

Утверждено
Приказом ООО «СПА-отель «Ливадийский»
от "03" марта 2026 г. N СОП-01/0025

Директор _____ Лукьянов С.А.

ПРАВИЛА
проживания в гостинице
"СПА- отель Ливадийский"

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила проживания в гостинице "СПА- отель Ливадийский" (далее - Правила, Гостиница соответственно) разработаны в соответствии с [Постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации", [ст. 39.1](#) Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" и [абз. 18 ст. 3.1](#) Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".

1.2. В настоящих Правилах используются следующие понятия:

"бронирование" - закрепление за потребителем номера (места в номере) в Гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя;

"время выезда (расчетный час)" - время, установленное исполнителем для выезда потребителя;

"время заезда" - время, установленное исполнителем для заезда потребителя;

"заказчик" - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя;

« потребитель, гость» - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

"цена номера (места в номере)" - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.

Понятия "Гостиница" и "гостиничные услуги", используемые в Правилах, имеют значения, определенные в Федеральном [законе](#) от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".

Несвоевременный отказ – отказ от гостиничных услуг Потребителя(гостя) менее чем за 24 часа до установленного правилами времени заезда.

1.3. Правила обязательны для исполнения всеми заказчиками (потребителями) и в доступной форме доводятся Гостиницей до сведения заказчика (потребителя). При бронировании номера Гость, Заказчик подтверждает, что ознакомлен с правилами при получении доступа в номер (получения ключа/брасслета).

2. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг

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

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

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

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

- документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

- разрешения на временное проживание лица без гражданства;

- вида на жительство лица без гражданства;

- временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.

Заселение в Гостиницу граждан Российской Федерации также может осуществляться при условии идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы.

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

2.3. Заселение в Гостиницу несовершеннолетних граждан Российской Федерации, не достигших 14-летнего возраста, в случае использования единой биометрической системы осуществляется при выполнении одного из следующих условий:

а) идентификация и (или) аутентификация таких несовершеннолетних граждан с использованием единой биометрической системы и идентификация и (или) аутентификация с использованием единой биометрической системы находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц) при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них);

б) идентификация и (или) аутентификация таких несовершеннолетних граждан с использованием единой биометрической системы и на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них).

2.4. Заселение в Гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних граждан, при условии представления согласия законных представителей (одного из них). Заселение в Гостиницу несовершеннолетних граждан Российской Федерации, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие рядом с ними законных представителей также может осуществляться при условии их идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы и представления согласия законных представителей (одного из них).

2.5. В случае принятия Гостиницей решения об использовании единой биометрической системы в целях заселения потребителей Гостиница:

а) обеспечивает идентификацию и (или) аутентификацию потребителей с использованием единой биометрической системы;

б) получает из единой системы идентификации и (или) аутентификации имеющиеся в ней сведения о потребителе, необходимые для его заселения в Гостиницу и его регистрации по месту пребывания в соответствии с [п. 2.6](#) Правил, в случае получения из единой биометрической системы информации о соответствии предоставленных биометрических персональных данных потребителя соответствующим векторам единой биометрической системы, а также о степени взаимного соответствия указанных биометрических персональных данных и векторов единой биометрической системы, достаточной для проведения идентификации и (или) аутентификации потребителя.

2.6. Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Гостинице осуществляется в соответствии с [Правилами](#) регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 17.07.1995 N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту

жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации".

Постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами 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 15.01.2007 N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

2.7. Гостиница обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в Гостиницу и убывающих из Гостиницы.

2.8. Заезд в Гостиницу и выезд из Гостиницы потребителя осуществляются с учетом времени заезда и времени выезда (расчетного часа), которые устанавливаются Гостиницей с учетом местных особенностей и специфики деятельности.

Общее правило: время заезда - 14:00 по местному времени, время выезда (расчетного часа) - 11:00 по местному времени (разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять более трех часов).

При нарушении сроков заезда по брони Гостиница не гарантирует размещение Гостя в указанной категории номера, а размещает в свободном номере при наличии последнего.

В случае позднего прибытия в Гостиницу по брони зачет опозданий и возврат денежных средств за часы опозданий не производится.

При заезде Гостя по путевке от организации Гостиница может предложить поселение по категории выше, чем указано в путевке (при наличии свободных номеров). При этом расчет производится на основании «Прейскуранта на услугу «Проживание».

При желании продлить срок проживания необходимо сообщить об этом на стойку регистрации или в отдел по реализации и бронированию путевок.

Продление срока проживания в этом же номере возможно при отсутствии на него подтвержденной брони на текущую дату.

В случаях заезда ранее установленного срока или позднего выезда плата за проживание взимается в зависимости от выбранной категории номера.

Условия оплаты	Ранний заезд/ Поздний выезд
оплата за сутки	проживание свыше 12 часов от расчетного времени заезда/выезда
оплата за 1/2 суток	проживание от 2 до 12 часов от расчетного времени заезда/выезда
Проживание не более 2 часов от расчетного времени заезда/выезда предоставляется бесплатно при отсутствии брони на текущую дату	

При выезде из Гостиницы не позднее, чем за 30 минут до отъезда, Гость должен:

- уведомить портье и горничную о своем отъезде;
- сдать номер горничной;
- вернуть ключ/карту/ на стойку регистрации.

При отказе в размещении в номере отеля по желанию гостя, по истечению 30 минут после непосредственного заселения (регистрации на ресепшене), с последнего удерживается суточная стоимость соответствующего номера, остальные денежные средства подлежат возврату. При этом, при отказе в размещении в номере отеля до истечения 30 минут после непосредственного заселения, с гостя удерживается суточная стоимость соответствующего номера только в случае использования имущества отеля (полотенца, халат, постельное белье, мыло, шампуни, иные банные принадлежности и т.п.).

При досрочном выезде Гостя, направленного юридическим лицом или туристическим агентством, возврат денежных средств производится при наличии письма от организации о возврате и заявления.

2.9. Гостиница устанавливает минимальный срок проживания, одинаковый для всех потребителей, продолжительностью не менее суток.

2.10. Цена номера (места в номере), перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере), а также порядок и способы оплаты номера (места в номере) устанавливаются Гостиницей в договоре оказания гостиничных услуг.

Гостиницей установлена посуточная оплата проживания.

2.11. Гостиница не вправе без согласия потребителя оказывать платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере).

2.12. Гостиница оказывает гостю дополнительные услуги за плату по его желанию в соответствии с перечнем и реестром цен на дополнительные услуги.

2.13. Гостиница по просьбе потребителя обязана без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

- а) вызов скорой помощи;
- б) пользование медицинской аптечкой;
- в) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- г) побудка к определенному времени;
- д) предоставление кипятка;
- е) пользование гладильной доской и утюгом;
- ж) вызов такси;
- з) доступ к беспроводному интернету Wi-Fi;
- и) пользование электробытовыми приборами, установленными в номере.

2.14. Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в сроки и в порядке, которые указаны в договоре оказания гостиничных услуг. При осуществлении расчетов с потребителем Гостиница выдает потребителю кассовый чек.

2.15. Гостиницей установлен следующий порядок учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых в Гостинице вещей:

Найденные бесхозные вещи вписываются в реестр найденного имущества, которое храниться в специальном отведенном месте в течении 30 дней, после чего утилизируется с составлением акта.

2.16. Время приема пищи Завтрак: с 08.00 до 11.00, Обед: с 13.00 до 15.00, Ужин: с 18.00 до 20.00

Места в зале не бронируются, рассадка происходит в столовой на свободные места.

Стоимость обеда, ужина, не предоставленного Гостиницей в день заезда, в связи с поздним прибытием отдыхающего в день заезда, не возмещается.

2.17 Гости вправе использовать парковочные места на территории Гостиницы, при этом места разрешенной парковки устанавливаются администрацией гостиницы. Гость обязуется оставить на видном месте в транспортном средстве номер телефона для экстренной связи. В случае, если Гость припарковал транспортное средство так, что это мешает проезду других машин или специализированной техники, администрация Гостиницы вправе вызвать эвакуационную службу, которая переместит транспортное средство на спец. парковку.

3. Порядок пребывания с детьми

Возраст ребенка	Условия размещения	Условия проживания	Оплата	Посещение детской комнаты	Посещение бассейна
6 мес.- 5 лет	без отдельного места	отдых	за коммунальные услуги, питание	с сопровождением	с сопровождением
5 лет - 13 лет	отдельное место	отдых	за проживание, питание и др. услуги	без сопровождения	с сопровождением

3.1. Родители (усыновители, опекуны), близкие родственники или лица, сопровождающие детей, обязаны:

3.1.1 Следить за поведением детей на территории и внутри помещений Гостиницы во время всего срока пребывания.

3.1.2 Не допускать самостоятельного перемещения детей по залу в столовой диетического питания.

3.1.3 Осуществлять контроль за действиями детей во время проведения концертных программ в Гостинице.

3.1.4 Осуществлять строгий контроль за действиями детей в бассейне.

3.2. Родители (усыновители, опекуны), близкие родственники или лица, сопровождающие детей, несут ответственность за:

3.2.1 Жизнь и здоровье детей во время всего срока пребывания в Гостинице.

3.2.2 Материальный ущерб Гостиницы, причиненный детьми, (в соответствии со ст. 1064, ст. 1073-1074, ст. 1076-1077 Гражданского кодекса РФ часть 2), в том числе и в случае загрязнения бассейна.

3.3. Детям до 13 лет запрещается:

3.3.1 Посещение лобби-бара после 21.00 без присмотра родителей, близких родственников или сопровождающих лиц.

3.3.2 Посещение развлекательных мероприятий для взрослых после 21.00.

3.4 Перед направлением в Гостиницу ребенку следует провести все необходимые лабораторные и другие исследования в зависимости от характера и стадии заболевания, а также санацию очагов инфекции, дегельминтизацию, противорецидивное лечение и др.

3.5 При размещении детей в Гостинице по путевкам помимо документов, указанных в пункте 2.3 «Правил проживания в ООО «СПА-отель «Ливадийский», необходимо наличие справки о результатах паразитологического обследования на энтеробиоз для посещения бассейна (п. 3.12.2 СанПиН 2.1.2.1188-03).

3.6 В случае заболевания ребенка во время нахождения в Гостинице медикаменты, необходимые для его лечения, приобретаются за счет родителей, а оказание медицинских услуг производится в муниципальных учреждениях г. Ялта.

4. Порядок нахождения приглашённых посетителей

Приглашенным посетителям разрешается посещение Гостиницы с 8:00 до 23:00 по местному времени. При этом необходимо предъявить в службу контроля (Ресепшен) документ, удостоверяющий личность приглашенного. В случае отсутствия документа, удостоверяющего личность, посетитель на территорию Гостиницы не допускается.

В случае задержки приглашенного посетителя после 23:00 или приглашения в Гостиницу зарегистрированным Гостем постороннего лица в ночное время (с 23:00 до 08:00 часов) данное лицо должно быть оформлено на подселение в номер Гостя. За подселение взимается оплата согласно «Прейскуранту на услугу «Проживание», утвержденному приказом директора Гостиницы.

Приглашенный посетитель несет материальную ответственность за нанесенный им ущерб Гостинице (в соответствии со ст. 1064 Гражданского кодекса РФ часть 2).

4.1 Пребывание с животными в гостинице разрешается за дополнительную плату в размере 5000 рублей, Гость обязан следить и убирать за своим животным самостоятельно. В столовую и места общего пользования животные не допускаются. Ответственность за здоровье и сохранность своих животных несет сам Гость. Животные должны быть весом не больше 10 кг.

5. Обязанности гостя и действующие запреты

5.1 Проживающий обязан:

- соблюдать установленный в отеле порядок проживания;
- соблюдать чистоту в номере и территории отеля (комплекса);
- ознакомиться с правилами пожарной безопасности, правилами пользования электро-оборудованием и неукоснительно соблюдать их;
- соблюдать общественный порядок;
- при выходе из номера закрыть водоразборные краны, окна, выключать электробытовые приборы;
- возместить ущерб в случае утраты, повреждения или порчи имущества Гостиницы;
- нести ответственность за действия приглашенных им к себе в номер посетителей;
- исключать возможность возникновения в номере инфекции;
- своевременно и в полном объеме оплачивать все предоставленные отелем дополнительные услуги;
- соблюдать правила сохранности личных вещей (поместить ценные вещи, документы и денежные средства в сейф, уходя из номера закрывать окна и дверь). Не оставлять номер открытым и личные вещи без присмотра;
- своевременно сообщать горничной либо на ресепшен о выявленных неисправностях сантехники, телевизора, холодильника и других бытовых приборов;
- бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы;

5.2. В номерах Гостиницы запрещается:

- устраивать производственные и складские помещения для применения и хранения пожаровзрывоопасных и пожароопасных веществ и материалов, а также изменять их функциональное назначение;
- запрещается использование открытого огня;
- парковка транспортных средств у входа в гостиницу;
- ношение (хранение) любых видов гражданского, служебного, боевого оружия, за исключением исполнения служебных обязанностей сотрудниками силовых ведомств;

- провоз, пронос и хранение, взрывчатых веществ, взрывных устройств, а также наркотических средств и психотропных веществ, их употребление;
- нарушать покой гостей Гостиницы;
- нарушать тишину с 23 часов 00 минут до 08 часов 00 минут;
- выбрасывать бутылки, мусор и иные предметы из окна;
- курение в номерах, территории отеля в соответствии с требованиями ст.12 Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», за исключением специально отведенных и оборудованных для этого мест;
- переставлять мебель в номере, выносить ее из номера;
- передавать ключ/карту от номера посторонним лицам, а также оставлять посторонних лиц в номере;
- нарушать общепризнанные нормы поведения, как-то: насилие, оскорбление, хулиганство, чрезмерное употребление спиртных напитков, грубость по отношению к другим лицам, недостойное поведение в общественных местах, нахождение в грязной, пачкающей одежде, пижамах, халатах, купальниках, с детскими колясками и животными; и др.;
- выносить еду из ресторанов с формой обслуживания «шведский стол»; выносить из столовой столовые приборы, посуду, продукты.
- проведение музыкальных и шумовых мероприятий, в том числе использование фейерверков, за исключением предварительного согласования с администрацией, в строго отведенных местах.

6. Ответственность Гостиницы и заказчика (потребителя)

- 6.1. Гостиница отвечает за сохранность вещей потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 6.2. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору оказания гостиничных услуг Гостиница несет перед заказчиком (потребителем) ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.
- 6.3. Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора оказания гостиничных услуг, подлежит возмещению Гостиницей в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 6.4. Потребитель несет ответственность и возмещает причиненный Гостинице реальный ущерб в случае нарушения потребителем обязательств по договору оказания гостиничных услуг, а также утраты или повреждения по его вине имущества Гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и Правилами.

6.5 Гости отдыхающие с детьми, несут полную ответственность за безопасность и здоровье своих детей любого возраста. Детям разрешается пользоваться бассейном, лифтом, посещать СПА-центр только в сопровождении взрослых (родителей, законных представителей, представителей).

7. Порядок возмещения материального ущерба

7.1 Гости должны сообщить сотрудникам Гостиницы или сотруднику на ресепшен о факте повреждения имущества Гостиницы.

7.2 Комиссия в присутствии причинителя вреда и свидетелей составляет «Акт о причинении материального ущерба организации» (приложение 1), который составляется в 2-х экземплярах.

Один экземпляр акта передается Гостю для оплаты ущерба, второй – в бухгалтерию Гостиницы.

7.3 Гость может возместить материальный ущерб наличным или безналичным расчетом.

7.4 В случае не возмещения Гостем материального ущерба, Гостиница оставляет за собой право для разрешения спора в соответствии с законодательством РФ.

8. Дополнительные сведения

8.1. Администрация Отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами, а также для осуществления уборки помещения.

8.2. Администрация отеля вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения гостем правил проживания, несвоевременной оплаты услуг отеля, причинения гостем материального ущерба отелю. В этих случаях денежные средства за неиспользованные дни возврату не подлежат.

8.3. При отсутствии гостя по месту проживания более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация Отеля вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов и прочее имущество администрация берет под свою ответственность.

8.4. Оплата за основные и/или дополнительные услуги на стойке ресепшена производится безналичным расчетом или внесением наличных денежных средств в кассу. На остальной территории отеля, а именно – в СПА-Центре, Ресторанах, барах, действует система безналичного расчета. Пополнение и возврат денежных средств с кассы отеля производится на стойке ресепшена.

8.5. Книга отзывов и предложений находится у администратора и выдается по требованию гостя.

8.6. Администрация Отеля за сохранность ценных вещей (денег, ювелирных украшений и т.п.) и документов, ответственности не несет. Для обеспечения сохранности ценных вещей в каждом номере Отеля имеются сейфы.

8.7 Администрация Гостиницы не несет ответственности за:

- Работу городских служб (электроснабжение, водоснабжение и др.).
- Безопасность Гостя, находящегося за пределами территории Гостиницы, а также при его несанкционированном нахождении в технических (хозяйственных) зонах и помещениях Гостиницы.
- Несчастные случаи и травмы, произошедшие по вине Гостя во время его пребывания в Гостинице, в том числе с сопровождающими его лицами.
- Любые медицинские расходы, возникшие в результате несчастных и других страховых случаев.
- Утрату, недостачу и повреждение денежных средств, ценных бумаг, драгоценностей, а также других ценных вещей Гостя, если такие вещи и ценности не были переданы Гостем администрации Гостиницы на хранение в сейф в установленном порядке (в соответствии со ст. 925 Гражданского кодекса РФ часть 2).
- Материальный и моральный ущерб, причиненный Гостю третьими лицами по независящим от Гостиницы причинам, либо из-за субъективной оценки Гостя.
- Противоправные действия других Гостей и третьих лиц.
- Сохранность автотранспортных средств, поставленных вне мест, отведенных для стоянки.
- Решение спорных вопросов, возникающих в результате деятельности арендаторов, работающих на территории Гостиницы.

8.8 Администрация Гостиницы принимает меры по обеспечению безопасности Гостя, а также сохранности имущества Гостя в номере, соразмерные с обычными мерами безопасности и сохранности имущества, принимаемые в Гостинице.

8.9 Администрация Гостиницы в случае обнаружения забытых вещей на территории Гостиницы:

- Составляет «Акт на забытые вещи в номере __» (приложение 2).
- Немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен.
- Обеспечивает их сохранность:

- ценные вещи (золото, часы, мобильные телефоны, фотоаппараты, денежные средства и др.) хранятся у старшего администратора в течение 6 месяцев;
- малоценные вещи (одежда, полотенца, обувь и др.) хранятся у старшего администратора в течение 3 месяцев.

Порядок утилизации (уничтожения) забытых вещей, невостребованных в течение установленных сроков хранения, определяется администрацией Гостиницы.

8.10 Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиницы (за исключением личных номеров постояльцев и туалетных комнат) систем видеонаблюдения.

8.11 В случае добровольного отсутствия Гостя в Гостинице возврат денежных средств за проживание и питание не производится.

8.12 В случае отсутствия Гостя в Гостиницу, по причине нахождения его на стационарном лечении в медицинском учреждении за пределами Гостиницы:

- при приобретении гостиничных услуг за наличный расчет возврат денежных средств производится в полном объеме со дня оформления заявления Гостем.
- при приобретении гостиничных услуг юридическим лицом или туристическим агентством возврат денежных средств по путевке производится при наличии письма от организации и заявления Гостя.

8.13 В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, администрация и Гость руководствуются действующим законодательством РФ.

Помните, что, находясь на территории гостиницы, Вы несете полную ответственность за любой ущерб, нанесенный лицам, зданию, отделке или оборудованию. Пожалуйста, соблюдайте чистоту и берегите имущество нашего отеля. В случае нанесения ущерба Вам придется компенсировать нанесенные убытки.

9. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ СПА-Центра

Настоящие Правила разработаны в соответствии с СанПиНом 2.1.2.1188-03 «Плавательные бассейны. Гигиенические требования к устройству, эксплуатации и качеству воды. Контроль качества», ГОСТ 55321-2023 «Услуги населению. СПА услуги.» и направлены на обеспечение безопасности посетителей во время пребывания на территории СПА центра. Данные Правила устанавливают права и обязанности посетителей и Администрации СПА центра, определяют механизм реализации этих прав, а также устанавливают ряд запретов, не допускающих действия, которые могут причинить вред здоровью и жизни посетителей и окружающих лиц.

Ознакомление с настоящими Правилами обязательно для всех гостей СПА-центра. При получении браслета с ключом для посещения СПА-центра, Гость тем самым подтверждает, что ознакомлен с настоящими правилами и обязуется их исполнять.

9.1. Общие положения

СПА центр «Ливадийский» (далее по тексту - СПА центр) - это комплекс, в состав которого входят: бани (русская, римская, финская, хамам (турецкая), джакузи, купель с прохладной водой, крытый плавательный бассейн с подогреваемой водой 6 x 50 метров, фито-бар, кабинеты: массажные, гидромассажа, талассотерапии, грязевой бани, кедровая бочка.

СПА центр работает без выходных дней. Перерывы в работе СПА центра или отдельных зон возможны в рамках проведения санитарных, сезонных профилактических и ремонтно-строительных работ, а также по усмотрению администрации СПА центра.

Посещение СПА центра осуществляется в соответствии с графиком его работы. Актуальная информация о режиме работы доступна на информационной табличке при входе, на стойке администратора, на официальном сайте отеля «Ливадийский». До открытия и после закрытия гости не могут находиться на территории СПА центра.

СПА центр имеет право изменять режим работы в одностороннем порядке. Информация об изменениях размещается на стойке администратора и/или информационных стендах, и/или на официальном сайте отеля «Ливадийский».

Посещение СПА центра дляGuestей, проживающих в номерном фонде отеля «Ливадийский» (кроме Корпуса СВ) входит в стоимость проживания и осуществляется по действующей Карте гостя. Для посещения необходимо воспользоваться халатом, полотенцем, входящими в комплектацию номера и иметь собственную резиновую обувь с нескользящей подошвой.

Посещение СПА центра дляGuestей, не проживающих в номерном фонде отеля «Ливадийский», осуществляется на платной основе, согласно утверждённому Прейскуранту и настоящим Правилам. Оплата производится до начала посещения.

Вход на территорию СПА центра также может осуществляться по предъявлению Абонемента, Подарочного или иного сертификата.

При посещении администратор СПА центра выдает ключ-браслет от индивидуального шкафчика в раздевалке, комплект текстиля: полотенце, простынь, халат, одноразовая шапочка.

В определенных случаях необходимо надевать бахилы. Указания об этом сообщаются сотрудниками СПА центра либо размещаются на информационных указателях.

Покидать территорию СПА центра следует строго до установленного времени окончания его работы. За 30 минут до окончания работы СПА центра администратор СПА центра предупреждает посетителей об окончании обслуживания.

В допуске на территорию СПА центра может быть отказано, если до окончания работы осталось меньше 30 минут.

В целях обеспечения безопасности посетителей и повышения качества обслуживания на территории СПА центра ведется видеонаблюдение, кроме раздевалок, душевых и санузлов.

9. 2. Права и обязанности посетителей СПА центра

Каждый посетитель самостоятельно оценивает свое самочувствие и принимает все процедуры и прочие мероприятия, проходящие на территории СПА центра, на свой риск. Риск ухудшения и/или утраты здоровья при пребывании в СПА центре лежит исключительно на нем

самом. Посетитель обязан внимательно относиться к состоянию своего здоровья и незамедлительно уведомлять сотрудников СПА центра в случае ухудшения самочувствия.

9. 2.1. Посетитель имеет право:

- Посещать СПА центр в соответствии с настоящими правилами.
- Сообщать Администрации СПА центра обо всех недостатках в его работе, некачественном обслуживании и высказывать свои пожелания по улучшению работы.
- Пользоваться в установленном порядке находящимися в раздевалках индивидуальными шкафчиками.

9. 2.2. Посетители обязаны:

- ознакомиться и соблюдать настоящие Правила посещения;
- бережно относиться к имуществу СПА центра и в установленном порядке возместить причинённый ущерб;
- соблюдать общественный порядок и общепринятые нормы поведения, вести себя уважительно по отношению к другим посетителям и обслуживающему персоналу;
- принять гигиенический душ перед посещением термальной зоны, бассейна и процедурных кабинетов, а также после посещения термальной зоны и бассейна (душевые оснащены дозаторами с гелем для душа);
- обрабатывать стопы дезинфицирующим противогрибковым средством (специальные флаконы имеются на территории СПА центра);
- находиться в аквазоне только в сменной обуви с резиновой антискользящей подошвой и в одежде, предназначенной для плавания – купальник, плавки;
- для соблюдения норм гигиены сидеть и лежать на шезлонгах, в термальной зоне, местах отдыха на простынях, выданных администратором СПА центра;
- снимать обувь при входе в зоны парения, обозначенные предупреждающим знаком;
- пользоваться шапочкой для плавания (резиновой или тканевой), в джакузи пользоваться одноразовой шапочкой;

- входить в воду только по специальным лестницам, спиной к воде;
- при плавании в бассейне на одной дорожке нескольких человек держаться правой стороны, обгонять слева, отдыхать в углах дорожки, не создавая помех друг другу;
- не заплывать на дорожки, сеанс которых приобретен для индивидуальных тренировок и занятий спортивных групп;
- употреблять приобретенные в СПА центре еду и напитки в специально отведенных для этого зонах;
- по окончании посещения СПА центра освободить индивидуальный шкафчик от личных вещей, использованные полотенца, простынь, халаты оставить в специально отведенных местах, сдать браслет-ключ администратору.

9. 2.3. Посетителям запрещается:

- перемещаться по территории СПА центра и проходить через помещения душевых в уличной одежде и обуви;
- перемещаться в термальной зоне и по территории бассейна босиком;
- входить в служебные, технические и прочие подсобные помещения, самостоятельно регулировать любое оборудование СПА центра;
- портить инвентарь, оборудование и имущество бассейна (сантехнику, двери, стены, мебель и другое оборудование находящееся в помещениях комплекса)
- осуществлять видео- и фотосъемку других посетителей СПА центра без их согласия;
- приносить и включать своё музыкальное оборудование;
- курить (табачные изделия, электронные системы курения, системы для потребления табака) в помещениях и на прилегающей к СПА центру территории;
- приносить свою еду, напитки (в том числе алкогольные, слабоалкогольные, пиво), веники на территорию СПА центра;
- употреблять приобретенные в СПА центре еду и напитки за пределами специально отведенных для этого зон;
- находиться на территории СПА центра в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

- совершать действия, которые могут причинить ущерб имуществу СПА центра, а также жизни и здоровью других посетителей и персонала;
- самостоятельно регулировать работу оборудования СПА центра;
- пользоваться услугами лиц, не являющихся сотрудниками СПА центра;
- бегать, прыгать в термальной зоне, а также нырять в бассейн, купель, джакузи;
- удерживать друг друга под водой, задерживать дыхание под водой, использовать акробатические прыжки;
- использовать посуду и/или упаковку из стекла на всей территории СПА центра во избежание попадания разбитого стекла на пол и в воду;
- брать в сауны и бани стаканчики, бутылки и любые другие изделия, что в результате воздействия высоких температур может привести к их возгоранию и ожогам;
- наносить на тело в аква-термальной зоне любые косметические средства;
- во избежание аллергических реакций, самостоятельно осуществлять разбрызгивание средств ароматерапии, аромамасел и т.п. в зонах парения;
- перед посещением бассейна втирать в кожу мази, крема, лекарственные препараты;
- самостоятельно париться вениками в зоне бань и саун;
- плескать воду и/или ароматизаторы в отсек для камней в банях и саунах, передвигать камни;
- накрывать отсек для камней полотенцами, простынями и прочими материалами;
- проводить индивидуальные гигиенические процедуры (пилинги, бритье, депиляции, эпиляции, корректировку ногтей) на всей территории СПА центра;
- посещать СПА центр с животными;

- входить на территорию СПА центра со средствами передвижения (велосипеды, самокаты и пр.), а также приносить крупногабаритные вещи;

- нарушать тишину в СПА центре, создавать конфликтные ситуации, использовать ненормативную лексику, доставлять неудобства, грубить посетителям и сотрудникам

СПА центра, кричать, шуметь, звать на помощь без возникновения реальной надобности; а также совершать действия, нарушающие общественный порядок;

- находиться в чаше бассейна без плавательной шапочки;

- входить в чашу бассейна без предварительного посещения душа.

9. 3. Правила пребывания детей.

3.1. Дети могут посещать СПА центр с 0 лет.

3.2. Дети до 3-х лет могут посещать СПА центр только в специальных непромокаемых трусиках-подгузниках для плавания (имеются в продаже).

3.3. Дети до 14 лет допускаются в СПА центр только в сопровождении взрослых (родителей, законных представителей, тренера или инструктора).

3.4. Гости, отдыхающие с детьми, несут полную ответственность за безопасность и здоровье своих несовершеннолетних детей.

9.4. Иные условия.

9 4.1. Обозначенная услуга считается оказанной с момента входа в платную зону комплекса.

В случае выхода посетителя до истечения оплаченного времени посещения денежные средства не возвращаются.

9. 4.2. Администрация оставляет за собой право отказать в предоставлении услуг СПА центра, а уже находящийся на территории посетитель может быть удалён:

- При нарушении настоящих Правил посещения.

- При нарушении санитарно-эпидемиологических требований, требований техники безопасности и противопожарной безопасности.
- В период проведения ремонтных, профилактических и иных видов работ на территории СПА центра.
- В период перебоев в подаче воды и/или электроэнергии ресурсоснабжающими предприятиями, возникновения аварийных ситуаций, вызванных обстоятельствами, независящими от СПА центра, а также, если действия коммунальных служб по проведению профилактических или аварийных работ препятствуют качественному оказанию услуг.

9. 4.3. Лицам-нарушителям, отстраненным от посещения СПА центра, стоимость посещения не компенсируется.

9.4.4. За травмы и несчастные случаи, связанные с нарушением настоящих Правил или сокрытием информации о неудовлетворительном самочувствии перед посещением СПА центра, Администрация ответственности не несет.

9. 4.5. Администрация СПА центра ответственна за сохранность ценных вещей и документов, только в случае, если они переданы ей на хранение по Акту приёма-передачи.

9. 4.6. В СПА центре производится фиксация найденных и потерянных вещей.

9. 5. Рекомендации при посещении бассейна и аквазональной зоны.

- Не купайтесь в бассейне ранее, чем через 1,5 - 2,0 часа после еды.
- Если хотите посещать несколько разных бань, начните с менее жаркой.
- Первый заход в парилку не должен превышать 5-ти минут. Начинайте с нижней полки. Последующие заходы - по 10-15 минут. Слишком долгое пребывание в бане или сауне вызывает повышение температуры тела, что может оказаться опасным для Вашего здоровья.
- Перед сауной примите душ и обязательно оботритесь насухо полотенцем.
- Не мочите голову – сухие волосы предохраняют вас от перегрева, заходите в парную в специальной шапке.
- После пропарки, перед выходом на улицу, отдохните 20-30 минут.
- Приветствуется закаливание либо заплетённые волосы перед посещением бань, саун, бассейнов.

- Не рекомендуется надевать различные украшения (кольца, браслеты, серьги, цепочки и т.д.), так как их наличие может привести к получению травм или ожогам.

- Рекомендуется смыть косметику.

- Не оставляйте детей без присмотра на всей территории СПА центра

ЖЕЛАЕМ ВАМ ПРИЯТНОГО ОТДЫХА!

С уважением, администрация СПА-отеля «Ливадийский»

С правилами проживания в Гостинице _____ (ознакомлен) (подпись)

Я, Ф.И.О. _____, № комнаты: _____ согласен на предоставление личного контактного номера телефона ввиду отсутствия телефонизации в номерах

Телефон _____ Адрес эл.почты _____

«__» _____ 202_ год. _____ подпись.