



Утверждаю:

Директор ООО «Каскад Курорт Сервис» (ООО «ККС»)

Бабиньян Э.А. Сервис

«01»



2026 г.

## ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ И ПРАВИЛАХ БРОНИРОВАНИЯ, ЗАСЕЛЕНИ, ПРОЖИВАНИЯ, ВЫЕЗДА ГОСТЕЙ В ОТЕЛЕ HELIOPARK Aqua Resort (ООО «ККС»)

(порядок проживания, пребывания и предоставления услуг)

Настоящие Правила о порядке и правилах проживания, пребывания и предоставления услуг в Отеле «HELIOPARK Aqua Resort» (ООО «ККС») (далее — Правила), разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, в соответствии с Законом Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ №1853 от 18 ноября 2020г. «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

Данные правила регулируют отношения между Исполнителем и Гостем при заказе, приобретении и/или использовании гостиничных Услуг на территории Отеля «HELIOPARK Aqua Resort».

При несоблюдении настоящих Правил, администрация Отеля оставляет за собой право отказать в размещении.

### 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1. «**ОТЕЛЬ**» – отель «HELIOPARK Aqua Resort», расположенный по адресу: 353407 Краснодарский край, Анапский район, с. Сукко, ул. Радужная, д. 22, предназначен для временного проживания и оказания сопутствующих услуг.
- 1.2. «**Исполнитель**» - Общество с ограниченной ответственностью «Каскад Курорт Сервис» (ООО «ККС», зарегистрировано Инспекцией Федеральной налоговой службы по городу – курорту Анапа «04» апреля 2018 г. за основным государственным регистрационным номером ОГРН 1182375027273).
- 1.3. «**Услуги**» – гостиничные услуги, оказываемые Исполнителем гостю в соответствии с выбранным тарифом, включая услуги, оказание которых включено в стоимость Услуг в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ и тарифами Исполнителя.
- 1.4. «**Браслет контрольный/RFID ключ-браслет**» – браслет, установленного образца, подтверждающий право Гостя на пользование Услугами Отеля, в соответствии с тарифом.
- 1.5. «**Дополнительные услуги**» – услуги, оказываемые Гостю за дополнительную плату и включенные в список предоставляемых Услуг.
- 1.6. «**Гость отеля**» - лицо, находящееся в Отеле, пользующееся услугами Отеля, включая услуги по проживанию.
- 1.7. «**Ресепшен**» – входная зона в Отеле со стойкой регистрации, расположенная на 1 этаже возле главного входа. Является рабочим местом администратора, и местом регистрации, заселения и выселения гостей, а также местом приема письменных заявлений и устных обращений Заказчика.
- 1.8. «**Посетитель отеля**» - лицо, находящееся в Отеле, пользующееся услугами Отеля, без услуги по проживанию, на основании приобретаемой в обязательном порядке *Дневной карты* посетителя отеля, являющейся основанием правомерного нахождения на территории отеля.
- 1.9. «**Дневная карта посетителя отеля**» - карта, выдаваемая Посетителю, подтверждающая его право находиться на территории Отеля без права проживания с **08:00 до 20:00** и пользоваться услугами, включенными в стоимость дневного пребывания.
- 1.10. «**Бронирование**» — закрепление за Гостем номера в Отеле на условиях, определенных заявкой Гостя и подтверждением этой заявки со стороны Отеля

электронным документом, который содержит информацию о выбранной гостевой 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.

- 1.11. «**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.
- 1.12. «**Регистрационная карта**» — документ, оформляемый при заселении в Отель, содержащий информацию о госте и выполняющий функции договора между Отелем и Гостем.
- 1.13. «**Законные представители несовершеннолетнего**» — родители, усыновители или попечители несовершеннолетнего.
- 1.14. «**Сайт**» — официальный Сайт Отеля <https://aqua-resort.ru>.
- 1.15. «**Оказанная услуга**» — действие, произведенное сотрудниками Отеля по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с законом "О защите прав потребителей" и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности.
- 1.16. «**Неоказанная услуга**» — невыполнение сотрудниками Отеля взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных услуг.
- 1.17. «**Грубое нарушение правил проживания в отеле**» — ситуация, при которой поведение гостя препятствует администрации Отеля и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха Гостей Отеля или его действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала, а также нарушают нормы законодательства РФ.

## 2. ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ, ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ И ОПЛАТА УСЛУГ

2.1. Размещение (заселение) осуществляется при соблюдении следующих условий:

- 2.1.1. Наличие подтвержденного бронирования (заказа) на имя Гостя. Гости без предварительного бронирования размещаются при наличии свободных номеров, в порядке живой очереди. Размещение Гостей по их прибытии производится на срок, указанный в заявках. Срок размещения может быть продлен при наличии свободных номеров;
- 2.1.2. Предъявление **каждым Гостем-гражданином РФ**, который будет проживать в номере, **оригинала документа**, удостоверяющего его личность:
  - а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
  - б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
  - в) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации;
  - г) свидетельства о рождении — для лица, не достигшего **14-летнего возраста\***;
  - д) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
  - е) документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, — в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время.

В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных в пункте 18 настоящих Правил, заселение в средство размещения потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при предъявлении потребителем российского национального водительского удостоверения.

д) Заселение в Отель несовершеннолетнего гражданина РФ, не достигшего 14-летнего возраста, осуществляется на основании **свидетельства о рождении** (оригинала).

\***Несовершеннолетние** гости в возрасте **от 14 до 18 лет** могут быть самостоятельно заселены в Отель только при предоставлении письменного согласия на размещение несовершеннолетнего в Отеле от одного из его законных представителей с указанием паспортных данных Законного представителя (а также копии паспорта — разворот с личной подписью и страница с регистрацией), его контактных данных (телефон, электронная почта), название Отеля, дат пребывания в средстве размещения, содержащее обязательство Законного представителя произвести оплату услуг и дополнительных услуг (за исключением случаев, когда несовершеннолетний гость оплачивает услуги из собственных средств), а также нести полную ответственность за действия несовершеннолетнего в период проживания в Отеле.

**Дети до 14 лет** могут быть заселены только их родителями, опекунами и другими законными представителями (далее — Законные представители), а также иными совершеннолетними лицами, имеющими *оформленную доверенность* на сопровождение ребенка от его законного представителя.

2.2. Заселение потребителя, являющегося **иностранном гражданином** или лицом без

гражданства, осуществляется при условии предъявления таким потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- а) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- б) документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- в) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- г) вида на жительство лица без гражданства;
- д) временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.
- е) заселение в средство размещения иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании указанных в пункте 22 настоящих Правил документов, удостоверяющих личность иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, и находящихся вместе с ними родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия.

**При отсутствии требуемых документов сотрудник службы приема и размещения отеля имеет право отказать Гостям в заселении!**

- 2.3.** Оформление дневной карты гостя, также как и заселение Гостя производится только на основании документа, удостоверяющего личность (прописанных в п.2.1 и п.2.2 данного раздела). **Дневная карта** даёт Гостю право находиться в Отеле с 8:00 до 20:00 без проживания в отеле. Данная услуга является платной. Действие услуги может быть ограничено.
- 2.4.** Заполнение Гостем **Регистрационной карты** в которой указаны условия, тариф, категория номера, сроки и стоимость проживания. Гость должен предоставить собственноручную подпись в предоставленной работником Отеля регистрационной карте;
- 2.5.** Ношение **контрольного браслета/ RFID ключ-браслета** на руке Гостя в течение всего периода проживания в Отеле и запрет его передачи третьим лицам. Браслет выдается при заселении и обязателен для использования взрослыми и детьми с 6 лет.
- 2.6.** Соблюдение гостем запрета **курения** на территории Отеля, кроме специально отведенных мест.
- 2.7.** При заселении в Отель, Гость получает **электронный ключ** и карту Гостя.
- 2.8.** По запросу Гостя Отель предоставляет информацию о дополнительных платных услугах. Полный прейскурант на дополнительные услуги представлен в открытом доступе у стойки приема и размещения в Уголке потребителя.
- 2.9.** Отель предоставляет Гостю **без дополнительной оплаты** следующие виды услуг:
  - ежедневная уборка номеров (осуществляется в течение дня с 8:00 до 18:00)
  - смена постельного белья не реже 1 раза в три дня
  - смена полотенец ежедневно (при необходимости)
  - предоставление гигиенических принадлежностей (один раз при заселении, гель-шампунь в дозаторе-пополняется постоянно, на протяжении всего периода проживания Гостя), набор предоставляемых средств отличается в зависимости от категории номера.
  - пользование гладильными принадлежностями
  - предоставление холодной и горячей воды
  - бесплатный доступ к сети wi-fi
  - вызов скорой помощи
  - пользование медицинской аптечкой
  - побудка к определенному времени
  - справочная информация по инфраструктуре поселка
  - услуги, которые предусмотрены в бронируемом тарифе.
- 2.10.** В Отеле предоставляются следующие дополнительные **платные услуги**:
  - услуги прачечной
  - дополнительная смена белья
  - бар
  - дополнительный завтрак, обед, ужин (**только** при согласовании с дежурным администратором)
  - парковка
  - услуга предоставления Детской кровати/коляски
  - баня

- Услуга проживания с собакой до зкг.
- Услуга Ранний заезд и Поздний выезд (при возможности)
- дополнительные туалетные/косметические принадлежности
- трансфер (встреча и проводы, ж/д вокзал Анапа, станция Тоннельная и т.д.)
- экскурсионные услуги
- дневная карта (актуальность данной услуги необходимо уточнять у дежурного администратора).

Данные услуги предоставляются при наличии возможности, список дополнительных услуг может изменяться на усмотрение Администрации Отеля.

**2.11. Полная оплата за проживание в Отеле производится гостем *до заселения* в номер.**

Оплата проживания осуществляется по установленным в Отеле суткам (далее - Установленные сутки). При проживании Гостя в Отеле в период менее установленных суток оплата производится за полные сутки.

**Установленные сутки:**

**Стандартное время заселения** (заезда) в номер – с 14:00 текущего дня по Московскому времени. До 14:00 в день заселения Гость может находиться на территории Отеля, **только** при условии согласования с дежурным администратором;

**Стандартное время выселения** (выезда) из номера – до 12:00 последующего дня по Московскому времени. К моменту стандартного времени выселения, Гость обязан покинуть ранее занимаемый номер и территорию Отеля.

При нестандартном заезде (ранний заезд) и выезде (поздний выезд) производится дополнительная оплата в следующем размере:

- при **Раннем заезде**: в период с **01:00 до 14:00** (Московское время) – в размере 50% стоимости за сутки проживания по текущему тарифу, действующему на момент оформления данной услуги. Ранний заезд предусматривает завтрак и промежуточное питание;
- при **Позднем выезде**: в течение период с **14:00 до 18:00** (Московское время) – в размере 50% стоимости за сутки проживания по текущему тарифу, действующему на момент оформления данной услуги. Услуга Поздний выезд предусматривает предоставление Обед и промежуточного питания.
- с **18:00** – в размере 100% стоимости за сутки проживания по текущему тарифу, действующему на момент оформления данной услуги.

Данная услуга может быть ограничена и не предоставляться, информацию необходимо уточнять.

**2.12. За проживание *детей до 3-х лет* (при семейном размещении) без предоставления ребенку отдельного спального места плата не взимается. **Детская кровать** для детей до 3-х лет предоставляется за дополнительную плату и составляет **450 рублей** (Четыреста пятьдесят рублей) в сутки.**

**2.13. В Отеле *не* предусмотрена почасовая оплата проживания, в связи с данным фактом, при проживании Гостя в номере менее суток, плата взимается за полные сутки. Плата за проживание взимается и исчисляется с начала расчетного часа в Отеле, вне зависимости от фактического времени заселения Гостя в номер.**

**2.14. В случае несвоевременного заезда или раннего выезда уменьшение и/или перерасчет стоимости не производится.**

**2.15. В случае опоздания Гостя на обед или ужин в день заселения, данные приемы пищи не могут быть перенесены на день Выезда Гостя. Ответственность за неиспользование или неполное использование услуги питания остается за Гостем. Перерасчет стоимости не производится.**

**2.16. Парковочные места заранее не бронируются, наличие мест на момент заселения не гарантируется.**

Отель предоставляет места для **парковки** без обязательств по хранению транспортных средств, из чего следует, что Исполнитель и организаторы парковки не несут ответственность за сохранность транспортных средств и иного имущества, размещенного на территории парковки и оставленного в транспортных средствах. Парковочные места предоставляются за дополнительную плату: **700 рублей/сутки** - место на подземной парковке, **450 рублей/сутки** - место на открытой парковке.

**2.17. Оплата услуг производится Заказчиком (или его представителем) на расчетный счет или в кассу Отеля, при расчете наличными денежными средствами. При безналичном переводе оплата должна поступить на расчётный счет Отеля не позднее, чем за 1 сутки до даты заезда. В случае, если оплата произведена, но на расчетный счет на момент заселения не поступила, в качестве подтверждения платежа необходимо направить в адрес Отеля копию платежного поручения (эл.почта [info@aqua-resort.ru](mailto:info@aqua-resort.ru)). Если на момент заезда оплата по безналичному расчету не была произведена, по согласованию сторон возможно изменение формы оплаты на наличный расчет, в противном случае,**

отель оставляет за собой право аннулировать бронирование и/или отказать гостю в размещении.

### 3. ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГ

- 3.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять Гостю оплаченные услуги.
- 3.2. Проинформировать гостя о **Правилах проживания и Правила пользования объектами инфраструктуры отеля** (правила посещения бассейна, водных горок, бани, тренажерного зала). Если гость заселяется в отель **с собакой**, он также должен быть проинформирован и о правилах проживания с животным.
- 3.3. Осуществлять, по возможности, размещение автотранспорта в специально установленных местах.
- 3.4. Обеспечить полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качество предлагаемых услуг на всех объектах Отеля.
- 3.5. Обеспечить **конфиденциальность** информации о гостях и посетителях отеля в соответствии с действующим Законодательством РФ.
- 3.6. Не проводить шумных мероприятий в Отеле, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ.
- 3.7. Своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры Отеля.
- 3.8. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать Гостю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, выдать справку о прекращении проживания, для дальнейшего возмещения ущерба.

### 4. ПРАВА ГОСТЯ

- 4.1. Пользоваться всеми объектами Отеля в установленном регламентом рабочем временном интервале.
- 4.2. Получать информацию по работе объектов Отеля, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета и делать его промежуточную оплату.
- 4.3. Проводить в Отель лиц посещающих гостей отеля, приобретая **Дневную карту** посетителя отеля.
- 4.4. Обращаться к дежурному Администратору по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг.

### 5. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ

- 5.1. Оплатить полностью проживание в Отеле до заселения в номер.
- 5.2. 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.
- 5.3. Соблюдать **Правила проживания и пользования объектами инфраструктуры** Отеля, с которыми Гость может ознакомиться в Уголке потребителя, а также на официальном сайте отеля <https://aqua-resort.ru>.
- 5.4. Соблюдать правила пожарной безопасности на всех объектах Отеля.
- 5.5. В период с 22:00 до 08:00 в рабочие дни и с 22:00 до 10:00 в выходные дни соблюдать нормы тишины и не создавать неудобства другим Гостям.
- 5.6. Не включать в номере звуковоспроизводящую аппаратуру с громкостью, превосходящей слышимость в пределах занимаемой комнаты.
- 5.7. Своевременно оплачивать счет за оказанные услуги.
- 5.8. Не передавать ключ от комнаты третьим лицам и не оставлять в комнате посторонних лиц. Гость несет финансовую и юридическую ответственность за все возможные последствия визита к ним третьих лиц.
- 5.9. В случае утраты электронного ключа, Гость должен немедленно известить об этом администратора Отеля для блокировки ключа и предотвращения причинения Гостю ущерба со стороны третьих лиц. Гость несет ответственность за возможный ущерб до момента уведомления руководства Отеля об утрате ключа.
- 5.10. Беречь имущество Отеля, переданное во временное пользование. В случае повреждения или уничтожения имущества, возмещать Отелю ущерб в соответствии с действующим законодательством.
- 5.11. При выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на такое заболевание немедленно освободить номер в отеле (ст. 33 ФЗ №52 "О санитарно – эпидемиологическом благополучии населения" от 30.03.99г). Отказ Гостя предоставить

документ из лечебного учреждения об отсутствии опасности для окружающих от инфекционного заболевания или подозрения на него дает основание Исполнителю прекратить действие договора на оказание услуг немедленно.

- 5.12. Запрещено передвигать мебель в комнате, а также переносить мебель из комнаты в комнату.
- 5.13. Гость принимает к сведению факт использования в общественных помещениях Отеля систем видеонаблюдения, а также производить запись телефонных разговоров (с целью улучшения качества обслуживания).
- 5.14. По окончании срока проживания сдать ключ от номера дежурному администратору и поставить отметку в Карте гостя о сдаче номера. При выезде из Отеля предъявить Карту гостя с отметкой на КПП.
- 5.15. Гость обязан освободить номер до 12:00 в день выезда. В случае если Гость отказывается покинуть номер и/или не выходит из номера, не отвечает на звонки, Администрация Отеля вправе вызвать сотрудника полиции. Если гость оставил вещи в номере и уехал по делам, в то время как номер необходимо подготовить к заезду новых гостей, комната вскрывается и в присутствии комиссии из трех человек, составляется Акт с перечнем вещей. В дальнейшем после описи вещи гостя могут быть перенесены в багажную комнату. Гость обязан оплатить стоимость услуги Поздний Выезд (при выезде до 18:00) или стоимость суток (при выезде с 18:00 до 12:00 следующего дня), в зависимости от ситуации.

## **6. НА ТЕРРИТОРИИ ОТЕЛЯ ЗАПРЕЩАЕТСЯ**

- 6.1. Курить в непредусмотренных для этого местах.
- 6.2. Выносить из ресторана, в период его работы в режиме "шведского стола", продукты и посуду. Вынос продуктов разрешен в одноразовой посуде с разрешения администрации ресторана в случаях болезни кого-либо из гостей.
- 6.3. Проносить и употреблять в ресторане и барах алкогольные напитки, не приобретенные в Отеле.
- 6.4. Проносить и употреблять напитки в стеклянной таре на территории бассейна, а также в помещениях, предназначенных для оказания спортивных и оздоровительных услуг.
- 6.5. Проводить на территорию Отеля своих посетителей без приобретения для них Дневной карты с предъявлением дежурному администратору документа, удостоверяющего личность и получения статуса "Посетитель отеля".
- 6.6. Находиться в ресторане в купальных костюмах, халатах, гостевых тапочках и другой одноразовой обуви.
- 6.7. Использовать велосипеды, самокаты, гидроскутеры и другие аналогичные транспортные средства в номерном фонде, на гостевых этажах, в холле, ресторане, лифте и других непредусмотренных для этого помещениях.
- 6.8. Ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких и ядовитых веществ. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право по требованию администрации отеля. Под оружием следует понимать средства указанные в законе РФ "Об оружии".
- 6.9. Хранение и несанкционированное использование пиротехнических изделий.
- 6.10. Находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на него.
- 6.11. Пользоваться тройниками и удлинителями, а также личными электроприборами, в том числе нагревательными (электрочайник, утюг и др.), кроме случаев, когда эти приборы входят в стандартное оборудование номера или выданы для пользования персоналом Отеля.
- 6.12. Покидая номер, оставлять открытыми водоразборные краны, балконные двери и окна, мансардные окна, оставлять включенными свет или телевизор, иные электроприборы, а также оставлять дверь номера открытой.

## **7. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА**

**Начав пользование баней, бассейном, водными горками, тренажерным залом Посетитель/Гость подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами, согласен с ними и обязуется их соблюдать!**

### **7.1. Правила поведения при использовании услуг бани:**

1. Услуга предоставляется за дополнительную плату, за подробной информацией необходимо обращаться к дежурному администратору, на ресепшен отеля;

2. Посетители обязаны соблюдать дисциплину и требования личной безопасности при пользовании услугами бани;
3. В баню с собой необходимо взять халат и полотенце, которое следует положить на скамью, прежде чем садиться. Для соблюдения требований гигиены посетителям нужно находиться в сменной обуви (сланцы, тапочки и т.п.), рекомендовано снять металлические предметы, украшения;
4. Перед заходом в парную не рекомендуется мочить голову, чтобы не страдать от перегрева;
5. Во избежание теплового удара используйте шапочку из войлока, увеличивайте температурный режим постепенно;
6. Строго запрещается выливать воду и другие вещества на печь бани. Запрещается приносить в баню аэрозольные жидкости и колюще-режущие предметы, а также взрывчатые и легковоспламеняющиеся, токсичные и сильно пахнущие вещества, пиротехнические изделия, а также использовать собственные электроприборы;
7. При выходе из строя оборудования Гость или Посетитель отеля обязан сообщить об этом дежурному администратору Отеля;
8. Запрещается посещать баню при наличии признаков кожных заболеваний, ссадин и порезов кожи;
9. Не рекомендуется пользование баней детям, а также лицам, страдающим сердечно-сосудистыми заболеваниями и лицам с повышенным артериальным давлением;
10. Перед посещением парной лучше получить консультацию у врача, нельзя париться в состоянии сильного переутомления, плохого самочувствия или острой формы болезни;
11. Посетителям старше 70 лет и лицам, с ограниченными физическими возможностями, рекомендовано получить заключение врача о состоянии здоровья и возможности посещения бани;
12. Не рекомендовано посещать парную сразу после еды или натошак;
13. Несовершеннолетние дети допускаются в сауну только в сопровождении родителей (законных представителей). Ответственность за жизнь и здоровье ребенка несет сопровождающий его родитель (законный представитель);
14. Запрещено пользоваться услугами бани в состоянии наркотического или алкогольного опьянения;
15. Запрещается курить, распивать спиртные напитки на территории бани;
16. Запрещено вносить в помещение сауны предметы из стекла и стеклянную тару;
17. За нарушение правил посещения бани администрация имеет право остановить посещение (при этом денежные средства не возвращаются) и отказать в посещении бани в дальнейшем;
18. Посетители несут материальную ответственность за поломку и порчу оборудования;
19. Посетитель обязан соблюдать дисциплину и требования личной безопасности при пользовании услугами;
20. После посещения бани рекомендуется отдохнуть столько же времени, сколько вы находились в парной-это поможет восстановить сердечно-сосудистую систему;
21. Администрация оставляет за собой право изменить режим работы бани, объявлять в период работы отеля нерабочие, праздничные, санитарные и прочие дни.
22. Посетитель несет ответственность за сохранность и порчу имущества или оборудования. В случае причинения вреда имуществу составляется акт, и посетитель обязан возместить причиненный вред в полном объеме по требованию Администратора, а также может взиматься оплата в размере примерной стоимости ремонта.
23. За травмы и несчастные случаи, связанные с нарушением правил пользования баней, Администрация отеля ответственности не несет. Посетитель бани несет ответственность за состояние своего здоровья и здоровья своих подопечных.
24. Администрация отеля не несет ответственности за личные вещи Посетителя (в том числе драгоценности, часы, деньги и т.д.) во время посещения бани.
25. Администрация отеля вправе отказать клиенту в посещении бани без объяснения причины отказа.

## **7.2. Правила поведения в бассейне:**

1. Бассейн работает строго с 08-00 часов до 20-00 часов. Санитарное время начинается после 20:00. Доступ на территорию бассейна в нерабочие часы строго запрещен, Отель не несет ответственность за Гостей и Посетителей, купающихся в бассейне вне времени работы бассейна;
2. Во избежание падений и травм запрещается быстрая ходьба и бег на территории бассейна;
3. Запрещается прыгать и нырять в воду с бортиков бассейна, удерживать друг друга под водой, кричать, создавать препятствия на воде другим посетителям бассейна;

4. Необходимо соблюдать правила личной гигиены и перед посещением бассейна принять душ;
5. Посетитель бассейна должен соблюдать общественный порядок и общепринятые нормы поведения, вести себя уважительно по отношению к другим посетителям, персоналу бассейна, не допускать действий, создающих опасность для окружающих;
6. Посетитель при посещении бассейна должен иметь при себе купальные принадлежности (плавки, купальник), сменную обувь;
7. Запрещается посещать зону бассейна при наличии признаков инфекционных и вирусных заболеваний, кожных заболеваний, порезов кожи, проблем с дыханием, расстройств вестибулярного аппарата и т.д.;
8. При наличии мелких царапин и ссадин рекомендуется обработать повреждения антибактериальным средством и воспользоваться водонепроницаемым лейкопластырем;
9. Запрещается втирать в кожу мази и кремы перед посещением бассейна;
10. Дети до 14 лет находятся на территории бассейна только с сопровождающими лицами. Ответственность за детей несут сопровождающие их лица (родители или другие законные представители). Лица, под опекой которых находятся дети, отвечают за их безопасность, а так же за ущерб нанесенный ими;
11. Детям до 4-х лет без сопровождения взрослых в бассейне и без спасательных жилетов купаться – запрещено;
12. Посетители бассейна несут ответственность за соблюдение правил безопасности на воде. Администрация Отеля не несет ответственности за травмы и повреждения, возникшие вследствие несоблюдения правил посещения бассейна;
13. В случае нарушения детьми санитарно-гигиенических правил (отправлять естественные надобности в чашу бассейна), родители ребенка несут материальную ответственность в виде денежной компенсации за слив воды и внеплановую обработку чаши бассейна;
14. Запрещено входить в воду с жевательной резинкой;
15. Запрещено приносить в бассейн, в зону отдыха и употреблять продукты питания, напитки в стеклянной посуде или таре;
16. Запрещено находиться на территории бассейна в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения;
17. В бассейне запрещено нахождение любых животных;
18. Администрация оставляет за собой право изменить режим работы бассейна;
19. За травмы и несчастные случаи, связанные с нарушением правил пользования бассейном, Администрация отеля ответственности не несет. Посетитель бассейна несет ответственность за состояние своего здоровья и здоровья своих подопечных;
20. Администрация отеля не несет ответственности за личные вещи Посетителя (в том числе драгоценности, часы, деньги и т.д.), оставленные на территории бассейна.

### **7.3. Правила поведения на водных горках:**

1. На территории отеля имеется 3 водные горки. Семейная водная горка (зеленого цвета) предназначена для пользования детьми в возрасте от 5 лет (в присутствии и под контролем родителей или законных представителей) и взрослыми. Две более высокие горки (красного и желтого цвета) предназначены для взрослых посетителей от 18 лет;
2. Ответственность за несовершеннолетних лиц (детей, подростков) во время нахождения их на территории бассейна и водных горок целиком и полностью несут сопровождающие взрослых законные представители;
3. Запрещается спускаться с горки, лежа на животе, головой вперед, стоя. Посетитель обязан начинать спуск с горок, сидя ногами вперед или лежа на спине и только по команде спасателя;
4. Запрещается спускаться с водных горок по двое или более человек одновременно. Спуск с горки можно начинать только после того, как горка освободится от людей, и предыдущий посетитель полностью завершил свой спуск;
5. Запрещается находиться на территории горок в нерабочее время;
6. Пользоваться горками посетителям, имеющим на себе цепочки, браслеты, серьги, часы, кольца, заколки для волос и иные вещи, которые могут привести к получению травм в процессе пользования водными аттракционами и бассейнами;
7. Запрещается спускаться с горок без подачи воды - то есть во всех случаях отключения автоматической подачи воды на горки;
8. Порядок прохода на все горки регулируют спасатели;
9. Исключения, при которых посещение бассейна и водных горок запрещено:
  - лица, болеющие инфекционными заболеваниями
  - лица, болеющие конъюнктивитом, заразными кожными болезнями
  - лица с открытыми ранами

- лица в период обострения хронических заболеваний
  - лица, имеющие склонность к аллергическим реакциям
  - лица, в любой степени находящиеся под воздействием алкогольных, наркотических или психотропных веществ
  - лица с другими недомоганиями, представляющими опасность для личного здоровья и безопасности, а также для здоровья и безопасности других посетителей
  - лица, поведение которых представляет опасность для гостей, его безопасности и гигиенического состояния или противоречит общественным нормам поведения.
10. Гости должны выполнять любые требования спасателей в отношении обеспечения безопасности, поддержания порядка и чистоты.
  11. За травмы и несчастные случаи, связанные с нарушением правил пользования бассейном, Администрация отеля ответственности не несет. Посетитель бассейна несет ответственность за состояние своего здоровья и здоровья своих подопечных.

#### **7.4. Правила поведения в тренажерном зале:**

1. Тренажерный зал работает с 10:00 до 20:00 ежедневно.
2. Приступать к занятиям в тренажерном зале можно только после ознакомления с настоящими правилами.
3. Посещать тренажерный зал детьми до 14 лет запрещено. Нахождение в тренажерном зале детей и подростков с 14 до 18 лет возможно только в присутствии и под контролем родителей или законных представителей.
4. Запрещается приступать к занятиям в зале при незаживших травмах и общем недомогании. При наступлении плохого самочувствия во время занятий необходимо прекратить тренировку.
5. При использовании оборудования тренажерного зала Гости/Посетители зала обязаны руководствоваться правилами пользования тренажерами.
6. Для тренировок в тренажерном зале необходимо иметь сменную, предназначенную для этого одежду и обувь.
7. Перед началом занятий на тренажере следует проверить исправность и надежность установки и крепления тренажера, во избежание травм перед выполнением упражнения необходимо убедиться в отсутствии помех (спортивных снарядов или посетителей тренажерного зала).
8. Выполнение упражнений с отягощением или весами, близкими к максимальным для данного занимающегося, рекомендуется при непосредственной страховке опытным партнером. С отягощениями, штангами, гантелями следует обращаться предельно аккуратно.
9. Во время тренировок в тренажерном зале необходимо соблюдать технику безопасности. Упражнения со свободными весами рекомендуется выполнять с партнером. Отель и его работники не несут ответственности, если Гость или Посетитель отеля тренируется самостоятельно.
10. Запрещается брать блины, гантели, грифы штанги влажными или потными руками. Это может привести к выскальзыванию отягощения из рук и его падению. Груз должен быть взят двумя руками.
11. В начале тренировки на беговой дорожке необходимо становиться на подставки по краям движущей ленты, установить минимальную скорость и начинать тренировку после того, как лента пришла в движение. Нельзя сходить с тренажера до полной остановки ленты.
12. Запрещается использование мобильных утяжелителей при работе на беговой дорожке.
13. Необходимо следить, чтобы длинные и свободные детали одежды, шнурки, полотенца не попадали на движущиеся части тренажеров.
14. Посетители тренажерного зала несут ответственность за уничтожение, утерю, повреждение тренажеров и иных материальных ценностей, находящихся в тренажерном зале спортсооружения.
15. После выполнения упражнений занимающийся обязан убрать используемое им спортивное оборудование (блины, гантели, штанги, инвентарь и т.д.) на специально отведенные для них места.
16. Запрещается использовать во время тренировок жевательную резинку.
17. На территории тренажерного зала категорически запрещается курение, распространение, продажа и употребление спиртных напитков.
18. Администрация гостиницы не несет ответственности за вещи, оставленные на территории зала.
19. При возникновении чрезвычайных ситуаций необходимо уведомить об этом персонал Отеля.

20. в случае несолюдения настоящих правил не вправе требовать от администрации Отеля какой-либо компенсации морального, материального вреда или вреда, причиненного здоровью, за исключением случаев, прямо предусмотренных действующим законодательством.
21. Администрация Отеля вправе изменять режим работы тренажерного зала.
22. Гость/посетитель тренажерного зала принимает на себя ответственность за собственное состояние здоровья, состояние здоровья своих несовершеннолетних детей, состояние здоровья иных посетителей, чьи интересы представляет сам Гость, и состояние здоровья их несовершеннолетних детей, посещающих зал вместе с ним.

#### **7.5. Правила проживания гостей с животными в отеле HELIOPARK Aqua Resort:**

1. Размещение животных разрешается при наличии ветеринарных документов установленного образца.
2. В Отеле совместно с Гостем может проживать **только собака** декоративной (мелкой) породы, весом до 5 кг.
3. При поселении в Отель с животным, Гость обязан ознакомиться с «Правилами проживания гостей с животными» и поставить подпись, подтверждающую согласие соблюдать данные правила.
4. Размещение с собакой является платной дополнительной услугой и составляет **5500 рублей (Пять тысяч пятьсот рублей)** за каждую собаку, за весь период проживания гостя в номере. При переезде в другой номер (по желанию гостя), оплата за услугу проживания с животным взимается повторно.
5. Владелец животного должен в обязательном порядке заблаговременно перед бронированием известить администрацию Отеля о своем намерении проживать с питомцем. При этом Гость обязан сообщить сведения о животном (породу, возраст, размер, вес и иные особые характеристики) и выяснить, не существует ли на данный момент каких-либо особых условий/ограничений по его размещению в Отеле «HELIOPARK Aqua Resort» (условия могут меняться в зависимости от законодательства или распоряжения администрации Отеля).
6. Собаки на территории Отеля должны обязательно сопровождаться строго на поводках и/или в намордниках.
7. Запрещается кормить и поить животное из посуды, принадлежащей Отелю.
8. Не допускается нахождение животного в общественных местах Отеля без присмотра владельца.
9. Гость обязан уведомить персонал Отеля при нахождении животного в номере без присмотра.
10. Категорически запрещен вход в Food & Beverage зону (рестораны, бары и т.д.), бассейн с животными.
11. Всю ответственность по решению проблем питания, чистки, выгула животного – хозяин питомца берет на себя.
12. Всю ответственность и расходы за возможную порчу имущества отеля животными – несет владелец животного.
13. Все риски, связанные с поведением питомца в период его нахождения в Отеле, которое может повлечь за собой причинение животным ущерба имуществу третьих лиц из числаGuests и/или сотрудников Отеля, а также причинение вреда здоровью последних, так же несет владелец животного.
14. В случае нарушения правил, администрация Отеля оставляет за собой право на выселение из Отеля, без возврата оплаты за проживание.

#### **7.6. Правила пожарной безопасности в отеле HELIOPARK Aqua Resort:**

1. При заселении в отель необходимо ознакомиться с планом эвакуации, местонахождением первичных средств пожаротушения и запомнить расположение эвакуационных и аварийных выходов и лестниц, ближайшего эвакуационного (аварийного) выхода;
2. **В Отеле запрещено:**
  - курить в номерах и на территории отеля (кроме мест, специально отведенных для курения);
  - разводить открытый огонь (факелы, свечи, спички, зажигалки, и т.п.);
  - использовать пиротехнические средства (фейерверки, петарды, бенгальские огни) и другие виды огневых эффектов, которые могут привести к пожару;
  - пользоваться в номере электронагревательными приборами, за исключением предоставленных администрацией отеля;
  - использовать электроприборы и другие технические средства не по прямому назначению;

- оставлять, уходя из номера, включенными телевизор, лампы освещения, электронагревательные и электрические приборы, кондиционер;
  - накрывать чем-либо включенные торшеры, светильники и настольные лампы;
  - использовать неисправные электророзетки, эксплуатировать электропровода и кабели с видимыми повреждениями и нарушениями изоляции (при обнаружении запаха горелой изоляции проводов или другого запаха гари незамедлительно проинформировать администрацию);
  - приносить и хранить в номере пожароопасные вещества и материалы;
  - гладить утюгом с неисправным терморегулятором, вилкой, шнуром или внешними повреждениями, работать с утюгом без специально предусмотренной подставки. По завершению работ обязательно проверить, отключен ли утюг;
  - оставлять зарядное устройство в розетку без присмотра из-за риска возгорания.
3. В случае пожара в Вашем номере:
1. Если ликвидировать очаг горения своими силами не представляется возможным, покиньте номер и закройте дверь, не запирая её на замок;
  2. Немедленно сообщите о случившемся в пожарную охрану по телефону «101» или «112» и администрации отеля по номеру «700», +7 (929) 848-52-33 / 8 800 33 33 817 (или обратившись к дежурному администратору);
  3. Если коридоры и лестничные клетки сильно задымлены и покинуть помещение нельзя, оставайтесь в вашем номере. Закрытая и хорошо уплотненная дверь может надолго защитить Вас от опасной температуры. Чтобы избежать отравления дымом, закройте щели и вентиляционные отверстия смоченными водой полотенцами и постельными принадлежностями, защитите органы дыхания влажной тканью, окно не открывать (при необходимости кратковременно приоткрывать). Постарайтесь сообщить по телефону администрации о своём местонахождении. С прибытием к месту происшествия пожарных подойдите к окну и подайте знак об оказании вам помощи.
4. В случае пожара вне номера:
1. Обязательно сообщите о пожаре администрации отеля по номеру: +7(929) 848-52-33 / 8 800 33 33 817 и в пожарную охрану по телефону «101» или «112»;
  2. Покиньте опасную зону и действуйте по указанию администрации или пожарной охраны.
5. При эвакуации из Отеля в случае пожара (аварийной ситуации) необходимо:
- внимательно слушать распоряжения Администрации отеля или пожарной охраны, начать движение к указанному самому ближайшему аварийному (эвакуационному) выходу;
  - необходимо помнить, что ни в коем случае нельзя поддаваться панике;
  - запрещается нагибаться за уроненными вещами, наклоняться, поправлять обувь, реагировать на боль в ногах и теле, останавливаться в бегущей толпе, поднимать руки над головой (можно погибнуть от сдавливания грудной клетки), опускать руки вниз (их невозможно будет вытащить), постараться не упасть.
  - запрещается при пожаре пользоваться пассажирскими лифтами.
- Здание отеля оборудовано системами автоматической пожарной сигнализации и оповещения и управления эвакуацией людей при пожаре. У выходов на лестницы расположены ручные пожарные извещатели.
- В Отеле на каждом этаже имеются первичные средства пожаротушения: огнетушители.
- Общие планы эвакуации расположены в коридорах и общественных зонах. Планы эвакуации расположены в каждом гостевом номере.

***Гости и Посетители имеют право пользоваться дополнительными услугами Отеля при условии соблюдения специальных Правил, предусмотренных для каждого вида услуг, а также (если применимо) дополнительной оплаты таких услуг. Гости и Посетители отеля полностью принимают на себя риски, связанные с использованием такими услугами!***

## **8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТЯ И ПРАВА ОТЕЛЯ**

- 8.1. Администрация отеля имеет право отказать Гостю в предоставлении каких-либо услуг, обозначенных в прейскуранте, по медицинским показаниям, в случаях нарушения Правил проживания и Правил пользования объектами инфраструктуры Отеля (в том числе правил поведения на территории бассейна, бани, водных горок, тренажёрного зала, правил проживания с животным), несоблюдение правил и техники безопасности, несвоевременность оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги,

проявления со стороны гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности и имуществу других людей.

- 8.2. В случае причинения ущерба Отеля, Гость обязан в срок не позднее двух дней с момента предъявления Исполнителем требования уплатить размер причинённого ущерба, а также возместить убытки, связанные с простоем номера на период проведения ремонтных работ, замену мебели, техники и т.д.
- 8.3. В случае выявления необходимости осуществления в занимаемых Гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному использованию, Отель вправе произвести замену предоставленного Гостю номера.
- 8.4. В случае прекращения отдыха Гостя, в отношении которого была применена мера по прекращению отдыха, возврат денег за оплаченные, но нереализованные услуги по проживанию осуществляется в соответствии с законодательством РФ.
- 8.5. При установлении **факта курения** Гостя вне специально выделенных мест, Гость может быть привлечен к установленной действующим законодательством ответственности (**Федеральный закон №15-ФЗ от 23.02.2013 «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции»**).  
Отель вправе удержать с Гостя стоимость химчистки номера в размере **5 500 руб.** (Пять тысяч пятьсот рублей).
- 8.6. В случае утери RFID ключа-браслета от номера (или ключа-карты), выдаваемого Гостю при заселении, взимается штраф размере **1300 рублей** (Одна тысяча триста рублей).
- 8.7. При установление факта утери пляжного полотенца и/или карты на полотенце, штраф составляет **1 700 рублей** (Одна тысяча семьсот пятьдесят рублей).
- 8.8. Отель не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных за территорией Отеля.
- 8.9. В Отеле введена система "кредит-лимит". При накоплении счета в размере **10 000 рублей** (Десять тысяч рублей), гостю необходимо оплатить данный промежуточный счет.
- 8.10. Отдых на территории отеля собакой малой породы предоставляется за дополнительную плату и составляет **5 500 рублей** (Пять тысяч пятьсот рублей).
- 8.11. Администрация отеля не несет ответственность за сохранность денег, иных валютных ценностей и других драгоценных вещей.

## 9. РЕКЛАМАЦИИ И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

- 9.1. Книга отзывов и предложений находится у дежурного администратора и выдается по первому требованию Гостя.
- 9.2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, Гость Отеля должен стремиться к тому, чтобы решить их с администратором Отеля путем обращения на ресепшн. Если проблема не может быть решена на месте, то Гостю Отеля необходимо изложить свои пожелания в письменной форме. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензий.
- 9.3. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте составляется акт в 2-х экземплярах с указанием замечаний, подписанный Гостем Отеля и уполномоченным лицом со стороны Отеля.
- 9.4. Если Администрации Отеля не удалось устранить обнаруженные недостатки на месте, Гость Отеля имеет право, при наличии акта выявленных нарушений, в течение 14 дней со дня их обнаружения, предъявить свою претензию. При отсутствии соответствующего Акта, упомянутого в п. 7.2, рекламация не может быть принята к рассмотрению, а требования потребителя услуги считаются необоснованными.
- 9.5. В случаях отсутствия взаимного согласия все спорные вопросы решаются в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

**Приятного Отдыха!**