

Правила проживания и пользования гостиничными услугами. Настоящие правила устанавливают порядок проживания и предоставления гостиничных услуг в Гостиничном Комплексе «Излучина» (далее по тексту – Исполнитель, Гостиница).

1. Общие положения

Настоящие правила разработаны в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав Потребителей», Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и иными нормативно-правовыми документами, регулирующими правоотношения в сфере оказания гостиничных и дополнительных услуг.

- 1.1.** Под гостиничными услугами в настоящих Правилах понимается комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Гостинице «Излучина», расположенной по адресу: 404171, Волгоградская область, Светлоярский район, р.п.Светлый Яр, ул. Мелиоративная, д.5, (далее – «Гостиница»), а также дополнительных услуг.
- 1.2.** Право на оказание ГК «Излучина» гостиничных услуг подтверждается Свидетельством о присвоении Гостинице соответствующей категории «Без звёзд» №066/03/252-2021, выданного 26.11.2021 ООО «АСТЕЛС», срок действия до 25.11.2024г.
- 1.3.** Гостиница предназначена для временного проживания Гостей на срок, согласованный с Администрацией. По истечении согласованного срока проживания, не позднее установленного расчётного часа, Гость обязан освободить номер.
- 1.4.** Режим работы Гостиницы — круглосуточный.
- 1.5.** Официальное время заезда – 14:00 по местному времени; время выезда (расчётный час) – 12:00 по местному времени.
- 1.6.** Перечень услуг, входящих в цену номера, определяется категорией номера и устанавливается преискурантами.
- 1.7.** В Гостинице устанавливается посуточная оплата проживания. Оплата за проживание взимается в соответствии с расчётным часом.
- 1.8.** Предельный срок проживания в Гостинице граждан РФ не устанавливается, для иностранных граждан - согласно законодательства РФ о пребывании иностранных граждан на территории РФ.

2. **Форма, условия и порядок осуществления бронирования и аннулирования бронирования**

- 2.1. Исполнитель осуществляет бронирование путем принятия от Потребителя (Заказчика) сведений для осуществления бронирования посредством бронирующих площадок, почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от Потребителя (Заказчика).
- 2.2. Бронирование номера через сайт Гостиницы осуществляется путем заполнения формы, установленной на сайте Гостиницы.
- 2.3. При заключении договора об оказании услуг с Заказчиком может быть установлена форма заявки на бронирование. Под Заказчиком в настоящих Правилах понимается физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг в пользу Потребителя.
- 2.4. Бронирование считается действительным с момента получения Гостем (иным лицом – Заказчиком гостиничных услуг) уведомления от Исполнителя, содержащего сведения, в том числе, о категории заказанного номера, его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в Гостинице.
- 2.5. При бронировании, размещении или при свободном поселении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, относящегося к данной категории, остается за Администрацией Гостиницы.
- 2.6. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.
- 2.7. Оплата цены номера по бронированию осуществляется Потребителем (Заказчиком) по цене, действующей на дату бронирования.
- 2.8. Потребитель не вправе требовать изменения согласованной в момент подтверждения бронирования цены номера на цену, действующую в иной момент, в том числе, в момент размещения в Гостинице.
- 2.9. Потребитель (Заказчик) вправе аннулировать заявку (отказаться от бронирования) без применения к нему каких-либо санкций, если это предусмотрено условиями бронирования.
- 2.10. Отказ от бронирования осуществляется путём принятия от Потребителя (Заказчика) сведений для отказа от бронирования посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что отказ от бронирования исходит от Потребителя (Заказчика).
- 2.11. Договором с Заказчиком может быть установлена своя форма отказа от бронирования для каждого Заказчика.
- 2.12. Если бронирование осуществляется Заказчиком, являющимся юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем, условия, размер, сроки внесения авансового платежа, а также иные условия бронирования, могут отличаться от указанных в настоящих Правилах и определяются договором с Заказчиком.

- 2.13. При бронировании Гостиница ожидает Гостя до 18:00 по местному времени дня запланированного заезда (если заранее не была предоставлена информация о более позднем времени заезда), после чего бронирование аннулируется. Опоздавший Гость может быть заселён на общих условиях при наличии свободных номеров.

3. **Форма, порядок и способы оплаты гостиничных услуг**

- 3.1. Оплата за предоставление гостиничных услуг осуществляется в рублях РФ.
- 3.2. Плата за проживание и услуги в Гостинице, осуществляется по тарифам, утвержденным руководством. Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления или с использованием банковских карт, принимаемых к оплате. Заселение в Гостиницу производится только после внесения предоплаты за весь предполагаемый срок проживания и внесения залога, в случае, если он предусмотрен по условиям данного бронирования. Окончательный счет за оказанные услуги выдается Гостю при выезде.
- 3.3. К оплате гостиничных услуг принимаются наличные денежные средства, а также кредитные карты.
- 3.4. При осуществлении расчетов с Потребителем (Заказчиком) Исполнитель выдает Потребителю (Заказчику) чек банковского терминала и БСО (бланк строгой отчетности).
- 3.5. Заказчики, являющиеся юридическими лицами либо индивидуальными предпринимателями, могут осуществлять оплату в безналичной форме путем перечисления денежных средств на расчетный счет Гостиницы согласно заключенным с Гостиницей договорам.
- 3.6. При размещении Гостя с 00:01 до 12:00 (ранний заезд) без предварительного бронирования, в случае наличия свободных номеров с Гостя взимается плата в размере 50% от стоимости проживания за сутки.
- 3.7. В случае, если Гость задерживается в Гостинице (поздний выезд), с него взимается плата в следующем порядке:
- с 12:01 до 18:00 — 50 % (пятьдесят) процентов от стоимости проживания за сутки;
- с 18:01 до 00:00 и после 00:00 – 100% (сто) стоимости одних суток проживания.
- 3.8. Гостиница вправе отказать Гостю в предоставлении позднего выезда в случае, если поздний выезд не был подтвержден при бронировании, и на данный момент отсутствуют свободные номера.
- 3.9. Продление проживания осуществляется через службу приема и размещения при наличии свободных номеров. Гостиница имеет право переселить Гостя в другой номер аналогичной категории (в случае невозможности продления в данном номере), либо отказать в продлении проживания в случае отсутствия свободных номеров. Продление проживания производится при обязательной предварительной оплате проживания за весь продлённый период и при

- условии отсутствия подтвержденной брони на данный номер в пользу третьих лиц.
- 3.10. При выезде Гостя ранее оплаченного срока проживания расчет производится за фактическое время проживания (но не менее, чем за сутки) и оказанные дополнительные платные услуги.
 - 3.11. Потребитель (Заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги в полном объеме.
 - 3.12. Дети в возрасте до 6 лет включительно размещаются бесплатно без предоставления дополнительного места. Завтрак и дополнительное спальное место предоставляются за дополнительную оплату согласно действующему Прейскуранту.
 - 3.13. Возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о рождении.

4. **Порядок оформления проживания (размещения)**

- 4.1. Заселение Гостя в Гостиницу осуществляется при предъявлении им документа, удостоверяющего личность, оформленного в порядке, установленном законодательством РФ:
 - а) паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ;
 - б) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
 - в) паспорта, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ, - для лица, постоянно проживающего за пределами РФ;
 - г) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
 - д) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
 - е) миграционная карта, виза, действительные на период проживания в Гостинице (в соответствии с требованиями миграционного законодательства).

В случае если сотрудниками Гостиницы будут установлены нарушения сроков пребывания, регистрации на территории Российской Федерации, иные нарушения миграционного законодательства, допущенные указанными лицами, – Гостиница вправе отказать Гостю в заселении.
- 4.2. Гость обязан заполнить регистрационную карту с подробным заполнением всех имеющихся в ней пунктов в соответствии с данными документа, удостоверяющего личность, подписать собственноручно и указать дату заполнения. В случае автоматизированного заполнения регистрационной карты Гость обязан проверить достоверность всех указанных там сведений и подписать собственноручно. Проставление Гостем в регистрационной карте

своей подписи означает подтверждение достоверности изложенных о себе сведений и согласие с правилами проживания.

- 4.3. Регистрация в Гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.
- 4.4. Регистрация в Гостинице несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, только вместе с родителями (усыновителями, опекунами) или близкими родственниками, сопровождающим лицом (лицами), имеющими оригинал документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц) (нотариально удостоверенная доверенность, выданная родителями несовершеннолетнего (опекунами, усыновителями)).
- 4.5. В случае, если несовершеннолетние лица (п. 8-9 настоящих Правил) находятся без сопровождения родителей (усыновителей, опекунов), или в случае, если сопровождающее их лицо (лица) не могут предоставить сотруднику Гостиницы оригинал документа, удостоверяющего его полномочия на сопровождение несовершеннолетнего, Гостиница вправе отказать такому несовершеннолетнему и неуполномоченному сопровождающему его лицу (лицам) в регистрации и размещении в Гостинице, даже в случае гарантированного бронирования.
- 4.6. Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Гостинице осуществляется в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. № 713 (ред. от 25.05.2017) «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с 4 регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации».
- 4.7. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от

15 января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» и Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

5. Порядок предоставления гостиничных услуг

- 5.1. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Потребителей, прибывающих в Гостиницу и убывающих из Гостиницы.
- 5.2. В случае неоплаты гостиничных услуг их предоставление Потребителю не производится.
- 5.3. Вход в номерной фонд Гостиницы осуществляется по ключу от номера, выдаваемого Исполнителем.
- 5.4. Вход в номерной фонд по истечении срока проживания в Гостинице не допускается.
- 5.5. Исполнитель по просьбе Потребителя без дополнительной оплаты обеспечивает следующие виды услуг (сопутствующие услуги): - вызов скорой помощи, других специальных служб; - доставка в номер корреспонденции, адресованной Потребителю, по ее получении; - побудка к определенному времени; - предоставление кипятка.
- 5.6. Потребитель при подписании заявки (договора) об оказании гостиничных услуг соглашается с использованием в местах общего пользования Гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.
- 5.7. По желанию Гостя в номере могут находиться приглашенные им посетители в период с 8.00 до 23.00 часов. Посетитель Гостя обязан предоставить документ, удостоверяющий личность администратору службы приема и размещения. В случае задержки посетителей в номере после 23:00, данные лица должны быть зарегистрированы и оформлены на подселение в номер гостя или в другой свободный номер, согласно утвержденному в Гостинице прейскуранту. Проживающий Гость обязан нести ответственность за действия приглашенных к себе посетителей, включая ответственность за причинение ущерба, нарушение правил о запрете курения, отказ от оплаты услуг, оказанных данным лицам.
- 5.8. Курение в Гостинице строго запрещено в соответствии с ФЗ №15-ФЗ от 23.02.2013г. «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака». В Гостинице установлен запрет на курение табака, парение (использование табачных изделий, жидкостей в целях вдыхания дыма, пара, возникающего от их тления или нагревания (в том числе электронных сигарет)) на всей территории Гостиницы, во всех помещениях и общих зонах, в том числе в номерах. В случае нарушения данного обязательства Гостиница оставляет за собой право обратиться в правоохранительные органы для привлечения Гостя или его посетителей к административной ответственности. В случае

если сотрудниками Гостиницы будет установлен факт курения в номере, Гость обязан оплатить чистку номера от запаха дыма (длительное проветривание, использование средств поглотителей запаха, стирка штор, тюли, текстиля, химчистка мебели) в размере, установленном Администрацией Гостиницы. В случае срабатывания датчиков системы пожарной сигнализации дополнительно взимается штраф, установленный Администрацией Гостиницы. Факт курения на территории Гостиницы подтверждается актом, составленным сотрудниками Гостиницы. В случае отказа Гостя от подписания акта либо отказа участвовать в составлении акта, в акте проставляется соответствующая отметка.

6. Права, обязанности и ответственность Исполнителя

Исполнитель обязуется:

- 6.1.** Своевременно и в полном объеме предоставлять Потребителю оплаченные гостиничные услуги.
- 6.2.** Обеспечивать заявленное Гостиницей качество предоставляемых услуг.
- 6.3.** Обеспечить конфиденциальность информации о Потребителях и посетителях Гостиницы.
- 6.4.** Не проводить после 23.00 шумных мероприятий на территории Гостиницы, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ.
- 6.5.** Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей.
- 6.6.** Обеспечивать наличие информации о порядке проживания в Гостинице, правил противопожарной безопасности.
- 6.7.** Своевременно реагировать на просьбы Потребителя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде.
- 6.8.** В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать Потребителю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего - произвести возврат денежных средств за вычетом фактического периода проживания гостя.
- 6.9.** Предоставлять по требованию Потребителя «Книгу отзывов и предложений».
- 6.10.** Не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия Потребителя.
- 6.11.** Обеспечивать смену постельного белья не реже чем через 3 дня и полотенце не реже чем через 1 день. По просьбе Потребителя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенце за дополнительную плату.
- 6.12.** Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей, принимать меры по жалобам Гостей.
- 6.13.** Исполнитель имеет право отказать Потребителю в предоставлении услуг проживания, выселить Потребителя из Гостиницы в случае нарушения настоящих Правил, представляющих угрозу безопасности здоровью

граждан, имуществу Гостиницы и третьих лиц, с составлением акта по данному инциденту и приглашением (при необходимости) сотрудников компетентных органов.

- 6.14.** Исполнитель не несет ответственность перед Потребителем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной (сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля Исполнителя.
- 6.15.** Исполнитель не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения). При этом Администрация Гостиницы обязана принять меры для обеспечения электроэнергией и водопотреблением постояльцев по мере возможности.
- 6.16.** Исполнитель не несет ответственности за причинение ущерба здоровью Потребителя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы и у третьих лиц.
- 6.17.** Исполнитель не несет ответственности за утрату ценных вещей Гостя, находящихся в номере. Администрация Гостиницы несет ответственность за ценные вещи Гостя, только в случае, если они были переданы ей на хранение по описи.
- 6.18.** Сроком хранения вещей Потребителя в Гостинице является срок проживания данного Потребителя в Гостинице.
- 6.19.** В случае обнаружения забытых вещей Администрация принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, Администрация хранит данные вещи в течение 1 (одного) месяца после находки, а затем утилизирует. Продукты питания со вскрытой упаковкой не подлежат хранению и подлежат утилизации. Если упаковка пищевых продуктов не нарушена, они сдаются в камеру хранения по общим правилам и подлежат хранению в течение 1 (одного) дня. Индивидуальные косметические средства в закрытой упаковке подлежат хранению в течение 1 (одной) недели. Открытые индивидуальные косметические средства хранению не подлежат и подлежат утилизации.
- 6.20.** Исполнитель ставит в известность Потребителя о забытых им вещах по предоставленным Потребителем контактными данным.
- 6.21.** Исполнитель может при наличии отдельного распоряжения Потребителя и при условии предварительной оплаты Потребителем расходов на доставку, произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному Потребителем.
- 6.22.** По истечении установленного срока хранения, забытые Потребителем вещи считаются невостребованными и подлежат утилизации в соответствии с порядком, установленным локальными нормативными актами.
- 6.23.** Администрация Гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, выявленных технических проблем в номере, а также в случае нарушения

гостем настоящих правил проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами и в случаях, если есть основания полагать, что гостю необходима скорая медицинская помощь.

- 6.24.** При отсутствии Гостя по месту проживания более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа), Администрация Гостиницы вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Имущество может быть перенесено в другое помещение по решению Администрации Гостиницы.
- 6.25.** В случае возникновения жалоб со стороны Гостей Администрация Гостиницы принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные действующим законодательством РФ. Книга отзывов и предложений находится у администратора службы приема и размещения и выдается по требованию Гостя.

7. Права, обязанности и ответственность Потребителя

Потребитель обязан:

- 7.1.** Соблюдать порядок проживания в Гостинице, предусмотренный настоящими Правилами.
- 7.2.** Соблюдать правила пожарной безопасности и правила пользования электрическими приборами.
- 7.3.** Уважать права других Потребителей и посетителей Гостиницы.
- 7.4.** Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.
- 7.5.** Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы лично или за приглашенное лицо.
- 7.6.** Уходя из номера закрывать водоразборные краны, выключать электроприборы, освещение, закрывать окна.
- 7.7.** Соблюдать нормы поведения в общественных местах.
- 7.8.** Не препятствовать надлежащему исполнению работниками Гостиницы их служебных обязанностей.
- 7.9.** Бережно относиться к имуществу Гостиницы, соблюдать чистоту, тишину и порядок в номере и местах общего пользования Гостиницы.
- 7.10.** В случае возникновения чрезвычайных ситуаций строго следовать указаниям работников Гостиницы.
- 7.11.** При обнаружении каких-либо неполадок в системах номера, а также плохо закрепленных розеток или выключателей, возникновения искрения в электроприборах, незамедлительно сообщить в службу приема и размещения.
- 7.12.** Незамедлительно сообщить сотрудникам Гостиницы о любой аварийной ситуации, которая может повлечь за собой причинение какого-либо ущерба. Если необходимо принять срочные меры по предотвращению возникшего или возможного большего ущерба, то заявление должно быть немедленно направлено администратору службы приема и размещения.

- 7.13.** В течение часа после заселения в номер Гость вправе заявить администратору службы приёма и размещения об обнаруженных им повреждениях предметов оснащения, комплектации и отделки номера. При отсутствии указанного заявления и обнаружения Администрацией Гостиницы при выезде Гостя порчи, утраты или повреждения имущества Гостиницы, Гость обязан возместить причиненный ущерб. В случае причинения ущерба имуществу Гостиницы составляется акт о порче имущества. Размер ущерба определяется по тарифам, установленным Администрацией Гостиницы, либо, при отсутствии в прейскуранте поврежденного имущества, ущерб возмещается в соответствии с рыночной стоимостью утраченного/поврежденного имущества, действующей на момент возмещения ущерба.
- 7.14.** Гость несет ответственность за нанесение материального ущерба имуществу Гостиницы в размере, установленном прейскурантом, утвержденным Администрацией на момент предъявления требования, а также за ущерб, причиненный жизни, здоровью персонала, нарушение правил о запрете курения. Ущерб возмещается на месте, до выезда гостя. Потребителю запрещается:
- 7.15.** В целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в номере Гостиницы и в помещениях для общего пользования нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками, электроплитами и т.д.), за исключением приборов, предоставленных Исполнителем.
- 7.16.** Оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие, а также передавать посторонним лицам ключ от номера.
- 7.17.** Курить в номерах и иных помещениях Гостиницы, а также на прилегающей территории в неотведенных для этого местах.
- 7.18.** Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легковоспламеняющиеся, токсичные, едкие, ядовитые, наркотические вещества и материалы, огнестрельное оружие и иные, представляющие угрозу здоровью и жизни граждан, опасные предметы.
- 7.19.** Использовать свечи и пиротехнические средства (фейерверки, бенгальские огни, петарды и т.д.).
- 7.20.** Содержать в номере животных, насекомых, птиц и иных представителей фауны.
- 7.21.** Выбрасывать мусор и иные предметы из окон.
- 7.22.** Переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности и иное имущество Гостиницы.
- 7.23.** Портить оборудование и мебель, делать надписи на стенах и имуществе, наклеивать на стены и инвентарь фотографии, рисунки, вырезки из газет и журналов.
- 7.24.** Засорять места общего пользования.
- 7.25.** Использовать открытый огонь.

- 7.26.** Производить обмен или продажу вещей на территории мест общего пользования Гостиницы, а также заниматься какой-либо предпринимательской деятельностью.
- 7.27.** Выполнять работы или совершать другие действия, создающие повышенный шум и (или) вибрацию, нарушающие нормальные условия проживания других Потребителей. С 23.00 до 07.00 часов пользование телевизорами, радиоприемниками и другими громкоговорящими устройствами допускается при условии уменьшения слышимости до степени, не нарушающей покоя других Гостей.
- 7.28.** Совершать умышленные действия, угрожающие собственной жизни и здоровью, а также жизни и здоровью других лиц.
- 7.29.** Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, в том числе при исполнении служебных обязанностей.
- 7.30.** Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в местах общего пользования Гостиницы (лобби, холл). Запрещается доступ и пребывание в Гостинице лицам в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям, малолетним детям без сопровождения взрослых, посетителей с животными. Ответственными за поведение несовершеннолетних граждан и соблюдение ими настоящих Правил являются их родители или иные сопровождающие лица. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, стороны руководствуются действующим законодательством РФ

Правила посещения, оказания услуг общественного питания ресторана, банкетного зала «Излучина».

В целях обеспечения безопасного и комфортного времяпрепровождения посетителей, обеспечения безопасного оказания услуг и обслуживания гостей, администрация ресторана и бара «Излучина» (далее по тексту «Администрация») устанавливает настоящие Правила посещения, оказания услуг общественного питания и поведения гостей ресторана/банкетного зала «Излучина» (далее по тексту «Правила»).

1. Общие положения.

- 1.1. Термины, используемые в настоящих Правилах, имеют следующие определения:
 - Заказ — обращение Посетителя к Продавцу с намерением приобрести услуги общественного питания в Ресторане /Банкетном зале «Излучина».
 - Посетитель — лицо, воспользовавшееся (предполагающее воспользоваться) Заказом в целях посещения Ресторана / Банкетном зале «Излучина».
- 1.2. Ресторан/ Банкетный зал «Излучина» осуществляет деятельность по оказанию услуг общественного питания по адресу: Россия, Волгоградская область, Светлоярский район, р.п.Светлый Яр, улица Мелиоративная, дом 5.
- 1.3. Настоящие Правила посещения ресторана/банкетного зала «Излучина» разработаны в соответствии с гражданским законодательством, Кодексом об административных правонарушениях РФ от 30.12.2001 г. № 195-ФЗ, Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1, Постановлением Правительства РФ «Об утверждении правил оказания услуг общественного питания» от 15.08.1997 г. № 1036.
- 1.4. В соответствии с пунктом 5 Правил оказания услуг общественного питания, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1036, Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать в местах оказания услуг правила поведения для потребителей, не противоречащие законодательству Российской Федерации.
- 1.5. Ресторан/банкетный зал «Излучина» открыт для допуска и обслуживания посетителей только в установленные часы работы: ежедневно с 12.00 до 24.00. Ресторан оставляет за собой право вносить изменения в режим работы заведения, без дополнительного письменного уведомления. После наступления времени закрытия, Администрация ресторана вправе потребовать от посетителей покинуть ресторан/банкетный зал.
- 1.6. Ресторан/банкетный зал не несёт ответственности за сохранность личных вещей и ценностей своих посетителей, оставленных без присмотра.
- 1.7. В случае нарушения настоящих Правил посещения, администрация оставляет за собой право удалить нарушителя с территории ресторана без

возврата денежных средств, потраченных в ресторане/банкетном зале «Излучина».

- 1.8. Ресторан/банкетный зал не несет ответственности за вред, причиненный здоровью или имуществу посетителя противоправными действиями третьих лиц.
- 1.9. Посетители ресторана/банкетного зала «Излучина» несут гражданско-правовую ответственность за утерю или порчу используемого оборудования, инвентаря, посуды, предметов интерьера, мебели, отделки (умышленную и по неосторожности) и обязаны возместить ущерб, причиненный ими ресторану/бару в денежной форме из расчета фактической стоимости поврежденного или утерянного имущества.
- 1.10. На территории ресторана/банкетного зала «Излучина» разрешена фотосъемка с использованием телефонов, любительских камер, зеркальной и цифровой фотокамеры, а также фотосъемка друзей и родственников на телефоны. При проведении фотосъёмки запрещено использовать любое стационарное оборудование, включая, но не ограничиваясь, штативы, стабилизаторы, светоотражатели и дополнительное осветительное оборудование.
- 1.11. Посещая ресторан/банкетный зал, Посетитель принимает участие в возможной фото- и видеосъёмке, теле или радиотрансляции мероприятия в качестве посетителя и дает своё согласие на использование данных материалов любым способом, в т.ч. для внутренних нужд ресторана в видео-, теле- и радиотрансляциях, в публикациях в прессе или интернете.
- 1.12. Посетитель, осуществивший Заказ, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», дает свое согласие на обработку Продавцом (включая получение от него и/или от любых третьих лиц, с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации) персональных данных: фамилия, имя, отчество, номера личных телефонов, контактная информация, и любая иная информация, относящаяся к его личности, доступная либо известная в любой конкретный момент времени Продавцу и подтверждает, что, давая такое согласие, он действует по своей воле и в своих интересах и в интересах лиц, в отношении которых осуществляется оплата Заказа.

2. Условия оказания услуг общественного питания Ресторана/Банкетного зала «Излучина»

- 2.1. Полную оплату стоимости услуг общественного питания Ресторана/банкетного зала «Излучина» Посетитель производит по

окончанию оказания услуг, которым признается момент предъявления счета на оплату услуг.

- 2.2. В соответствии со статьей 438 ГК РФ безусловным принятием (акцептом) условий настоящего Соглашения считается факт оплаты Заказа. Совершая оплату Заказа Посетитель одновременно соглашается с настоящими Правилами посещения ресторана/банкетного зала «Излучина».

3. Ограничение доступа и Правила поведения в Ресторане/банкетном зале «Излучина»

- 3.1. На территорию Ресторана/банкетного зала «Излучина» не допускаются лица: - находящиеся в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения.

Основными признаками алкогольного опьянения являются: запах алкоголя в выдыхаемом воздухе, нарушение координации движений, неустойчивость позы, шатающаяся походка, нарушение речи, резкое изменение окраски кожных покровов лица, поведение, не соответствующее обстановке;

- пришедшие с домашними животными;

- агрессивно ведущие себя по отношению к гостям и/или персоналу ресторана, нарушающие общественный порядок и нормы; - пришедшие с алкогольными и безалкогольными напитками, продуктами питания, приобретенными вне ресторана.

- пришедшие со всеми видами оружия, колющими и режущими предметами, а также со средствами личной безопасности. В случае обнаружения указанных предметов после доступа в ресторан посетителю может быть незамедлительно отказано в обслуживании с выдворением его за пределы заведения или вызовом сотрудников правоохранительных органов для выяснения правомерности владения оружием.

- находящихся в верхней, рабочей, пляжной, спортивной одежде и служебной форме (за исключением форменной одежды сотрудников правоохранительных органов, военнослужащих, государственных гражданских служащих), с крупногабаритными вещами (чемоданы, рюкзаки, портфели и т.д.), а также в неопрятной, рваной или грязной одежде и обуви, пачкающей предметы интерьера или посетителей ресторана.

- 3.2. В случае нарушения посетителями ресторана настоящих правил, нанесения своими действиями вреда другим посетителям ресторана, а также в случае агрессивного, неадекватного поведения, мешающего отдыху другим посетителям, администрация ресторана имеет право прекратить дальнейшее обслуживание без возврата потраченных в ресторане денежных средств и потребовать нарушителя покинуть территорию ресторана.

- 3.3.** На территории Ресторана/банкетного зала «Излучина» запрещается:
- пребывание с животными.
 - в целях охраны прав собственника и неприкосновенности личной жизни посетителей ресторана производить несанкционированные фото- и видеосъемки на территории ресторана, снимать посетителей без их разрешения или в случае их возражения против проведения съемки;
 - нарушать общественный порядок и спокойствие других посетителей;
 - наносить вред имуществу ресторана;
 - неуважительно относиться к сотрудникам и гостям ресторана, употреблять в общении с персоналом и гостями оскорбительные высказывания, нецензурную брань;
 - преграждать дорогу или любым другим способом мешать перемещению гостей и сотрудников ресторана, загромождать пути эвакуации, предусмотренные на случай возникновения чрезвычайных ситуаций;
 - занимать свободные столики без разрешения администрации ресторана;
 - провоцировать конфликты и вступать в драки;
 - играть в азартные игры, а также командные сюжетные игры.

4. Ответственность

- 4.1. Материальный ущерб, причинённый имуществу ресторану/банкетному залу «Излучина» либо имуществу третьих лиц по вине гостя должен быть возмещен в установленном законодательством российской Федерации порядке.
- 4.2. Администрация ресторана/банкетного зала «Излучина», оставляет за собой право:
- отказать в посещении ресторана/банкетного зала «Излучина», в случае несоответствия посетителя установленным в настоящих Правилах требованиям;
 - за нарушение настоящих Правил прекратить дальнейшее обслуживание и потребовать нарушителя покинуть территорию ресторана.

ПРАВИЛА

ПОСЕЩЕНИЯ И ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В СПА КОМПЛЕКСЕ «ИЗЛУЧИНА»

1. Общие положения
 - 1.1. Настоящие Правила (далее – «Правила») регулируют отношения между потребителем - лицом, имеющим намерение заказать или приобрести либо заказывающим, приобретающим и использующим услуги (товары) исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (далее – «Посетитель») и Гостиничным комплексом «Излучина» (далее – «СПА комплекс»), оказывающим услуги Посетителям на территории Г.К. «Излучина».
 - 1.2. СПА комплекс — это комплекс, состоящий из бассейнов, саун и кедровой бочки, расположенный по адресу: Волгоградская область, Светлоярский район, р.п.Светлый Яр улица Мелиоративная, дом 5.
 - 1.3. К территории СПА комплекса относятся:
 - Комнаты отдыха;
 - Душевые;
 - Служебные и технические помещения;
 - Бассейны;
 - Парилки;
 - Туалетные комнаты;
 - Комнаты для переодевания (раздевалки);
 - Кедровая бочка;
 - 1.4. Настоящие Правила являются обязательными для всех без исключения Посетителей, находящихся на территории ГК «Излучина». Перед оплатой услуг СПА комплекса Посетитель обязан внимательно ознакомиться с настоящими Правилами.
 - 1.5. Получение контрольно-кассового чека, является подтверждением того, что Посетитель ознакомлен с настоящими Правилами, полностью с ними согласен и обязуется их соблюдать.
 - 1.6. Правила СПА комплекса, инструкции (правила) по пользованию сауны, кедровой бочки и бассейнами на территории ГК «Излучина» составлены в соответствии с законодательством Российской Федерации.
 - 1.7. Ответственность за последствия, возникшие на территории ГК «Излучина» вследствие незнания и/или несоблюдения настоящих Правил и/или инструкций (правил) по пользованию сауны, кедровой бочки и бассейнами на территории СПА комплекса, несет сам Посетитель.

- 1.8. Информация о фирменном наименовании, местонахождении, режиме работы СПА комплекса, номера телефонов руководителей размещены на информационном стенде («Уголок потребителя»/ «Информация»), расположенном при входе в ГК «Излучина» в удобном для ознакомления Посетителей месте.
- На информационном стенде и у Администратора также размещены:
- режим работы ГК «Излучина»;
 - перечень услуг;
 - прейскурант на оказываемые услуги;
 - настоящие Правила;
 - Книга отзывов и предложений;
 - иная необходимая в соответствии с законодательством Российской Федерации информация.

2. **Порядок оказания услуг в СПА комплексе ГК «Излучина»**

- 2.1. Право посещения СПА комплекса предоставляется лицам, оплатившим посещение и получившим контрольно-кассовый чек. Перед посещением СПА комплекса каждый посетитель должен оценить свои физические возможности и умение плавать, внимательно ознакомиться с настоящими Правилами. Лицам со слабым здоровьем (сердечно-сосудистые заболевания, травмы головы, заболевания опорнодвигательного аппарата, кожные заболевания и т.п.) посещение СПА комплекса запрещено.
- 2.2. Контрольно-кассовый чек является входным билетом на территорию СПА комплекса и не имеет копий.
- 2.3. Время пребывания в СПА комплексе исчисляется с момента получения контрольнокассового чека до выхода Посетителя с территории СПА комплекса.
- 2.3.1. Общая продолжительность оплаченного времени пребывания в СПА комплексе устанавливается в соответствии с действующим прейскурантом на оказываемые услуги.
- 2.3.2. Находясь на территории СПА комплекса, Посетители обязаны самостоятельно контролировать время своего пребывания в СПА комплексе.
- 2.4. Посетители имеют право находиться на территории СПА комплекса только в установленные часы работы СПА комплекса. После окончания указанного времени Посетители обязаны покинуть территорию СПА комплекса.

- 2.5. В случае невозможности оказания услуг (вследствие возникновения непредвиденных технических неполадок сауны, кедровой бочки, бассейнов и как следствие, невозможности их использования), снижение цены на время пребывания в СПА комплексе не производится.
- 2.6. Администрация вправе приостановить продажу билетов при превышении норматива нахождения людей в СПА комплексе. О превышении количества Посетителей Администрация информирует Посетителей перед приобретением билетов.
- 2.7. При необходимости (недомоганиях или травмах) Посетитель может обратиться на стойку ресепшн к администратору, расположенный на территории ГК «Излучина», для вызова бригады Скорой медицинской помощи.
- 2.8. Взрослые Посетители при приобретении билета обязаны иметь при себе документ, удостоверяющий личность и подтверждающий возраст.
- 2.9. В рекламных, коммерческих целях фото и видеосъемка на территории СПА комплекса может быть произведена только по согласованию с Администрацией.
- 2.10. В целях обеспечения общественной безопасности и предотвращения преступлений, в том числе террористических актов, Администрация ГК «Излучина» имеет право на территории ГК «Излучина» устанавливать видеокамеры и проводить осмотр содержимого личных вещей Посетителей до входа в СПА комплекс.
- 2.11. В случае обнаружения кражи или порчи своего имущества на территории СПА комплекса Посетитель обязан сразу сообщить об этом персоналу СПА комплекса.
- 2.12. Посетители обязаны выполнять требования сотрудников СПА комплекса в отношении обеспечения безопасности, поддержания порядка и чистоты на территории СПА комплекса.
- 2.13. Администрация вправе остановить (приостановить) работу любой зоны СПА комплекса без компенсаций Посетителю в следующих случаях:
 - планово-предупредительного ремонта оборудования (согласно графику);
 - проведения текущих ремонтов;
 - технических перерывов, связанных с особенностями конструкции оборудования;
 - аварийных ситуаций, возникших не по вине Администрации ГК «Излучина» и связанных с обеспечением безопасности Посетителей;
 - возникновения форс-мажорных обстоятельств, к которым

относятся стихийные бедствия природного и техногенного характера, забастовки, войны, действий органов государственной власти и управления или других независимых от Администрации ГК «Излучина» обстоятельств, делающих невозможным предоставление Посетителю услуг СПА комплекса.

- 2.14. Администрация СПА комплекса имеет право отказать в оказании услуг Посетителям или проводить с территории ГК «Излучина» Посетителей в следующих случаях:
- при нахождении Посетителей в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
 - при грубом нарушении требований безопасности нахождения на территории СПА комплекса;
 - при поведении, которое мешает отдыху других Посетителей ГК «Излучина»;
 - при отказе Посетителей выполнить требования персонала и других ответственных лиц ГК «Излучина» соблюдать Правила безопасности;
 - при отказе сопровождающих лиц от выполнения требований СПА комплекса следить за детьми, не достигшими 14 лет;
 - при нарушении настоящих Правил.

В случае отказа и приостановлении услуг Посетителю (или Посетителям) по вине последних ГК «Излучина» при вышеуказанных ситуациях возврат денег за неиспользованные услуги не производит.

3. Порядок оплаты услуг

- 3.1. Посетитель обязан оплатить услуги СПА комплекса в размере 100% согласно действующему прейскуранту.
- 3.2. Оплата услуг СПА комплекса производится наличным и/или безналичным расчетом в валюте Российской Федерации (в рублях). Безналичная оплата производится путем перечисления денежных средств на расчетный счет ГК «Излучина», указанный на информационном стенде («Уголок потребителя»), расположенном на стойке ресепшн ГК «Излучина».
- 3.3. Оплата услуг СПА комплекса производится Посетителем на стойке ресепшн на территории ГК «Излучина». При оплате в кассе ГК Излучина, кассир:
- выдает Посетителю контрольно-кассовый чек, с информацией об оплаченном времени пребывания и на оплату дополнительных услуг СПА комплекса;

- берет расписку о том, что Посетитель ознакомлен с настоящими Правилами и обязуется их выполнять.
- 3.4. Оплаченное время подтверждает право Посетителя пользоваться услугами СПА комплекса в течение всего времени в соответствии с оплаченным тарифом.
- 3.5. В стоимость билета включены и дополнительно не оплачиваются:
 - услуги пользования душевыми, стульями и столами в комнате приёма пищи, фенами для сушки волос;
 - услуги по оказанию первой медицинской помощи.
- 3.6. Дополнительно оплачиваемые услуги на территории СПА комплекса:
 - Заказ еды и напитков из ресторана и бара ГК «Излучина»;
 - приобретение тапок, полотенец, иных купальных принадлежностей;
 - другие виды услуг, утвержденные Администрацией.
- 3.7. Расчет за дополнительные услуги в СПА комплексе осуществляется наличными денежными средствами или банковскими картами на стойке ресепшн ГК «Излучина».
- 3.8. При неполном использовании Посетителем оплаченного времени денежное возмещение СПА комплексом не производится.
- 3.9. В случае превышения предварительно оплаченного времени пребывания в СПА комплексе, Посетитель обязан произвести доплату по действующему Прейскуранту ГК «Излучина».
- 3.10. Категории тарифов для бассейна:
Тариф «Взрослый» - от 12 лет и старше
Тариф «Детский» - от 3 до 12 лет
- 3.11. Возврат приобретенных билетов:
 - 3.11.1. Возврат стоимости услуг СПА комплекса:
Возврат полной стоимости услуг в СПА комплексе, по инициативе Покупателя возможен, в случае если, от момента оплаты до момента возврата прошло не более 15 минут;
Для осуществления возврата Посетитель запрашивает у кассира Форму для возврата билета, заполняет ее и вместе с чеком передает администратору ГК Излучина;
 - 3.11.2. Возврат денежных средств осуществляется тем же способом, которым производилась оплата (наличными денежными средствами на стойке ресепшн ГК «Излучина» / на банковский счет Посетителя - при оплате банковской картой.)

4. Ограничения на посещение СПА комплекса несовершеннолетними лицами

- 4.1. Лица моложе 14 лет без сопровождения взрослых в СПА комплекс не допускаются и должны находиться только под постоянным наблюдением взрослых, которые несут за них полную ответственность, отвечают за их безопасность, а также за ущерб, нанесенный ими.
- 4.2. При оплате услуг администратор ГК «Излучина» может потребовать от Посетителя документ, удостоверяющий личность и подтверждающий его возраст, а Посетитель обязан предъявить указанный документ.
- 4.3. Группы лиц моложе 14 лет допускаются в СПА комплекс при следующем условии сопровождения: 1 (Один) сопровождающий старше 18 лет на группу не более 4 (четырёх) несовершеннолетних.
- 4.4. Ответственность за лиц до 14 лет во время нахождения их на территории СПА комплекса целиком и полностью несут сопровождающие взрослые.
- 4.5. Дети в возрасте до 10 лет должны находиться в бассейнах СПА комплекса в спасательных жилетах или нарукавниках.
- 4.6. Персонал СПА комплекса при возникновении угрозы безопасности ребенку или группе детей имеет право потребовать надеть на детей спасательные жилеты.
- 4.7. При посещении Аквапарка несовершеннолетним лицом ответственность за состояние его здоровья, а также его поведение, соблюдение им настоящих Правил несут родители или иное лицо, сопровождающее несовершеннолетнее лицо.

5. Общие ограничения на посещение СПА комплекса.

- 5.1. Запрещено посещение СПА комплекса лицам:
 - с открытыми ранами;
 - с наложенными на части тела бинтами, повязками;
 - страдающих лихорадкой, конъюнктивитом, кожными и инфекционными заболеваниями или другими недугами, которые могут представлять собой угрозу здоровью и/или жизни других Посетителей;
 - находящимся под воздействием алкогольного и/или наркотического опьянения; в посещении СПА комплекса может быть отказано лицу, чье поведение может представлять собой угрозу порядку, безопасности, гигиеническому состоянию СПА и/или

противоречит принятым в обществе правилам поведения и морали. Посетители СПА, нарушившие указанные в настоящем пункте запреты, несут полную ответственность за ущерб, причиненный своему здоровью, здоровью других посетителей и сопутствующие материальные расходы.

5.2. Администрация ГК «Излучина» рекомендует воздержаться от посещения СПА:

- беременным женщинам; лицам с грудными детьми;
- лицам с кардиостимулятором и заболеваниями сердца;
- лицам с повышенной чувствительностью кожи к хлорированной воде и хлорсодержащим элементам;
- с недавно перенесенными травмами, проходящим курс лечения или находящихся на реабилитации, не переносящим перегрузок, возникающих при ускорении;
- лицам, подверженным сильным аллергическим реакциям;
- с другими заболеваниями, которые могут обостриться во время пользования водными аттракционами и бассейнами.

5.3. На территории СПА запрещается:

- в целях соблюдения санитарно-эпидемиологических норм запрещается совершать прием пищи и напитков в местах непосредственно на то не отведенных, в том числе в бассейнах СПА, в саунах, в кедровой бочке и т.д.;
- наркотические средства, холодное, огнестрельное и травматическое оружие, взрывоопасные и легковоспламеняющиеся вещества, отравляющие, радиоактивные и токсичные вещества, средства индивидуальной защиты (газовые баллончики, электрошокеры и др.);
- приносить с собой аудиоаппаратуру и иные источники шума;
- приходить в СПА с животными;
- находиться на территории СПА в состоянии алкогольного, наркотического опьянения.
- нарушать общепринятые нормы поведения в общественных местах.
- лить на камни в парилке любую жидкость (котлы электрические)

5.4. Администрация ГК «Излучина» рекомендует воздержаться от посещения бассейнов СПА и зоны парилок Сауны Посетителям с мобильными телефонами и другими ценными вещами.

В случае утери/порчи Посетителями указанных предметов

Администрацией претензии не принимаются, стоимость не возмещается.

6. Требования и рекомендации к применению купальных костюмов.

- 6.1. Все Посетители перед посещением Водной зоны СПА обязаны принять душ.
- 6.2. В целях обеспечения личной безопасности Администрация рекомендует не использовать в СПА комплексе купальные костюмы с висящими элементами, шнурками, поясами, выступающими твердыми или металлическими предметами, молниями, заклепками, пряжками, металлическими украшениями и др.
- 6.3. Администрация предупреждает, что в процессе пользования бассейнами купальные костюмы могут прийти в негодность. Претензии по этому поводу не принимаются. Стоимость купальных костюмов не возмещается.
- 6.4. В целях предотвращения травматизма на скользких поверхностях и соблюдения личной гигиены, Посетители должны использовать для передвижения по СПА комплексу и посещения санузлов сменную обувь.
- 6.5. Переодевание и раздевание запрещено за пределами территории СПА комплекса.
- 6.6. Запрещено передвижение за территорией СПА комплекса по территории ГК Излучина- в купальных костюмах, в плавках, в полотенцах и в голом виде.

7. Общие требования при пользовании бассейнами СПА комплекса.

- 7.1. СПА комплекс в своем составе имеет бассейны, предназначенные для развлечений и свободного плавания. Также к услугам Посетителей предлагаются сауна и душевые.
- 7.2. В бассейнах ЗАПРЕЩАЕТСЯ:
 - пользование бассейнами лицам в очках, в том числе для плавания, обуви, с цепочками, браслетами, часами, кольцами, серьгами и другими украшениями;
 - пользование бассейнами с длинными распущенными волосами;
 - загрязнять воду, шуметь, бегать, прыгать, толкать других Посетителей, нарушать общественный порядок, мешать работе персонала;

- 7.2.1. Информация по бассейнам.
- 7.2.2. Информация о назначении, технические параметры, предупреждения и требования размещены на информационных табличках около бассейнов.
- 7.2.3. Бассейны контролируются сотрудниками СПА, Посетитель обязан выполнять их указания.
- 7.2.4. Во всех бассейнах СПА комплекса ЗАПРЕЩЕНО:
 - нырять с бортов, прилегающих платформ и лестниц;
 - применять вспомогательные для плавания средства, за исключением надувных детских нарукавников и спасательных жилетов; пользоваться маской для ныряния; применять моющие средства, мази, крема и др. Перед посещением бассейна Посетитель обязан принять душ;
 - засорять воду бассейнов, бросать в бассейны посторонние предметы, затыкать специальные распылители и форсунки; бегать, прыгать по бортам бассейнов, делать резкие движения, толкать других Посетителей.Посетители обязаны выполнять требования персонала СПА, реагировать на его сигналы и предупреждения.
- 7.3. Родители и сопровождающие несовершеннолетних лиц взрослые Посетители обязаны контролировать все их действия, не нарушать правила пользования бассейнами и саунами СПА.

8. Общие требования к Посетителям на территории СПА, в душевых и туалетах

- 8.1.** Администрация ПРЕДУПРЕЖДАЕТ о наличии на территории СПА скользких участков, рекомендует Посетителям при передвижении по территории СПА, в т.ч. лестницам, при посещении санузлов использовать сменную обувь.
- 8.2.** На территории СПА комплекса ЗАПРЕЩЕНО:
 - курить;
 - сорить и нарушать санитарное состояние (выбрасывать мусор, плевать на пол, бросать жевательную резинку);
 - залезать на ограждения и окна, и свисать с них;
 - отламывать ветки искусственных растений и бросать их в воду;
 - осуществлять какие-либо другие вандальные действия в отношении оборудования, имущества СПА комплекса;
 - заходить в помещения и зоны, обозначенные табличками «Служебный вход» «Вход только для персонала», «Не заходить», а

также в иные служебные помещения;

- входить в технические и коммуникационные помещения, прикасаться к технологическому оборудованию;
- при посещении душевых разбирать и раскручивать краны и распылители; ломать диспенсеры для мыла, бумажных полотенец, туалетной бумаги; уносить какое-либо имущество;
- пользоваться стеклянной тарой и посудой. запрещено пользоваться вениками для бани.

9. Порядок предоставления Посетителям медицинской помощи

- 9.1. При посещении СПА комплекса Посетителям желательно иметь при себе медицинскую справку (разрешение на посещение бассейна) и предъявить ее в случае возникшей необходимости при входе в СПА комплекс. В случае отсутствия разрешительной медицинской справки Администрация ГК «Излучина» оставляет за собой право решения может быть допущен или не допущен к пользованию услугами СПА комплекса Покупатель.
- 9.2. Все Посетители СПА комплекса имеют право на оказание первой медицинской помощи и вызов бригады Скорой помощи.

10. Ответственность сторон

10.1. Ответственность Посетителя:

- 10.1.1. Посетитель несет ответственность за травмы, иные повреждения и ущерб, полученный им и/или причиненный им в отношении других Посетителей, вследствие невыполнения и/или ненадлежащего выполнения настоящих Правил и/или инструкций (правил) по пользованию бассейнами, саунами, кедровой бочкой.
- 10.1.2. Посетитель несет ответственность в случае утраты или повреждения им имущества СПА комплекса, возмещает ГК «Излучина» ущерб, а также несет ответственность за иные допущенные им нарушения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 10.1.3. Персонал ГК «Излучина» уполномочен предпринимать меры к Посетителям, находящимся в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения, в психически неуравновешенном состоянии, а также игнорирующим замечания работников СПА

и/или несоблюдающим настоящие Правила, а именно, ограничить пользование бассейнами, саунами, кедровой бочкой или удаление Посетителя из СПА.

10.1.4. Несоблюдение настоящих Правил и/или попытка помешать отдыхать другим Посетителям являются основанием для удаления Посетителя из ГК Излучина, при этом денежное возмещение за неиспользованное время не производится, возврат стоимости билета не осуществляется.

10.1.5. Посетителям, грубо нарушающим настоящие Правила, может быть отказано Администрацией в праве последующего посещения ГК «Излучина».

10.1.6. За курение на территории ГК «Излучина» взимается штраф в размере 1 500 (Одна тысяча пятьсот) рублей.

10.2. Ответственность ГК Излучина:

10.2.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по оказанию услуг ГК «Излучина» несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

10.2.2. Претензии, связанные с недостатками оказанной услуги, могут быть предъявлены Посетителем только в письменном виде при принятии оказанной услуги или в ходе ее оказания.

10.2.3. Порядок и сроки удовлетворения претензий Посетителей регулируются законодательством Российской Федерации.

10.3. ГК Излучина НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ:

- за имущество Посетителей;
- за вред, причиненный здоровью Посетителя, повреждения или иной ущерб, которые были получены Посетителями вследствие невыполнения или ненадлежащего выполнения ими настоящих Правил и правил безопасности;
- за состояние здоровья и возможный травматизм ребенка в случае отсутствия вины ГК «Излучина», если ребенок оставался без наблюдения взрослого в нарушение настоящих Правил;
- за оставленные без присмотра личные вещи.

Настоящие Правила не являются публичным договором или публичной офертой и направлены на получение исчерпывающей информации об оказываемой услуге, обеспечение безопасности услуги.

Запрещено использовать изображения символики (логотипа) ГК «Излучины» и отснятые видео, и фотоматериалы в рекламных, коммерческих целях без разрешения Администрации ООО Торговый Дом «БИО».

Настоящие Правила опубликованы на сайте ГК «Излучина» <https://izluchina-vlg.ru>, а также размещены на информационном стенде («Уголок Потребителя») и иных информационных местах на территории ГК «Излучина».

Правила, устанавливающие порядок нахождения гостей на территории Гостиничного Комплекса «Излучина» (далее по тексту – Гостиница).

1. Общие положения

Настоящие правила разработаны в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав Потребителей», Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и иными нормативно-правовыми документами, регулирующими правоотношения в сфере оказания гостиничных и дополнительных услуг.

1.1. Под гостиничными услугами в настоящих Правилах понимается комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Гостинице «Излучина», расположенной по адресу: 404171, Волгоградская область, Светлоярский район, р.п.Светлый Яр, ул. Мелиоративная, д.5, (далее – «Гостиница»), а также дополнительных услуг.

1.2. Режим работы:

- гостиницы – круглосуточно;
- режим работы Ресторана/бара с 12:00 до 24:00;
- режим работы СПА комплекса с 12:00 до 24:00;

2. Потребителя Потребитель обязан:

- 2.1. Соблюдать порядок на территории Гостиницы, предусмотренный настоящими Правилами.
- 2.2. Соблюдать правила пожарной безопасности и правила пользования электрическими приборами.
- 2.3. Уважать права других Потребителей и посетителей Гостиницы.
- 2.4. Освободить территорию по истечении срока пребывания.
- 2.5. Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы лично или за приглашенное лицо.
- 2.6. Соблюдать нормы поведения в общественных местах.

- 2.7. Не препятствовать надлежащему исполнению работниками Гостиницы их служебных обязанностей.
- 2.8. Бережно относиться к имуществу Гостиницы, соблюдать чистоту, тишину на территории и местах общего пользования Гостиницы.
- 2.9. В случае возникновения чрезвычайных ситуаций строго следовать указаниям работников Гостиницы.
- 2.10. Незамедлительно сообщить сотрудникам Гостиницы о любой аварийной ситуации, которая может повлечь за собой причинение какого-либо ущерба. Если необходимо принять срочные меры по предотвращению возникшего или возможного большего ущерба, то заявление должно быть немедленно направлено администратору службы приема и размещения.
- 2.11. Гость несет ответственность за нанесение материального ущерба имуществу Гостиницы в размере, установленном прейскурантом, утвержденным Администрацией на момент предъявления требования, а также за ущерб, причиненный жизни, здоровью гостей, персонала, нарушение правил о запрете курения в не предназначенных для этого местах. Ущерб возмещается на месте.

3. **Потребителю запрещается:**

- 3.1. Курить на территории в неотведенных для этого местах.
- 3.2. Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легковоспламеняющиеся, токсичные, едкие, ядовитые, наркотические вещества и материалы, огнестрельное оружие и иные, представляющие угрозу здоровью и жизни граждан, опасные предметы.
- 3.3. Использовать свечи и пиротехнические средства (фейерверки, бенгальские огни, петарды, конфеты т.д.).
- 3.4. Приходить с животными, насекомыми, птицами и иными представителями фауны.
- 3.5. Выбрасывать мусор и иные предметы неотведенных для этого местах.
- 3.6. Переставлять, выносить из Летней веранды мебель, декоративные элементы и иное имущество Гостиницы.
- 3.7. Портить оборудование и мебель, делать надписи на стенах и имуществе, наклеивать на стены и инвентарь фотографии, рисунки, вырезки из газет и журналов.
- 3.8. Залазить на ограждения.
- 3.9. Залазить на Детский городок лицам старше 12 лет.
- 3.10. Ходить по газону.
- 3.11. Залазить на деревья и обрывать ветки.

- 3.12. Залазить на перила крыльца.
- 3.13. Самовольно заезжать на территорию на любом транспортном средстве
- 3.14. Засорять места общего пользования.
- 3.15. Использовать открытый огонь.
- 3.16. Производить обмен или продажу вещей на территории мест общего пользования Гостиницы, а также заниматься какой-либо предпринимательской деятельностью.
- 3.17. Совершать умышленные действия, угрожающие собственной жизни и здоровью, а также жизни и здоровью других лиц.
- 3.18. Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, в том числе при исполнении служебных обязанностей.
- 3.19. Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания за пределами Летней веранды.
- 3.20. Запрещается доступ и пребывание в Гостинице лицам в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям, малолетним детям без сопровождения взрослых, посетителей с животными. Ответственными за поведение несовершеннолетних граждан и соблюдение ими настоящих Правил являются их родители или иные сопровождающие лица. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

4. ГК Излучина НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ:

- за имущество Посетителей;
- за вред, причиненный здоровью Посетителя, повреждения или иной ущерб, которые были получены Посетителями вследствие невыполнения или ненадлежащего выполнения ими настоящих Правил и правил безопасности;
- за состояние здоровья и возможный травматизм ребенка в случае отсутствия вины ГК «Излучина», если ребенок оставался без наблюдения взрослого в нарушение настоящих Правил;
- за оставленные без присмотра личные вещи.