, признается договором в пользу третьего лица.

Правила (Правила пребывания) - правила пребывания в Отеле и настоящие Правила пребывания в Водном комплексе, согласие с которыми является обязательным условием для проживания в Отеле и пребывания на территории Водного комплекса.

Сайт - официальный интернет-сайт Отеля, расположенный по адресу: www.eaglehouse.ru

Служба ресепшена - сотрудники, непосредственно осуществляющие прием и регистрацию прибывающих гостей, их ознакомление и последующее консультирование в Отеле по предоставляемым услугам.

Служба безопасности - лицензированное охранное предприятие, обеспечивающее безопасность, антитеррористическую защиту, сохранность имущества, внутриобъектового режима на территории Отеля.

Услуги – любые услуги (как Основные, так и Дополнительные), оказываемые Гостям на территории Отеля.

2. Общие положения

2.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с нормативными требованиями, СП 2.1.3678-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг», утв. постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 24.12.2020 г. No 44, иными правовыми актами Российской Федерации.

2.2. Правила определяют порядок пребывания Посетителей (Гостей) на территории Отеля и требования, обязательные для соблюдения Гостями на территории Водного комплекса, порядок обслуживания (оказания услуг) Гостей, предъявляемые к Гостям обязательные требования безопасности, гигиены и прочие требования, права, обязанности и границы ответственности Отеля и Гостей, условия оплаты, запреты на посещение Водного комплекса и рекомендации Гостям, правила посещения Водного комплекса несовершеннолетними лицами, лицами с ограниченной дееспособностью, недееспособными, лицами с ограниченными возможностями, правила пользования гардеробом, комнатами для переодевания и душевыми, правила поведения в бассейне Водного комплекса, правила посещения парных сауны, правила посещения зоны общественного питания, порядок предоставления Гостям помощи, а также порядок действий Посетителей при возникновении чрезвычайных ситуаций. Иные правила пребывания в Отеле и Водном комплексе в отношении пребывания Гостей не применяются.

2.3. Перед бронированием номера и регистрации в Отеле Гость обязан внимательно ознакомиться с настоящими Правилами и действующими тарифами, заполнить и подписать Анкету Гостя. С момента ознакомления с настоящими Правилами, Гость несет риск неблагоприятных последствий в случае их нарушения. При посещении Водного комплекса организованной группой лиц ответственность за соблюдение настоящих Правил всеми членами группы несет руководитель группы; при проживании в Отеле, при посещении Водного комплекса несовершеннолетними, недееспособными, лицами с ограниченной дееспособностью – ответственность за соблюдение настоящих Правил несет сопровождающее их дееспособное лицо.

2.4. Ответственность за последствия, возникшие на территории Отеля и Водного комплекса вследствие незнания и/или несоблюдения настоящих Правил, несет сам Посетитель.

2.5. Информация о фирменном наименовании, местонахождении, режиме работы, номера телефонов Администрации размещены на сайте Отеля и информационных стендах. Книга отзывов и предложений находится на стойке регистрации и оформлена в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3. Общие условия и порядок предоставления услуг

- 3.1. Право проживания в Отеле и посещения Водного комплекса предоставляется только Гостям, ознакомленным с настоящими Правилами, принявшим обязанность соблюдать их оплатив проживание в Отеле и подписав Анкету.
- 3.2. Ключ от Номера дает право Гостю находиться в Водном комплексе до выезда из Отеля в соответствующую дату и время и пользоваться основными услугами Водного комплекса и Отеля без ограничений. Передача ключа другим лицам, не проживающим в Отеле, запрещена.
- 3.3. Гости имеют право находиться на территории Водного комплекса только в установленные часы работы. Часы работы указаны при входе, в уголке потребителя и на сайте Отеля.
- 3.4. Выход Гостя производится не позднее указанного времени работы, а также досрочно в случае нарушения Гостем правил пребывания, а также при несоблюдении настоящих Правил без компенсации оплаченных средств.
- 3.5. В целях обеспечения безопасности Гостей ведется видеонаблюдение на всей территории Водного комплекса за исключением Номера (комнаты), комнаты для переодевания (раздевалки), душевых, санузлов.
- 3.6. Администрация вправе приостановить прием новых Гостей при превышении норматива нахождения Гостей в Водном комплексе.
- 3.7. Количество предоставляемых бесплатно шезлонгов/лежаков ограничено, следовательно, Администрация не принимает претензий о неудобствах, связанных с этим.
- 3.8. В течение всего срока нахождения в Водном комплексе Гость несет ответственность за имущество, переданное ему во временное пользование Администрацией отеля.
- 3.9. В следствии технических неполадок, во время различных мероприятий, а так же в случаях санитарной обработки, планово-предупредительного или текущего ремонта, аварийных ситуаций, не зависящих от администрации, связанных с обеспечением безопасности Гостей, при возникновении форс-мажорных обстоятельств и по иным причинам в Водном комплексе может быть временно запрещено пользование определенными Основными и/или Дополнительными услугами. Администрация так же имеет право временно приостановить работу всего комплекса для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий. О введении указанных запретов Администрация извещает Гостей при регистрации. Размер оплаты услуг в данном случае определяется Администрацией в каждом случае отдельно: либо стоимость Основных услуг соразмерно снижается, либо остается без изменений, о чем извещает Гостей. Гость обязан оплатить проживание в установленном Администрацией размере, с учетом информации о наличии запретов на пользование частью Услуг. В случае невозможности оказания отдельных Услуг по причине возникновения непредвиденных технических неполадок, снижение стоимости Услуг не осуществляется. Администрация незамедлительно извещает Посетителей о соответствующих ограничениях путем размещения информационных табличек в местах оказания Услуг.

4. Запрет на посещение Водного комплекса

- 4.1. Правом на посещение Водного комплекса обладают лица всех возрастных категорий, кроме исключений, предусмотренных настоящими Правилами.
- 4.2. Посещение Водного комплекса **запрещено:**
 - 4.2.1. лицам, страдающим инфекционными, острыми вирусными, контагиозными кожными и венерическими, грибковыми заболеваниями и любыми другими заболеваниями, которые могут представлять угрозу здоровью других Гостей;
 - 4.2.2. лицам, страдающим сердечно - сосудистыми, психическими заболеваниями (представляющими угрозу для окружающих), с неотложной хирургической патологией;
 - 4.2.3. лицам с открытыми, инфекционными ранами, асептическими повязками, страдающим фурункулезом, конъюнктивитом, гельминтозами;
 - 4.2.4. лицам в период обострения хронических заболеваний;
 - 4.2.5. лицам, имеющим склонность к аллергическим реакциям;
 - 4.2.6. лицам с другими недомоганиями, представляющими опасность для личного здоровья и безопасности, а также для здоровья и безопасности других гостей;

- 4.2.7. лицам в состоянии алкогольного, наркотического опьянения, под воздействием психотропных или иных одурманивающих веществ;
- 4.2.8. лицам, чьё поведение может представлять угрозу порядку, безопасности, гигиеническому состоянию Водного комплекса или противоречит принятым в обществе правилам поведения;
- 4.2.9. лицам, пытающимся пронести специально изготовленные или приспособленные предметы и вещество, использование которых может представлять угрозу жизни и здоровью граждан либо причинить материальный ущерб Гостям и Водному комплексу;
- 4.2.10. лицам с крупногабаритными вещами, животными.
- 4.3. При возникновении подозрений относительно наличия у Гостя заболевания, указанного в настоящем разделе, Администрация вправе потребовать от Гостя либо предъявления разрешительной медицинской справки на посещение Водного комплекса, после чего Гость может быть допущен или не допущен к пользованию услугами Водного комплекса.
- 4.4. В целях безопасности, антитеррористической защиты и соблюдения норм СЭС запрещается проносить в Водный комплекс колющие, режущие, стеклянные предметы, собственную еду и напитки (за исключением детского питания).
- 4.5. Посетители Водного комплекса, нарушившие указанные в настоящем разделе запреты, несут полную ответственность за ущерб, причиненный своему здоровью, здоровью других посетителей и сопутствующие материальные расходы.

5. Порядок бронирования услуг, оформления и регистрации Гостей

- 5.1. Бронирование услуг Гость осуществляет посредством звонка на номер 89532203070 или обращением через официальные мессенджеры «Телеграмм» или «WhatsApp». За сутки до посещения отправляется подтверждение бронирования со ссылкой на сайт, где расположены актуальные тарифы, режим работы, правила проживания в Отеле и настоящие правила для предварительного ознакомления.
- 5.2. Проход Гостя в Водный комплекс производится после регистрации в Отеле.
- 5.3. Гостю при регистрации выдаются Анкета Посетителя / Гостя для заполнения и ключ от Номера на все время пребывания.
- 5.4. Гость, подписывающий Анкету Посетителя/Гостя, подтверждает, что получил полную и достоверную информацию, касающуюся:
- — настоящих Правил пребывания в Водном комплексе;
 - — Правил проживания в Отеле;
 - — Положения о порядке учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей;
 - — несения ответственности за своих детей / иных подопечных;
 - — размера оплаты за Основные и Дополнительные услуги Отеля;
 - — Положения о порядке обработки и хранения персональных данных Гостя;
 - — режима работы и условиях получения основных и дополнительных услуг;
 - — режима соблюдения масочного режима, социального дистанцирования и прочих ограничений.
- Вся вышеперечисленная информация доводится Гостю в свободном доступе методом размещения на сайте Отеля, на месте оказания услуг в уголке Потребителя и по запросу озвучивается непосредственно Администраторами Службы ресепшена, при оформлении Гостя на стойке Администратора.
- 5.5. Регистрация в Отеле и пребывания в Водном комплексе несовершеннолетних граждан, а также лиц, ограниченных в дееспособности или недееспособных, осуществляется путем внесения о них данных в Анкету Посетителя/Гостя его родителем / законным представителем или иным совершеннолетним дееспособным сопровождающим.
- 5.6. Администратор при наличии сомнений в возрасте Гостя вправе потребовать от него предъявления документа, удостоверяющего личность, и отказать в предоставлении услуг при его непредставлении.
- 5.7. Лицам, нарушающим общественный порядок или настоящие Правила, Администрация имеет право отказать в предоставлении дальнейших услуг Отеля без возмещения каких-либо понесенных затрат.

6. Правила поведения Гостей на территории Водного комплекса

- 6.1. Гостю необходимо предварительно обследоваться у врача для подтверждения отсутствия противопоказаний к пользованию услугами бани, сауны, хамама, бассейна, джакузи, массажа и спа, возможного наличия аллергических реакций.
- 6.2. При возникновении недомогания Гостю следует немедленно прекратить пребывание в Водном комплексе.
- 6.3. При наличии у Гостя детей и/или иных подопечных, Гость обязан обеспечить постоянный присмотр за ними.
- 6.4. Прием продуктов питания и напитков должен производиться Гостями исключительно в специально отведенных для этого местах на территории отеля.
- 6.5. Вход в зону бассейна Водного комплекса осуществляется в сменной обуви предназначенной для бассейна .
- 6.6. На территории Водного комплекса Посетителям **СТРОГО ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**
- 6.6.1. оставлять детей и иных подопечных без присмотра;
- 6.6.2. посещать Водный комплекс при физическом или эмоциональном недомогании;
- 6.6.3. пользоваться услугами Водного комплекса при наличии хронических заболеваний, недавно перенесённых острых заболеваниях, при которых могло возникнуть ограничение физических нагрузок;
- 6.6.4. проносить в Водный комплекс огнестрельное, газовое, пневматическое и холодное оружие, колюще-режущие предметы, взрывчатые, легковоспламеняющиеся, токсичные, сильнодействующие, сильно пахнущие, пачкающие вещества и предметы, изделия из стекла, в том числе посуду, иные опасные предметы, кальяны, наркотические и психотропные средства, животных;
- 6.6.5. курить табачные изделия, электронные средства для курения, вейпы, кальяны и пр., за исключением специально отведенных мест;
- 6.6.6. употреблять алкогольные напитки, курить;
- 6.6.7. употреблять наркотические или одурманивающие средства, токсичные вещества;
- 6.6.8. посещать Водный комплекс в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- 6.6.9. пользоваться услугами Водного комплекса в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения, либо под воздействием психотропных и иных одурманивающих веществ;
- 6.6.10. использовать во всех помещениях источники открытого огня, за исключением мест для курения;
- 6.6.11. пользоваться на территории Водного комплекса стеклянной тарой, посудой;
- 6.6.12. обучение плаванию и любые другие обучающие занятия без согласования с Администрацией;
- 6.6.13. приносить и употреблять собственную еду и напитки (за исключением питьевой воды), осуществлять приготовление пищи;
- 6.6.14. нарушать общественный порядок и общепринятые правила и нормы поведения, бегать, кричать, толкаться, свистеть, без надобности звать на помощь;
- 6.6.15. совершать поступки и действия, демонстрирующие неуважительное отношение к сотрудникам Водного комплекса и его гостям;
- 6.6.16. проявлять любые виды дискриминации и неуважения из-за различий по национальности, вероисповеданию, возрасту, социальному положению или другим признакам;
- 6.6.17. нарушать общепринятые нормы поведения (морали и нравственности), использовать ненормативную лексику;
- 6.6.18. мусорить, нарушать санитарные нормы и требования по поддержанию чистоты в Водном комплексе (выбрасывать мусор вне урн, плевать на пол, бросать жевательную резинку и т.д.);
- 6.6.19. выносить из Водного комплекса белье, полотенца, иной инвентарь и имущество;
- 6.6.20. применять какие-либо вандальные действия к оборудованию, имуществу Водного комплекса, его персонала, иных Гостей;
- 6.6.21. входить в служебные и технические помещения Водного комплекса, залезать на ограждения платформ, террас, взбираться на трубы и поручни, кататься на перилах, лазить по стальным конструкциям. Гости, проникшие в служебные и технические помещения, несут полную ответственность за неполадки и аварии, произошедшие в этой зоне, а также за собственную безопасность и здоровье;
- 6.6.22. самостоятельно включать, выключать и регулировать любое инженерно-техническое оборудование Водного комплекса;

- 6.6.23. лить воду или другую жидкость на электрические установки, печи, каменки;
- 6.6.24. пользоваться нештатными (не предусмотренными оснащением Водного комплекса) электронагревательными приборами, а также удлинителями, переходниками и др.;
- 6.6.25. оставлять включенными электроприборы, уходя из Водного комплекса;
- 6.6.26. накрывать торшеры и лампы;
- 6.6.27. использовать инвентарь и иное имущество Водного комплекса не по прямому назначению;
- 6.6.28. переставлять мебель в Водном комплексе;
- 6.6.29. делать дубликаты ключей и передавать их третьим лицам;
- 6.6.30. фотографировать и вести видеосъемку других посетителей в местах личной гигиены, таких как: комнаты для переодевания, душевые, санузлы;
- 6.6.31. запрещена профессиональная фото- и видеосъемка в коммерческих целях без разрешения Администрации;
- 6.6.32. запрещена любая рекламная, торговая, коммерческая деятельность, не согласованная с Администрацией;
- 6.6.33. запрещено использование изображения символики (логотипа) Отеля, видео- и фотоматериалы в рекламных, коммерческих целях без разрешения Администрации. Исключительным правом на публикацию фотоматериалов, трансляцию видеофильмов, снятых в Водном комплексе, обладает только Исполнитель.
- 6.7. Гости обязаны соблюдать и иные запреты (ограничения), предусмотренные настоящими Правилами.
- 6.8. Гостям не рекомендуется вносить в Водный комплекс дорогие и ценные вещи, которые могут испортиться под воздействием влаги или могут быть утеряны и/или повреждены.
- 6.9. Администрация рекомендует воздержаться от посещения Водного комплекса лицам с недавно перенесенными травмами, проходящим курс лечения или находящимся на реабилитации, с другими заболеваниями, которые могут обостриться во время пользования парными, бассейном и сауной.

7. Обязанности и права Гостей

7.1. Гости, пребывающие в Водном комплексе, обязаны:

- 7.1.1. оценить свои физические способности и состояние здоровья для принятия решения о пользовании теми или иными Услугами Водного комплекса;
- 7.1.2. при малейших недомоганиях покинуть территорию Водного комплекса;
- 7.1.3. обеспечить постоянный присмотр за детьми или иными своими подопечными;
- 7.1.4. строго соблюдать Правила пребывания, правила техники безопасности, противопожарной безопасности, санитарно-гигиенические требования, выполнять требования персонала Водного комплекса, в том числе требования медицинского и административного персонала бассейнов в части соблюдения санитарно-гигиенических требований, требования инструкторов, службы охраны, указания и инструкции (пиктограммы), размещенные в соответствующих местах оказания Услуг, в целях обеспечения безопасности, поддержания порядка и чистоты на территории Водного комплекса;
- 7.1.5. соблюдать общественный порядок и общепринятые нормы поведения, вести себя уважительно по отношению к другим посетителям, персоналу Водного комплекса и не допускать действий, создающих опасность для окружающих;
- 7.1.6. предъявлять документ, удостоверяющий личность, по запросу Администрации;
- 7.1.7. в целях обеспечения общественной безопасности и предотвращения террористических актов предъявлять Администрации содержимое личных вещей для осмотра;
- 7.1.8. выполнять правила проживания в Отеле и правила пребывания в Водном комплексе;
- 7.1.9. своевременно (при выезде из отеля) оплатить все услуги, которые были предоставлены Гостю, и сдать ключ;
- 7.1.10. соблюдать иные правила и инструкции, установленные Исполнителем и находящиеся для ознакомления в удобном для обозрения месте;
- 7.1.11. строго соблюдать инструкции по пользованию бытовыми электроприборами;

- 7.1.12. бережно относиться к имуществу Водного комплекса (помещениям, оборудованию и инвентарю), не допуская его порчи или утраты. После окончания сеанса Гость Водного комплекса должен вернуть на место использованный им инвентарь и оборудование;
- 7.1.13. обеспечивать сохранность и не нарушать работу смонтированных инженерных систем;
- 7.1.14. экономно расходовать энергоресурсы (электроэнергию, тепло), а также воду;
- 7.1.15. соблюдать чистоту и порядок в местах общего пользования, выбрасывать мусор только в специальные предусмотренные для этого емкости;
- 7.1.16. возмещать причиненный материальный ущерб, вред здоровью в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Договором, приказом Исполнителя о возмещении материального ущерба, причиненного помещениям, инвентарю, оборудованию Водного комплекса;
- 7.1.17. в случае обнаружения кражи или порчи имущества Посетителя, незамедлительно сообщить об этом Администрации;
- 7.1.18. при обнаружении неисправностей в помещении или санитарно-техническом и ином оборудовании, находящемся в нем, незамедлительно сообщать о них Администрации;
- 7.1.19. при возникновении чрезвычайного происшествия сообщить о нем Администратору или сотруднику Водного комплекса;
- 7.1.20. соблюдать режим пребывания и рабочие часы Водного комплекса;
- 7.1.21. выполнять иные обязанности, соблюдать иные запреты и ограничения, предусмотренные настоящими Правилами.

7.2. Посетители Водного комплекса имеют право:

- 7.2.1. пользоваться территорией Водного комплекса при наличии актуальной регистрации в отеле;
- 7.2.2. пользоваться услугами Водного комплекса с соблюдением требований настоящих Правил;
- 7.2.3. требовать от Администрации предоставления услуг, отвечающих требованиям безопасности и санитарно-гигиеническим нормам;
- 7.2.4. получать от сотрудников Отеля необходимую информацию в случае возникновения каких-либо неясностей или вопросов;
- 7.2.5. бесплатно пользоваться шезлонгами/лежаками, находящимися на территории водно-термальной зоны;
- 7.2.6. при неоказании или ненадлежащем оказании Услуг – требовать соразмерного уменьшения оплаты услуг, за исключением случаев, специально оговоренных в настоящих Правилах.

8. Права и обязанности Администрации

8.1. Администрация Отеля обязана:

- 8.1.1. предоставлять полную, достоверную и своевременную информацию о порядке предоставления Услуг и их стоимости;
- 8.1.2. обеспечить оказание Услуг, отвечающих требованиям безопасности;
- 8.1.3. обеспечить соответствие оказываемых услуг требованиям действующего законодательства, СанПиН, СП и иных нормативов; обеспечить техническое и санитарное состояние помещений, оборудования и воды в бассейне и сауне Водного комплекса установленным нормам;
- 8.1.4. при поступлении от Гостей жалоб или иных сообщений о дефектах, авариях, чрезвычайных происшествиях, или обстоятельствах, которые грозят их наступлением – незамедлительно принимать все возможные меры реагирования и устранять причины, послужившие основанием для их возникновения.

8.2. Администрация Отеля имеет право:

- 8.2.1. требовать от Гостя полной оплаты надлежаще оказанных услуг, в том числе полного возмещения причиненного Гостем материального ущерба;
- 8.2.2. потребовать предъявления документов, удостоверяющих личность, в случаях необходимости подтверждения возраста Гостя, а также в целях идентификации его личности при причинении Гостем материального ущерба имуществу, оборудованию или инвентарю Водного комплекса, причинении материального ущерба или вреда здоровью другим Гостям, персоналу Водного комплекса и в иных случаях по усмотрению Администрации;

- 8.2.3. в целях обеспечения безопасности проводить визуальный осмотр личных вещей Гостей;
- 8.2.4. не допускать на территорию Отеля и Водного комплекса лиц, не давших согласие на соблюдение настоящих Правил, нарушающих настоящие Правила;
- 8.2.5. при несоблюдении Гостем настоящих Правил, законных требований персонала Отеля/ Водного комплекса, не этичном поведении по отношению к другим Гостям или сотрудникам – ограничить оказание Услуг Гостю как по времени, так и по составу Услуг, а в случае неоднократного или грубого нарушения – аннулировать регистрацию в Отеле и удалить с территории Водного комплекса лицо, нарушившее Правила, без возмещения стоимости пребывания на территории отеля. При этом Гость обязан оплатить все заказанные им услуги и возместить причиненный ущерб;
- 8.2.6. силами Службы безопасности Водного комплекса, при наступлении обстоятельств, указанных в п. 9.2.5. Правил, задержать Гостя, причинившего материальный ущерб или вред здоровью, до идентификации его личности, а при необходимости – до приезда сотрудников полиции;
- 8.2.7. в любое время внести изменения в список предоставляемых Услуг и/или их расценки, режим работы Отеля и Водного комплекса, с незамедлительным опубликованием изменений на сайте и размещением на стойке регистрации, после чего изменения считаются доведенными до неопределенного круга лиц и вступившими в силу;
- 8.2.8. остановить (приостановить) работу бассейна, сауны или всего Водного комплекса, в следующих случаях: санитарной обработки, планово-предупредительного или текущего ремонта, технических перерывов, связанных с особенностями конструкции оборудования, аварийных ситуаций, не зависящих от Администрации, связанных с обеспечением безопасности Гостей, при возникновении форс-мажорных обстоятельств;
- 8.2.9. ограничить доступ Гостей на территорию Водного комплекса в случае проведения специальных мероприятий, связанных в том числе с арендой Водного комплекса в целом; при превышении количественного норматива нахождения Гостей на территории Водного комплекса.

9. Правила посещения Водного комплекса несовершеннолетними лицами.

- 9.1. К посещению Водного комплекса допускаются дети с 3-х летнего возраста.
- 9.2. Посещение Водного комплекса детьми рекомендуется в сопровождении взрослого того же пола, что и ребенок ввиду запрета доступа детей противоположного пола от 3 лет и старше в зоны, разделенные по гендерному принципу.
- 9.3. Несовершеннолетние до 16 лет (малолетние) допускаются к посещениям Водного комплекса только в сопровождении взрослых, которые несут за них полную ответственность, отвечают за их безопасность, а также за ущерб, нанесенный ими имуществу Водного комплекса. Взрослым признается дееспособное лицо, достигшее возраста 18 лет.
- Несовершеннолетние старше 3-х лет не допускаются в мужские и женские зоны противоположного пола. Несовершеннолетние до 16 лет допускаются к посещению Водного комплекса до 22:00 часов. За пределами указанного времени ответственность за нахождение в Водном комплексе полностью несут родители или сопровождающий взрослый (Закон приморского края от 29 декабря 2004 года N 217-КЗ «О защите прав ребенка в Приморском крае»).
- 9.4. Несовершеннолетние от 16 до 18 лет допускаются к самостоятельным посещениям Водного комплекса только при наличии письменного согласия на фирменном бланке водного комплекса, заполненного родителем или иным законным представителем на такое самостоятельное посещение, с предъявлением документов, удостоверяющих личность.
- Несовершеннолетние от 16 до 18 лет допускаются к посещению Водного комплекса до 22.00 часов (Закон приморского края от 29 декабря 2004 года N 217-КЗ «О защите прав ребенка в Приморском крае»).
- 9.5. При посещении Водного комплекса несовершеннолетним лицом (ребенком, подростком) ответственность за состояние его здоровья, а также его поведение, соблюдение им настоящих Правил несут родители или иной сопровождающий его взрослый.
- 9.6. При посещении Водного комплекса группой Посетителей, в состав которой входят несовершеннолетние лица, ответственность за соблюдение Правил несовершеннолетними лицами несет

руководитель группы, старший группы (сопровождающий). На каждых пятерых несовершеннолетних посетителей от 6 до 14 лет в группе обязан быть 1 взрослый сопровождающий, который обязан присутствовать на территории вместе с сопровождаемыми посетителями. Сопровождающим лицам запрещено оставлять без присмотра всех посетителей своей группы.

9.7. Родители / законные представители и иные сопровождающие совершеннолетние лица несут полную ответственность в период нахождения своих подопечных в Водном комплексе, и не имеют права передавать ответственность другим лицам. Ребенок должен быть постоянно под присмотром сопровождающих лиц. Помните, что для утопления ребенка достаточно уровня воды глубиной всего 5 см. Ребенок должен находиться под постоянным наблюдением также на всей территории Водного комплекса для предупреждения падения с высоты и получения других травм.

9.8. Несовершеннолетние Посетители не находятся под надзором Водного комплекса, надзор за ними является обязанностью родителей / законных представителей или иных сопровождающих совершеннолетних лиц.

9.9. Дети до 7-и лет должны находиться в бассейнах и сауне в трусиках (подгузниках) для плавания в обязательном порядке.

9.10. Не рекомендуется кормить ребенка менее чем за 1 час до посещения Водного комплекса.

9.11. Сопровождающий несовершеннолетнего взрослый несет ответственность за траты и покупки (приобретение Дополнительных услуг), совершенные ребенком.

10. Правила посещения Водного комплекса недееспособными лицами, лицами с ограниченной дееспособностью, с ограниченными возможностями.

10.1. Администрация вправе отказать в предоставлении услуг Водного комплекса лицу, поведение которого имеет признаки психического расстройства, невозможности понимать значение своих действий или руководить ими, видимого несоответствия уровня психического развития биологическому возрасту, если такой посетитель не сопровождается дееспособным взрослым сопровождающим.

10.2. Признанные судом недееспособными или ограниченными в дееспособности лица вправе посещать Водный комплекс только в сопровождении опекуна / попечителя того же пола, либо самостоятельно при условии наличия письменного согласия опекуна / попечителя на такое самостоятельное посещение, с предъявлением документов, удостоверяющих личность.

10.3. Администрация вправе потребовать у лица, имеющего инвалидность, справку от врача о возможности посещения бассейна без сопровождающего лица.

10.4. Недееспособные, ограниченно дееспособные посетители не помещаются под надзор Водного комплекса, надзор за ними является обязанностью сопровождающих их опекунов / попечителей.

10.5. Сопровождающий недееспособного или ограниченно дееспособного несет ответственность за траты и покупки (приобретение Дополнительных услуг), совершенные им.

11. Правила пользования раздевалкой, душевыми, санузлами и фенной. Забытые и потерянные вещи.

11.1. После входа в входную зону Водного комплекса Посетитель должен:

- пройти в раздевалку;
- на входе в раздевалку обуть сменную обувь, предназначенную для бассейна;
- переодеться, надеть личную купальную одежду (купальник или плавки, сменную обувь);
- пройти в водно-термальную зону и воспользоваться душевой перед посещением бассейна и сауны Водного комплекса.

11.2. Нахождение за пределами раздевалки в водно-термальной зоне разрешено только в купальном костюме и специальной обуви, предназначенной для бассейна.

11.3. Раздевалки, душевые, санузлы делятся на мужские и женские. Нахождение в соответствующей раздевалке, душевой лиц другого пола запрещено, за исключением детей до 3-х лет.

11.4. Правила пользования раздевалкой

- посетитель может выбрать любое свободное место для хранения личных вещей и воспользоваться только свободной полкой для одежды;
- выбрать можно любой свободный шкафчик;
- 11.5. При обнаружении пропажи личных вещей из раздевалки или их утери Посетитель обязан незамедлительно сообщить об этом Администратору для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей.
- 11.6. Посетитель по приходу в водно-термальную зону должен тщательно помыться в душе с применением средств гигиены. В душе запрещено снимать купальную одежду.
- 11.7. После окончания пребывания в водно-термальной зоне Посетитель принимает душ, вытирается полотенцем и только после этого переходит в раздевалку.
- 11.8. В раздевалках, душевых, санузле, **ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**
 - 11.8.1. ходить босиком или в бахилах. Передвигаться необходимо только в специальной обуви предназначенной для бассейна;
 - 11.8.2. в раздевалках запрещено хранить предметы и вещества, запрещенные настоящими Правилами;
 - 11.8.3. пользоваться аэрозолями, сильно парфюмированными средствами, наносить на тело до посещения водно-термальной зоны косметические, ароматические, медицинские или иные другие средства;
 - 11.8.4. использовать в душевых любые изделия из стекла (посуду, моющиеся и косметические средства в стеклянной таре и т.п.);
 - 11.8.5. разбирать и раскручивать краны и распылители, уносить какое-либо имущество Водного комплекса (мыло, шампуни, лосьоны и другие косметические средства, шезлонги);
 - 11.8.6. выход за пределы раздевалки на территорию водно-термальной зоны с пакетами, сумками, крупногабаритными вещами, за исключением сумок с банными принадлежностями.
- 11.9. Если Посетитель оставил личное имущество в раздевалке либо на территории Водного комплекса к моменту его закрытия в соответствующую дату оказания услуг, Служба ресепшена создает комиссию и делает опись имущества Посетителя. После проведения описи личное имущество Посетителя, включая материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, размещается в камере хранения. Действия с потерянными/забытыми вещами, срок хранения и период утилизации в зависимости категории забытой вещи определяется Положением о порядке учета, хранения и утилизации забытых вещей.

12. Правила посещения Сауны

- 12.1. Посещение парных лицами с сердечно-сосудистыми заболеваниями, беременными следует осуществлять только после консультации врача.
- 12.2. Дети в возрасте до 16 лет (малолетние), а также несовершеннолетние в возрасте от 16 до 18 лет, если они пришли с сопровождающими взрослыми, должны находиться в парной только под присмотром сопровождающих их совершеннолетних лиц.
- 12.3. Посетители обязаны выполнять рекомендации и требования сотрудников Отеля, реагировать на их сигналы и предупреждения, а также соблюдать указанные правила посещения парной.
- 12.4. Вход в водно-термальную зону осуществляется строго в купальных костюмах. Исключением являются только раздевалки.
- 12.5. Передвижение по территории водно-термальных зон осуществляется в тапочках.
- 12.6. При нахождении в водно-термальных зонах Посетители могут использовать индивидуальные полотенца.
- 12.7. Отдыхать на шезлонгах/лежаках, полках разрешено только предварительно покрыв шезлонг/лежак полотенцем.
- 12.8. После посещения парных, перед окунанием в бассейн, обязательно принимать специально предусмотренный обмывочный душ. Такой душ расположен на выходе из сауны слева, напротив бассейна. Для сокращения времени их использования обмывочные души изначально настроены на автоматическое отключение.

- 12.9. Для предупреждения развития опасных для жизни и здоровья осложнений время и кратность посещения парной ограничена:
- для детей в возрасте 3-14 лет: один заход с пребыванием на нижней полке не более 2-3 минут;
 - для детей старше 14 лет: один заход до 10 минут с пребыванием на нижней полке;
 - для взрослых: не более 3-х заходов в парную по 10-15 минут с обязательным охлаждением тела между заходами не менее 10-15 минут.
- 12.10. Посещение парной возможно не ранее, чем через 15-30 минут после физической нагрузки.
- 12.11. Перед посещением парной не рекомендуется принимать пищу, обезболивающие, противовоспалительные средства, пить чай или кофе, алкоголь.
- 12.12. Необходимо покинуть парную при первых признаках дискомфорта или беспокойства.
- 12.13. Перед посещением парной рекомендуется принять душ комнатной температуры и выпить несколько стаканов чистой воды или изотонического спортивного напитка. Охлаждение тела между заходами в парную и после ее посещения также производится с помощью душа с водой комнатной температуры.
- 12.14. Прием холодного душа и окатывание холодной водой сразу же по выходу из парной (без предварительного остывания в течение 5-10 минут) может быть опасно для здоровья и жизни, особенно для лиц, страдающих сердечно-сосудистыми заболеваниями.
- 12.15. Во время нахождения в сауне, во избежание ожогов, необходимо не допускать соприкосновения с поверхностями, имеющими высокую теплопроводность (металл, камень).
- 12.16. До посещения парной рекомендуется снять с себя металлические украшения и надеть специальный головной убор.
- 12.17. **Абсолютные ПРОТИВОПОКАЗАНИЯ** для посещения парной:
период менструации, любой острый воспалительный процесс, головная боль, травмы, повреждения и заболевания кожи и слизистых оболочек, онкологические заболевания, перенесенные черепно-мозговая травма, инсульт - до 1 года спустя, инфаркт миокарда (до 3-х месяцев спустя), туберкулез, заболевания, нарушающие потоотделение, гипертония, ортостатическая гипотензия, нестабильная форма ишемической болезни, токсикоз беременных, беременность сроком до 14 недель, аритмии, судорожные расстройства, наличие кардиостимуляторов или металлических имплантов, силиконовых имплантов молочной железы, геморрагические заболевания, сахарный диабет, хронические заболевания внутренних органов (особенно если болезни часто обостряются), высокая температура тела, сильная усталость. После выполнения любых косметологических процедур обязательна консультация и/или разрешение лечащего врача-косметолога или косметолога-эстетиста на посещение водно-термальных зон, бань и саун.
- 12.18. **Посещение парной НЕ РЕКОМЕНДОВАНО:**
- 12.18.1. при приеме следующих лекарственных средств: бета-блокаторы, диуретики, антиаритмические средства, антидепрессанты, бронхорасширяющие средства, противовоспалительные средства;
- 12.18.2. лицам с повышенной чувствительностью к высоким температурам, при высоком артериальном давлении, при плохом самочувствии, беременным женщинам, людям, страдающим острыми заболеваниями инфекционной и иной природы, заболеваниями сердечно-сосудистой системы, гипертонией, ишемической болезнью, а также имеющим медицинские противопоказания.
- 12.19. При использовании парных строго **ЗАПРЕЩЕНО:**
- 12.19.1. плескать воду или ароматические средства на печь (каменку), накрывать чем-либо печь; 13.19.2. регулировать приборы, находящиеся в помещениях парных, самостоятельно менять установки температуры;
- 12.19.3. пользоваться кремами, мазями, маслами, скрабами, аэрозолями;
- 12.19.4. в помещениях парных употреблять еду, напитки;
- 12.19.5. оставлять в парных полотенца и одежду;
- 12.19.6. использовать парные в целях личной гигиены (бриться, стирать личные вещи и т.д.);
- 13.19.7. сушить в помещениях парных полотенца и личные вещи;
- 12.19.8. пользоваться вениками;
- 12.19.9. входить в помещения парных, на которых висят запрещающие таблички.

13. Правила поведения в бассейне. Противопоказания.

13.1. Территория бассейна относится к зоне повышенной опасности. Посетители, находящиеся на данной территории, обязаны неуклонно соблюдать правила безопасности пользования бассейнами.

13.2. При посещении бассейна Посетитель обязан находиться в купальном костюме. Дети в возрасте до 7-и лет должны использовать специальный подгузник для плавания, подобранный по размеру. Перед занятием обязательно посещение ребенком туалета. Купальный костюм предполагает наличие бюстгалтера и плавок, либо может быть цельным (для женщин) и плавок или пляжных шорт (для мужчин), предназначенных для купания. Купальный костюм должен состоять из специальных материалов, рекомендованных производителем для посещения водных объектов: спандекс, эластан, спанцель, вайрин, эспа, тактель, микрофибра, нейлон, хлопок с лайкрой, полиэстер и т.п.

13.3. При наличии длинных волос обязательна фиксация их резинкой, использование шапочки.

13.4. В целях предотвращения травматизма на скользких поверхностях и соблюдения личной гигиены, Посетители должны использовать для передвижения сменную обувь на резиновой подошве (тапочки).

13.5. Родители, сопровождающие детей, взрослые посетители, сопровождающие иных подопечных, обязаны контролировать все действия детей / иных подопечных и соблюдение ими Правил пребывания в Водном комплексе.

13.6. При входе в Водный комплекс Посетитель обязан внимательно изучить информацию с правилами пользования и самостоятельно оценить степень риска и возможные последствия.

13.7. На всей территории Водного комплекса **ЗАПРЕЩЕНО:**

13.7.1. бегать, прыгать, кричать, делать резкие движения, толкать других Посетителей, залезать на ограждения, мостики;

13.7.2. прыгать, нырять в бассейн, удерживать друг друга под водой, задерживать дыхание под водой;

13.7.3. погружаться в воду бассейна с нанесенными на тело косметическими, ароматическими, медицинскими или иными другими средствами, применять моющие средства, мази, крема и др. Перед посещением водных горок и бассейнов Посетитель обязан принять душ;

13.7.4. засорять воду бассейна, бросать в бассейны посторонние предметы, кроме предметов, специально предназначенных для использования в бассейнах, затыкать специальные распылители и форсунки, ходить и прыгать по решеткам сливных отверстий и желобов;

13.7.5. входить в воду с едой, напитками, жевательной резинкой; пластырем, бинтами и любыми другими посторонними предметами;

13.7.6. входить в воду в состоянии алкогольного или иного опьянения;

13.7.7. запрещено нахождения в чаше бассейна в плавательных масках, плавательных очках из закаленного стекла, стеклянных очках с диоптриями и без, пользоваться трубкой для ныряния, ластами;

13.7.8. плавать с распущенными волосами;

13.7.9. игнорировать указания о глубине бассейна;

13.7.10. пить воду из бассейна;

13.7.11. пользоваться бассейном и другими услугами водно-термальной зоны с надетыми украшениями любого вида или ювелирными изделиями любого вида, часами, заколками для волос, иными личными вещами, которые могут нанести вред самим посетителям и/или инвентарю Водного комплекса;

13.7.12. на всей территории водно-термальной зоны запрещается находиться в нижнем белье, в уличной обуви, в верхней одежде. Посетители в уличной одежде, нижнем белье, джинсовых и хлопчатобумажных шортах, футболках, топах не купального назначения не допускаются к нахождению в водно-термальных зонах.

13.8. Для освобождения полости рта и носа от попавшей воды следует пользоваться санузлом (туалетом).

13.9. В случае опорожнения Посетителем мочевого пузыря и/или кишечника в бассейне, Администрация имеет право закрыть данный бассейн или джакузи. При этом услуга для этого Посетителя считается оказанной. В случае намеренного загрязнения бассейна или джакузи (с последующей отменой предоставления Услуг) Администрация имеет право отказать в обслуживании Посетителю с последующем взиманием компенсации (штрафа).

13.10. Посетители обязаны беспрекословно выполнять требования администрации и сотрудников Отеля.

13.11. Перед использованием Водного комплекса Посетитель обязан ознакомиться с правилами безопасности и порядком их использования, а также самостоятельно оценить степень риска и возможные последствия. Необходимую информацию о правилах безопасности и порядке использования услуг Посетители могут получить от администраторов и сотрудников Отеля, из настоящих правил, указаний и инструкций.

13.12. Наличие пирсинга на теле Посетителя в некоторых случаях может привести к получению травм. В данном случае риск получения травм в полной мере ложится на Посетителя, который не снял украшения с мест пирсинга.

13.13. Посетители пользуются Услугами под свою ответственность на свой страх и риск, предварительно оценив возможности и состояние здоровья.

13.14. При малейших недомоганиях или травмах Посетитель должен покинуть территорию Водного комплекса.

13.15. Администрация предупреждает, что в процессе пользования услугами, купальные костюмы могут прийти в негодность. Претензии по этому поводу не принимаются. Стоимость купальных костюмов не возмещается.

13.16. Противопоказания и характеристики бассейна приведены в Приложении № 1 к правилам пребывания гостей в Водном комплексе Отеля Eagle House Inn.

13.17. Противопоказания и характеристики сауны приведены в Приложении № 2 к правилам пребывания гостей в Водном комплексе Отеля Eagle House Inn.

14. Ответственность сторон

14.1. В случае утраты или повреждения имущества Водного комплекса по вине Посетителя или его подопечных лиц, он обязан возместить причиненный ущерб в полном объеме согласно действующему законодательству Российской Федерации.

14.2. За ущерб, нанесенный Водному комплексу, находящемуся в нем имуществу, имуществу и/или здоровью посетителей, Посетитель несет ответственность в установленном законодательством порядке. За ущерб, нанесенный несовершеннолетними, недееспособными, ограниченно дееспособными, несут ответственность их родители, опекуны, попечители.

14.3. Родители, опекуны или другие сопровождающие совершеннолетние лица несут ответственность за ознакомление прибывших вместе с ними детей, иных подопечных с Правилами Водного комплекса и за соблюдение настоящих Правил.

14.4. Сопровождающие несовершеннолетних / недееспособных / ограниченно дееспособных лица несут ответственность за траты и покупки (приобретение Дополнительных услуг), совершенные их подопечными при помощи электронного браслета. При выходе из Водного комплекса сопровождающее лицо обязано оплатить все Дополнительные услуги как свои, так и совершенные своим подопечным.

14.5. Исполнитель не несет ответственности за несовершеннолетних Посетителей, Посетителей с ограниченной дееспособностью или недееспособных, в том числе за состояние здоровья и возможный травматизм, если данные Посетители пришли с сопровождающими их дееспособными лицами, и те оставили их без присмотра.

14.6. Администрация 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 Водного комплекса.

14.7. Администрация не несет ответственности за вред, причиненный здоровью Посетителей (отравление, кишечная инфекция и т.д.), а также возможные аллергические реакции, в результате приема Посетителями принесенных с собой продуктов питания и напитков.

14.8. Посетитель, понесший имущественный и/или неимущественный ущерб, обязан незамедлительно сообщить об этом работнику Водного комплекса с указанием места, времени, обстоятельств происшествия и лиц, которые были свидетелями происшествия. При несоблюдении Посетителем данного условия в дальнейшем предъявленные жалобы и претензии относительного нанесенного здоровью и/или имуществу вреда, рассмотрению не подлежат.

- 14.9. Деньги и ценные вещи рекомендуется держать в камере хранения на Ресепшене. Отель не несет ответственности за сохранность денег, личных вещей или ювелирных украшений Посетителей или за то, что они были утеряны и/или частично испорчены, включая купальные костюмы Посетителей, которые были повреждены во время пользования услугами. Посетитель самостоятельно отвечает за сохранность личных вещей и ценностей, оставленных им на территории Водного комплекса.
- 14.10. Забытые вещи регистрируются сотрудниками в журнале и сдаются на хранение Администрации.
- 14.11. Персонал Водного комплекса уполномочен предпринимать меры против Посетителей, находящихся в состоянии алкогольного и наркотического опьянения, в психически неуравновешенном состоянии, а также против Посетителей, не реагирующих на замечания персонала и не соблюдающих настоящие Правила.
- 14.12. По фактам неисполнения или ненадлежащего исполнения Посетителями Правил Администраторы или сотрудники Службы безопасности составляют соответствующие акты нарушения Правил. Данные акты являются основанием для ограничения или прекращения оказания услуг.
- 14.13. Посетитель дает согласие на соблюдение Правил и несет полную ответственность за их нарушение в соответствии с настоящими Правилами и действующим законодательством Российской Федерации. Несоблюдение Правил является основанием для удаления Посетителя из Водного комплекса, без какого-либо денежного возмещения.
- 14.14. Претензии, связанные с недостатками оказанной услуги, могут быть предъявлены Посетителем только в письменном виде. Порядок и сроки удовлетворения претензий Посетителей регулируются законодательством Российской Федерации.
- 14.15. Посетители, проникшие в любые технические и служебные помещения, несут полную ответственность за неполадки и аварии, произошедшие в этой зоне либо возникшие в результате регулирования Посетителем инженерно-технического оборудования Водного комплекса.
- 14.16. В случае нарушения установленных Правил Администрация вправе отказать в предоставлении Услуги, прервать оказание Услуги без возмещения ее стоимости, а в случаях грубого нарушения общественного порядка прибегнуть к помощи правоохранительных органов.
- 14.17. В случае нарушения Водным комплексом настоящих Правил или действующего законодательства защита прав Посетителей осуществляется в порядке, установленном Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».
- 14.18. Контроль за исполнением требований настоящих Правил в Водном комплексе осуществляет Администрация Водного комплекса.

15. Порядок действий Посетителей при возникновении чрезвычайных ситуаций

- 15.1. В случае возникновения чрезвычайных аварийных ситуаций – стихийных бедствий, катастроф техногенного характера, пожара и прочего, Посетители не должны поддаваться панике.
- 15.2. Посетители обязаны четко выполнять команды обслуживающего персонала Водного комплекса.
- 15.3. После команды персонала или сигнала тревоги, переданного по системе оповещения, Посетители должны освободить, покинуть Водный комплекс, используя аварийные выходы, пожарные лестницы и переходы.
- 15.4. Взрослые дееспособные Посетители должны обеспечить безопасную эвакуацию детей / иных своих подопечных.
- 15.5. Покидая Водный комплекс, Посетители должны соблюдать спокойствие, не бежать, не создавать давки в проходах и на лестничных маршах, держаться за поручни, не перелезать через ограждения и не напирать на них.

16. Управление Правилами

- 16.1. Анализ и проверка на актуальность настоящих Правил проводится Администрацией по мере необходимости. Администрация несет ответственность за поддержание Правил в актуальном состоянии.
- 16.2. Решение об инициировании актуализации Правил принимает Администрация на основании изменений и дополнений законодательства и подзаконных актов, решений высшего руководства, предложений сотрудников Водного комплекса и Посетителей, результатов применения Правил в Водном комплексе, анализа зарегистрированных и устраненных несоответствий или рекомендаций внутренних, или внешних аудиторов.
- 16.3. Настоящие Правила, изменения и дополнения к ним утверждаются Администрацией, вводятся в действие с момента утверждения и действуют до отмены.
- 16.4. Правила размещаются на Сайте Отеля, на информационном стенде («Уголок потребителя») и иных местах на территории Водного комплекса.
- 16.5. С момента опубликования Правил на Сайте Водного комплекса и в Уголке потребителя Правила считаются доведенными до сведения неопределенного круга лиц.

**Приложение №1 к правилам
пребывания гостей в
Водном комплексе Отеля Eagle House Inn.**

БАССЕЙН (не для занятий водными видами спорта)

Описание:

Длина 10 м

Ширина 4 м

Глубина 120 см

Объем воды 48 куб.м

Температура воды 23-26 градусов цельсия

Вместимость 25 человек

Тип и назначение: спа-бассейн/купель (не для занятий водными видами спорта)

Противопоказания:

Людам с сердечной, почечной и печеночной недостаточностью, туберкулезом или сифилисом, пневмонией, гриппом, ангиной и другими вирусными инфекциями, повышенная температура тела, кишечными расстройствами или инфекциями, аллергией, эпилепсией, кровотечениями в брюшной полости, любые другие кровотечения, после травмы головного мозга, грибковые недуги, чешуйчатый лишай при значительном распространении, гельминтозы, лихорадка, хронические гнойные заболевания кожи, пороки клапанов сердца, гемодинамически значимые, ишемическая болезнь сердца, стенокардия напряжения, гипертоническая болезнь III стадии, артериальная гипертония, протекающая с частыми кризами, общий выраженный атеросклероз, тиреотоксический синдром (диффузный токсический зоб, тиреотоксическая аденома), трофические язвы, хронический нефрит вне стадии стойкой ремиссии, хронические заболевания женских половых органов с частыми обострениями, беременность свыше 6 месяцев, беременность любого срока с угрозой выкидыша, хронический гнойный отит, хронические заболевания придаточных полостей носа с частыми обострениями, острый конъюнктивит, глаукома III - IV ст., венерические заболевания, пиодермия, заразные кожные заболевания, ихтиоз в выраженной форме, пароксизмальные формы аритмий, сопровождающиеся выраженными нарушениями гемодинамики, наличие сердечной недостаточности.

**Приложение №2 к правилам
пребывания гостей в
Водном комплексе Отеля Eagle House Inn.**

САУНА «Финская»

Описание:

Температура воздуха 65-85 С

Влажность воздуха 10-15 %

Площадь 10 кв.м

Вместимость 10-12 человек

Тип печи: электрическая каменка

Противопоказания :

Заболевания, при которых запрещены большие нагрузки: гипертония II и III степени, ишемическая болезнь сердца II и III степени пороки сердца, артерий и т.д., хронические заболевания органов дыхания. Состояния после массивных кровопотерь: кровотечения, Тромбоэмболическая болезнь. Заболевания почек и желчнокаменная болезнь. Сахарный диабет. Эпилепсия. Простудные и инфекционные заболевания в стадии обострения. Грибковые заболевания кожи. Кожно-венерические болезни. людям с сердечной, почечной и печеночной недостаточностью, туберкулезом или сифилисом, пневмонией, гриппом, ангиной и другими вирусными инфекциями, повышенная температура тела, кишечными расстройствами или инфекциями, аллергией, эпилепсией, кровотечениями в брюшной полости, любые другие кровотечения, после травмы головного мозга, чешуйчатый лишай при значительном распространении, гельминтозы, лихорадка, хронические гнойные заболевания кожи, пороки клапанов сердца, гемодинамически значимые, ишемическая болезнь сердца, стенокардия напряжения, гипертоническая болезнь III стадии, артериальная гипертония, протекающая с частыми кризами, общий выраженный атеросклероз, тиреотоксический синдром (диффузный токсический зоб, тиреотоксическая аденома), трофические язвы, хронический нефрит вне стадии стойкой ремиссии, хронические заболевания женских половых органов с частыми обострениями, беременность свыше 6 месяцев, беременность любого срока с угрозой выкидыша, хронический гнойный отит, хронические заболевания придаточных полостей носа с частыми обострениями, острый конъюнктивит, глаукома III - IV ст., венерические заболевания, пиодермия, заразные кожные заболевания, ихтиоз в выраженной форме.

Абсолютные противопоказания для посещения сауны: критические дни, любой острый воспалительный процесс, головная боль, травмы, повреждения кожи и слизистых оболочек, онкологические заболевания, перенесенные черепно- мозговая травма, инсульт - до 1 года спустя, инфаркт миокарда (до 3-х месяцев спустя), заболевания, нарушающие потоотделение, гипертония, ортостатическая гипотензия, нестабильная форма ишемической болезни, токсикоз беременных, беременность сроком до 14 недель, аритмии, судорожные расстройства, наличие кардиостимуляторов или металлических имплантов, силиконовых имплантов молочной железы, геморрагические заболевания, сахарный диабет. Нельзя посещать баню во время заболеваний, находящихся в острых стадиях: температура, лихорадка или любого рода воспалительные процессы, все это только обострит болезнь. Также от горячего пара стоит отказаться любительницам косметологических услуг.

Посещение сауны не рекомендовано при приеме следующих лекарственных средств: бета-блокаторы, диуретики, антиаритмические средства, антидепрессанты, бронхорасширяющие средства, противовоспалительные средства.

Правила противопожарной безопасности

В номерах и помещениях Отеля **запрещается**:

- курить в не отведенных для этого местах;
- хранить легковоспламеняющиеся и горючие жидкости, взрывчатые вещества, баллоны с газами, товары в аэрозольной упаковке и другие взрывоопасные вещества и материалы, а также нагревательные и бытовые электроприборы;
- загромождать мебелью, оборудованием и другими предметами проходы, коридоры, тамбуры, лифтовые холлы, лестничные площадки, марши лестниц, а также забивать эвакуационные выходы;
- проводить уборку помещения с применением бензина, керосина и других легковоспламеняющихся и горючих жидкостей;
- Пользоваться электронагревательными приборами (в том числе кипятильниками, электрочайниками, электроутюгами, электроплитками).
- оставлять без присмотра включенные в сеть электроприборы, телевизоры, радиоприемники, компьютеры, принтеры и т.п.
- использовать электроприборы с нарушением правил пожарной безопасности;
- обертывать электролампы и светильники бумагой, тканью и другими горючими материалами, а также эксплуатировать их со снятыми колпаками (рассеивателями);
- самостоятельно прокладывать транзитные электропроводки и кабельные линии в номерах, а также через пожароопасные и взрывоопасные зоны;
- использовать светильники местного освещения (настольные лампы, торшеры, бра и т.п.) лампы накаливания мощностью более 60 ватт, а также светильники с источником света, номинальная мощность выше допустимых значений, установленных в паспорте или в техническом описании;
- складировать горючие материалы на расстоянии менее 0,5 метра от светильников, электропроводов и других электроустановок;
- использовать самодельные кипятильники, плитки и другие электронагревательные приборы;
- использовать электроустановки, имеющие механические повреждения и (или) нарушения целостности электроприборов;
- использовать вентиляционные каналы в качестве дымоходов; закрывать вытяжные каналы, отверстия и решетки;
- выжигать скопившиеся в воздуховодах жировые отложения, пыль, горючие вещества и конденсат
- отключать или снимать огне задерживающие устройства;
- хранить горючие материалы ближе 0.5 метра от воздуховодов;
- хранить в вентиляционных камерах различное оборудование и материалы.

Правила пользования электробытовыми приборами:

Согласно постановлению Правительства РФ от 09.10.2015 г. № 1085, п. 27 Основных требований пожарной безопасности в гостиничных комплексах, отелях, утверждённых МЧС России, при эксплуатации действующих электроустановок запрещается:

- использовать приемники электрической энергии (электроприемники) в условиях, не соответствующих требованиям инструкций организаций-изготовителей, или приемники, имеющие неисправности, которые в соответствии с инструкцией по эксплуатации могут привести к пожару, а также эксплуатировать электропровода и кабели с поврежденной или потерявшей защитные свойства изоляцией;
- пользоваться поврежденными розетками, рубильниками, другими электроустановочными изделиями;
- обертывать электролампы и светильники бумагой, тканью и другими горючими материалами, а также эксплуатировать светильники со снятыми колпаками (рассеивателями), предусмотренными конструкцией светильника;
- пользоваться электроутюгами, электроплитками, электрочайниками и другими электронагревательными приборами, не имеющими устройств тепловой защиты, без подставок из негорючих теплоизоляционных материалов, исключающих опасность возникновения пожара;
- применять нестандартные (самодельные) электронагревательные приборы, использовать некалиброванные плавкие вставки или другие самодельные аппараты защиты от перегрузки и короткого замыкания;
- размещать (складировать) у электрощитов, электродвигателей и пусковой аппаратуры горючие (в том числе легковоспламеняющиеся) вещества и материалы.