



Утверждены  
приказом Филиала ПАО «Газпром»  
«Пансионат «Союз»  
от «30» сентября 2022 г. № 274

## ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В СЕМЕЙНОМ ПАРК-ОТЕЛЕ «СОЮЗ ИСТРА»



## СОДЕРЖАНИЕ

1.	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....	2
2.	ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЕЛЕ .....	3
3.	ПРАВИЛА КОНТРОЛЬНО-ПРОПУСКНОГО РЕЖИМА .....	5
4.	ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ И ОПЛАТЫ УСЛУГ .....	6
5.	ОТКАЗ ОТ ЗАБРОНИРОВАННЫХ УСЛУГ. ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ .....	8
6.	ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ .....	9
7.	ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ С ДОМАШНИМИ ЖИВОТНЫМИ .....	10
8.	СТОИМОСТЬ УСЛУГ .....	11
9.	ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ .....	12
10.	ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ .....	12
11.	В ОТЕЛЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ .....	13
12.	ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ НА ТЕРРИТОРИИ РЕСТОРАНА «ВРЕМЕНА ГОДА» И БАРА «ФАКЕЛ» .....	14
13.	ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ СПОРТИВНО-ОЗОРОВИТЕЛЬНОГО КОМПЛЕКСА .....	17
	13.1. Общие правила .....	17
	13.2. Правила посещения Аквацентра .....	23
	13.3. Правила пользования водным аттракционом «Таббоган» .....	28
	13.4. Правила пользования термо-релаксационной зоной .....	29
	13.5. Правила посещения детской игровой комнаты .....	30
	13.6. Правила пользования услугами пунктов проката .....	31
	13.7. Правила посещения и пользования услугами рыболовных прудов .....	33
14.	ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ИГРОВОГО ЗАЛА «ДРАЙВ-ТАЙМ» .....	35
15.	ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....	39

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила предоставления гостиничных услуг в семейном парк-отеле «Союз Истра» разработаны в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 07 Февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года №1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регламентирующими предоставление гостиничных и иных услуг.

1.2. Основные понятия:

1.2.1. **Отель** – имущественный комплекс Филиала ПАО «Газпром» «Пансионат «Союз» (Семейный парк-отель «Союз Истра»), включающий территорию и расположенные на ней объекты инфраструктуры, оборудование и другое имущество, обеспечивающие его функционирование (адрес местонахождения: Российская Федерация, 143522, Московская область, городской округ Истра, территория пансионата «Союз»).

1.2.2. **Правила** – Правила предоставления гостиничных услуг в семейном парк-отеле «Союз Истра».

1.2.3. **Гость** – физическое лицо, имеющее намерение приобрести или приобретающее услуги для личного использования, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, или находящееся в Отеле и/или бронирующее услуги Отеля и/или пользующееся услугами Отеля.

1.2.4. **Карта гостя** – карта, идентифицирующая Гостя среди остальных Гостей, проживающих или находящихся в Отеле, при заселении в номер выдается с электронным ключом от номера.

1.2.5. **Гостевая карта** – карта, выдаваемая Гостю, подтверждающая его право находиться на территории Отеля без проживания с 09:00 до 23:00 и пользоваться услугами, включенными в стоимость дневного пребывания.

1.2.6. **Бронирование** — закрепление за Гостем номера (места в номере) в Отеле и/или дополнительных (сопутствующих) услуг на условиях, определенных заявкой Гостя и подтверждением этой заявки со стороны Отеля электронным документом, который содержит информацию о выбранной Гостем услуге, в том числе: Ф.И.О. Гостя, контактные данные Гостя, тариф, тип размещения, период проживания, дополнительные услуги, общая стоимость услуг и прочие данные, предусмотренные формой этого электронного документа.

1.2.7. **Подтверждение бронирования** — документ, направляемый Отелем Гостю в подтверждение того, что Отель готов оказать Гостю комплекс услуг (проживание, питание и иные услуги) при условии их своевременной оплаты.

1.2.8. **Регистрационная карта** — документ, подтверждающий заключение между Отелем и Гостем Договора на оказание гостиничных услуг или услуг по организации отдыха, оформленных путевками в Отеле.

1.2.9. **Специальные предложения** — скидки, акции, а также иные мероприятия, направленные на временное формирование спроса на услуги Отеля.

1.2.10. **Законные представители** — мать, отец, усыновители, опекуны и попечители.

1.2.11. **Прейскурант** – перечень услуг, с указанием цен, кратких характеристик (наполнения услуг), размещенный на официальном сайте семейного парк-отеля «Союз Истра» ([www.soyuz-gazprom.ru](http://www.soyuz-gazprom.ru)).

1.2.12. **Сайт** — официальный сайт семейного парк-отеля «Союз Истра» - [www.soyuz-gazprom.ru](http://www.soyuz-gazprom.ru).

1.2.13. **РФ** — Российская Федерация.

1.2.14. **Услуги** — услуги по организации отдыха, оформленные путевками, гостиничные и/или дополнительные услуги, предоставляемые Отелем.

1.3. Правила являются публичной офертой, т.е. предложением заключить договор на оказание Услуг на указанных в Правилах условиях. Акцептом настоящей оферты, т.е. согласием Гостя принять оферту, является (при наступлении одного из следующих событий): получение Отелем лично заполненной Гостем заявки на бронирование; самостоятельного бронирования Гостем Услуг на Сайте ([www.soyuz-gazprom.ru](http://www.soyuz-gazprom.ru)); полной или частичной оплаты Гостем Услуг в наличной или безналичной форме; выдача Отелем кассового чека и иных документов, установленного образца, подтверждающих получение от Гостя денежных средств; подписание регистрационной карты при заселении в Отель. Договор (Публичная оферта) на оказание услуг по организации отдыха, оформленных путевками, (далее – Договор) размещен

на Сайте ([www.soyuz-gazprom.ru](http://www.soyuz-gazprom.ru)) в разделе О нас - Документы. Частичный акцепт, а равно акцепт на иных условиях (не предусмотренных публичной офертой) не допускается.

1.4. В случае, если Гость не согласен с каким-либо пунктом Правил, Отель предлагает отказаться от заключения Договора и пользования услугами Отеля.

1.5. Гость обязуется регулярно отслеживать изменения в Договоре, публикуемом на официальном сайте Отеля [www.soyuz-gazprom.ru](http://www.soyuz-gazprom.ru) и размещенном на ресепшен Отеля.

1.6. Соглашаясь с условиями Договора, Гость подтверждает свое право и дееспособность, финансовую состоятельность, а также осознает ответственность за обязательства, возложенные на него в результате заключения Договора.

1.7. Правила применяются к отношениям Отеля с юридическими лицами в той части, в которой они не противоречат условиям заключенных с такими юридическими лицами договоров.

## 2. ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЕЛЕ

2.1. Отель является структурным подразделением Публичного акционерного общества «Газпром» (ПАО «Газпром»), юридический адрес: Российская Федерация, 197229, г. Санкт-Петербург, вн.тер.г. Муниципальный округ Лахта-Ольгино, пр-кт Лахтинский, д. 2, к. 3, стр. 1, ИНН/КПП 7736050003/997250001, ОГРН 1027700070518.

Юридическое наименование филиала: Филиал ПАО «Газпром» «Пансионат «Союз»,

Юридический адрес филиала: 143522 Российская Федерация, Московская область, городской округ Истра, территория пансионата «Союз»

ИНН/КПП 7736050003/501702001

ОКПО 31327798, ОКАТО 46218819001, ОКВЭД 55.90

Интернет-сайт: [www.soyuz-gazprom.ru](http://www.soyuz-gazprom.ru)

2.2. Отель классифицирован по категории «Три звезды», свидетельство о присвоении гостинице категории от 04.06.2022 №23/АА-004-2022/2311-2022, выданное ООО «Центр сертификации, классификации и контроля качества». Вид гостиницы: пансионат. Категория номеров: люкс, джуниор сьюит, первая категория. Срок действия свидетельства до 03 июня 2025 года.

2.3. Местонахождение Отеля: 143522, Московская обл., городской округ Истра, территория пансионата «Союз».

Контактный телефон Отеля: +7 (495) 719-63-34.

Контактные телефоны отдела бронирования: +7 (495) 719-63-40, +7 (495) 719-63-24, +7 (925) 556-22-79.

Адрес электронной почты: [booking@soyuz-gazprom.ru](mailto:booking@soyuz-gazprom.ru)

2.4. Режим работы Отеля: круглосуточно.

2.5. Время, установленное в Правилах, является Московским временем (UTC +3).

2.6. Отель предназначен для временного проживания граждан на срок, согласованный с администрацией Отеля.

2.7. Заезд и выезд (check-in/check-out) из Отеля:

2.7.1. Расчетным часом начала обслуживания (время заезда) в Отеле считается 17:00 по местному времени на дату заезда Гостя.

2.7.2. Расчетным часом окончания обслуживания (время выезда) в Отеле считается 14:00 по местному времени в день выезда Гостя.

2.7.3. При проживании Гостя менее 24 часов плата взимается за полные сутки независимо от времени заезда и выезда.

2.7.4. Если Гость заранее не бронировал ранний заезд (с 09:00 до 17:00), Отель может осуществить, но не гарантирует, размещение Гостя при наличии свободных номеров. Стоимость услуги раннего заезда составляет 50% от стоимости суток проживания в соответствующей категории номера (в стоимость раннего заезда включен обед).

2.7.5. При наличии свободных номеров возможен поздний выезд (с 14:00 до 22:00) из Отеля. Стоимость услуги позднего выезда составляет 50% от стоимости суток проживания в соответствующей категории номера (в стоимость позднего выезда включен ужин).

2.7.6. Оплата за поздний выезд взимается по тарифу приобретенных суток (т.е. при позднем выезде в пятницу – по тарифу буднего дня, в воскресенье – по тарифу выходного дня).

2.8. В цену номера (независимо от выбранного тарифа) включены следующие услуги:

- уборка номера – ежедневно, смена постельного белья – один раз в три дня, смена полотенец – ежедневно,
- швейный набор,
- туалетные принадлежности: шампунь, гель для душа и туалетное мыло в индивидуальной упаковке, шапочка банная (для номеров категории люкс и джуниор съюит дополнительно: зубной набор, лосьон для тела, тапочки банные, халат банный),
- для номеров категории люкс и джуниор съюит: чайная станция,
- автомат для чистки обуви,
- парковка на территории Отеля,
- доступ к беспроводной сети интернет (Wi-Fi) в спальнях корпусах, ресторане, баре, аквацентре,
- детская инфраструктура (детские площадки, детские игровые комнаты),
- внутренняя телефонная связь,
- трансфер от Отеля до мест туристических достопримечательностей и обратно (согласно программе, экскурсии/посещение объектов оплачиваются на месте),
- трансфер от Отеля до м. Мякинино (по воскресеньям и дням выезда праздничного блока) и от м. Мякинино до Отеля (по пятницам и дням заезда праздничного блока).

2.9. Отель по просьбе проживающего Гостя предоставляет следующие услуги без взимания дополнительной платы:

- вызов скорой помощи и других специальных служб,
- пользование медицинской аптечкой (аптечки находятся на ресепшен корпуса № 5, в медицинском пункте, в основном ресторане, в баре и в аквацентре),
- хранение багажа в багажной комнате в день заезда и день выезда (не более 24 часов),
- побудка к определенному времени,
- предоставление гладильной станции,
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю по ее получении,
- предоставление сейфовой ячейки на ресепшен корпуса № 5,
- предоставление справочно-информационных услуг,
- вызов такси (услуги такси оплачиваются водителю такси),
- предоставление кипятка,
- предоставление детских принадлежностей (детская кроватка-манеж, горшок/сидение для унитаза, табурет-подставка, ванночка, стульчик для кормления, коляска-трость, ходунки, заглушки для розеток, развивающий коврик, подогреватель-стерилизатор, радионяня),
- доставка багажа в номер.

2.10. В Отеле предоставляются следующие платные услуги:

- проживание в выбранной категории номера,
- организация питания в ресторане, баре и при проведении уличных развлекательных мероприятий,
- организация и проведение банкетов и различных мероприятий,
- аренда помещений (спортивные, банкетные площадки, конференц-залы и переговорные комнаты, шатер, шашлычные беседки),
- услуги прачечной,
- мелкий ремонт одежды,
- телефонная связь (городская, междугородняя, международная связь),
- круглогодичная рыбалка,
- катание на лошадях,
- большой теннис,
- бильярд,
- сауна,
- услуги спортивно-оздоровительного комплекса: бассейны, сауны, тренажерный зал, массаж, игровые автоматы, аренда спортивного инвентаря, спортивных и мангальных площадок, беседок и пр.,
- медицинские услуги: услуги врача-стоматолога, врача-терапевта, физиотерапия, лечебный массаж, лечебные ванны, грязелечение, криокапсула, спелеокамера,

- SPA-услуги,
- продажа сувенирной продукции и предметов первой необходимости,
- услуги партнеров (банкоматы, тир, маникюрный кабинет, косметический кабинет и парикмахерская, прокат квадроциклов, снегоходов, электромеханических транспортных средств (гироскутеры, сегвеи, электросамокаты и др.);
- услуги такси (оплачиваются водителю такси).

Информация о работе служб Отеля, полном перечне дополнительных услуг и ценах на них представлены в информационной папке на ресепшен корпуса № 5 и на сайте Отеля [www.soyuz-gazprom.ru](http://www.soyuz-gazprom.ru).

2.11. Перечень категорий Гостей, имеющих право на получение льгот:

2.12.1. Право на внеочередное обслуживание в Отеле имеют:

- Герои Советского Союза и РФ, полные кавалеры ордена Славы и приравненные к ним лица;
- Участники и инвалиды Великой Отечественной Войны и приравненные к ним лица;
- Инвалиды I-II группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека);
- Другие категории граждан, которым в соответствии с действующими законодательством РФ, предоставлено право на внеочередное обслуживание на предприятиях бытового обслуживания.

Лицо, имеющее право на внеочередное обслуживание, должно предъявить документ, подтверждающий такое право.

2.12.2. Право на предоставление скидки на проживание в Отеле имеют:

- Многодетные семьи,
- Ветераны Великой Отечественной Войны,
- Семьи с инвалидами любой группы/детьми-инвалидами,
- Другие категории лиц согласно утвержденному перечню Специальных предложений.

### 3. ПРАВИЛА КОНТРОЛЬНО-ПРОПУСКНОГО РЕЖИМА

3.1. Гостю, который регистрируется в Отеле для проживания, на ресепшен корпуса № 5 выдается Карта гостя с электронным ключом от номера. В случае, если Гость хочет воспользоваться услугами Отеля без оформления проживания, необходимо также получить на ресепшен корпуса № 5 Гостевую карту без электронного ключа.

3.2. При выходе с территории, даже временном, Гостю необходимо оплатить оказанные ему услуги и получить подтверждение оплаты на ресепшен корпуса № 5 (отметка в Карте гостя, Гостевой карте или счет). Гость должен в обязательном порядке при выходе с территории Отеля предъявить Карту гостя, Гостевую карту или счет сотрудникам службы безопасности на контрольно-пропускном пункте (далее – КПП).

Исключение возможно, только если Гостю необходимо припарковать автомобиль после заселения или временно (в рамках срока проживания) выехать с территории Отеля при условии оплаты оказанных на этот момент услуг, в этом случае сотрудники службы безопасности на КПП могут разрешить выход с Картой гостя или Гостевой картой без соответствующей отметки.

3.3. В случае, если Гость прибыл в Отель на личной автомашине, транспортное средство должно быть размещено на территории автомобильной парковки Отеля. Разрешена временная стоянка (не более 20 минут) у корпусов № 1-5.

3.4. Передвижение Гостей по территории Отеля на личном автотранспорте запрещено (за исключением времени следования автомобиля до места проживания к корпусу или автомобильной парковке). При движении автомобиля по территории Отеля скорость не должна превышать 10 км/час.

3.5. Карта гостя является документом, дающим право на въезд/ выезд автомобиля на автомобильную парковку Отеля.

3.6. Гость самостоятельно размещает свой автомобиль на парковке. Отель не несет ответственности за сохранность автомобиля Гостя, находящегося на территории автомобильной парковки. В случае причинения вреда имуществу Гостя третьими лицами Отель обязуется оказать максимальное содействие по установлению причин произошедшего (в том числе по предоставлению видеозаписи при наличии таковой).

3.7. В целях повышения качества обслуживания и обеспечения безопасности на территории Отеля осуществляется видеонаблюдение.

## 4. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ И ОПЛАТЫ УСЛУГ

4.1. Бронирование номеров и дополнительных услуг Отеля (медицинских услуг, аренда конференц-зала и т.д.), а также консультирование по смежным вопросам может осуществляться напрямую в Отеле на ресепшен корпуса № 5 или с помощью телефонной, факсимильной и электронной связи (электронной почты, социальных мессенджеров, WhatsApp и с использованием интерфейса Сайта).

4.2. Для бронирования посредством электронной связи Гость может воспользоваться формой онлайн бронирования на Сайте ([www.soyuz-gazprom.ru](http://www.soyuz-gazprom.ru)) или направить по адресам: [booking@soyuz-gazprom.ru](mailto:booking@soyuz-gazprom.ru), [b2b@soyuz-gazprom.ru](mailto:b2b@soyuz-gazprom.ru) оформленную согласно Приложению №1 к Договору заявку (также скачать бланк заявки можно с Сайта в разделе: «О нас» – «Документы»). В заявке должны быть указаны:

- Дата и время заезда и выезда Гостя/Гостей,
- Категория и количество номеров,
- Количество и Ф.И.О. всех Гостей в номере,
- Возраст детей,
- Примечания, пожелания и дополнительные комментарии,
- Способ оплаты,
- Контактные данные (паспортные данные заказчика, телефон, электронная почта),
- Для юридических лиц – реквизиты предприятия.

4.3. Гость подтверждает достоверность указанных им в заявке своих личных данных, а также данных иных лиц, для которых осуществляется заказ услуг Отеля, и принимает на себя всю ответственность за их точность, полноту и достоверность.

4.4. Гость производит предварительную частичную (оплата первых суток проживания в забронированном номере) или полную (100 (сто) %) оплату Услуг согласно Прейскуранту, размещенному на Сайте и в папке «Информация для потребителя» на ресепшен корпуса № 5 Отеля.

4.5. При бронировании Услуг Отель сообщает Гостю по электронной почте или по телефону номер бронирования и стоимость Услуг. Оплата Услуг осуществляется Гостем любым удобным способом:

4.5.1. путем внесения наличных денежных средств в кассу Исполнителя;

4.5.2. банковской картой на Сайте, нажав на кнопку «Бронь онлайн -10%» и выбрав вкладку «Оплатить бронирование прямо сейчас». Для корректного оформления оплаты Гостю необходимо внести следующую информацию: сумму к списанию (за первые сутки проживания или полная оплата Услуг), адрес электронной почты, номер карты, указанный на лицевой стороне (16 цифр без пробелов); месяц и год окончания срока действия карты; CVC/CVC2 код – три цифры на обратной стороне карты в поле подписи; фамилию, имя и отчество; контактный телефон; номер бронирования;

4.5.3. сообщением сотруднику Отеля, осуществляющему бронирование, номера бронирования и данных банковской карты: номер карты, указанный на лицевой стороне (16 цифр без пробелов), месяц и год окончания срока действия карты). Внимание! Не сообщайте CVC/CVC2 код сотруднику Отеля;

4.5.4. путем перечисления денежных средств на расчетный счет Отеля (Банк, через который Гость осуществляет перечисление денежных средств, может взимать плату за банковский перевод). Оплата должна быть произведена до 23:59 текущих суток, в которые производится бронирование. Копия оплаченной квитанции передается Гостем по электронной почте Отеля: [booking@soyuz-gazprom.ru](mailto:booking@soyuz-gazprom.ru).

4.6. В случае оплаты банковской картой через Интернет Гость обязуется пользоваться только банковской картой, принадлежащей Гостю. Во избежание мошенничества сотрудник Отеля, осуществляющий бронирование, имеет право проверить платеж и для разрешения возможных возникших вопросов связаться с Гостем.

4.7. Осуществление бронирования и оплаты Услуг на Сайте ([www.soyuz-gazprom.ru](http://www.soyuz-gazprom.ru)) происходит посредством заполнения формы онлайн бронирования, позволяющей без обращения в Отель осуществить бронирование номера, оплату забронированных Услуг и получить подтверждение произведенного бронирования. Порядок оформления бронирования на Сайте:

4.7.1. Гость, имеющий намерение получить Услугу, заполняет форму онлайн бронирования на Сайте, нажав на кнопку «Бронь онлайн -10%» и выбрав вкладку «Забронировать номер онлайн» или по ссылке <http://176.62.187.196/V8Client/Inquiry.aspx>: выбирает нужные даты проживания, вносит планируемое количество проживающих, выбирает категорию номера, в случае необходимости прописывает свои пожелания, проверяет правильность заказа и вносит достоверные данные в регистрационную форму.

Регистрационная форма содержит обязательные к указанию сведения, без предоставления которых оформление бронирования на Сайте невозможно.

4.7.2. В случае наличия у Гостя дополнительных пожеланий (например, требуются две отдельные кровати, нужна кроватка для ребенка 2 лет и пр.), такие пожелания должны быть отражены в форме бронирования, в противном случае в момент заезда выполнение дополнительных пожеланий может занять дополнительное время.

4.7.3. Оформление бронирования завершается посредством нажатия кнопки «Подтвердить бронь», после чего осуществляется переход на страницу оплаты. Внести изменения в форму бронирования после оформления возможно не позднее, чем за сутки до заезда и только по телефонам службы размещения отдыхающих: +7 (495) 719-63-40, +7 (495) 719-63-24, +7 (925) 556-22-79. Необходимо сообщить номер бронирования и пожелания к изменению. Внесение изменений в бронирование возможно только при наличии у Исполнителя такой возможности (например, наличия свободных номеров).

4.7.4. Если Гость подтвердил бронирование нажатием кнопки «Подтвердить бронь», но не завершил процедуру оплаты, данное бронирование автоматически аннулируется. Для завершения бронирования необходимо пройти всю процедуру оформления с самого начала (пункт 5.8.1 Договора) или связаться с Исполнителем по телефонам +7 (495) 719-63-40, +7 (495) 719-63-24, +7 (925) 556-22-79 для уточнения возможности оплаты.

Для оплаты стоимости Услуг при бронировании через Сайт (ввода реквизитов Вашей карты) Гость будет перенаправлен на платежный шлюз Публичного акционерного общества «Сбербанк России» (ПАО «Сбербанк России»). Соединение с платежным шлюзом и передача информации осуществляется в защищенном режиме с использованием протокола шифрования SSL. Сайт поддерживает 256-битное шифрование. Конфиденциальность сообщаемой персональной информации обеспечивается ПАО «Сбербанк России». Введенная информация не будет предоставлена третьим лицам за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ.

Возможна только одна форма оплаты – банковской картой (МИР, VISA, MASTRECARD, UNION PAY).

Для проведения платежа Гостю необходимо будет указать следующие данные: номер карты, указанный на лицевой стороне (16 цифр без пробелов); месяц и год окончания срока действия карты; имя и фамилия владельца карты латинскими буквами (как указано на карте); CVC/CVC2 код – три цифры на обратной стороне карты в поле подписи.

В случае, если банк Гостя поддерживает технологию безопасного проведения интернет-платежей Verified By Visa или MasterCard SecureCode, для проведения платежа также может потребоваться ввод специального пароля. Способы и возможность получения паролей для совершения интернет-платежей Гость может уточнить в банке, выпустившем карту. Конфиденциальность сообщаемой персональной информации обеспечивается ПАО «Сбербанк России». Введенная информация не будет предоставлена третьим лицам за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ. Проведение платежей по банковским картам осуществляется в строгом соответствии с требованиями платежных систем МИР, Visa Int. и MasterCard Europe Sprl.VISA.

Частичная оплата бронирования не допускается.

Оплата одного бронирования с разных банковских карт не допускается.

В случае отказа в авторизации платежа банком заказ не будет оформлен. Причиной отказа могут быть следующие причины:

- На карте недостаточно средств для оплаты заказа;
- Банк-эмитент Гостя не поддерживает безопасную технологию обработки платежей 3D-Secure;
- Банк-эмитент Гостя установил запрет на оплату в Интернете;
- Введенные данные не были подтверждены Гостем на платежной странице, ошибка формата данных, данные введены некорректно и т.д.;
- Иные причины.

Иные формы оплаты при бронировании через Сайт Отеля не предусмотрены.

4.7.5. Гость несет ответственность за содержание и достоверность информации, предоставленной при оформлении бронирования (заполнение регистрационной формы на Сайте). Исполнитель не несет ответственности за точность и правильность информации, указываемой Гостем при осуществлении бронирования.

4.8. Подтверждение бронирования направляется Гостю на электронную почту после успешного завершения процесса оплаты. Все оплаченные Гостем до заезда в Отель бронирования являются гарантированными.



4.9. При бронировании или при свободном расселении Гость выбирает категорию номера. Выбор конкретного номера данной категории, учитывая пожелания Гостя, остается за Отелем.

4.10. Услуги предоставляются в соответствии с наличием свободных мест в Отеле на дату заезда Гостя и в соответствии с заявкой на бронирование. Гарантированное бронирование сохраняется до расчетного часа дня, следующего за днем подтвержденного заезда Гостя в Отель. При опоздании более, чем на сутки, гарантированное бронирование аннулируется. В случае опоздания Гостя с него взимается, кроме платы за бронирование, также плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки.

4.11. Плата за услуги проживания в Отеле взимается в соответствии с единым расчетным часом. Исполнителем установлен следующий порядок заезда и выезда: время заезда – 17:00 по местному времени, время выезда – 14:00 по местному времени.

4.12. Расчетное время устанавливается на момент сдачи ключей на ресепшен корпуса № 5 Отеля.

4.13. Для бронирований, осуществленных с применением Специальных предложений, условия оплаты, изменения и отмены могут отличаться от указанных в настоящих Правилах. При этом условия оплаты, изменения и отмены бронирования, указанные в Специальных предложениях Отеля, имеют превалярующее значение перед условиями, изложенными в настоящих Правилах. Актуальная информация об условиях Специальных предложений указывается на Сайте в разделе «Цены и Акции» на странице «Спецпредложения».

## 5. ОТКАЗ ОТ ЗАБРОНИРОВАННЫХ УСЛУГ. ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Гость имеет право в любое время отказаться от забронированных Услуг. В случае отказа от забронированных Услуг менее, чем за один день до даты начала оказания Услуг, Отель вправе удержать с Гостя денежные средства в размере стоимости одних суток проживания в забронированном номере за простой номера.

5.2. Осуществление Гостем отказа от забронированных Услуг производится в следующем порядке:

5.2.1. Гость сообщает сотруднику Отеля о намерении отменить бронирование по телефонам +7 (495) 719-63-24, +7 (495) 719-63-40, +7 (925) 556-22-79. Получив информацию об отмене бронирования, сотрудник Отеля выводит номера в продажу.

5.2.2. Для того, чтобы произвести возврат денежных средств, Гостю необходимо направить на электронную почту Отеля [booking@soyuz-gazprom.ru](mailto:booking@soyuz-gazprom.ru) скан копию подписанного Гостем заявления о возврате денежных средств (Приложения 3 к Договору) с учетом положений пунктов Договора. Заявление должно быть подписано Гостем, который оплачивал Услуги при бронировании.

5.3. При внесении изменений в бронирование, касающихся существенных условий предоставления Услуг (изменение объекта размещения, даты начала или окончания предоставления Услуг и т.д.), данные изменения считаются новым заказом на бронирование Услуг, первичный заказ подлежит аннуляции. Датой изменения или аннуляции заказа считается дата получения сотрудником Отеля или на электронную почту Отеля [booking@soyuz-gazprom.ru](mailto:booking@soyuz-gazprom.ru) скан копии подписанной Гостем Аннуляции заявки на бронирование (Приложение 2 к Договору). Для внесения изменений в бронирование Гость отправляет новую заявку на бронирование, указывая в ней номер бронирования, подлежащий изменениям.

5.4. Возврат денежных средств в случае отказа от бронирования, изменения бронирования, незаезда в Отель, позднего отказа от бронирования (отказа от забронированных Услуг менее, чем за один день до даты начала оказания Услуг) производится только в российских рублях, тем же способом и методом, которым производилась оплата, либо на банковские реквизиты (рублевые счета российских банков) Гостя, производившего платеж (в т.ч. в случае утери/закрытии ранее действующих банковских карт). Для идентификации владельца банковской карты при возврате денежных средств, оплаченных через интернет-эквайринг/торговый эквайринг Отеля, Гость, производивший платеж, прикладывает к заявлению реквизиты банковской карты, с которой была произведена оплата.

5.5. В случае выезда Гостя из номера ранее забронированного или оплаченного срока возврат денег осуществляется по письменному заявлению Гостя (Приложение 3 к Договору), с указанием времени выезда. При сокращении срока проживания производится перерасчет стоимости путевки/предоставления мест проживания в зависимости от фактического срока проживания.

5.6. Операция по возврату денежных средств производится в течение десяти дней с момента получения заявления о возврате денежных средств. Срок возврата денежных средств зависит от срока проведения операции Банком и может составлять до 30 календарных дней.

5.7. В соответствии с требованиями законодательства РФ в случае возврата денежных средств за бронирование, которое было оплачено банковской картой, денежные средства будут возвращены Гостю на карту, использованную при оплате, выдача наличными и перевод на другие реквизиты не возможен.

5.8. Порядок, сроки и условия отмены бронирования, совершенного юридическими лицами, предусмотрены условиями заключенных с такими лицами договоров и могут отличаться от указанных в настоящих Правилах.

## 6. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

6.1. Оформление проживания и Гостевой карты в Отеле производится только при условии предъявления Гостем документа, удостоверяющего личность, в том числе:

6.1.1. паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ;

6.1.2. паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина РФ, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ;

6.1.3. свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

6.1.4. паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ, для лица, постоянно проживающего за пределами РФ;

6.1.5. временного удостоверения личности гражданина РФ;

6.1.6. паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

6.1.7. документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

6.1.8. разрешения на временное проживание лица без гражданства;

6.1.9. вида на жительство лица без гражданства.

6.2. При отсутствии документов, указанных в пункте 6.1. Правил, Отель вправе отказать Гостям в заселении.

6.3. Размещение в номере с несовершеннолетними детьми:

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

6.3.2. Заселение в Отель несовершеннолетнихGuestов, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних (согласно пункта 6.1. Правил), при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).

6.3.3. Детская кровать и (или) дополнительная кровать предоставляется в номер по запросу.

6.4. Регистрация Guestов, являющихся гражданами РФ, по месту пребывания в Отеле осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ, утвержденными постановлением Правительства РФ от 17 июля 1995 г. № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ».

6.5. Постановка Guestов, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в Отеле и снятие их с учета по месту пребывания осуществляется в пределах срока действия визы (если другой порядок въезда не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями) в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ, утвержденными постановлением Правительства РФ от

15.01.2007 № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ».

6.6. Отель обеспечивает возможность проживания Гостя только в забронированный период времени. После окончания такого периода, по желанию Гостя, проживание может быть продлено только при наличии свободных мест и информировании Отеля о желании продлить номер не менее, чем за сутки.

6.7. В целях оказания гостиничных услуг и исполнения законодательства РФ о регистрации граждан по месту пребывания и о миграционном учете, Отель вправе передавать персональные данные Гостя в соответствующие органы исполнительной власти РФ.

## 7. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ С ДОМАШНИМИ ЖИВОТНЫМИ

7.1. В Отеле разрешено пребывание гостей со следующими домашними животными:

- собаками мини-пород (не бойцовских), весом не более 6 кг,
- кошками,
- птицами.

7.2. Проживание с дикими животными запрещено.

7.3. Размещение с домашними животными в Отеле осуществляется только по предварительному согласованию и извещению Отеля о породе, росте и массе животного и при наличии ветеринарного паспорта с отметками о прививках или ветеринарной справки. Решение о возможности размещения с домашними животными принимает Отель.

7.4. В одном номере допускается размещение не более одного домашнего животного.

7.5. Для проживания с домашними животными предусмотрены специальные номера первой категории: Standard - стандарт двухместный (номера 102 и 103 корпуса № 3) и Family studio – семейный номер (номер 101 корпус № 3).

Размещение с домашними животными в других категориях номеров запрещено.

7.6. Оплата проживания домашнего животного на территории Отеля производится в соответствии с Прейскурантом.

7.7. Для заселения в Отель с домашним животным гость обязан:

7.7.1. Ознакомиться с «Правилами проживания гостей с домашними животными» и поставить подпись, подтверждающую согласие со всеми условиями.

7.7.2. Предъявить справку или ветеринарный паспорт установленного образца с отметкой обо всех необходимых прививках. Заселение в Отель производится только при наличии вышеуказанных документов, в случае их отсутствия, Договор досрочно расторгается по вине Гостя, при этом оплаченные денежные средства будут возвращены Гостю в полном объеме на основании заявления о возврате, оформленного в установленном порядке.

7.7.3. Привезти необходимые аксессуары и приспособления для обеспечения быта домашних животных: миску для кормления, коврик/пеленки, лоток для естественных отправлений, пакеты для уборки естественных отправлений, клетку или контейнер/сумку-переноску.

7.8. Собаки должны находиться на территории Отеля (кроме номера) на поводке. Коты вне номера должны находиться в специальном контейнере-переноске. Птицы должны находиться в клетке как в номере, так и в других помещениях Отеля. Гости с домашними животными обязаны соблюдать санитарно-гигиенический режим в номере, холле и на всей территории Отеля.

7.9. Для сна и отдыха домашнего животного в номере должен использоваться специальный коврик или пеленка. Не допускается нахождение животного на кровати. Для отправления естественных потребностей домашних животных гости должны использовать специальные лотки с абсорбирующими наполнителями.

7.10. При прогулках на территории Отеля гость обязан самостоятельно убирать продукты жизнедеятельности домашнего животного в мусорные урны.

7.11. Гость должен обеспечить нахождение домашнего животного в контейнере/клетке или в наморднике и на поводке под контролем хозяина во время уборки в номере. В противном случае уборка в номере не производится из соображений безопасности персонала Отеля и домашних животных.

7.12. Гость должен уведомить дежурного администратора Отеля и повесить табличку «Не беспокоить» на ручку двери номера, если животное остается в номере без присмотра людей.

7.13. Запрещается:

7.13.1. Нахождение и выгул животных на территории Отеля без поводка или вне контейнера/клетки;

7.13.2. Нахождение и выгул животных на детских площадках;

7.13.3. Оставлять домашнее животное без присмотра в номере, коридоре, холле и на территории Отеля;

7.13.4. Использовать посуду Отеля для кормления домашних животных;

7.13.5. Посещение с домашними животными ресторана, бара, спортивно-оздоровительного комплекса, медицинского корпуса, детского игрового городка и других мест общего пользования;

7.13.6. Вычесывать шерсть домашних животных в номерах, помещениях и на территории Отеля;

7.13.7. Использовать для мытья домашнего животного душевые кабины;

7.13.8. Использовать для вытирания домашних животных полотенца, простыни и другие текстильные изделия Отеля;

7.13.9. Препятствовать доступу сотрудников в номер для уборки и проведения ремонтных работ.

7.14. Вся ответственность за домашнее животное, его поведение и возможное нанесение ущерба имуществу Отеля, имуществу и здоровью третьих лиц возлагается на гостя (хозяина домашнего животного). В случае нанесения такого ущерба гость обязан возместить его в полной мере.

7.15. Отель оказывает услуги по проживанию с домашними животными только при соблюдении условий, предусмотренных разделом 7 настоящих Правил.

7.16. В случаях: несоблюдения настоящих Правил; агрессивного, шумного поведения домашнего животного в номере, холле или на территории Отеля; если домашние животные создают дискомфорт для других гостей, являются причиной жалоб и обращений, мешают персоналу выполнять свои служебные обязанности - Договор досрочно расторгается по вине Гостя, при этом оплаченные денежные средства будут возвращены Гостю в полном объеме на основании заявления о возврате, оформленного в установленном порядке.

## 8. СТОИМОСТЬ УСЛУГ

8.1. Цена Услуг Отеля на Сайте и в папках «Информация для потребителя» в местах оказания Услуг Отеля указана в российских рублях. Цена Услуг может быть изменена администрацией Отеля в одностороннем порядке в любое время. При этом цена на забронированные и оплаченные Гостем Услуги изменению не подлежит.

8.2. Стоимость номера за одни сутки, а также стоимость дополнительных услуг определяется Прейскурантом. Отель вправе установить динамические тарифы.

8.3. Плата за проживание в Отеле осуществляется по гостиничным суткам (от времени заезда по выезд).

8.4. Стоимость проживания детей определяется условиями тарифов, действующих на дату заезда.

8.5. Стоимость номера за сутки проживания включает питание по системе «шведский стол», а также может включать другие дополнительные услуги в соответствии с утвержденными и применяемыми тарифами.

8.6. Отель не вправе без согласия Гостя предоставлять иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере).

8.7. Все цены, Специальные предложения и условия продажи могут быть:

- изменены;
- ограничены по времени, наличию мест и срокам действия;
- ограничены по датам, срокам минимального или максимального пребывания, факторами выходных и праздничных дней, сезонным колебаниям цен, загрузкой Отеля;
- подвержены другим условиям и ограничениям.

8.8. Стоимость питания и дополнительных услуг, включенных в стоимость проживания, но неиспользованных Гостем, не возвращается.

8.9. Оплата за второго человека при первоначальном одноместном размещении по открытым тарифам составляет разницу в действующих тарифах между одноместным и двухместным размещением.

## 9. ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ

- 9.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять Гостям оплаченные Услуги.
- 9.2. Обеспечивать заявленное Отелем качество предоставляемых Услуг.
- 9.3. Обеспечивать конфиденциальность информации о Гостях.
- 9.4. Не проводить шумных мероприятий на территории Отеля после 23:00, за исключением оговоренных заранее мероприятий, праздников и иных развлекательных программ.
- 9.5. Своевременно реагировать на просьбы Гостей в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры Отеля.
- 9.6. В случае аварии или выхода из строя какого-либо оборудования в номере и отсутствия возможности устранения данной проблемы, предлагать Гостю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, произвести возврат денежных средств.
- 9.7. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей, принимать меры по жалобам Гостей.
- 9.8. Обеспечить 24 часа бесплатного хранения багажа Гостей до времени заезда и после времени освобождения номеров до момента выезда Гостя с территории Отеля.
- 9.9. Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг санитарным нормам.

## 10. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ

- 10.1. Соблюдать порядок проживания в Отеле, предусмотренный настоящими Правилами и иными локальными нормативными документами Исполнителя, с которыми можно ознакомиться в информационной папке в каждом номере.
- 10.2. Соблюдать правила пожарной безопасности.
- 10.3. В момент заселения (заезда в номер) Гость визуально должен убедиться в надлежащем состоянии/исправности всех поверхностей и покрытий номера и в случае обнаружения недостатков/царапин/дефектов/сколов и тому подобных недостатков в помещениях/элементах интерьера (шторы, скатерти, ковролин, картины, напольные покрытия и т.п.) незамедлительно сообщить об этом на стойку приема и размещения для составления соответствующего Акта или замены номера, в противном случае стороны признают, что переданные помещения не имеют недостатков.
- 10.4. Своевременно оплачивать проживание и дополнительные услуги Отеля.
- 10.5. Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.
- 10.6. Соблюдать установленный порядок проживания, чистоту, закрывать водозаборные краны по окончании пользования, окна, выключать осветительные приборы, телевизор, уходя закрывать комнату и окна.
- 10.7. Соблюдать правила пользования инфраструктурой и Услугами Отеля.
- 10.8. В период отдыха соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха Гостей от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других Гостей на отдых, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал.
- 10.9. В период с 23:00 до 09:00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим Гостям в соответствии с законодательством РФ.
- 10.10. Соблюдать право неприкосновенности личности сотрудников и Гостей Отеля.
- 10.11. Незамедлительно сообщить администрации Отеля при обнаружении пропажи личных вещей из номера для принятия мер по розыску пропавших вещей.
- 10.12. Незамедлительно сообщить администрации Отеля в случае обнаружения вещей, оставленных без присмотра.
- 10.13. В случае утраты электронной карты Гость должен немедленно известить об этом администратора службы размещения для блокировки карты и предотвращения причинения Гостю ущерба со стороны третьих лиц.
- 10.14. Бережно относиться к имуществу Отеля, возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Отеля, согласно действующему прейскуранту цен на порчу имущества Отеля на основании Акта ущерба, в соответствии с законодательством РФ.
- 10.15. Нести ответственность за ущерб, причиненный приглашенными Гостем лицами.

10.16. При выезде произвести полный расчет за предоставленные Услуги.

10.17. По окончании срока проживания сдать ключ от номера дежурному администратору ресепшен корпуса № 5 и поставить отметку в Карте гостя о сдаче номера.

10.18. При выезде из Отеля предъявить Карту гостя с отметкой на КПП.

10.19. Посещение проживающих Гостей разрешено до 23:00 и осуществляется при наличии на ресепшен корпуса № 5 заявки от Гостя с указанием фамилии пребывающего. После 23:00 необходимо оформить проживание посетителей.

10.20. Контроль соблюдения Гостями общественного порядка и тишины в ночное время осуществляется сотрудниками Отеля. В случае нарушения Гостем общественного порядка и тишины, сотрудники Отеля вправе сообщить о нарушении сотрудникам полиции для привлечения нарушителей к административной ответственности.

10.21. Музыкальные и шумовые мероприятия, в том числе фейерверки, могут быть разрешены только по согласованию с администрацией Отеля, в строго отведенных для этой цели местах и с соблюдением требований законодательства о тишине. Все ночные музыкальные и шумовые мероприятия должны проводиться в закрытых помещениях с соблюдением допустимого уровня шума.

10.22. Администрация Отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае замыкания электропроводки, задымления, пожара, затопления, а также в случаях нарушения Гостем общественного порядка.

10.23. Ценные вещи необходимо хранить в сейфе или в ячейке на ресепшен корпуса №5. Отель несет ответственность за ценные вещи только в случае, если они переданы на ответственное хранение согласно описи.

10.24. Парковка автомобиля осуществляется в отведенных для этого местах. По территории отеля проезд на автомобилях ограничен. В исключительных случаях (ДТП, травма и/или плохое самочувствие Гостя), по согласованию с администрацией Отеля, разрешается сквозной проезд со скоростью не более 10 км/час по дороге между основными зданиями Отеля.

10.25. Гости при осуществлении видео и фотосъемок на территории Отеля должны обеспечивать соблюдение прав других Гостей, находящихся в Отеле. Видео и фотосъемка гражданина может осуществляться только с согласия этого гражданина с соблюдением правил, установленных ст. 152.1 ГК РФ «Охрана изображения гражданина».

## 11. В ОТЕЛЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ

11.1. Оставлять посторонних лиц в номере, а также передавать электронный ключ от номера и ключ от арендованной ячейки другим лицам.

11.2. Оставлять несовершеннолетних детей без присмотра в зонах бассейна, тренажеров, игровой зоны, детских площадках и прочих объектах Отеля.

11.3. Аморальное поведение (действия, которые нарушают общепринятые нормы морали и нравственности, противоречат общепринятым представлениям о разумном и достойном поведении, как то: насилие, оскорбление, хулиганство, чрезмерное употребление спиртных напитков, грубость по отношению к другим, недостойное поведение в общественных местах и т.д.).

11.4. Проявлять агрессию по отношению к другим Гостям и сотрудникам Отеля.

11.5. Загрязнять территорию Отеля.

11.6. Выбрасывать мусор и бутылки из окон Отеля.

11.7. Выносить из номера мебель, постельные принадлежности.

11.8. Использовать посторонние предметы в качестве пробок для сливных отверстий ванн.

11.9. Переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией Отеля.

11.10. Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 50\*50 см должны храниться в камере хранения Отеля в целях обеспечения удобства проведения уборки номера, а также личной безопасности Гостей).

11.11. Хранить и применять любые виды оружия (в том числе пневматическое), взрывчатые и легковоспламеняющиеся, едкие и ядовитые вещества, токсичные материалы, наркотические средства.

11.12. Находиться в общественных зонах (коридорах, холлах, лестницах, ресторанах и пр.) в нижнем белье, обнаженными, с обнаженным торсом, в купальниках, босиком.

11.13. Без причин пользоваться первичными средствами пожаротушения, находящимися в пожарных шкафах, разводить открытый огонь в необорудованных местах.

11.14. Самовольно перевешивать, перемещать и использовать не по назначению электроприборы, находящиеся в номерах и общественных зонах.

11.15. Курить в номерах и других помещениях Отеля, не предназначенных для курения. Данное ограничение касается также курения электронных сигарет и иных устройств, имитирующих процесс курения. В целях безопасности наших Гостей Отель оборудован чувствительной системой пожарной сигнализации, которая может сработать даже от небольшого количества дыма; ФЗ от 23.02.2013 N 15-ФЗ (ред. от 31.12.2014) "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака".

11.16. Хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия и свечи.

11.17. Рекомендуется обратиться в медицинский корпус Отеля и воздержаться от посещения общественных мест Отеля при проявлении или наличия у Гостя инфекционных заболеваний, передающихся воздушно-капельным, контактно-бытовым путем или через воду (бассейн), и/или создающих угрозу распространения заболевания среди Гостей и сотрудников Отеля.

В случае необходимости выезда Гостя по причине болезни расторжение Договора производится по инициативе Гостя.

11.18. Проводить на территорию Отеля своих гостей без приобретения для них карты дневного пребывания и получения статуса «Гость».

## 12. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ НА ТЕРРИТОРИИ РЕСТОРАНА «ВРЕМЕНА ГОДА» И БАРА «ФАКЕЛ»

12.1. Ресторан «Времена года» (далее – Ресторан) является основным рестораном Отеля, предоставляющим услуги общественного питания по системе «шведский стол». Отель оставляет за собой право изменять формат питания на Шведском столе (менять шведский стол на сет - меню) согласно загрузке Отеля.

12.2. Ресторан открыт ежедневно: с 8:30 до 11:00 (завтрак), с 11:30 до 13:00 (фуршет), с 13:00 до 15:30 (обед), с 16:30 до 18:00 (фуршет), с 18:00 до 20:30 (ужин).

12.3. Бар «Факел» (далее - Бар) открыт ежедневно с 20:00 до 02:00.

12.4. С целью обеспечения надлежащего порядка в Ресторане/Баре осуществляется видеоконтроль.

12.5. На ресепшен Ресторана/Бара имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется Гостям по их требованию.

12.6. Находясь в Ресторане/Баре, Гость обязан соблюдать общественный порядок.

12.7. Предоставление услуг, включенных в стоимость номера или гостевое пребывание, в Ресторане/Баре осуществляется только после предъявления Карты гостя или Гостевой карты и только лично владельцу карты. Передача Карты гостя или Гостевой карты лицам, не указанным в них, не допускается. Нарушение правил пользования Картой гостя или Гостевой картой влечет ее немедленное изъятие и аннулирование.

12.8. Сотрудники Ресторана/Бара имеют право отказать в обслуживании лицам в состоянии алкогольного и наркотического опьянения, а также при нарушении общепризнанных норм и правил поведения без объяснения причин отказа.

12.9. Отель не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных вне Ресторана/Бара.

12.10. Ресторан/Бар не обслуживают граждан, не достигших 18-летнего возраста, без присутствия их законных представителей, сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них).

**12.11. В Ресторане/Баре запрещено:**

12.11.1. Выносить продукты питания и напитки при обслуживании по системе «шведский стол» без предварительного согласования с администрацией Ресторана/Бара. В случае болезни кого-либо из Гостей возможен вынос продуктов в одноразовой посуде только с разрешения администрации Ресторана/Бара;

12.11.2. Переключать кушанья из общего блюда руками. Переключать разрешается только прибором — ложкой, вилкой, щипцами, расположенными на приставной тарелке или в гастроемкости с готовым блюдом;

12.11.3. Выносить столовые приборы, посуду и предметы интерьера;

12.11.4. Курить во всех помещениях, в том числе кальян и электронные сигареты. Курение разрешено только на улице в специально отведенных местах;

12.11.5. Приносить свои напитки и еду;

12.11.6. Переключать телевизионные каналы на установленных в Ресторане телевизорах;

12.11.7. Включать / выключать оборудование, освещение, видео и музыкальную аппаратуру;

12.11.8. Передвигать мебель по своему усмотрению (сдвигать стулья, столы и т.п.). В случае такой необходимости – обратитесь к администрации Ресторана/ Бара;

12.11.9. Осуществлять несанкционированную торговлю;

12.11.10. Производить несанкционированные фото и видео съемки;

12.11.11. Наносить вред имуществу Отеля;

12.11.12. Грубить сотрудникам и Гостям Отеля (употребление нецензурной лексики), оскорбительное приставание к другим Гостям и персоналу и другие подобные действия, нарушающие общественный порядок и спокойствие других Гостей;

12.11.13. Подсаживаться за столики к другим Гостям без приглашения;

12.11.14. Мешать другим Гостям;

12.11.15. Бегать и толкаться;

12.11.16. Заходить в служебные помещения;

12.11.17. Провоцировать конфликты и вступать в драки;

12.11.18. Свистеть и громко кричать;

12.11.19. Использовать пиротехнику;

12.11.20. Употреблять наркотические и токсичные вещества;

12.11.21. Плевать;

12.11.22. Преграждать дорогу или любым другим способом мешать перемещению Гостей и сотрудников Отеля;

12.11.23. Спать, сидеть на полу, на лестницах;

12.11.24. Сажать друг друга на плечи;

12.11.25. Сидеть или танцевать на столах, подоконниках и барной стойке;

12.11.26. Забираться с ногами на диваны, стулья, столы и подоконники;

12.11.27. Раздеваться, обнажать интимные части тела;

12.11.28. Наносить надписи и расклеивать объявления, плакаты и другую продукцию информационного или рекламного содержания;

12.11.29. Откровенно целоваться и вступать в интимную близость.

**12.12. В Ресторан/ Бар не допускаются Гости:**

12.12.1. В состоянии сильного алкогольного, токсического или наркотического опьянения;

12.12.2. Агрессивно ведущие себя по отношению к другим Гостям или персоналу;

12.12.3. Со всеми видами оружия, колющими и режущими предметами, а также со средствами личной безопасности;

12.12.4. Без средств индивидуальной защиты (масок и перчаток) в случае введения режима их обязательного использования;

12.12.5. С повышенной температурой тела и признаками острых респираторных заболеваний;

12.12.6. В верхней (куртках, шубах и пр.), грязной (в пачкающей, зловонной одежде, с предметами, которые могут испачкать других посетителей, мебель Ресторана/ Бара), пляжной (шортах, купальниках, бикини и пр.), домашней одежде (пижамах, халатах и пр.) и служебной форме, рабочей спецодежде, мужчины в шортах, майках и открытой обуви;

12.12.7. С животными;

12.12.8. С крупногабаритной ручной кладью: пакетами, свертками, мешками, с чемоданами;

12.12.9. Подозреваемые в употреблении или распространении наркотических средств;

12.12.10. Подозреваемые в совершении противоправных действий в отношении других Гостей Ресторана, персонала или имущества Отеля.

12.12.11. В соответствии со ст. 16 Федерального Закона «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении



потребления (распития) алкогольной продукции» от 22.11.1995 № 171-ФЗ, устанавливаются требования к розничной продаже и потреблению алкогольной продукции, в том числе запрет продажи алкогольной продукции несовершеннолетним лицам, то есть лицам, не достигшим 18-его возраста.

В случае возникновения у сотрудника Ресторана/ Бара сомнения в достижении Гостем совершеннолетия он вправе потребовать у Гостя документ, позволяющий установить возраст Гостя.

Сотрудники Ресторана/ Бара вправе отказать в отпуске алкогольной продукции Гостям моложе 18 лет, а также Гостям, находящимся в алкогольном опьянении, во избежание неблагоприятных последствий как для данного Гостя, так и для окружающих.

12.12.12. Несовершеннолетние до 14 лет допускаются в Бар только в присутствии их законных представителей, сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них) и обслуживаются до 22:00. Несовершеннолетние от 14 до 18 лет допускаются в Бар и обслуживаются до 22:00. В случае, если в Баре проводится мероприятие, предназначенное исключительно для лиц старше 18 лет, несовершеннолетние не допускаются в Бар даже в сопровождении взрослых. О проведении таких мероприятий Отель извещает Гостей путем указания данной информации в Афише мероприятий. Во избежание недоразумений Гостям необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность.

12.13. При бронировании столов по телефону бронь сохраняется в течение 15 минут от назначенного времени. Гость должен предупредить сотрудника Ресторана/ Бара об опоздании. По окончании 15 минут ожидания сотрудник Ресторана/ Бара вправе аннулировать бронирование стола.

12.14. Осуществляя заказ в Баре, Гость соглашается со стоимостью блюд и напитков, указанной в меню Бара, действующим на дату заказа. По общему правилу, в счет включаются блюда и напитки, заказанные всеми Гостями, сидящими за одним столом. О необходимости выставления индивидуальных счетов Гости обязаны предупредить сотрудника Бара в момент заказа.

12.15. Во избежание неоплаты счета, сотрудник Бара вправе выставить Гостю промежуточный счет. Просим Вас оплачивать промежуточные счета по первой просьбе сотрудника Бара. При отказе оплаты промежуточного счета, заказ на другие блюда и напитки от Гостя не принимаются.

12.16. В Баре Гость может заказать любую музыкальную композицию, если сотрудники Бара сочтут это возможным, однако сотрудники Бара имеют право отказать Гостю без объяснения причин.

12.17. Прием заказов по кухне прекращается за 30 минут до закрытия Бара.

12.18. На танцполе Бара не разрешается:

12.18.1. распивать напитки;

12.18.2. мешать другим Гостям;

12.18.3. бегать и толкаться;

12.18.4. сидеть и лежать;

12.18.5. раздеваться;

12.18.6. складывать вещи на полу.

12.18.7. Находясь на территории Ресторана/ Бара, вы можете стать участником любительской или профессиональной фото-, видео- или аудиозаписи и даете свое согласие на использование данных материалов для внутренних нужд Отеля, видео-, теле- и радиотрансляции или публикации в социальных сетях и прессе.

12.18.8. В случае нарушения Правил поведения Гостей на территории Ресторана и Бара администрация оставляет за собой право:

12.18.8.1. производить видео- и аудио- фиксацию нарушителя;

12.18.8.2. удалить нарушителя с территории Ресторана/ Бара;

12.18.8.3. при причинении посетителем вреда имуществу Ресторана/ Бара взыскать с виновника полную его стоимость.

12.18.8.4. Сотрудники Ресторана не вправе изменять музыкальное сопровождение по желанию Гостя.

12.19. Для посещения Ресторана/ Бара необходимо оставить верхнюю одежду в гардеробе. Пожалуйста, не оставляйте деньги и ценные вещи в одежде. За оставленные в гардеробе деньги и ценные вещи, а также за забытые личные вещи в Ресторане/ Баре, администрация Отеля ответственности не несет.

12.19.1. В случае возникновения конфликтов и чрезвычайных ситуаций обращайтесь за помощью к сотрудникам Отеля. Убедительно просим вас не пытаться решать конфликтные ситуации самостоятельно.

12.19.2. Сотрудники охраны, работающие на территории Отеля, представляют интересы Отеля и имеют право на осмотр личных вещей Гостей. Просим Вас выполнять их требования и следовать рекомендациям других сотрудников Отеля.

12.19.3. ОТЕЛЬ не несет ответственности за вред, причиненный Вашему здоровью или имуществу противоправными действиями третьих лиц.

12.19.4. Меры воздействия, такие как требования возмещения причиненного ущерба, удаление из заведения и отказ обслуживания, вызов сотрудников службы безопасности, полиции предусмотрены и применяются в случаях нарушений любого из пунктов настоящих правил.

12.19.5. При порче имущества и оборудования Ресторана/ Бара (утрата или повреждение имущества, бой посуды и пр.) ущерб возмещается согласно действующему «Прейскуранту на порчу ресторанного имущества», в соответствии с законодательством РФ.

12.19.6. Гости должны покинуть Ресторан к 20:30, Бар к 02:00 (время прекращения обслуживания). В случае отказа Гостя покинуть территорию Ресторана/Бара, сотрудником службы безопасности составляется акт о нарушении в присутствии Гостя, в произвольной форме с указанием времени, сути нарушения, данных Гостя. Акт подписывается сотрудником Ресторана/Бара, а также сотрудником службы безопасности, после чего сотрудники службы безопасности имеют право самостоятельно вывести Гостя за пределы территории.

12.19.7. Спорные вопросы (жалобы, предложения), возникающие у Гостей в ходе посещения Ресторана/Бара, решаются с администрацией Ресторана/ Бара

12.19.8. Уважаемые Гости! Убедительно просим вас быть взаимно вежливыми, соблюдать правила поведения в Ресторане/Баре, не нарушать общественный порядок, а также следовать рекомендациям сотрудников Ресторана/Бара и выполнять требования представителей службы безопасности. Все вышеперечисленные правила распространяются на всех посетителей Ресторана/Бара и обязательны для предоставления комфортного отдыха в нашем Ресторане/Баре

## 13. ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ СПОРТИВНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНОГО КОМПЛЕКСА

### 13.1. Общие правила

13.1.1. Правила предоставления услуг Спортивно-оздоровительного комплекса (далее – Правила Комплекса) – составлены в соответствии с действующим законодательством РФ, определяют порядок поведения на территории Комплекса и его функциональных зон и являются обязательными для всех Гостей вне зависимости от возраста.

13.1.2. Территория Спортивно-оздоровительного комплекса (далее – Комплекс) разделена на несколько функциональных зон и включает в себя:

13.1.2.1. Ресепшен – место расположения кассы и информации о предоставляемых услугах;

13.1.2.2. Зоны раздевалок – помещения для переодевания, шкафчики для хранения вещей, душевые, туалеты, зоны пользования фенами;

13.1.2.3. Зона Аквацентра, в которую входит:

- водно-развлекательная зона, включающая в себя: водную горку, бассейн для детей младшего, среднего и старшего школьного возраста (глубиной до 0,8 м), развлекательный бассейн (длиной 25 метров, глубиной от 1,2 до 1,75 м, с каскадной установкой и функцией гидромассажа), джакузи (гидромассажный бассейн);

- термо-релаксационная зона (2 финские сауны и инфракрасная сауна);

- санитарно-гигиеническая зона (персональные шкафчики для одежды и личных вещей, душевые и санузлы);

13.1.2.4. Тренажерный зал;

13.1.2.5. Большой и малый спортивные залы;

13.1.2.6. Солярий, массажные кабинеты, SPA – кабинеты, кабинет криотерапии;

13.1.2.7. Бильярдный зал;

13.1.2.8. Детская игровая комната;

13.1.2.9. Пункт проката инвентаря;

13.1.2.10. Служебные и общественные помещения;

13.1.2.11. К услугам Комплекса также относятся услуги пункта проката зимнего инвентаря, игрового центра и рыболовных прудов.

13.1.3. Услуги Комплекса не направлены на профилактику, диагностику и лечение заболеваний и имеют возрастные и иные ограничения.

13.1.4. Гости обязаны выполнять требования сотрудников Комплекса в отношении обеспечения безопасности, поддержания порядка и чистоты на территории Комплекса.

13.1.5. При пользовании услугами Комплекса не рекомендуется надевать различные украшения (кольца, браслеты, серьги, цепочки и т.д.), так как наличие украшений может привести к получению травм.

13.1.6. Рекомендуется воздержаться от посещения Комплекса с ценными вещами. В случае утери/порчи указанных предметов претензии не принимаются, стоимость не возмещается. В случае обнаружения кражи или порчи своего имущества на территории Комплекса Гость обязан незамедлительно сообщить об этом сотрудникам Комплекса.

13.1.7. Количество предоставляемых бесплатно шезлонгов, лежаков, иной мебели и средств, используемых на воде, индивидуальных шкафчиков для одежды ограничено, в связи с чем Комплекс не принимает претензий о неудобствах, связанных с этим.

#### 13.1.8. График (режим) работы Комплекса

13.1.8.1. С воскресенья по четверг в период с января по май и с сентября по декабрь, а также в дни выезда праздничных и каникулярных заездов - с 09:00 до 14:00, с 15:00 до 21:00,

13.1.8.2. Ежедневно в период с 1 июня по 31 августа и праздничных, каникулярных заездов, кроме дня выезда, а также в другие периоды с пятницы по субботу с 09:00 до 14:00, с 15:00 до 22:00.

13.1.8.3. Режим работы других объектов, указанных в пункте 13.1.2. Правил Комплекса, указан на входной двери в объект и/или на информационном стенде в зоне ресепшен Комплекса.

13.1.8.4. График (режим) работы Комплекса и отдельных зон устанавливается администрацией Отеля самостоятельно, при этом администрация Отеля вправе по своему усмотрению изменять режим работы Комплекса и отдельных зон / объектов или ограничить предоставление услуг по технологическим, техническим, организационным, погодным, эксплуатационным и др. причинам (аварийные ситуации, наступление обстоятельств непреодолимой силы, временное отключение электроэнергии, проведение спортивных соревнований и корпоративных мероприятий и др.). Актуальный режим работы Комплекса указывается при входе в здание Комплекса, на информационном стенде в зоне ресепшен Комплекса, в месте оказания соответствующих услуг (на информационных стендах, вывесках, входных дверях), а также на официальном сайте Отеля [www.soyuz-gazprom.ru](http://www.soyuz-gazprom.ru).

13.1.8.5. Гость имеет право находиться на территории Комплекса только в установленные часы работы Комплекса и его объектов. После окончания указанного времени Гости обязаны покинуть территорию объектов и самого Комплекса.

13.1.8.6. Комплекс вправе остановить (приостановить) работу любой функциональной зоны: водной установки, аттракциона, бассейна для детей младшего, среднего и старшего школьного возраста, развлекательного бассейна, сауны и других объектов - в следующих случаях:

- санитарной обработки (согласно требованиям СанПин),
- планово-предупредительного ремонта оборудования,
- проведения текущих ремонтов,
- технических перерывов, связанных с особенностями конструкции оборудования,
- аварийных ситуаций, возникших не по вине Комплекса и связанных с обеспечением безопасности Гостей,
- возникновения форс-мажорных обстоятельств, к которым относятся стихийные бедствия природного и техногенного характера,
- возникновения чрезвычайных ситуаций социального характера,
- забастовки, войны, действия органов государственной власти или других независимых от Отеля обстоятельств, делающих невозможным предоставление Гостям услуг Комплекса,
- требования правоохранительных органов.

13.1.8.7. В случае невозможности оказания услуг (вследствие возникновения непредвиденных технических неполадок водных установок, аттракциона и пр., и как следствие, невозможности их использования), снижение цены на время пребывания в зоне Аквацентра не производится.

#### 13.1.9. Порядок предоставления и оплаты услуг Комплекса

13.1.9.1. С перечнем услуг, предоставляемых Комплексом, и их стоимостью можно ознакомиться на Сайте и/или на ресепшен Комплекса. Стоимость услуг определяется Прейскурантом, Гость обязан оплатить услуги Комплекса в полном объеме согласно действующему Прейскуранту.

13.1.9.2. До акцепта публичной оферты (получения/оплаты услуг Комплекса) Гость обязан внимательно ознакомиться с Правилами Комплекса и действующим Прейскурантом и письменно уведомить дежурного администратора Комплекса о наличии имеющихся заболеваний (в том числе скрытых), а также о наличии медицинских противопоказаний, которые могут сделать оказываемые услуги небезопасными для его здоровья, а также иныхGuestов и сотрудников Комплекса. Сопровождающее несовершеннолетних лицо обязано ознакомить с настоящими Правилами Комплекса сопровождаемых им лиц.

13.1.9.3. Приобретая услуги и (или) осуществляя фактическое пользование услугами Комплекса, Гость, согласно ст. 428 Гражданского кодекса РФ, присоединяется к Правилам Комплекса и обязуется их соблюдать и исполнять в полном объеме и надлежащим образом в течение всего времени пребывания на территории Отеля.

13.1.9.4. Получение фискального (кассового) чека и/или ключа/ электронного браслета от шкафа в раздевалке и/или получение спортивного и иного инвентаря и/или получение услуг Комплекса является подтверждением того, что:

- Гость осуществляет акцепт публичной оферты;
- Гость ознакомлен с Правилами Комплекса, и они ему понятны и доступны;
- Гость полностью согласен с настоящими Правилами Комплекса и обязуется их соблюдать, неся риск неблагоприятных последствий в случае их нарушения;
- Сопровождающее несовершеннолетних в возрасте до 16 (шестнадцати) лет лицо ознакомило и разъяснило им Правила Комплекса в доступной форме и в полном объеме. При посещении Комплекса организованной группой лиц ответственность за разъяснение и соблюдение Правил Комплекса всеми несовершеннолетними членами группы несет руководитель группы.

13.1.9.5. Ответственность за последствия, возникшие вследствие незнания и/или несоблюдения Правил Комплекса и/или правил пользования водным аттракционом и прочих правил пользования объектами, расположенными на территории Отеля, несет сам Гость и/или руководитель группы, а также сопровождающее лицо.

13.1.9.6. Обязанность по оплате услуг Комплекса считается исполненной Гостем с момента внесения денежных средств в кассу Комплекса.

13.1.9.7. С момента приобретения услуги договор об оказании услуг в Комплексе (далее – Договор Комплекса) автоматически считается заключенным и вступает в силу.

13.1.9.8. Комплекс приступает к выполнению своих обязательств по Договору Комплекса с момента оплаты услуги и/или абонемент. В случае, когда стоимость каких-либо услуг Комплекса включена в стоимость проживания, Гость обязан до момента получения такой услуги предъявить Карту гостя и ознакомиться с Правилами Комплекса и правилами предоставления необходимой услуги, размещенными на ресепшен Комплекса.

13.1.9.9. Гости, желающие приобрести услуги со скидкой, обязаны предъявить документ, предоставляющий право на получение скидки (листочку, карточку, удостоверение, скидочный купон или пр.).

13.1.9.10. Гость, который приобрел услуги Комплекса, вправе осуществить возврат приобретенной услуги до момента ее оказания.

13.1.9.11. Документы, деньги, ценные вещи, телефоны, ключи, украшения и другие ценности можно разместить в индивидуальных ячейках для хранения личных вещей, расположенных на ресепшен корпуса № 5 Отеля. Комплекс не берет на хранение личные вещи Гостей.

13.1.9.12. В случае, если личные вещи Гостя, оставленные/забытые в гардеробе и/или персональных шкафчиках для одежды, не будут востребованы в течение 5 (пяти) календарных дней, то в отношении таких вещей действуют Правила обращения с забытыми вещами, установленные локальным актом Отеля, в соответствии с нормами действующего законодательства РФ.

#### **13.1.10. Порядок пользования абонементом**

13.1.10.1. В абонемент вносится: количество посещений, оплаченная сумма, срок действия абонемента на посещение Аквацентра/ Тренажерного зала.

13.1.10.2. Срок действия абонементов имеет ограничения в зависимости от количества занятий и даты покупки. По истечении указанного срока абонемент недействителен. Продление срока действия

возможно на основании: больничного листа, командировочного удостоверения и других официальных документов, подтверждающих отсутствие Гостя.

13.1.10.3. В случае отказа Гостя от посещения по причинам, не зависящим от Комплекса, деньги за приобретенный абонемент не возвращаются.

#### **13.1.11. Порядок посещения Комплекса с детьми**

13.1.11.1. На территории Комплекса допускается нахождение несовершеннолетнихGuestов до 16 лет только в сопровождении их законных представителей либо сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них) на их самостоятельное посещение Комплекса и получение соответствующих услуг. Некоторые услуги Комплекса (бассейн, тренажерный зал, солярий, финская сауна, криосауна, выдача инвентаря в пунктах проката, доступ к рыболовным прудам и пр.) могут иметь противопоказания и быть небезопасны для детей. Ответственность за допуск детей к непосредственному получению услуги несет их законный представитель или сопровождающее лицо.

13.1.11.2. В случае установления факта нахождения на территории или пользующихся услугами Комплекса несовершеннолетних детей до 16 лет без сопровождения законных представителей или лица (лиц), имеющего (имеющих) согласие законных представителей (одного из них), сотрудники Комплекса вправе отказать ребенку в предоставлении услуг и в одностороннем порядке расторгнуть Договор Комплекса и удалить с территории Комплекса несовершеннолетних и сопровождающих их лиц без возмещения стоимости услуг.

13.1.11.3. На территории Комплекса допускается нахождение несовершеннолетнихGuestов от 16 до 18 лет без сопровождения только при наличии письменного согласия их законных представителей.

13.1.11.4. Ответственность за здоровье и безопасность несовершеннолетних детей несут их законные представители или сопровождающие их совершеннолетние лица, при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), которые самостоятельно определяют степень риска и возможные последствия.

#### **13.1.12. На территории Комплекса запрещается**

13.1.12.1. Проносить с собой и употреблять на территории Комплекса спиртные напитки, наркотические вещества и лекарственные препараты, запрещенные либо ограниченные к применению законодательством РФ;

13.1.12.2. Проносить с собой и применять на территории Комплекса холодное, огнестрельное и травматическое оружие, взрывчатые, взрывоопасные, пожароопасные и легковоспламеняющиеся вещества, отравляющие, радиоактивные, токсические ядовитые и сильно пахнущие вещества, боеприпасы и оружие, включая их части, а также средства индивидуальной защиты (газовые баллончики, электрошокеры др.). В случае возникновения подозрений сотрудники Комплекса имеют право: на осмотр вещей Гостя в его присутствии, на ограничение доступа в здания и помещения Комплекса, вызывать сотрудников полиции;

13.1.12.3. Находиться в состоянии или с признаками алкогольного, наркотического и иного токсического опьянения;

13.1.12.4. Курить, в том числе электронные сигареты и системы нагрева табака, во всех помещениях и на прилегающей к Комплексу территории, за исключением специально оснащенных мест для курения на открытом воздухе,

13.1.12.5. Совершать прием пищи и напитков (кроме воды) в местах, предназначенных для тренировок, купания и переодевания;

13.1.12.6. Сорить и нарушать санитарное состояние Комплекса (выбрасывать мусор, плевать на пол, бросать жевательную резинку и пр.);

13.1.12.7. Нахождение (включая кратковременное) детей до 16 лет без сопровождения и надлежащего контроля совершеннолетних сопровождающих лиц на территории Аквациентра и тренажерного зала. При неисполнении данного пункта правил администрация Отеля вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор Комплекса и удалить с территории Комплекса несовершеннолетних и сопровождающих их лиц без возмещения стоимости услуг;

13.1.12.8. Нахождение на территории Комплекса с животными, птицами, насекомыми и др.;

13.1.12.9. Проходить в здание с велосипедами, самокатами, на роликовых коньках, скейтбордах, и т.п.;

13.1.12.10. Передавать документы на право посещения Комплекса (карта гостя, абонемент и пр.) другим лицам;

13.1.12.11. Переодевание и раздевание вне предназначенных для переодевания помещений Комплекса;

13.1.12.12. Нарушать Правила Комплекса и правила посещения различных зон (Аквацентр, водный аттракцион «Таббоган», тренажерный зал, пунктов проката и пр.);

13.1.12.13. Залезать на балконы, поручни, ограждения и элементы декора Комплекса и свисать с них,

13.1.12.14. Выдергивать искусственные растения в зонах, имитирующих зеленые насаждения, отламывать ветки, переставлять на другие места и брать элементы декора;

13.1.12.15. Выбрасывать использованные подгузники в урны вне туалетных комнат;

13.1.12.16. Совершать действия, которые могут причинить ущерб имуществу Комплекса и/или Гостей, а также жизни и здоровью Гостей и сотрудников Комплекса, нормальным условиям пребывания на территории Комплекса;

13.1.12.17. Нарушать общепринятые нормы и правила поведения в общественных местах, использовать ненормативную лексику, доставлять неудобства, грубить в адрес иных Гостей и сотрудников Комплекса, провоцировать конфликты и вступать в драки, свистеть и громко кричать, справлять естественные потребности вне туалетов, вступать в интимную близость и пр.;

13.1.12.18. Проявлять любые виды дискриминации, неуважения из-за различий по национальным, религиозным, социальным и другим признакам;

13.1.12.19. Проходить в любые технические и служебные помещения Комплекса и самостоятельно регулировать любое инженерно-техническое оборудование. Гости, нарушившие данный пункт настоящих правил, несут полную ответственность, в том числе материальную за неполадки, аварии и их последствия, произошедшие по их вине на территории Комплекса. В случае необходимости, проход в служебные помещения осуществляется только по разрешению администрации Отеля и в сопровождении сотрудников Комплекса;

13.1.12.20. Любая рекламная, торговая, коммерческая и иная деятельность, письменно не согласованная с администрацией Отеля;

13.1.12.21. Профессиональная видео- и фотосъемка в рекламных целях, за исключением случаев, согласованных с администрацией Отеля,

13.1.12.22. Использовать видео- и фотоматериалы Комплекса в рекламных и коммерческих целях без разрешения администрации Отеля. Исключительным правом на публикацию фотоматериалов, трансляцию видеofilьмов, снятых на территории Комплекса, обладает только Отель,

13.1.12.23. Использовать не по назначению мебель и оборудование, находящееся на всей территории Комплекса.

### 13.1.13. Порядок предоставления медицинской помощи

13.1.13.1. Все Гости Комплекса при необходимости (недомоганиях или травмах) имеют право на получение первой доврачебной медицинской помощи.

13.1.13.2. При возникновении недомогания или получении травмы Гость обязан незамедлительно обратиться в медпункт Отеля, расположенный вблизи Комплекса, или к медицинскому сотруднику Комплекса.

13.1.13.3. Гость может обратиться в медпункт самостоятельно или обратиться к персоналу Комплекса для вызова медицинского персонала.

13.1.13.4. При обращении к медицинскому персоналу Гость обязан сообщить свои данные (ФИО, год рождения, адрес), а также место и время получения травмы или возникновения недомогания. Указанная информация заносится в медицинский журнал с целью статистического учета.

13.1.13.5. Медицинский персонал справок, больничных листов, официальных заключений не выдает.

13.1.13.6. Медицинский персонал оказывает первую доврачебную помощь и при необходимости оставляет за собой право вызова скорой помощи.

13.1.13.7. В случае отказа от рекомендаций медицинского персонала, получения первой доврачебной помощи при необходимости таковой, а также отказа от вызова бригады скорой медицинской помощи Гость обязан написать расписку об отказе и в данном случае медицинский персонал ответственности за пострадавшего не несет.

#### 13.1.14. Правила пользования раздевалками и душевыми

13.1.14.1. Пройдя в зону раздевалок, Гость должен переодеться, сложить свои личные вещи в шкафчик для хранения, плотно закрыть его дверцу с помощью ключа/ электронного браслета от шкафа в раздевалке, выданного на ресепшен Комплекса. Не допускается использование иных запирающих устройств.

13.1.14.2. Дети пользуются одним шкафчиком для хранения вещей с сопровождающим их лицом.

13.1.14.3. При возникновении затруднений при использовании шкафчиков для хранения вещей необходимо обратиться за помощью к дежурному администратору Комплекса.

13.1.14.4. Учитывая то, что Комплекс не принимает на хранение вещи (не оказывает услуги по хранению вещей) Гостей, а лишь предоставляет им в пользование персональные шкафчики, Комплекс не несет ответственность за оставленные в них, а также за оставленные и утерянные на территории Комплекса одежду, документы, мобильные телефоны, фото и видеокамеры, деньги, драгоценности и другие вещи Гостей. Претензии по этому поводу не рассматриваются, компенсации не выплачиваются.

13.1.14.5. В случае утраты или порчи ключа/ электронного браслета от шкафа в раздевалке Гость обязан немедленно обратиться к дежурному администратору Комплекса, чтобы заблокировать электронный браслет для исключения доступа к шкафчику для хранения вещей посторонних лиц. При невыполнении данной обязанности и наступлении неблагоприятных последствий Комплекс ответственности не несет.

13.1.14.6. Перед посещением Аквацентра, Гость обязан принять душ, используя личные или установленные в душевых моющие средства. Во избежание порезов категорически запрещается проносить стеклянную тару в душевые, а также в зону Аквацентра.

13.1.14.7. После окончания всех процедур и выхода из раздевалки Гость обязан сдать дежурному администратору на ресепшен ключ/электронный браслет от шкафа раздевальной, полотенце, а также инвентарь, полученный в аренду.

13.1.14.8. Запрещается:

13.1.14.9. При посещении раздевалок и душевых разбирать и откручивать краны и распылители, ломать диспенсеры для мыла/ шампуня/ геля/ бумажных полотенец/ туалетной бумаги, уносить какое-либо имущество Комплекса.

13.1.14.10. Переодевать мальчиков старше 5-летнего возраста в женской раздевалке.

13.1.14.11. Переодевать девочек старше 5-летнего возраста в мужской раздевалке.

#### 13.1.15. Порядок действий Гостей при возникновении чрезвычайных ситуаций.

13.1.15.1. Гости должны незамедлительно сообщить любому сотруднику Комплекса о случаях обнаружения подозрительных предметов, вещей и в случае возникновения задымления и пожара.

13.1.15.2. В случае возникновения непредвиденных, чрезвычайных аварийных или экстренных ситуаций (стихийные бедствия, катастрофы техногенного характера, пожар и прочее) Гости не должны поддаваться панике.

13.1.15.3. Гости обязаны четко выполнять команды сотрудников Комплекса.

13.1.15.4. После команды сотрудников Комплекса или сигнала тревоги, переданного по системе оповещения, Гости должны освободить, покинуть водную горку, бассейны, сауны, помещения раздевалок, туалетов и прочие помещения, выйти на открытые территории и срочно покинуть территорию Комплекса, используя аварийные выходы, пожарные лестницы и переходы.

13.1.15.5. Схемы эвакуации размещены на территории Комплекса.

13.1.15.6. Покидая территорию Комплекса, Гости должны соблюдать спокойствие, сохранять ключ/электронный браслет от шкафа в раздевалке, не бежать, не создавать давки в проходах и на лестничных маршах, держаться за поручни, не перелазить через ограждения и наступать на них, избегать при движении по территории Комплекса мест, находящихся на высоте.

13.1.15.7. Взрослые Гости должны обеспечить безопасную эвакуацию несовершеннолетних.

13.1.15.8. В случае эвакуации Гостей с территории Комплекса и/или объектов Комплекса при наличии или возникновении угрозы непредвиденных, чрезвычайных аварийных или экстренных ситуаций, террористического акта, неисправности(ей) аттракциона, детского и развлекательного бассейнов и иных непредвиденных неполадок, независящих от Комплекса, которые могут привести к невозможности пользования услугами на территории Комплекса, снижение цен, начисление дополнительного времени и возврат денежных средств не производится.

#### 13.1.16. **ОТЕЛЬ НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА:**

13.1.16.1. Имущество Гостей, оставленное в шкафчике для хранения вещей, в случаях невыполнения инструкций по закрыванию дверцы шкафчика для хранения вещей, а также утраты или порчи Гостем ключа/ электронного браслета от шкафа в раздевалке;

13.1.16.2. Оставленные Гостем без присмотра личные вещи на территории Комплекса;

13.1.16.3. Вред, причиненный жизни, здоровью, имуществу Гостя при отсутствии вины Отеля;

13.1.16.4. Состояние здоровья и травмы несовершеннолетнего, если он остался без сопровождения (присмотра) и надлежащего контроля со стороны сопровождающего лица, а также вследствие невыполнения либо ненадлежащего выполнения несовершеннолетним требований Правил Комплекса;

13.1.16.5. Состояние здоровья и травмы Гостя вследствие невыполнения либо ненадлежащего выполнения требований Правил Комплекса.

13.1.17. Несоблюдение/ нарушение Правил Комплекса Гостями, детьми и/или сопровождающими их лицами является основанием для расторжения Договора Комплекса в одностороннем порядке, удаления с территории Комплекса без возмещения стоимости услуг, осуществления (при необходимости) фото- и видеофиксации нарушителя, установления для нарушителя запрета на дальнейшее посещение Комплекса, требования возмещения материального ущерба (при наличии) в установленном законодательством РФ порядке. Настоящий пункт применяется также к:

- Гостям с признаками алкогольного, наркотического, токсического опьянения,
- Гостям, детям и или сопровождающим их лицам при нарушении требований безопасности нахождения на территории Комплекса,
- Гостям, детям и/или сопровождающим их лицам в случаях отказа выполнять требования сотрудников Комплекса по соблюдению Правил Комплекса,
- Сопровождающим лицам и детям в случаях отказа от выполнения или невыполнения требований сотрудников Комплекса осуществлять сопровождение и надлежащий контроль несовершеннолетнего.

#### 13.1.18. **Комплекс имеет право:**

- в спорных ситуациях использовать записи с камер видеонаблюдения и аудиозаписи для подтверждения достоверности полученных сведений,
- передавать нарушителя в органы внутренних дел для рассмотрения вопроса о привлечении их к административной или уголовной ответственности
- проводить внутренние служебные расследования,
- устанавливать повышенные тарифы на период выходных, праздничных дней, дней школьных каникул и пр.,
- осуществлять фото- и видеосъемку на территории Комплекса без согласия Гостей с учетом того, что съемка произведена в общественном месте (за исключением помещений для переодевания, душевых, туалетов) и Гость не является основным объектом съемки,
- контролировать соблюдение Гостями Правил Комплекса, делать замечания,
- изменять расписание работы объектов Комплекса, закрывать объекты/зоны полностью или частично для проведения соревнований и иных мероприятий,
- для улучшения качества оказываемых услуг изменять и дополнять Правила Комплекса.

## 13.2. **Правила посещения Аквацентра**

13.2.1. Аквацентр является зоной отдыха с повышенной опасностью. Гости, находящиеся на данной территории, обязаны знать и соблюдать Правила Комплекса, Правила посещения Аквацентра и его функциональных зон.

13.2.2. Режим работы водно-развлекательной и термо-релаксационных зон Аквацентра:

13.2.2.1. С воскресенья по четверг в период с января по май и с сентября по декабрь, а также в дни выезда праздничных и каникулярных заездов - с 09:10 до 13:30 и с 15:00 до 20:10. Допуск в водно-развлекательную и термо-релаксационную зону Аквацентра заканчивается в 19:40, а полное окончание работы (освобождение зоны раздевалок) в 20:50. Гости обязаны покинуть водно-развлекательную и термо-релаксационную зоны Аквацентра и направиться в раздевалки до 20:10.



13.2.2.2. Ежедневно в период с 1 июня по 31 августа и праздничных, каникулярных заездов, кроме дня выезда, а также в другие периоды с пятницы по субботу с 09:10 до 13:30 и с 15:00 до 21:10. Допуск в водно-развлекательную и термо-релаксационную зону Аквацентра заканчивается в 20:40, а полное окончание работы (освобождение зоны раздевалок) в 21:50. Гости обязаны покинуть водно-развлекательную и термо-релаксационную зоны Аквацентра и направиться в раздевалки до 21:10.

13.2.3. Гости имеют право находиться на территории Аквацентра и его объектах только в установленные часы работы. Часы работы Аквацентра указываются при входе в здание Спортивно-оздоровительного комплекса, на информационном стенде в зоне ресепшен, а также на официальном сайте Отеля.

13.2.4. Находясь на территории Аквацентра, Гости обязаны самостоятельно контролировать время своего пребывания.

13.2.5. Сотрудники Комплекса вправе ограничить/ прекратить доступ Гостей (предоставление услуг) при превышении норматива нахождения людей в зоне Аквацентра (одновременного нахождения на его территории 100 человек) или в случае специального обслуживания корпоративных Гостей. В данных случаях дежурный администратор Комплекса информирует Гостей о временном ограничении/ прекращении доступа перед приобретением/ получением услуги.

13.2.5.1. Во время проведения групповых занятий или персональных занятий в бассейне зона для плавания может быть ограничена.

13.2.6. После ознакомления с Правилами посещения Аквацентра Гостю в обмен на Карту гостя (если услуги Аквацентра включены в стоимость приобретенного Гостем тарифа) или абонемент (если он был приобретен ранее) или после оплаты услуги выдается электронный браслет/ ключ от шкафа в раздевалке (далее – Браслет) и полотенце.

13.2.7. Браслет является собственностью Комплекса. Гость несет ответственность за его сохранность и целостность. При выходе из зоны раздевалок Браслет возвращается дежурному администратору Комплекса. В случае потери Браслета или его повреждения Гость несет ответственность в соответствии с Правилами Комплекса. Об утрате или повреждении Браслета Гость обязан незамедлительно сообщить дежурному администратору Комплекса.

Под повреждением Браслета подразумевается любое действие или бездействие Гостя, в результате которого Браслет потерял свои эксплуатационные свойства и не может быть использован в дальнейшем. Разрыв ремешка Браслета, а также разрезы, воздействие на него огнем, а также средствами, ведущими к его повреждению и утрате целостности, считается повреждением Браслета. Штраф за утерю/порчу Браслета взимается в размере, установленном в действующем Прейскуранте.

Гостям запрещается выносить Браслет(ы) за пределы Комплекса. При нарушении данного пункта Гостем, а равно в случае порчи/утраты Браслета Комплекс оставляет за собой право аннулировать Браслет, наложить на Гостя штраф за каждый Браслет в соответствии с настоящими Правилами.

При возникновении у Гостя вопросов относительно порядка использования Браслета, он может обратиться к сотруднику Комплекса за консультацией.

13.2.8. Дополнительная услуга «Обучение плаванию» предоставляется взрослым и детям старше 5 лет по предварительной записи. Дети до 12 лет обучаются плаванию только в присутствии законных представителей, сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них).

13.2.9. Посещение Аквацентра независимо от цели нахождения (сопровождение/плавание) разрешается только в слитном или раздельном купальном костюме (для женщин), купальных плавках или шортах для плавания (для мужчин), либо в выдаваемом в прокат халате и в чистой сменной обуви на резиновой нескользящей подошве. Дети до 3-х лет должны быть одеты в специальные непромокаемые памперсы. Допускается нахождение в бассейне в гидрокостюмах.

13.2.10. Гости, желающие находиться на территории Аквацентра для сопровождения несовершеннолетнего Гостя, обязаны оплатить услугу, переобуться в сменную обувь и переодеться: женщины в купальные костюмы, мужчины - в купальные плавки или плавательные шорты.

13.2.11. На территории Аквацентра имеются спасательные круги и медицинская аптечка.

13.2.12. Температура воды, содержание хлора, уровень pH в бассейне поддерживаются в пределах установленных санитарно-эпидемиологических норм и не могут быть изменены по требованию Гостей.

13.2.13. При загрязнении воды умышленно, либо вследствие нарушения настоящих Правил, смена воды, дезинфекция и ремонт оборудования производятся за счет Гостя или его законного представителя.

13.2.14. Для обеспечения безопасности Гостей и в связи с необходимостью соблюдения пропускной способности на водной горке и других объектах их посещение ограничено. Комплекс не принимает претензий о неудобствах, связанных с очередями на водную горку и другие объекты.

13.2.15. Перед посещением водно-развлекательной зоны Аквацентра:

13.2.15.1. Необходимо иметь при себе сменную обувь на резиновой нескользящей подошве, шапочку для плавания, слитный или раздельный купальный костюм (для женщин), купальные плавки или шорты для плавания (для мужчин), специальные непромокаемые трусики (подгузники) (для детей) и мочалку. Рекомендуются заранее снять все ювелирные и иные украшения.

13.2.15.2. Необходимо оставить верхнюю одежду и уличную обувь в гардеробе, переобуться в сменную обувь.

13.2.15.3. Пройти в раздевалку, раздеться и сложить вещи в персональный шкафчик, предоставляемый Комплексом для пользования, закрыть его (следуя инструкции, находящейся в раздевалке), перейти в душ.

13.2.15.4. Каждый Гость обязан тщательно принять душ без купального костюма, используя мочалку и личные или установленные в душевых моющие средства, и смыть с себя любые косметические средства. Во избежание порезов категорически запрещается проносить стеклянную тару в душевые, а также в зону Аквацентра.

13.2.15.5. Надеть купальный костюм и пройти в водно-развлекательную зону Аквацентра.

13.2.16. **Посетителям Аквацентра запрещается:**

13.2.16.1. Проносить с собой и употреблять на территории Аквацентра спиртные напитки, наркотические вещества и лекарственные препараты, запрещенные либо ограниченные к применению законодательством РФ;

13.2.16.2. Проносить с собой и применять на территории Аквацентра холодное, огнестрельное и травматическое оружие, взрывчатые, взрывоопасные, пожароопасные и легковоспламеняющиеся вещества, отравляющие, радиоактивные, токсические ядовитые и сильно пахнущие вещества, боеприпасы и оружие, включая их части, а также средства индивидуальной защиты (газовые баллончики, электрошокеры др.). В случае возникновения подозрений сотрудники Аквацентра имеют право: на осмотр вещей Гостя в его присутствии, на ограничение доступа в помещения Аквацентра, вызывать сотрудников полиции;

13.2.16.3. Курить, в том числе электронные сигареты и системы нагрева табака, во всех помещениях Аквацентра;

13.2.16.4. Находиться в состоянии или с признаками алкогольного, наркотического и иного токсического опьянения,

13.2.16.5. Нарушать общепринятые нормы и правила поведения в общественных местах, использовать ненормативную лексику, доставлять неудобства, грубить в адрес иных Гостей и сотрудников Аквацентра, проявлять любые виды дискриминации, неуважения из-за различий по национальным, религиозным, социальным и другим признакам, провоцировать конфликты и вступать в драки, свистеть и громко кричать, справлять естественные потребности вне туалетов, вступать в интимную близость и пр.;

13.2.16.6. Находиться в любой зоне Аквацентра в верхней одежде и (или) уличной обуви;

13.2.16.7. Находиться на территории водно-развлекательной и термо-релаксационной зон Аквацентра детям без купальных костюмов, вне зависимости от их возраста, взрослым без верхней и/или нижней части купального костюма, в нижнем белье, а также находиться в воде в одежде, не являющейся купальным костюмом (парео, накидках и пр.);

13.2.16.8. Находиться на территории Аквацентра с животными, птицами, насекомыми и др.;

13.2.16.9. Проходить на территорию Аквацентра с велосипедами, самокатами, на роликовых коньках, скейтбордах, с детскими колясками (разрешается заносить только переноски) и т.п.;

13.2.16.10. Проносить в бассейн надувные плавательные средства, бассейны и прочее пляжное и плавательное снаряжение, за исключением детских кругов, нарукавников и жилетов, досок для плавания, резиновых купальных шапочек и сменной обуви на резиновой подошве;

13.2.16.11. Проходить на территорию водной зоны Аквацентра (за пределы раздевалки) с пакетами, сумками т.п.;

13.2.16.12. Проносить и использовать стеклянные емкости (шампуни, кремы, стеклянные бутылки с водой и пр.), использовать маску для подводного плавания с конструктивным применением стекла.

13.2.16.13. Передавать документы на право посещения Аквацентра (карта гостя, абонемент и пр.) другим лицам;

13.2.16.14. Оставлять (даже кратковременно) детей до 16 лет без сопровождения и надлежащего контроля совершеннолетних сопровождающих лиц;

13.2.16.15. Выбрасывать использованные подгузники вне урн туалетных комнат, снимать непромокаемые трусики (подгузники) на территории водно-развлекательной и термо-релаксационной зон (снимать их можно в душевых кабинах в раздевалках);

13.2.16.16. Принимать пищу и распивать напитки (кроме воды) в Аквацентре: в бассейнах, зоне отдыха при бассейнах, на шезлонгах, в раздевалках и пр.;

13.2.16.17. Категорически запрещается оправление естественных надобностей в чаши бассейнов;

13.2.16.18. Загрязнять воду, бросать в воду посторонние предметы, сорить и нарушать санитарное состояние Аквацентра (выбрасывать мусор, плевать на пол, бросать жевательную резинку и пр.);

13.2.16.19. Погружаться в воду без посещения душа, с открытыми ранами на теле или при заболеваниях кожных покровов;

13.2.16.20. Перед посещением бассейна, джакузи и термо-релаксационной зоны наносить на кожу и волосы любые парфюмерно-косметические и/или лечебные средства по причине возможного нанесения вреда своему здоровью (перегрев, повышение артериального давления, аллергические реакции и пр.);

13.2.16.21. Бегать и передвигаться быстрым шагом по лестницам и обходным дорожкам;

13.2.16.22. Прыгать в воду с бортика бассейна, толкать других Гостей.

13.2.16.23. Во время плавания жевать жевательную резинку, т.к. это опасно для здоровья;

13.2.16.24. Проглатывать случайно попавшую в рот воду из бассейна;

13.2.16.25. Находиться в воде более двух часов;

13.2.16.26. Подавать ложные сигналы о помощи, громко кричать;

13.2.16.27. Посещать глубоководные зоны бассейна без спасательных жилетов Гостям, не имеющим навыков плавания;

13.2.16.28. Мешать проведению групповых занятий (аквааэробика, водное поло и пр.),

13.2.16.29. Плавать без шапочки для плавания, а также в одежде, не предназначенной для бассейна.

13.2.16.30. Игнорировать указания о глубине бассейнов, инструкции и правила пользования водной горкой и другими объектами, а в случае их непонимания за разъяснениями следует обратиться к сотрудникам Аквацентра.

13.2.16.31. Переодеваться и раздеваться вне предназначенных для переодевания помещений Аквацентра;

13.2.16.32. Самостоятельно переставлять шезлонги на территории Аквацентра;

13.2.16.33. Использовать не по назначению мебель и оборудование, находящееся на территории Аквацентра;

13.2.16.34. Выдергивать искусственные растения в зонах, имитирующих зеленые насаждения, отламывать ветки, переставлять на другие места и брать элементы декора;

13.2.16.35. Залезать на поручни, ограждения и элементы декора Аквацентра и свисать с них;

13.2.16.36. Проходить в любые технические и служебные помещения Аквацентра и самостоятельно регулировать любое инженерно-техническое оборудование;

13.2.16.37. Совершать действия, которые могут причинить ущерб имуществу Аквацентра и/или Гостей, а также жизни и здоровью Гостей и сотрудников Аквацентра, нормальным условиям пребывания на территории Аквацентра;

13.2.16.38. Нарушать Правила Аквацентра и правила посещения его различных функциональных зон;

13.2.16.39. Любая рекламная, торговая, коммерческая и иная деятельность, письменно не согласованная с администрацией Отеля;

13.2.16.40. Профессиональная видео- и фотосъемка в рекламных целях, за исключением случаев, согласованных с администрацией Отеля.

### 13.2.17. Правила посещения Аквацентра с детьми

13.2.17.1. Обе чаши бассейна, джакузи и сауны не рассчитаны на пребывание детей дошкольного возраста, могут иметь противопоказания и быть небезопасны для них. В соответствии с требованиями СП

2.1.3678-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиями деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг» – бассейны Аквацентра **НЕ СООТВЕТСТВУЮТ** по температурному режиму и глубине для посещения детьми дошкольного возраста, согласно СП 2.1.3678-20 температура воды в бассейне для детей дошкольного возраста должна быть 30-32 градуса, а глубина не более 0,6 метра. Фактически бассейны имеют следующие технические параметры: средний показатель температуры воды 28 градусов, глубина детского бассейна от 0,6 до 0,8 метра.

13.2.17.2. В связи с несоответствием бассейнов по температурному режиму для посещения детьми дошкольного возраста рекомендуется проконсультироваться с врачом-педиатром о возможности посещения бассейна с вышеуказанными параметрами.

13.2.17.3. Не рекомендуется посещать бассейн детям младше 3 лет. При принятии решения о посещении бассейна ответственность за жизнь и здоровье ребенка несет сопровождающий ребенка взрослый. Дети до 3-х лет допускаются на территорию Аквацентра только в специальных непромокаемых трусиках (подгузниках).

13.2.17.4. Доступ детей до 16 лет в бассейны и джакузи возможен только в присутствии сопровождающего лица.

13.2.17.5. Детям до 16 лет разрешено плавать в бассейне только под присмотром законных представителей, сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них). Во время плавания взрослые не должны выпускать детей из поля своего зрения, предварительно объяснив им настоящие Правила.

13.2.17.6. При посещении Аквацентра несовершеннолетним ответственность за состояние его здоровья, поведение, соблюдение настоящих Правил несут его законные представители, сопровождающее лицо (лица), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них).

#### **13.2.18. Гостям Аквацентра необходимо соблюдать следующие требования:**

13.2.18.1. Выполнять требования персонала Аквацентра (инструкторов/тренеров, дежурных администраторов, медицинского персонала и пр.) в части соблюдения всех правил Комплекса, обеспечения безопасности и санитарно-гигиенических требований.

13.2.18.2. Строго соблюдать правила Комплекса, настоящие Правила, правила техники безопасности, противопожарной безопасности и санитарно-гигиенические требования.

13.2.18.3. При возникновении во время плавания в бассейне или при посещении сауны боли в суставах, мышцах конечностей, сильного покраснения глаз или кожи, возникновения кровотечения, при плохом самочувствии или в случае травмы, произошедшей во время посещения Аквацентра, Гость обязан при возможности покинуть зону происшествия и сообщить об этом сотруднику Аквацентра для вызова медицинского работника.

13.2.18.4. Входить в воду, спускаясь по специально предусмотренному для этого трапу, повернувшись спиной к воде, или лестнице, держась за поручень. Перед спуском в бассейн необходимо снять обувь.

13.2.18.5. Чтобы не столкнуться с другими пловцами/плавающими, необходимо обязательное соблюдение дистанции во время плавания.

13.2.18.6. При отсутствии или при недостаточном развитии навыков плавания обязательно использование поддерживающих на воде средств (доски для плавания и пр.).

13.2.18.7. В целях обеспечения личной безопасности не рекомендуется использовать в Аквацентре купальные костюмы с висящими элементами, шнурками, поясами.

13.2.18.8. В целях предотвращения травматизма на скользких поверхностях и соблюдения личной гигиены, Гости обязаны использовать для передвижения по территории Аквацентра сменную обувь на резиновой нескользящей подошве (например, сланцы, тапочки, шлепанцы и т.п.).

13.2.18.9. Водная горка и бассейны Аквацентра оснащены информационными табличками, с которыми Гости обязаны ознакомиться до начала их использования. Гости обязаны знать и соблюдать указанные меры безопасности и следовать указаниям сотрудников Комплекса.

13.2.18.10. Водная горка, бассейн для детей младшего, среднего и старшего школьного возраста и развлекательный бассейн, джакузи и инвентарь должны использоваться строго в соответствии с их назначением и инструкцией по их применению.

13.2.18.11. По окончании водных процедур рекомендуется принять душ.

**13.2.19. Не рекомендуется посещать Аквацентр:**

- беременным женщинам на поздних сроках беременности;
- детям до 3-х лет;
- лицам с ограниченными возможностями здоровья, которым необходимо сопровождение лица, обеспечивающего ему необходимую и достаточную помощь;
- лицам с кардиостимулятором и заболеваниями сердца;
- лицам с повышенной чувствительностью кожи к хлорированной воде и хлорсодержащим элементам;
- лицам с недавно перенесенными травмами, проходящим курс лечения или находящимся на реабилитации, не переносящим перегрузок, возникших при ускорении;
- лицам, подверженным сильным аллергическим реакциям;
- лицам с другими заболеваниями, которые могут обостриться во время пользования водной горкой, саунами, джакузи, развлекательным и/или бассейном для детей младшего, среднего и старшего школьного возраста,
- лицам, имеющим противопоказания к посещению бассейнов по состоянию здоровья.

**13.3. Правила пользования водным аттракционом «Таббоган»**

13.3.1. Водный аттракцион «Таббоган» (далее - Водная горка) представляет собой открытый желоб, имеющий наклонную поверхность скольжения, по которой пользователь движется под действием сил тяжести и инерции, и где вода используется как среда, с помощью которой регулируется скорость движения и обеспечиваются торможение и остановка пользователя в зоне финишного бассейна глубиной 0,6 м. Водная горка предназначена для одиночного спуска.

13.3.2. К спуску с Водной горки допускаются дети от 6 лет до 14 лет (далее – Пользователи) и только в сопровождении их законных представителей, либо сопровождающих лиц, при условии предоставления согласия законного представителя на получение услуги (далее – Представитель).

13.3.3. Перед началом спуска с Водной горки Представитель обязан внимательно изучить Правила пользования водным аттракционом «Таббоган» и самостоятельно оценить степень риска и возможные последствия. Водная горка имеет противопоказания и может быть небезопасна для детей. Ответственность за допуск детей к непосредственному получению услуги, а также соблюдения ими Правил пользования водным аттракционом «Таббоган» несет их Представитель.

**13.3.4. К спуску с Водной горки не допускаются Пользователи:**

- 13.3.4.1. Ростом менее 130 см;
- 13.3.4.2. Весом менее 30 кг и более 120 кг;
- 13.3.4.3. Возрастом младше 6 лет и старше 14 лет;
- 13.3.4.4. С ограничениями по физическому и психическому состоянию (алкогольное или наркотическое опьянение, общая утомленность, наличие кардиостимуляторов, психических заболеваний, а также находящихся под воздействием медицинских препаратов, которые понижают реакцию);
- 13.3.4.5. С ограниченной подвижностью, с повреждениями спины или болезнями сердца, наличием фобий (страх высоты, темноты, воды, замкнутого пространства и пр.), а также беременные женщины;
- 13.3.4.6. В очках (кроме водных), в любых видах обуви, с украшениями/аксессуарами (часы, серьги, браслеты, цепочки, клипсы, кольца и т.д.), деталями купального костюма и с посторонними предметами (ключи, пластиковые карточки и пр.), которые могут повредить или испачкать поверхность Водной горки, а также послужить причиной травм и ушибов. Гостям, имеющим вышеперечисленные предметы сотрудники Аквацентра вправе отказать в пользовании Водной горкой.
- 13.3.4.7. Не владеющие навыками плавания.

**13.3.5. Запрещается:**

- 13.3.5.1. Использование на Водной горке не предусмотренных конструкцией вспомогательных средств для спуска;
- 13.3.5.2. Спуск с Водной горки с весом тела и ростом, не соответствующими параметрам, указанным в пункте 13.3.4. Правил;

13.3.5.3. При старте придавать себе дополнительное ускорение путем отталкивания от фиксирующих поручней;

13.3.5.4. Спускаться с Водной горки лежа на животе, головой вперед, стоя, сидя, в процессе спуска менять положение (привставать, раскачиваться, переворачиваться, держаться за стенки) и предпринимать иные действия, приводящие к возможным травмам и ушибам;

13.3.5.5. Спускаться с Водной горки по двое или более Пользователей одновременно друг за другом. Спуск с горки можно начинать только после того, как горка освободится от Пользователей, и предыдущий Пользователь полностью завершил свой спуск;

13.3.5.6. Осуществлять спуск с Водной горки с нарушением указанного в пункте 15.3.5.5. Правил интервала;

13.3.5.7. Плавать и нырять в зоне приводнения, идти, плыть поперек и/или по направлению к желобу финиша спуска;

13.3.5.8. Пользоваться Водной горкой при отсутствии подачи воды на нее;

13.3.5.9. Пользоваться Водной горкой, если это запрещено сотрудниками Отеля или предупредительными надписями;

13.3.5.10. Бегать и обгонять других Пользователей на лестнице.

### 13.3.6. Порядок поведения при спуске с Водной горки

13.3.6.1. Приготовиться к спуску в положении сидя, ногами вперед, руки на перекладине;

13.3.6.2. Прежде, чем скатиться, убедитесь, что предыдущий Пользователь вынырнул из воды и покинул зону приводнения;

13.3.6.3. Лягте на спину, скрестите руки на груди и скрестите ноги (другие позы для спуска не допускаются). Спуск производится без специальных средств (ковриков, кругов и т.д) и допускается только в лежачем положении по одному Пользователю;

13.3.6.4. После завершения спуска как можно быстрее покиньте зону финиша.

13.3.7. Отель предупреждает, что в процессе пользования Водной горкой отдельные купальные костюмы могут прийти в негодность, что связано с использованием в аттракционе принципа скольжения по воде. Отель не принимает претензий по этому поводу. Стоимость купальных костюмов не возмещается.

## 13.4. Правила пользования термо-релаксационной зоной

13.4.1. Термо-релаксационная зона состоит из инфракрасной и двух финских саун.

13.4.2. До входа в термо-релаксационную зону Гости обязаны ознакомиться с информацией о температурных режимах, рекомендациями по пользованию, размещенных на специальных информационных табличках около входной двери каждой сауны. Получить дополнительную информацию можно у дежурных администраторов Спортивно-оздоровительного комплекса.

13.4.3. Вход в сауны разрешается только в купальном костюме, купальных плавках, плавательных шортах. Дети до 3-х лет должны быть одеты в специальные непромокаемые памперсы. Женщины должны находиться в слитных или раздельных купальниках, мужчины — в купальных плавках.

Запрещается находиться в сауне без верхней и/или нижней части купальника, в нижнем белье, а также в парео, накидках и одежде, не являющейся купальным костюмом.

13.4.4. Несовершеннолетние Гости должны находиться в сауне только в присутствии и под контролем совершеннолетних сопровождающих. При посещении сауны несовершеннолетними лицами ответственность за состояние их здоровья, поведение, соблюдение ими настоящих Правил несут законные представители, сопровождающее лицо (лица), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них).

13.4.5. Перед посещением сауны Гость обязан принять душ.

13.4.6. В целях соблюдения личной гигиены и для комфортного и безопасного пребывания в сауне Гостям настоятельно рекомендуется:

13.4.6.1. находиться в сауне в сменной обуви на резиновой нескользящей подошве,

13.4.6.2. располагаться на полках только на индивидуальном полотенце,

13.4.6.3. прикрывать голову полотенцем или головным убором,

13.4.6.4. снять контактные линзы, макияж, украшения и часы;

13.4.7. При малейших недомоганиях и/или травмах Гость обязан прекратить дальнейшее пользование термо-релаксационной зоной и незамедлительно обратиться за помощью к сотруднику Аквацентра.

13.4.8. Рекомендуемое время пребывания в сауне: 5-10 минут.

13.4.9. После посещения сауны Гость обязан принять душ.

13.4.10. **Во избежание несчастных случаев категорически запрещается:**

13.4.10.1. выливать воду, эфирные масла и другие жидкости или косметические средства (сыпать вещества) на термодатчики, теплоносители и камни;

13.4.10.2. пользоваться принесенными с собой косметическими средствами (грязями, солями, медом, кофе, аромамаслами и другими),

13.4.10.3. использовать сауну в целях личной гигиены (бриться, стричься, делать эпиляцию, маски, пилинги, обертывания, стирать личные вещи и т.д.).

13.4.10.4. приносить в баню/сауну аэрозольные жидкости и пластиковые предметы,

13.4.10.5. использовать веник (проводить парения),

13.4.10.6. накрывать термодатчики, теплоносители и камни посторонними предметами, сушить личные вещи на полках и т.п.;

13.4.10.7. пользоваться саунами, вход в которые закрыт;

13.4.10.8. прикасаться к каменным и металлическим частям оборудования, установленного в саунах.

13.4.10.9. прикасаться и регулировать приборы, находящиеся в помещениях саун.

13.4.10.10. употреблять спиртные и слабоалкогольные напитки, приносить и употреблять с собой любые жидкости и еду.

13.4.11. Администрация Отеля рекомендует не пользоваться саунами Гостям с повышенной чувствительностью к высоким температурам и имеющим медицинские противопоказания. Не рекомендуется длительное нахождение в сауне, особенно Гостям, страдающим повышенным артериальным давлением, варикозным расширением вен и др. Посещение сауны беременным женщинам рекомендуется осуществлять только после консультации с врачом.

### 13.5. Правила посещения детской игровой комнаты

13.5.1. Детская игровая комната предназначена для детей от 0 до 10 лет.

13.5.2. Режим работы детской игровой комнаты:

13.5.2.1. С воскресенья по четверг в период с января по май и с сентября по декабрь, а также в дни выезда праздничных и каникулярных заездов - с 09:00 до 14:00, с 15:00 до 21:00;

13.5.2.2. Ежедневно в период с 1 июня по 31 августа и праздничных, каникулярных заездов, кроме дня выезда, а также в другие периоды с пятницы по субботу с 09:00 до 14:00, с 15:00 до 22:00.

13.5.2.3. Дети до 4-х лет посещают детскую комнату только в сопровождении законных представителей или иного лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающими лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них).

13.5.2.4. Вся ответственность за ребенка, его нахождение и выход с территории детской игровой комнаты лежит на законных представителях, сопровождающем лице (лицах), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них).

13.2. ОТЕЛЬ не оказывает услугу присмотра за детьми. Это обязанность законных представителей или сопровождающего лица (лиц).

13.5.3. Во время пребывания в детской игровой комнате ребенок самостоятельно пользуется туалетом и моет руки. Туалет находится за пределами детской игровой комнаты, посетите туалет заранее или при необходимости наденьте на ребенка подгузник.

13.5.4. Запрещается проводить замену подгузников в детской игровой комнате, приносить с собой в комнату горшок, утилизировать использованные подгузники вне урн туалетных комнат.

13.5.5. В детской игровой комнате дети и их законные представители или сопровождающие лица должны находиться в сменной обуви. Запрещено находиться в детской игровой комнате в уличной одежде, обуви или босиком. При отсутствии сменной обуви нахождение на территории допустимо в носках.

13.5.6. Перед посещением детской игровой комнаты убедитесь в отсутствии у Вашего ребенка признаков простудных, инфекционных, хронических заболеваний. Сотрудники Комплекса вправе отказать в приеме в детскую игровую комнату ребенка с признаками простудных или инфекционных заболеваний.

13.5.7. Проверьте, нет ли у ребенка с собой предметов, которые могут представлять опасность, а также ценных вещей, игрушек, продуктов питания, в том числе конфет, жевательной резинки, леденцов.

13.5.8. Количество мест в детской игровой комнате может быть ограничено, учитывая количество детей и законных представителей или сопровождающих лиц в детской комнате, а также другие факторы, влияющие на безопасность детей.

13.5.9. Не рекомендуется оставлять ребенка в детской игровой комнате на срок более 2 (двух) часов.

13.5.10. Ознакомьтесь с графиком проветривания и кварцевания детской игровой комнаты. На время проветривания и кварцевания заберите ребенка из детской игровой комнаты.

13.5.11. При наличии у ребенка особых заболеваний, аллергии, а также противопоказаний для участия в какой-либо игровой деятельности, сообщите об этом дежурному администратору Комплекса.

13.5.12. Администрация Отеля не несет ответственность за вред, причиненный здоровью ребенка, если такой вред возник в результате несоблюдения ребенком или их законными представителями/сопровождающим лицом (лицами) настоящих Правил. Если вред Вашему ребенку причинил другой ребенок, то за компенсацией необходимо обратиться к его законным представителям/сопровождающему лицу (лицам).

## 13.6. Правила пользования услугами пунктов проката

13.6.1. Спортивный и иной инвентарь (далее – Инвентарь) выдается в прокат исключительно для использования его Гостями на территории Отеля в личных потребительских целях (при пользовании Инвентаря организованными группами или юридическими лицами в личных потребительских целях каждого лица, фактически пользующегося Инвентарем, если иное не будет установлено в договоре с такой организованной группой или юридическим лицом), без права выезда/выноса/вывоза Инвентаря за границы территории Отеля.

13.6.2. Стоимость услуг проката Инвентаря в зависимости от вида Инвентаря, дня недели (будний день, выходной день), размера и назначения Инвентаря (детский, взрослый) указана на соответствующем информационном стенде кассы пункта проката в прејскуранте цен на услуги проката организации – исполнителя услуг. Под выходными днями в прејскуранте стоимости услуг понимаются любые общеустановленные нерабочие дни (выходные и нерабочие праздничные дни), а также дни, на которые по решению администрации проката распространяется режим работы выходного дня.

13.6.3. Летний спортивный Инвентарь выдается в Спортивно-оздоровительном комплексе (далее по тексту Пункт проката), зимний спортивный Инвентарь (лыжи, коньки, сноутюбы и пр.) – в Пункте проката зимнего Инвентаря по предварительной записи по тел. 5-52-81 (внутр.) или +7 (495) 719 35-49 (пункт проката Спортивно-оздоровительного комплекса и Пункт проката зимнего Инвентаря далее по тексту – Пункт проката).

13.6.4. Инвентарь, взятый в прокат в одном из Пунктов проката Отеля, может быть возвращен в любой из Пунктов проката, находящихся на территории Отеля, за исключением сноутюбов, которые должны быть возвращены в тот Пункт проката, в котором были получены.

13.6.5. Гость имеет возможность пользоваться услугами проката Инвентаря при соблюдении настоящих Правил в дни и часы согласно графику (режиму) работы Пункта проката, указанному на информационном стенде (вывеске).

13.6.6. Подбор и выдача Гостю в прокат Инвентаря осуществляется только сотрудниками Пункта проката в порядке очереди.

13.6.7. Гость, желающий воспользоваться услугами Пункта проката, должен:

13.6.7.1. Ознакомиться с полным текстом настоящих Правил;

13.6.7.2. Предоставить сотрудникам Пункта проката Карту Гостя (если применимо);

13.6.7.3. Сообщить достоверную информацию о себе (рост и вес) и следовать рекомендациям сотрудников Пункта проката при пользовании Инвентарем. Сообщение недостоверных сведений может повлечь неверный подбор Инвентаря и привести к травмам при пользовании.



13.6.7.4. Получить у сотрудника Пункта проката Инвентарь (предоставляется в технически исправном состоянии), вместе с сотрудником Пункта проката осмотреть его и убедиться, что он подходит физическим параметрам Гостя (если применимо), проверить отсутствие внешних повреждений, сколов, работоспособность каждого предмета Инвентаря, правильность регулировки креплений и пр. После получения и осмотра Инвентаря Гостем, претензии к переданному Инвентарю со стороны Гостя не принимаются;

13.6.7.5. Оплатить стоимость проката Инвентаря в кассе Спортивно-оздоровительного комплекса (если применимо).

13.6.8. Передавая Карту гостя или оплачивая стоимость услуг проката Инвентаря Гость подтверждает:

13.6.8.1. что он полностью ознакомлен и согласен с настоящими Правилами,

13.6.8.2. имеет навыки безопасного использования Инвентаря (знаком с правилами пользования (эксплуатации) Инвентарем),

13.6.8.3. не имеет медицинских противопоказаний для занятий физической культурой и теми видами спорта, для которых берет в прокат Инвентарь,

13.6.8.4. осознает, что занятия некоторыми видами спорта (лыжи, коньки, сноубьюбы и пр.) являются травмоопасными видами физической активности, участвует в катании на свой риск и принимает на себя дальнейшую ответственность, связанную с возможностью получения травм при использовании Инвентаря,

13.6.8.5. самостоятельно оценивает возможности своего организма и его соответствие условиям физической нагрузки, погодным условиям и ответственность, связанную с использованием Инвентаря, принимает на себя.

13.6.9. В случае, если Гость оплачивает услуги проката Инвентаря в интересах третьих лиц, данные лица также должны быть ознакомлены с настоящими Правилами, а также иными Правилами, действующими на территории Отеля. Пользуясь Инвентарем, полученным в прокат, третьи лица, подтверждают, что ознакомлены с вышеуказанными Правилами и обязуются их соблюдать.

13.6.10. При несоблюдении каких-либо пунктов настоящих Правил, Отель вправе отказать Гостю в дальнейшем предоставлении услуг проката.

13.6.11. За неиспользованное время проката деньги не возвращаются.

13.6.12. Отсчет времени начала пользования Инвентарем начинается при выдаче Инвентаря Гостю. Общее время пользования Инвентарем (окончание времени аренды Инвентаря) определяется в момент сдачи Инвентаря Гостем сотруднику Пункта проката. Для осмотра, окончательного оформления, переодевания, сдачи Инвентаря дополнительно предоставляется 15 минут.

13.6.13. В случае превышения оплаченного (входящего в стоимость тарифа) времени проката Гость по завершении пользования Инвентарем обязан уплатить стоимость дополнительного времени проката, при этом стоимость неполной единицы времени равна стоимости полной единицы времени.

13.6.14. Гость обязан бережно относиться к прокатному Инвентарю, соблюдать правила его эксплуатации, не нарушать правил техники безопасности и не использовать его не по назначению.

13.6.15. Гость несет имущественную ответственность за взятый в прокат Инвентарь и обязан после окончания времени проката вернуть Инвентарь в исправном состоянии сотруднику Пункта проката.

13.6.16. При возврате Инвентаря сотрудник Пункта проката производит его осмотр и проверку на соответствие идентификационного номера, комплектности и наличия/отсутствия серьезных повреждений (под серьезными повреждениями понимаются: нарушения целостности и работоспособности отдельных компонентов прокатного оборудования, глубокие царапины, вмятины, трещины, механические повреждения компонентов Инвентаря и т.д.). К возврату принимается только тот Инвентарь, который был выдан Гостю (идентификация осуществляется по номеру Инвентаря).

13.6.17. Если в процессе эксплуатации Гостем Инвентарь сильно испачкался и его внешний вид изменился, то Гостю необходимо принять меры для возврата Инвентаря в чистом виде.

13.6.18. Если по результатам проверки выявлена неисправность, которая не была зафиксирована при его передаче Гостю и обусловлена нарушением правил эксплуатации Инвентаря, Гость возмещает Отелю стоимость нанесенного ущерба, связанного с ремонтом Инвентаря, в соответствии с Прейскурантом компенсации за повреждение Инвентаря.

13.6.19. В случае невозврата, повреждения Гостем Инвентаря, до степени, исключающей восстановление его потребительских свойств (полная порча имущества), Гость возмещает его полную первоначальную балансовую стоимость.

13.6.20. При невозврате, или повреждении до степени, исключающей восстановление потребительских свойств одной единицы из парного комплекта (например, одного ботинка), Гость обязан возместить первоначальную балансовую стоимость парного комплекта.

13.6.21. Факт повреждения Инвентаря, либо его невозврата Гостем фиксируется Актом, составляемым сотрудником Пункта проката и подписывается Гостем. При отказе Гостя подписать Акт, в нем делается соответствующая отметка за подписью еще двух человек.

13.6.22. В случае отказа Гостем произвести оплату утраты, поломки Инвентаря, Отель имеет право предпринять меры, направленные на розыск Гостя для взыскания задолженности, с привлечением третьих лиц, в том числе правоохранительных органов, при этом понесенные расходы на розыск должны быть возмещены Гостем в полном объеме.

13.6.23. Гостю запрещается:

13.6.23.1. Пользоваться Инвентарем в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения;

13.6.23.2. Использовать прокатный Инвентарь не по его прямому назначению, так как это может привести к появлению у него внешних и внутренних дефектов;

13.6.23.3. Производить самостоятельно настройку и любой ремонт Инвентаря, разбирать его;

13.6.23.4. Сдавать полученный в прокат Инвентарь в субаренду, в безвозмездное пользование другим лицам;

13.6.23.5. Эксплуатировать Инвентарь в случае, если погодные условия не обеспечивают безопасность при использовании;

13.6.23.6. При катании допускать резкие удары, боковые удары, перевороты через голову и иные маневры, которые могут повлечь повреждение Инвентаря и (или) привести к травмам Гостя и окружающих лиц.

13.6.24. Поведение Гостей, пользующихся услугами проката Инвентаря, не должно мешать третьим лицам, представлять угрозу безопасности их жизни и здоровью либо в той или иной форме ограничивать их свободу.

13.6.25. За преднамеренные противоправные действия, а также за умышленную порчу имущества Отеля и третьих лиц Гость несет ответственность в соответствии с действующим законодательством, в т.ч. нарушители могут быть подвержены обязанности возмещения стоимости ущерба за порчу собственности.

13.6.26. В случае, если после оплаты проката возникли обстоятельства, по которым Гость не может воспользоваться услугой, возврат денежных средств осуществляется после рассмотрения личного заявления Гостя.

13.6.27. Отель не несет ответственности за:

13.6.27.1. неиспользование Гостем по его инициативе (вине) оплаченных услуг,

13.6.27.2. ущерб, который может произойти при использовании Гостем прокатного Инвентаря, а также за травмы, полученные во время эксплуатации прокатного Инвентаря.

13.6.27.3. сохранность ценных вещей, документов и денег Гостей, включая сохранность их личного Инвентаря,

13.6.27.4. оставленный Гостем без присмотра прокатный Инвентарь,

13.6.27.5. последствия, связанные с нарушением настоящих Правил, иных Правил, действующих на территории Отеля,

13.6.27.6. ущерб, причиненный Гостю действиями третьих лиц,

13.6.27.7. состояние здоровья Гостей и потенциальные несчастные случаи при пользовании прокатным Инвентарем (травмы, ушибы и т. д) и иной ущерб, который может возникнуть при использовании прокатного Инвентаря.

## 13.7. Правила посещения и пользования услугами рыболовных прудов

13.7.1. На территории Отеля расположены 2 искусственных рыболовных пруда:

13.7.1.1. Пруд №1 имеет размер 0,37 га. Средние глубины 3 метра. Зарыбляется радужной форелью.

13.7.1.2. Пруд №2 имеет размер 0,63 га. Средние глубины 1,5 метра. Зарыбляется карпом и щукой.

13.7.2. Время работы рыболовных прудов:

13.7.2.1. С мая по октябрь: с 10:00 до 19:00;

13.7.2.2. С ноября по апрель: с 08:00 до 17:00.

13.7.3. Выдача снастей в прокат прекращается за 30 минут до закрытия рыболовных прудов.

13.7.4. Рыболовные пруды организованы для любительской рыбной ловли и отдыха и не предназначены для спортивного рыбного промысла.

13.7.5. Путевка на право рыбной ловли (далее – Путевка РЛ) выдается на однократное посещение рыболовных прудов.

13.7.6. Путевка РЛ приобретается согласно Прейскуранту на каждого человека, достигшего 12-летнего возраста, независимо от его пола и от того, ловят они рыбу или нет (далее – Рыболов), детям младше 12 лет (в сопровождении взрослых) доступ к пруду предоставляется бесплатно.

13.7.7. Стоимость Путевки РЛ оплачивается по Прейскуранту на весь день, независимо от того, сколько Рыболов будет находиться на пруду. В Отеле нет почасовой оплаты. Выловленная рыба, прокат снастей и бронирование беседки не включены в стоимость Путевки РЛ и оплачивается отдельно по Прейскуранту.

13.7.8. Семейная пара приравнивается к одному Рыболову.

13.7.9. Дети до 14 лет могут находиться на территории рыболовных прудов только в сопровождении взрослых, несущих ответственность за их безопасность. Сопровождающий должен быть старше 18 лет. Сопровождающий берет на себя полную ответственность за поведение сопровождаемых детей, соблюдение ими настоящих Правил.

13.7.10. Пакет «Рыболовный» включает Путевку РЛ, доступ к рыболовным прудам, прокат снастей (удочка, подсадок, ящик рыболовный), наживку (кукуруза консервированная 1 банка, креветки 25гр.), выловленную рыбу (форель 2 кг или карп 4 кг или щука 3 кг).

13.7.11. В стоимость путевки «Ультра все включено» входят: Путевка РЛ, доступ к рыболовным прудам, снасти, наживка (кукуруза консервированная 1 банка, креветки 25 гр.), аренда беседки (1 час на номер/сутки), выловленная рыба оплачивается отдельно.

13.7.12. Не следует долго оставаться без защиты под прямыми лучами солнца, так как это крайне ОПАСНО для здоровья.

#### **13.7.13. На территории рыболовных прудов запрещается:**

13.7.13.1. Отпускать выловленную рыбу мимо садка, из подсада! Данный факт рассматривается как хищение/порча имущества Отеля. За нарушение данного правила Путевка РЛ аннулируется без возмещения ее стоимости, Рыболов оплачивает штраф в размере 10 000 рублей за каждую выпущенную рыбу и покидает территорию прудов;

13.7.13.2. Оставлять детей без присмотра. Будьте очень внимательны, глубина прудов до 3 метров. Ответственность за безопасность детей на территории прудов полностью лежит на законных представителях, сопровождающем лице (лицах) старше 18 лет. Администрация Отеля не несет ответственности за ваших детей. ПОМНИТЕ ЭТО И БУДЬТЕ ОЧЕНЬ ВНИМАТЕЛЬНЫ!

13.7.13.3. Распитие любых спиртных напитков;

13.7.13.4. Травить рыбу отравляющими веществами.

13.7.13.5. Купаться и разжигать костры на прудах. Разжигать можно только древесный уголь и только в мангалах на специально отведенных территориях возле беседок. Будьте очень внимательны к себе и окружающим вас людям при розжиге углей;

13.7.13.6. Вываживать рыбу вне стационарного мостка предназначенного для ловли рыбы;

13.7.13.7. Пользоваться музыкальными приборами (запрещено громкое прослушивание музыки ближе 100 метров от уреза воды);

13.7.13.8. Вставать на край рыболовного мостка, так как можно потерять равновесие и упасть в воду;

13.7.13.9. Шуметь, мешать соседним Рыболовам.

13.7.13.10. Ходить в туалет в не отведенных местах (в кустах, в деревьях, в посадках);

13.7.13.11. Разбрасывать мусор, ломать деревья, посадки и кусты, бросать камни с береговой линии в воду, загрязнять территорию водоема (ложе пруда и береговую зону). Мусор и пищевые отходы следует выбрасывать в специально отведенных местах, оборудованных мусорными контейнерами;

13.7.13.12. Производить отлов рыбы запрещенными снастями (электроудочки, сети и т.д.);

13.7.13.13. Использование рыболовных снастей, которые могут способствовать сходу рыбы при вываживании или обрыв снастей;

13.7.13.14. Осуществление рыбной ловли без использования специализированного подсачека и садка для рыбы;

13.7.13.15. Самостоятельно чистить пойманную рыбу без разрешения уполномоченного представителя Отеля;

13.7.13.16. Переходить с пруда на пруд. Переходить на другую беседку можно только при согласовании с уполномоченным представителем Отеля;

13.7.13.17. Ломать и портить имущество, принадлежащее Отелю;

13.7.13.18. Осуществлять профессиональную, также любительскую видеосъемку без письменного разрешения уполномоченного представителя Отеля.

13.7.13.19. Использовать привезенного с собой живца.

#### **13.7.14. Рыболовы и Гости, находящиеся на территории рыболовных прудов, обязаны:**

13.7.14.1. Рыбачить на донные и поплавочные удочки, спиннинги, нахлыст до 2 х штук на Рыболова с одного мостка. Их можно взять напрокат непосредственно на пруду у рыбоведа. Рыбачить разрешено на донные удочки, поплавочные удочки, спиннинг.

13.7.14.2. При пользовании рыболовными снастями (крючки, леска и т.д.) соблюдать осторожность, так как это предметы повышенной опасности.

13.7.14.3. По окончании рыбной ловли подойти к рыбоводу, взвесить пойманную рыбу, закрыть Путевку ЛР и сдать арендованные снасти.

13.7.14.4. Соблюдать рыболовную этику, Рыболовы должны взаимно вежливо относиться друг к другу и не оставлять после себя мусор.

13.7.14.5. Бережно относиться к постройкам и оборудованию на территории пруда.

13.7.14.6. В случае выявления сокрытия выловленной рыбы, данный факт расценивается как хищение, за что предусмотрена административная и уголовная ответственность в соответствии с законодательством РФ.

13.7.14.7. Гость несет материальную ответственность за арендованное имущество и в случае причинения ущерба оплачивает его компенсацию.

13.7.14.8. Из выловленной рыбы может быть приготовлено любое блюдо по желанию Заказчика. Для этого необходимо обратиться к администратору ресторана.

13.7.14.9. Отель имеет право в одностороннем порядке прекратить нахождение Рыболова на территории рыболовных прудов по причине алкогольного опьянения, неадекватного поведения или за нарушение настоящих Правил. В таком случае путевка на право рыбной ловли изымается без возмещения ранее оплаченных услуг.

13.7.14.10. Отель вправе удалитьGuestов без объяснения причины с территории рыболовных прудов.

## **14. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ИГРОВОГО ЗАЛА «ДРАЙВ-ТАЙМ»**

14.1. Время работы игрового зала «Драйв-Тайм» (далее - Игровой центр) с 09:00 до 21:00 часов. Перерывы с 13:00 до 13:30 и с 16:30 до 17:00 для проведения санитарных работ.

14.2. Каждый Гость перед посещением Игрового зала обязан ознакомиться и подписать правила посещения и техники безопасности, осознать всю ответственность и принять на себя все возможные риски, связанные с прыжками на батуте. Дети младше 16 лет могут находиться на батутном комплексе только в сопровождении законных представителей или иного лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них). Сопровождающее несовершеннолетних в возрасте до 16 (шестнадцати) лет лицо должно ознакомить и разъяснить им правила посещения Игрового зала и техники безопасности в доступной форме и в полном объеме и подписаться за несовершеннолетнего. Гости в возрасте от 16 до 18 лет могут подписать данные правила самостоятельно при наличии письменного согласия законных представителей.

14.3. Посещая игровой центр, Гость соглашается с Правилами Игрового зала. Несоблюдение Правил Игрового зала позволяет отказать в обслуживании и запретить в дальнейшем посещать Игровой центр. Любые действия Гости осуществляют под собственную ответственность и с осознанием того, что сотрудники Отеля не несут ответственности за травмы, если они получены из-за несоблюдения Правил Игрового зала.

14.4. Гости от 16 до 18 лет могут находиться в игровом городке без сопровождения законных представителей, но только при наличии их письменного согласия (бланк согласия можно заполнить на ресепшен корпуса № 5).

14.5. В Игровом центре дети и их законные представители или сопровождающие лица должны находиться в сменной обуви. Запрещено находиться в Игровом центре в уличной одежде, обуви или босиком. При отсутствии сменной обуви нахождение на территории допустимо в носках.

14.6. В Игровой центр допускаются дети не имеющие проблем со здоровьем, которые могут привести к получению травм.

14.7. Просим всех Гостей игрового городка быть вежливыми с другими посетителями, бережно относиться к имуществу. При возникновении вопросов пользования инвентарем - обращаться к дежурному администратору ресепшен корпуса № 5 по телефону 8 (495) 719-63-24, внутр. 9-63-24.

14.8. Отель не оказывает услугу присмотра за детьми. Это обязанность законных представителей несовершеннолетнего, сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них).

14.9. Отель не несет ответственности за полученные Гостями Игрового зала травмы, если только они не связаны с использованием неисправного оборудования.

14.10. В случае получения травмы и иного несчастного случая Гость или свидетели происшествия должны обратиться к медицинскому персоналу Отеля за получением первой медицинской помощи (тел. 8 (495) 719-63-27, внутр. 55-224).

14.11. В случае, если Гость стал свидетелем несчастного случая или чрезвычайной ситуации (пожар, задымление), он обязан незамедлительно сообщить об этом сотруднику Отеля лично или по телефонам: 8 (495) 719-63-24, внутр. 9-63-24; 8 (495) 719-63-27, внутр. 5-52-24; +7 (495) 719-35-49, внутр. 9-35-49.

14.12. Каждый Гость обязан снять верхнюю одежду и переобуться в сменную обувь. За оставленные личные вещи Администрация Отеля ответственности не несет. Не берите с собой ценные вещи или не оставляйте их без присмотра.

14.13. В случае, если вы нашли потерянную кем-то вещь, просьба передать ее на стойку ресепшен корпуса № 5.

14.14. В случае повреждения инвентаря администрация Отеля вправе потребовать полного возмещения ущерба.

#### **14.15. На территории Игрового зала запрещается:**

14.15.1. Проносить с собой и употреблять спиртные напитки, наркотические вещества и лекарственные препараты, запрещенные либо ограниченные к применению законодательством РФ;

14.15.2. Проносить с собой и применять холодное, огнестрельное и травматическое оружие, взрывчатые, взрывоопасные, пожароопасные и легковоспламеняющиеся вещества, отравляющие, радиоактивные, токсические, ядовитые и сильно пахнущие вещества, боеприпасы и оружие, включая их части, а также средства индивидуальной защиты (газовые баллончики, электрошокеры др.);

14.15.3. Курить, в том числе электронные сигареты и системы нагрева табака, во всех помещениях Игрового зала;

14.15.4. Находиться в состоянии или с признаками алкогольного, наркотического и иного токсического опьянения,

14.15.5. Нарушать общепринятые нормы и правила поведения в общественных местах, использовать ненормативную лексику, доставлять неудобства, грубить в адрес иных Гостей и сотрудников Игрового зала, проявлять любые виды дискриминации, неуважения из-за различий по национальным, религиозным, социальным и другим признакам, провоцировать конфликты и вступать в драки, свистеть и громко кричать, отправлять естественные потребности вне туалетов, вступать в интимную близость и пр.;

14.15.6. Находиться в верхней одежде и (или) уличной обуви;

14.15.7. Находиться с животными, птицами, насекомыми и др.;

14.15.8. Проходить с велосипедами, самокатами, на роликовых коньках, скейтбордах, с детскими колясками (разрешается заносить только переноски) и т.п.;

14.15.9. Проносить и использовать стеклянные емкости (стеклянные бутылки с водой, детское питание и пр.);

14.15.10. Оставлять (даже кратковременно) детей до 16 лет без сопровождения и надлежащего контроля совершеннолетних сопровождающих лиц;

14.15.11. Выбрасывать использованные подгузники вне урн туалетных комнат;

- 14.15.12. Принимать пищу и распивать напитки (кроме воды);
- 14.15.13. Категорически запрещается отправление естественных надобностей в детском игровом лабиринте, батутном комплексе, «поролоновой яме»;
- 14.15.14. Бросать в детский игровой лабиринт, батутный комплекс, «поролоновую яму» посторонние предметы, сорить и нарушать санитарное состояние Игрового зала (выбрасывать мусор, плевать на пол, бросать жевательную резинку и пр.);
- 14.15.15. Жевать жевательную резинку, т.к. это опасно для здоровья;
- 14.15.16. Самостоятельно переставлять оборудование Игрового зала;
- 14.15.17. Использовать не по назначению мебель и оборудование, находящееся на территории Игрового зала;
- 14.15.18. Выдергивать искусственные растения в зонах, имитирующих зеленые насаждения, отламывать ветки, переставлять на другие места и брать элементы декора;
- 14.15.19. Залезать на сетки, ограждения, а также элементы декора Игрового зала и свисать с них;
- 14.15.20. Проходить в любые технические и служебные помещения Игрового зала, самостоятельно регулировать любое инженерно-техническое оборудование;
- 14.15.21. Совершать действия, которые могут причинить ущерб имуществу Игрового зала и/или Гостей, а также жизни и здоровью Гостей, нормальным условиям пребывания на территории Игрового зала;
- 14.15.22. Нарушать Правила Игрового зала, инструкции и правила пользования игровыми объектами;
- 14.15.23. Любая рекламная, торговая, коммерческая и иная деятельность, письменно не согласованная с администрацией Отеля;
- 14.15.24. Профессиональная видео- и фотосъемка в рекламных целях, за исключением случаев, согласованных с администрацией Отеля.

#### **14.16. Правила поведения на батутном комплексе.**

- 14.16.1. Дети младше 7 лет могут находиться на батутном комплексе только в сопровождении взрослых.
- 14.16.2. Перед началом прыжков мы рекомендуем пройти 15-минутную разминку. После окончания прыжков и перед уходом рекомендуется 10 минутная заминка (потягивания).
- 14.16.3. Перед прыжками на батуте необходимо снять украшения – серьги, браслеты, цепочки, кольца и прочие элементы, которые могут нанести травму. Если у пользователя длинные волосы, то они должны быть собраны в пучок.
- 14.16.4. Карманы одежды должны быть пустыми.
- 14.16.5. На одном батуте может находиться только один человек!
- 14.16.6. Самостоятельное выполнение сальто и других акробатических трюков находится в зоне личной ответственности Гостя. Помните, что прыжки на батуте – экстремальный вид отдыха и любые действия должны выполняться в соответствии с вашей физической и профессиональной подготовкой. В противном случае Отель не несет ответственности за полученные вами травмы.
- 14.16.7. Соблюдайте элементарные нормы безопасности и вежливости: не толкайтесь, перед выполнением какого-либо элемента, убедитесь, что не мешаете остальным.
- 14.16.8. Не забывайте делать как минимум двухминутный перерыв после прыжков. Старайтесь делать такой перерыв после каждых 10 минут прыжков.
- 14.16.9. Посетители должны уважительно относиться к прыгающим рядом людям, не должны выполнять сложные трюки в непосредственной близости с другими прыгающими людьми.
- 14.16.9.1. Сальто и другие трюки могут быть опасны! Выполняя трюки, вы совершаете действия на свой страх и риск. Отель не несет ответственности за последствия ваших необдуманных действий. Гость осознает всю ответственность и принимает на себя все возможные риски, связанные с прыжками на батуте и исполнением тех или иных трюков.
- 14.16.10. При перемещении по батутному комплексу будьте внимательны и следите за действиями окружающих, во избежание столкновений и травм.
- 14.16.11. Если вы устали или закончили прыгать, покиньте зону прыжков. Не сидите на защитных матах или на полотне батута.

14.16.12. Батутный комплекс оснащен запасными выходами по всему периметру. В экстренных случаях ответственные лица разрезают заградительную сетку предусмотренным для этого инструментом в любом месте ограждения батута и обеспечивают выход.

**14.16.13. При пользовании батутом запрещается:**

14.16.13.1. Осуществлять прыжки беременным женщинам, людям с отклонениями по состоянию здоровья, а также лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения!

14.16.13.2. Категорически запрещается отправление естественных надобностей в батутном комплексе;

14.16.13.3. Прыгать с посторонними предметами в руках и карманах (ключи, зажигалки, телефоны и т.д.);

14.16.13.4. Прыгать в обуви (прыгать на батуте допускается только в носках).

14.16.13.5. Прыгать непосредственно после приема пищи.

14.16.13.6. Находиться в батутной зоне с едой и напитками, приносить с собой еду и напитки.

14.16.13.7. Прыгать на батутах с жевательной резинкой или иной пищей во рту.

14.16.13.8. Выполнять сложные трюки в непосредственной близости с другими прыгающими людьми.

14.16.13.9. Лазить по сеткам, спрыгивать с сеток на прыжковое полотно, спрыгивать с сеток на пазлы.

14.16.13.10. Сопровождать пользователей батута в нетрезвом состоянии.

14.16.13.11. Эксплуатация батута не по назначению.

14.16.13.12. Сидеть или лежать на батутах и обкладочных матах (при необходимости воспользуйтесь комнатой отдыха).

14.16.13.13. Прыгать на батут, если на нем находятся люди и посторонние предметы.

14.16.13.14. Проносить в зону батутов любые посторонние предметы (мебель, игрушки, очки, цепочки, украшения, телефоны, стеклянные емкости и т.п.) и продукты питания (жевательную резинку, конфеты, мороженое и др.).

14.16.13.15. Использовать стены при прыжках на батутах.

14.16.13.16. Залезать и находиться под батутами.

**14.16.14. Правила пользования «поролоновой ямой»:**

14.16.14.1. Уважайте окружающих. После приземления покиньте «поролоновую яму» для предоставления возможности следующему человеку совершить прыжок.

14.16.14.2. Запрещается:

- Пользоваться «поролоновой ямой» детям до четырех лет.
- Проносить любые посторонние предметы (мебель, игрушки, очки, цепочки, украшения, телефоны, стеклянные емкости и т.п.) и продукты питания (жевательную резинку, конфеты, мороженое и др.)

- Прыгать в поролоновую яму при наличии в ней других пользователей.

- Прыгать с жевательной резинкой или иной пищей во рту.

- Приземляться вниз головой. Разрешается приземление на ягодицы, на спину.

- При приземлении в яму подставлять руки вперед.

- Прыгать в яму не убедившись, что кто-то из прыгающих не находится там или не прыгает в нее.

- Закапываться в «поролоновую яму» с головой, так как вас могут не заметить и прыгнуть на вас.

- Оставаться в яме после завершения прыжка. Необходимо незамедлительно ее покинуть.

- Выносить поролоновые кубы из ямы, разрывать их или отрывать куски.

- Кидаться друг в друга поролоновыми кубами.

**14.16.15. Правила пользования скалодромом:**

14.16.15.1. На одной панели скалодрома разрешается находиться только одному Гостю.

14.16.15.2. На скалодроме запрещено:

- Проносить предметы повышенной травмоопасности (очки, цепочки, украшения, телефоны, стеклянные емкости и т.п.) и продукты питания (жевательную резинку, конфеты, мороженое и др.).

- Мешать другим детям подниматься или спускаться с него.

- Перелезать со скалодрома на ограждения комплекса.

- Спрыгивать со скалодрома (допускается только плавный спуск).
- Одновременное нахождение на скальной поверхности более 2 человек.
- Лазать босиком.
- Сидеть под лазательными стенами, тем самым мешать окружающим заниматься и создавать дополнительно угрозу причинения вреда своему здоровью и здоровью окружающих.
- Находиться друг под другом во время лазания.
- Лазать с вещами, которые при подъеме на стену могли бы упасть вниз.
- Лазать с длинными распущенными волосами.

#### 14.17. Правила поведения в детском игровом лабиринте.

14.17.1. Детский игровой лабиринт предназначен для детей в возрасте от 3-х до 8 лет (рост не более 120 см).

14.17.2. Одновременно в детском игровом лабиринте может находиться не более 12-ти детей.

14.17.3. Находиться в детском игровом лабиринте следует без верхней одежды, в сменной обуви с мягкой подошвой или без обуви и только в носках (без носков дети в детский игровой лабиринт не допускаются). Ребенок должен находиться в одежде, закрывающей руки и ноги.

14.17.4. На одной площадке (пол, пластиковые трубы, трубы из репса) может находиться не более двух детей.

14.17.5. В случае необходимости сотрудники Игрового зала вправе удалить из детского игрового лабиринта ребенка, причиняющего вред или неудобства другим детям.

14.17.6. Во избежание столкновения, использование пластиковых горок возможно только с интервалом не менее трех секунд.

14.17.7. Спуск с горки осуществляется по одному человеку и без посторонних предметов (мячиков, валиков и пр.). Проход в конце горки должен всегда быть свободным.

14.17.8. В детском игровом лабиринте запрещается:

- Проносить предметы повышенной травмоопасности (очки, цепочки, украшения, телефоны, стеклянные емкости и т.п.) и продукты питания (жевательную резинку, конфеты, мороженое и др.).
- Взбираться на конструкции по внешней стороне.
- Подниматься и прыгать на пластиковой горке.
- Бросаться шарами друг в друга в сухом бассейне.
- Лазание по подвесным элементам (подвесные элементы служат для создания препятствий при проходе).
- Лазать по ограждающей сетке детского игрового лабиринта.

## 15. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

15.1. Отель обеспечивает высокое качество обслуживания, надлежащее санитарно - техническое состояние всех помещений и территорий в соответствии с действующими нормами и правилами РФ.

15.2. Отель предлагает Гостям дополнительные услуги за плату по их желанию согласно утвержденному Прейскуранту.

15.3. Отель обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях.

15.4. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания Гость должен стремиться к тому, чтобы решить проблемы путем обращения к дежурному администратору ресепшен корпуса №5. Если проблема не может быть решена на месте в разумные сроки, Гостю необходимо изложить свои пожелания в письменной форме и зарегистрировать у администратора. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензий. Если Гость по каким-либо причинам не смог довести свои претензии до представителей Отеля, Гость вправе изложить свои претензии по качеству оказываемых Услуг в письменной форме (с приложением соответствующих доказательств) и направить их заказным письмом по адресу: [143522, РФ, Московская область, городской округ Истра, территория пансионата «Союз»](#). Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении жалобы.

15.5. В случае возникновения жалоб со стороны Гостя Отель принимает все возможные меры для урегулирования конфликта.



15.6. Книги отзывов и предложений находятся на ресепшен корпуса № 5, Спортивно-оздоровительного комплекса, ресторана, бара, медицинского корпуса и в прачечной и могут быть использованы Гостем при желании. Требования и жалобы рассматриваются администрацией Отеля не позднее 10 (десяти) дней со дня подачи жалобы.

15.7. В случае противоречия между настоящими правилами и правилами предоставления, установленными для иных видов услуг в Отеле, применяются правила, установленные для таких услуг.

15.8. Гость обязан компенсировать нанесенный Отелю материальный ущерб, связанный с повреждением и/или утратой имущества Отеля в размере, определяемом Отелем с учетом стоимости поврежденного и/или утраченного имущества, а также затрат на его восстановление и/или ремонт, и/или покупку.

15.9. Гости и приглашенные ими лица несут ответственность за потерю и порчу предоставленного на время оказания Услуг имущества, оборудования, снаряжения или инвентаря и обязаны возместить причиненный ущерб.

15.10. ОТЕЛЬ не несет ответственности за вред, причиненный в результате оказания Услуг, в том числе за жизнь и здоровье Гостей и иных лиц, которым непосредственно будут оказываться Услуги, в связи с невыполнением Гостем обязанности информировать ОТЕЛЬ о проблемах со здоровьем и/или несоблюдением настоящих Правил.

15.11. Несоблюдение Гостем настоящих Правил и мер безопасности поведения (в т.ч. нахождение в месте оказания Услуг в алкогольном, наркотическом опьянении, употребление алкогольных, наркотических веществ) дает Отелю право отказать Гостю в предоставлении Услуг и в одностороннем порядке выселить Гостя из Отеля, что влечет за собой утрату Гостем права требования предоставления Услуги.

15.12. В случае утери / порчи электронного ключа от номера с Гостя взимается плата согласно Прейскуранту.

15.13. ОТЕЛЬ несет ответственность за сохранность имущества Гостя в соответствии с законодательством РФ. ОТЕЛЬ отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя, при условии, если они были приняты Отелем на хранение либо были помещены Гостем в предоставленный ему Отелем индивидуальную сейфовую ячейку. В случае обнаружения забытых вещей ОТЕЛЬ немедленно уведомляет об этом владельца.

Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом дежурному администратору корпуса № 5. В противном случае ОТЕЛЬ освобождается от ответственности за сохранность вещей (ст. 925 ГК РФ). Если до окончания срока проживания Гость не предъявил свои требования к Отелю, считается, что его вещи не были утеряны или повреждены по вине Отеля.

15.14. ОТЕЛЬ оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

15.15. При отсутствии Гостя по месту проживания по истечении 2 часов с момента наступления его расчетного часа, ОТЕЛЬ вправе создать комиссию и сделать опись имущества Гостя, находящегося в номере, освободить номер и поместить имущество Гостя в место временного хранения. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов ОТЕЛЬ берет на ответственное хранение.

15.16. Все вещи, забытые в номере Гостем, передаются на ответственное хранение, и администрация Отеля принимает меры по возврату их владельцам. Продукты питания и напитки, оставленные в номере, подлежат утилизации. Администрация Отеля не несет ответственности за пропажу денежных средств, ценных бумаг, банковских карт, драгоценностей, ювелирных изделий и других ценных вещей Гостей. Порядок хранения и получения забытых вещей утвержден локальным нормативным актом Отеля.

15.17. ОТЕЛЬ не несет ответственности перед Гостем за ущерб/ убытки/ любые иные расходы, возникшие у Гостя в результате предоставленных Гостем неполных, неверных, недостоверных данных или распоряжений, позднего прибытия, убытия или неприбытия в ОТЕЛЬ, а также по любой иной причине, возникшей по вине самого Гостя.

15.18. Гость несет ответственность за предоставление Отелю ложной или недостоверной информации, риск последствий предоставления такой информации в полном объеме несет Гость.

15.19. ОТЕЛЬ не несет ответственности за ненадлежащее исполнение или неисполнение своих обязательств, если такое нарушение вызвано действием обстоятельств непреодолимой силы. К таким

обстоятельствам, в частности, относятся, но не ограничиваясь: запретительные действия органов государственной власти и акты государственных органов, эмбарго, пожар, наводнение, землетрясение, стихийные действия и другие природные явления; война, военные действия, блокада, террористические акты; забастовки, локауты, гражданские волнения, беспорядки; прекращение деятельности коммунальных служб, служб энергообеспечения и иных коммунальных служб и/или обслуживающих организаций Отеля; несчастные случаи, природные и техногенные катастрофы и аварии, не связанные с виновными действиями Сторон. Гостем согласовано и принято, что любые ограничительные или запретительные распоряжения органов государственной власти, связанные с предотвращением распространения особо опасных инфекций и препятствующие оказанию Отелем услуг, также являются обстоятельствами непреодолимой силы.

*Мы делаем все возможное, чтобы наши Гости чувствовали себя комфортно, - с этой целью, а также в интересах безопасности просим вас соблюдать настоящие Правила.*

*Пожалуйста, помните, что это необходимо для того, чтобы поддерживать уютную и доброжелательную атмосферу, которую вы так высоко цените.*