

УТВЕРЖДАЮ

Директор
ООО «Анапское взморье»
Р.В. Семихатский
«31» января 2025 года



ПРАВИЛА
проживания в отеле
«MOVENPICK RESORT & SPA ANAPA MIRACLEON 5*»

Термины и определения:

Правила – настоящие правила проживания в отеле «Mövenpick Resort & SPA Анапа Miracleon 5*», разработанные в соответствии с законом РФ «О защите прав потребителей» N 2300-1 от 7 февраля 1992 года и Постановлением Правительства Российской Федерации N 1853 от 18 ноября 2020 года «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

Отель — средство размещения - Санаторно-курортный комплекс «Mövenpick Resort & SPA Анапа Miracleon 5*», расположенный по адресу 353417, РФ, Краснодарский край, г-к Анапа, улица Пионерский проспект 253-1, категория «пять звезд» (свидетельство о присвоении гостинице категории №23/18/077-2021 от 14.05.2021 года), предназначен для предоставления услуг временного проживания, оздоровления, отдыха, а также комплекса сопутствующих услуг, предусмотренных путевкой (далее «Отель»).

Исполнитель — Общество с ограниченной ответственностью «Анапское взморье» (ООО «Анапское взморье», зарегистрировано Инспекцией Федеральной налоговой службы по городу – курорту Анапа «04» февраля 2010 г. за основным государственным регистрационным номером ОГРН 1102301000218 (свидетельство серия 23 №009576502).

Услуги — комплекс услуг, предоставляемых Отелем Клиентам, в состав которого входят услуги размещения, услуги питания, отдыха, оздоровления и иные услуги в соответствии с выбранной категорией и стоимостью.

Путевка — документ, выполненный на бланке строгой отчетности Исполнителя, предоставляющий право указанного в нем физического лица (Клиента) на получение заказанных, забронированных и оплаченных Услуг Исполнителя на отдых и оздоровление в Отеле.

Браслет/ключ – браслет, установленного образца, подтверждающий право Гостя на пользование услугами Отеля, в соответствии с выбранным тарифом.

Дополнительные услуги — услуги, оказываемые Гостю на возмездной основе и не включенные в состав Услуг.

Гость - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее и (или) использующее услуги в Отеле.

Сайт – официальный сайт www.miracleon.ru

Законные представители несовершеннолетнего – родители, усыновители или попечитель несовершеннолетнего.

Посетители — это лица, не проживающие в Отеле, но имеющие право по приглашению Гостя находиться на территории, но не пользуясь услугами Отеля с 09:00 до 21:00 часов.

Прейскурант — систематизированный перечень Услуг с указанием цен и кратких характеристик типов номеров, с содержанием которого можно ознакомиться в Службе приема и размещения.

Специальные предложения — скидки, акции, а также иные мероприятия, направленные на временное формирование спроса на Услуги Отеля путем корректировки стоимости услуг.

Гостевое пребывание — дневное посещение Отеля в период с 08:00 до 20:00, осуществляющееся на платной основе и включающее в себя пользование услугами SPA-центра, ЗАВТРАК + посещение пляжа (с учетом сезонности и/или погодных условий пользование пляжем по усмотрению Исполнителя может быть ограничено или запрещено).

Промокод - специальный код, который дает право на предоставление скидки на определенные услуги. Промокод представляет собой набор цифровых символов. Для получения скидки по промокоду, необходимо ввести его значение в специальное поле в форме бронирования на Сайте.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Правила регулируют отношения между Исполнителем и Гостем при заказе, приобретении и (или) получении услуг на территории отельного комплекса «**Mövenpick Resort & SPA Anapa Miracleon 5***».

2. Правила представляют собой публичную оферту, содержащую условия по заказу, приобретению и (или) использованию услуг. Внесение оплаты за услуги, оформление заказа (бронирование) и (или) получение права на них иным способом является акцептом данной оферты и означает, что Гость полностью ознакомлен и безоговорочно согласен с требованиями Правил, ему понятны все обязательства, изложенные в Правилах, и он согласен надлежащим образом их выполнять. Незнание или несоблюдение Правил не освобождает Гостя от ответственности за вызванные этим негативные последствия.

3. Режим работы Отеля – круглосуточный, 7 (семь) дней в неделю, круглый год (за исключением остановки работы Отеля по техническим, организационным или иным причинам). Часы работы Отеля, а также расчетный час указаны в соответствии с местным (московским) временем.

4. Исполнитель предоставляет услуги временного проживания в номерах, питания, отдыха и оздоровления и прочие сопутствующие услуги в соответствии с перечнем услуг, включенных в стоимость путевки, а также перечнем услуг, предоставляемых за дополнительную плату по прейскуранту.

5. Для целей бронирования услуг в Отеле учитываются только нижеследующие возрастные категории:

- «Взрослые» — физические лица, которым на дату заселения в Отель будет 13 полных лет и более. Указанная категория гостей оплачивает услуги в Отеле по полной их стоимости. В связи с этим, все получатели услуг, которым на момент заселения в Отель будет 13 лет и более, указываются при бронировании как «взрослые».

- «Дети в возрасте до 3 лет» - физические лица, которым на дату заселения в Отель будет от 0 лет до 3 лет. Оплата услуг в Отеле для указанной категории гостей не предусмотрена.

- «Дети от 3 до 13 лет» - физические лица, которым на дату заселения в Отель будет более 3 лет, но менее 13 лет. Оплата услуг в Отеле для указанной категории гостей определяться согласно установленных тарифов.

6. Номер может быть забронирован по телефону (8 800 200 24 44), через Сайт (<https://miracleon.ru>), электронные системы бронирования, по электронной почте info@miracleon.ru или путем личного обращения на СПиР. Бронирование возможно только при наличии свободных номеров запрашиваемой категории на день заезда и период проживания.

7. Бронирование считается действительным с момента получения Гостем уведомления, содержащего сведения о наименовании (фирменном наименовании) Отеля, Госте, категории (виде) заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в Отеле.

8. Бронирование считается гарантированным при условии внесения предоплаты в размере и порядке, установленном Правилами бронирования, Договором публичной оферты и/или условиями акционного предложения (в случаях применения специальных условий бронирования услуг в Отеле), – в этих случаях номер сохраняется за Гостем до 12:00 часов дня, следующего за днем запланированного заезда, и может быть предоставлен Гостю в течение этого времени. Отмена бронирования производится в порядке и сроки, предусмотренные договором-офертой и/или Правилами бронирования и/или подтверждением бронирования (если бронирование осуществлялось в рамках акционного предложения). В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Гостя, с него взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается. По умолчанию (если между сторонами не согласовано иное) считается, что все бронирования являются гарантированными.

9. Негарантированное бронирование (если это специально оговорено сторонами) действует до 18:00 даты заезда (если иное не указано в подтверждении бронирования или условиях договора с Гостем), после указанного времени договор прекращается.

10. Исполнитель вправе отказать в заключении договора с Гостем, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

11. Размещение в Отеле без предварительного бронирования номера возможно только при наличии свободных номеров запрашиваемой категории на дату заезда и период проживания.

12. Номер предоставляется Гостю только при полной оплате стоимости номера, подписании установленной отелем формы регистрационной карты и по предъявлению документа, удостоверяющего его личность.

Оплата услуг осуществляется в рублях РФ следующими способами:

- в безналичном порядке путем перечисления денежных средств на расчетный счет ООО «Анапское взморье»;

- банковской картой либо с помощью мобильного телефона (с установленным на нем мобильным приложением банка) путем сканирования QR-code либо посредством считывания биометрических персональных данных («оплата по биометрии») на стойке регистрации (ресепшн);

- наличными денежными средствами путем внесения наличных денежных средств через установленный в Отеле (либо в любом другом отеле из расположенных рядом отелей Курорта) банкомат самообслуживания.

13. Заселение в ОТЕЛЬ осуществляется при предъявлении каждым Гостем документа, удостоверяющего его личность, а именно:

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

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

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

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

- д) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

- е) 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;

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

- з) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

- и) вида на жительство лица без гражданства.

Заселение в ОТЕЛЬ 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 предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних. Заселение в ОТЕЛЬ несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).

14. Гость обязан соблюдать утвержденный в Отеле пропускной режим,

действующий на территории Отеля. При несоблюдении указанных требований Исполнитель вправе отказать Гостю в доступе в Отель, а также на территорию пляжа Miracleon.

15. Гостям рекомендуется проявлять должную степень внимательности и осторожности при перемещении по территории и в здании Отеля, а также самостоятельно предпринимать соответствующие меры предосторожности: не игнорировать информационные и предупреждающие знаки/таблички, не заходить за установленные ограждения; не пренебрегать своей безопасностью при пользовании лифтами, автоматическими дверьми и другими техническими средствами и оборудованием, в том числе, держаться за перила, поручни при передвижении по лестницам, не переступать и не перепрыгивать через несколько ступеней лестницы, не перевешиваться через перила; смотреть под ноги при ходьбе; не отвлекаться во время хождения; при следовании мимо дверей (ворот) передвигаться на расстоянии от дверей (ворот), исключая столкновение при резком открытии дверей (ворот), не стоять перед дверьми (воротами); носить обувь, соответствующую погодным условиям; соблюдать осторожность при передвижении в зонах возможного движения автомобилей, особенно при наличии объектов, ограничивающих обзорность, а также зонах производства сотрудниками Отеля технических работ (уборка, полив, ремонт и т.п.). В случае несоблюдения указанных рекомендаций Гость самостоятельно несет риск наступления неблагоприятных последствий для его жизни и здоровья.

16. При заселении в Отель, Гость должен проставить собственноручную подпись в представленной работником Отеля карте регистрации Гостя (анкете Гостя). Подписание Гостем анкеты Гостя и заселение в Отель является подтверждением того, что Гость ознакомлен:

- с настоящими Правилами;
- с Правилами противопожарного режима в Российской Федерации (утв. Постановлением Правительства РФ от 16.09.2020 № 1479) и правилами противопожарной безопасности;
- с Правилами проезда транспортных средств и пользования парковкой;
- с Правилами посещения СПА-Комплекса, плавательных бассейнов Отеля;
- с иными правилами, действующими на территории Отеля, размещенными на официальном сайте, а также в местах продажи услуг, полностью с ними согласен и обязуется их соблюдать, самостоятельно неся риск неблагоприятных последствий в случае их нарушения.

17. Гость обязан соблюдать требования, установленные действующим законодательством в сфере электробезопасности и противопожарной безопасности, а также санитарные нормы и правила.

18. Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Отеле осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. № 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 Гостей, 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 января 2007 г. N 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

19. Плата за проживание в Отеле взимается в соответствии с расчетным часом:

- время заезда в Отель – 15:00 текущих суток по местному времени;
- время выезда из Отеля – 12:00 текущих суток по местному времени.

В день заезда при размещении до расчетного часа может взиматься оплата за проживание в следующем порядке:

- с 00:00 до 03:00 текущих суток - плата за полные сутки по актуальному тарифу на момент оплаты;
- с 03:00 до 15:00 текущих суток - плата за половину суток по актуальному тарифу на момент оплаты.

В случае задержки выезда Гостя после расчетного часа («Поздний выезд») с последнего взимается плата в следующем порядке:

- задержка выезда после расчетного часа, то есть с 12-00ч. до 15-00ч., взимается плата в размере 25% стоимости суток от актуального тарифа согласно категории номера в день выезда Гостя;
- задержка выезда после 15-00ч. до 18-00ч. взимается плата в размере 50% стоимости суток от актуального тарифа согласно категории номера в день выезда Гостя;
- задержка выезда после 18-00ч. взимается плата в размере 100% стоимости суток от актуального тарифа согласно категории номера в день выезда Гостя.

Поздний выезд предусматривает предоставление всех услуг в Отеле, в том числе услуг питания согласно выбранному при бронировании типу питания, которые будут доступны в Отеле до истечения дополнительно оплаченного Гостем времени. Конкретный перечень таких услуг определяется Отелем и может изменяться им в любое время по своему усмотрению.

В Отеле не предусмотрена почасовая оплата проживания; при проживании Гостя в номере менее суток плата взимается за сутки, независимо от расчетного часа.

Бронируя услуги проживания, Гость соглашается с тем, что заселение в Отель производится при условии внесения полной предоплаты.

Для бронирований, осуществленных по тарифам Специальных предложений, условия оплаты, изменения и отмены могут отличаться. При этом условия оплаты, изменения и отмены, указанные в Специальных предложениях Исполнителя, имеют преобладающее значение перед условиями, изложенными в настоящих Правилах. Актуальная информация об условиях Специальных предложений указывается на

Сайте Отеля в разделе «Акции».

Услуги проживания и дополнительные услуги могут быть оплачены Гостем в порядке, предусмотренном п.12 настоящих Правил.

20. Для участников программы лояльности ALL установлены следующие условия комплементарного раннего заезда и позднего выезда (при наличии свободных, чистых номеров и технической возможности):

- Silver – поздний выезд до 15:00
- Gold - ранний заезд с 10:00 дня заезда или поздний выезд до 15:00 дня выезда.

Platinum, Limitless, Diamond – ранний заезд с 10:00 дня заезда и поздний выезд до 18:00 дня выезда.

Программой лояльности Miracleon могут быть также предусмотрены дополнительные привилегии для отдельных категорий Гостей, согласно статусности.

21. Плата за продление проживания взимается в соответствии с расчетным часом – 12:00 часов текущих суток по местному времени.

22. В момент заселения Гостю рекомендуется внести в качестве обеспечения оплаты дополнительных услуг денежные средства в размере **из расчета по 5 000 (Пять тысяч) рублей на каждого гостя, на членов семьи до 13 лет — по 2 500 руб.** Если стоимость потребленных дополнительных услуг превышает указанную сумму, Исполнитель оставляет за собой право отказать в предоставлении дополнительных неоплаченных услуг и предложить Гостю внести дополнительную сумму депозита в размере, достаточном для оплаты дополнительных услуг.

В случае наличия у Гостя перед Отелем других неисполненных денежных обязательств, ОТЕЛЬ вправе удержать соответствующую сумму задолженности Гостя (в том числе возникшую вследствие причиненного ущерба Отелю) с суммы внесенного Гостем депозита, залога или иных денежных средств Гостя, находящихся в распоряжении Отеля (внесенного аванса, возникшей переплаты за услуги, сумм, подлежащих возврату и т.п.).

Приобретая услуги Отеля и, соглашаясь на условия их предоставления Отелем, включая настоящие Правила, Гость одновременно дает свое согласие и безусловно признает право Отеля на удержание в одностороннем безакцептном порядке любых причитающихся Отелю сумм (в том числе сумм оплаты за неоплаченные услуги/товары, сумм штрафа, сумм причиненного ущерба и т. п.) за счет суммы внесенного Гостем депозита, залога или иных денежных средств Гостя, находящихся в распоряжении Отеля (внесенного аванса, возникшей переплаты за услуги, сумм, подлежащих возврату и т. п.).

23. При заселении в ОТЕЛЬ Гость получает карточку Гостя или электронный браслет - ключ от номера, согласно количеству гостей, зарегистрированных на весь период проживания

Электронный браслет/ключ по умолчанию выдается детям с десятилетнего возраста. В индивидуальном порядке Гость может обратиться на ресепшн Отеля с просьбой о предоставлении дополнительных браслетов/ключей для своего ребенка (детей) младше 10 лет. При этом обязательным условием выдачи Гостю таких дополнительных браслетов/ключей для детей младше 10 лет является внесение Гостем де-

позита в размере 5 000,00 рублей на каждый выдаваемый браслет/ключ для ребенка/детей младше 10 лет.

При возврате данного дополнительно выданного браслета/ключа, депозит возвращается Гостю в полном размере (при отсутствии иных задолженностей/денежных обязательств Гостя перед Отелем). В случае утери/порчи ключа/браслета, а равно при наличии иных задолженностей/денежных обязательств Гостя перед Отелем, ОТЕЛЬ вправе в отношении внесенной за браслет/ключ суммы действовать в соответствии с п.22 настоящих Правил.

Карточка Гостя и/или электронный браслет предоставляют право Гостю на пользование услугами Отеля в пределах его территории, и не предоставляют право доступа на территории и пользования услугами других Отелей Курорта MIRACLEON, за исключением следующих случаев:

- участия при проведении экскурсии по территории любого из Отелей Курорта MIRACLEON в сопровождении сотрудника Отеля; может быть организована по заявке (обращению) Гостя на ресепшн;

- в отношении Гостей, забронировавших услуги в СПА, расположенном в любом из Отелей Курорта MIRACLEON, либо находящихся на гостевом посещении в СПА,

- в отношении Гостей, забронировавших стол в одном из ресторанов либо посещающих коммерческие рестораны, расположенные на территории Отеля либо на территории любого из Отелей Курорта MIRACLEON, где имеются такие рестораны. В этом случае основанием для допуска Гостя на территорию Отеля будет являться подтверждение бронирования услуг.

За исключением вышеуказанных случаев Гости, проживающие в других отелях Курорта MIRACLEON (в том числе имеющие карточку Гостя и/или электронный браслет другого отеля), не допускаются на территорию Отеля, какие-либо услуги им не предоставляются.

24. Электронный браслет/карта является собственностью Отеля и подлежит возврату Гостем по окончании срока пребывания в Отеле.

В случае утери/порчи электронного браслета/карты Гость должен возместить отелю связанный с этим материальный ущерб согласно прейскуранту.

Категорически запрещено передавать электронный браслет (или ключ) от номера третьим лицам, не проживающим в номере.

25. Стоимость дополнительных мест для размещения детей рассчитывается согласно тарифной политике отеля. Не взимается плата за проживание детей до достижения ими 13 (тринадцати) лет (то есть, которым на дату заселения в ОТЕЛЬ будет менее 13 лет) при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере на дополнительных местах, если такое размещение не превышает максимально допустимого с учетом категории номера. Для размещения детей в возрасте до 13 лет по дополнительному запросу в номер может быть предоставлена дополнительная кровать (еврораскладушка).

Любое нестандартное размещение в номере (включая размещение дополнительного места в номере) разрешается только при наличии такой возможности и исключительно по усмотрению Отеля.

26. При заселении в номер Отеля, Гость обязан в течение 30 минут осмотреть и

незамедлительно сообщить (письменно либо, воспользовавшись телефоном в номере) сотрудникам Отеля о выявленных повреждениях имущества, оборудования, элементов интерьера номера, а также загрязнениях стен и напольного покрытия. В случае не уведомления Исполнителя об имеющихся при заселении повреждениях, Гость несет ответственность за повреждения номера, обнаруженные во время его проживания или после выселения Гостя из номера.

Перед оформлением выезда Гостя ответственными сотрудниками отеля должна быть проведена проверка номера на отсутствие повреждений и/или недостатки/дефектов имущества отеля. Гость вправе попросить провести проверку номера в его присутствии.

Оформление выезда Гостя из отеля может быть осуществлено только после проверки номера выселяющегося Гостя и подтверждения ответственного сотрудника отеля об отсутствии повреждений номера и/или недостатки/дефектов имущества Отеля.

27. При выявлении повреждений номера и/или недостатки/дефектов имущества Отеля составляется Акт, в котором перечисляется поврежденное и/или отсутствующее имущество и указывается характер повреждений, на основании чего определяется сумма причиненного ущерба.

Акт составляется и подписывается комиссионно. Если Гость принимал участие в осмотре, он знакомится с Актом и ставит свою подпись в нем. В случае несогласия и/или отказа Гостя от подписания Акта, в нем делается соответствующая отметка. При этом проводится видеосъемка и/или фотофиксация состояния номера, что является приложением к Акту.

При отсутствии Гостя во время проверки номера, работники Отеля составляют соответствующий Акт без Гостя и предъявляют его Гостю после его возвращения в Отель либо в случае если Гость выехал из Отеля, направляют его вместе с претензией по адресу, указанному Гостем при заселении.

Гость признает и соглашается с тем, что, если он не потребовал проведения совместного осмотра номера, тем самым он доверяет и соглашается на приемку номера работниками Отеля в его отсутствие, и подтверждает, что при обнаружении работниками Отеля повреждений имущества, составленный и подписанный ими акт будет являться надлежащим доказательством факта причинения имущественного ущерба, произошедшего в период проживания Гостя и по его вине (вине членов его семьи или иных лиц, с которыми он находился в номере), и будет достаточным основанием для возмещения Гостем суммы причиненного ущерба.

Сумма причиненного Гостем (членами его семьи или иными лицами, с которыми он находился в номере) ущерба имуществу Отеля включается в общий счет оплаты за услуги Отеля либо предъявляется к уплате в претензионном порядке после выезда Гостя из отеля.

28. Текущая уборка номеров в Отеле осуществляется в течение дня с 09:00ч. до 20:00 ч. По распоряжению Гостя уборка в номере может не осуществляться.

Комплектация номера халатами и набором полотенец осуществляется согласно категорийности номера, детям до 13 лет халаты не предоставляются.

Оставление Гостем полотенца и/или халата на полу расценивается персоналом Отеля как требование Гостя по замене соответствующего полотенца и/или халата при

текущей уборке.

29. Запрещено находиться в ресторанах, кафе, лобби-баре и общественных зонах Отеля в купальных костюмах, халатах, гостевых гостиничных тапочках, в иной одноразовой обуви. Гостевые гостиничные тапочки являются предметом личной гигиены и предназначены исключительно для использования в номере. Нахождение в купальных костюмах, халатах возможно только в зоне бассейнов и СПА.

30. Запрещено приносить с собой и распивать принесенные с собой алкогольные напитки в ресторанах, барах, кафе и других общественных зонах Отеля.

31. Гостям запрещено хранить и оставлять без присмотра вещи в общественных зонах. Все связанные с этим риски утраты, повреждения имущества в этом случае гости несут самостоятельно.

32. В соответствии с Федеральным законом № 298-ФЗ от 15.11.2010 г. в целях обеспечения безопасности гостей и персонала отеля всем лицам, входящим в отель, следует предъявить личные вещи к осмотру.

Отель является объектом, в отношении которого установлены обязательные для выполнения требования к антитеррористической защищенности.

"Осмотр личных вещей" предполагает внешний визуальный осмотр вещей, не касаясь самих вещей. При нежелании лица показывать содержимое чемоданов и сумок сотрудники охраны, вправе не допускать его на объект и предложить альтернативно вызвать сотрудника полиции для проведения, досмотра лица и его вещей. В таком случае "Досмотр личных вещей" осуществляется уполномоченными лицами (ст.27.2, 27.3 КоАП РФ) в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ.

33. Запрещено проносить в Отель опасные предметы и вещества:

1) взрывчатые вещества, средства взрывания и предметы, ими начиненные:

- порох;
- патроны боевые, к газовому, к травматическому оружию;
- пиротехнические средства;
- тротил, динамит, тол, аммонал, пластит и другие взрывчатые вещества;
- капсюли-детонаторы, электродетонаторы, электровоспламенители, детонирующий и огнепроводный шнуры и т.д.;

2) сжатые и сжиженные газы:

- газовые баллончики с наполнением нервнопаралитического и слезоточивого воздействия и т.д.;

3) легковоспламеняющиеся жидкости:

- ацетон;
- бензин;
- эфиры и т.д.;

4) воспламеняющиеся твердые вещества:

- вещества, подверженные самопроизвольному возгоранию;
- вещества, выделяющие легковоспламеняющиеся газы при взаимодействии с водой;
- фосфор белый, желтый и красный, и все другие вещества, относящиеся к

категории воспламеняющихся твердых веществ;

5) токсичные вещества;

6) наркотические и психотропные вещества;

7) радиоактивные материалы;

8) едкие и коррозирующие вещества:

– сильные неорганические кислоты: соляная, серная, азотная и т.п.;

– другие сильные кислоты и коррозирующие вещества;

9) ядовитые и отравляющие вещества:

– любые ядовитые сильнодействующие и отравляющие вещества в жидком или твердом состоянии, упакованные в любую тару;

– стрихнин и т.д.;

10) оружие:

– пистолеты, револьверы, винтовки, карабины и другое огнестрельное, газовое, пневматическое оружие;

– электрошоковые устройства;

– кортики, стилеты, десантные штык-ножи и т.д.;

11) вещества, которые становятся опасными в «бинарном» соединении;

12) другие опасные вещества, предметы и грузы, которые могут быть использованы в качестве орудия нападения наGuestы и работников Отеля, а также создающие угрозу.

При наличии указанных предметов и веществ, Гость обязан уведомить об этом работников Отеля.

34. Запрещено пользоваться электрическими приборами и оборудованием, не входящими в комплектацию номера. Пользование электрическими приборами и устройствами должно осуществляться строго по назначению, с соблюдением правил предосторожности и обеспечения безопасности.

35. В Отеле запрещено переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией Отеля. В противном случае на Гостя может быть наложен штраф в размере 1000 руб. за каждый такой факт.

36. Гость может сдать свои вещи в стирку. Для получения услуги необходимо самостоятельно заполнить бланк заказа на стирку, поместить вещи и заполненный бланк в специальный пакет и сообщить на стойку приема и размещения о желании сдать вещи в прачечную либо передать вещи и заполненный бланк горничной. В случае отсутствия на изделиях/вещах бирки/ярлыка его производителя, на котором указан состав и рекомендации по уходу и обработке данного изделия/вещи, Исполнитель не несет ответственности за качество стрики, а также вправе отказать в принятии изделий/вещей на обработку. Услуга стирки осуществляется за дополнительную плату согласно прейскуранту.

37. При условии обязательной регистрации в службе приема и размещения, Отель можно посетить, приобретя услугу гостевое посещение. Стоимость услуги определяется действующими в отеле тарифами и может меняться по усмотрению администрации Исполнителя. Услуга гостевое посещение включает в себя пользование СПА, бассейном, территорией отеля и пляжем (с учетом сезонности и/или погодных условий пользование пляжем по усмотрению Исполнителя может быть ограничено или запрещено).

Услуга гостевое посещение доступна с 08:00 ч. до 20:00 ч..

Посетитель обязан предъявить документ, удостоверяющий личность, при входе на территорию Отеля. Посетители, оставшиеся в Отеле после 20:00 часов, должны быть зарегистрированы в качестве Гостей. За их размещение взимается плата согласно текущему тарифу Отеля.

Допуск на территорию Отеля и нахождение на территории Отеля посетителей, не являющихся Гостями Отеля, без оформления и оплаты по действующим в Отеле тарифам услуги гостевое посещение, **не допускается**, за исключением лиц, прибывших в Отель:

1) Для посещения исключительно коммерческих ресторанов Отеля (Лобби-бар, Лаундж-бар, ресторан Grape), на основании бронирования (предварительного заказа) таких услуг в ресторане либо иных коммерческих зон Отеля. В этом случае основанием для допуска посетителя (посетителей) на территорию Отеля будет являться подтверждение бронирования услуг (предварительный заказ) в данном коммерческом ресторане на территории Отеля либо в иной коммерческой зоне Отеля.

Сотрудники ресторана (иной коммерческой зоны Отеля) должны сопровождать посетителя в ресторан/коммерческую зону, а после завершения посещения и/или истечения разрешенного времени пребывания в ресторане/коммерческой зоне — сопровождать выход посетителя с территории Отеля. Время пребывания посетителя в ресторане/коммерческой зоне ограничивается временем работы данного ресторана/коммерческой зоны для посетителей, которое устанавливается Исполнителем в одностороннем порядке и может изменяться им по своему усмотрению.

2) Для гостевого посещения СПА в целях получения индивидуальных коммерческих процедур, предоставляемых в СПА (массажи, услуги салона красоты и т. д.). **Применимо только, если данные услуги введены и предоставляются в Отеле.** В этом случае основанием для допуска посетителя (посетителей) на территорию Отеля будет являться приобретение посетителем по установленным в Отеле тарифам индивидуальных коммерческих процедур, предоставляемых в СПА. Сотрудники СПА должны сопровождать посетителя в СПА, где должно производиться оформление и оплата услуги. После завершения посещения коммерческих СПА сотрудники СПА должны сопровождать выход посетителя с территории Отеля.

38. В целях обеспечения порядка и спокойствия в период с 22:00 часов до 07:00 часов запрещается громко включать аудио- и видеоаппаратуру, громко разговаривать, кричать, петь, создавать любой иной шум, мешающий другим Гостям Отеля (за исключением специально отведенных в Отеле зон, где указанные временные ограничения могут отличаться).

39. Гость обязан сообщить сведения о состоянии своего здоровья, в том числе о наличии заболеваний и аллергии, сведения о своем самочувствии работникам Отеля, предоставляющим услуги питания, услуги оздоровительного и косметологического комплекса. Работники Отеля имеют право отказать Гостю в предоставлении платных и (или) бесплатных услуг в случае наличия противопоказаний к таковым. Исполнитель не несет ответственности за здоровье Гостя в случае непредставления Гостем сведений о состоянии своего здоровья и самочувствии.

40. Доступ на территорию бассейнов в нерабочие часы строго запрещен.

Исполнитель не несет ответственности заGuestы и посетителей, купающихся в крытом или открытом бассейнах вне времени работы бассейнов, нарушающих установленные правила поведения при пользовании бассейнами и услугами СПА, а также находящихся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, и(или) при наличии противопоказаний по состоянию здоровья.

41. В соответствии с требованиями Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗт «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курить в номерах и общественных зонах Отеля запрещено. Запрещено потребление испарительных смесей и иных средств, используемых в устройствах, имитирующих курение табака.

42. При установлении факта курения вне специально выделенных мест, Гость может быть привлечен к установленной действующим законодательством ответственности. Отель также вправе удержать с Гостя стоимость химчистки номера (иного помещения Отеля, где допущено нарушение со стороны Гостя) в размере 10 000 (Десять тысяч) рублей за нарушение Правил.

43. Исполнитель не несет ответственности за утрату, недостачу или повреждение денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, оставленных в номере или в других помещениях Отеля, за исключением, если были помещены Гостем в предоставленный ему Отелем индивидуальный сейф.

44. Для обеспечения сохранности вещей в номере, рекомендуется держать дверь в номер закрытой, не оставлять посетителей в номере одних, не приглашать малознакомых людей в номер.

45. Исполнитель не несет ответственности за вещи, оставленные без присмотра в общественных зонах.

46. О факте забытых вещей после выезда, Гость обязан незамедлительно сообщить Исполнителю по телефону или по электронной почте.

Исполнитель имеет право на возмещение необходимых расходов, связанных с хранением, сдачей или реализацией вещи, а также затрат на обнаружение лица, уполномоченного получить вещь. Указанные расходы возмещаются за счет владельца либо иного лица, в соответствии с действующим законодательством РФ.

Потерянные или забытые в Отеле вещи хранятся Исполнителем до их востребования владельцем в течение ниже установленных сроков, затем передаются в полицию или в орган местного самоуправления либо лицу, указанному ими (кроме случаев, когда забытые вещи подлежат утилизации).

В случаях, если лицо, имеющее право потребовать возврата найденной вещи, или место его пребывания неизвестны, Отель заявляет о находке в полицию или в орган местного самоуправления.

Устанавливаются следующие сроки хранения забытых вещей в Отеле:

- малоценных вещей (стоимостью до 10 000 руб.) - 3 месяца с момента их обнаружения,

- ценных вещей (стоимостью более 10 000 руб., но менее 50 000 руб.) – 6 месяцев с момента обнаружения,

- особо ценные (ювелирные украшения и аксессуары, часы, иные предметы роскоши, предметы искусства, предметы одежды, электронные устройства и т.п. стоимостью свыше 50 000 руб.) – по согласованию с руководством Исполнителя.

Стоимость вещи определяется Исполнителем самостоятельно на основе мониторинга текущих рыночных цен на открытых интернет ресурсах.

Продукты питания, алкогольные и безалкогольные напитки, лекарственные препараты, оставленные Гостем в номере после выезда либо на территории Отеля, вне зависимости от целостности упаковки и срока годности, хранению не подлежат и утилизируются при их обнаружении.

По истечении установленных сроков хранения (если иное не согласовано владельцем с Исполнителем) малоценные вещи могут быть утилизированы Исполнителем, а ценные и особо ценные вещи - переданы в территориальный орган внутренних дел или в орган местного самоуправления либо лицу, указанному ими.

47. В случае, если после выезда Гостя, найдены забытые либо утерянные Гостем документы (паспорт гражданина РФ, паспорт иностранного гражданина, загранпаспорт, военный билет, служебное удостоверение, водительское удостоверение, свидетельство о регистрации транспортного средства, ПТС и другие документы подобного рода либо любые иные оригиналы документов), банковские или кредитные карты (далее «документы»), Исполнитель должен сообщить Гостю по телефону или по электронной почте об обнаружении документов.

Если после выезда Гостя из Отеля он обнаружил, что забыл какие-либо документы в Отеле, Гость обязан незамедлительно сообщить об этом Исполнителю по телефону или по электронной почте.

В случаях, если лицо - владелец документов, или место его пребывания неизвестны, либо если данные документы не были востребованы владельцем в течение срока их хранения в Отеле — 10 календарных дней с момента обнаружения (если более длительный срок хранения не согласован между владельцем и Исполнителем), Исполнитель заявляет о находке в полицию и передает документы сотрудникам полиции.

48. Для проведения совещаний, конференций, переговоров и прочее, Отель предлагает воспользоваться комнатами для конференций, переговоров или банкетными залами. Аренда помещений производится за дополнительную плату согласно прейскуранту.

49. Размещение в Отеле с животными запрещено. При установлении факта размещения в Отеле с животными, Исполнитель вправе оформить Акт о материальном ущербе и удержать с Гостя штраф в размере 10 000 руб (десять тысяч рублей) за каждый день нарушения данных требований Правил и потребовать возмещения любых связанных с этим убытков (дополнительная уборка, дезинфекция, ремонт, замена испорченного/поврежденного имущества и т.п.), а также отказать в предоставлении услуг.

50. Хранение, использование велосипедов, самокатов, сигвеев, гидроскутеров и других аналогичных транспортных средств в номерном фонде, на гостевых этажах, в холлах, ресторанах, СПА, а также в других, не предусмотренных для этого помещениях внутри Отеля, категорически запрещено.

Гость вправе разместить указанные транспортные средства возле Отеля в месте, оборудованном специальными конструкциями для крепления, при наличии свободных мест. Место, оборудованное специальными конструкциями для крепления, является неохраняемым. Отель не несет ответственности за сохранность

транспортных средств. Гость обязан самостоятельно позаботиться о сохранности транспортного средства, установив на него велосипедный замок или иное средство защиты, используемое для данных целей. Количество конструкций для крепления ограничено (менее количества гостиничных номеров). При отсутствии свободных мест Гость обязан урегулировать вопрос о месте оставления указанных видов транспортных средств своими силами и за свой счет.

Гость может воспользоваться прокатом велосипедов, самокатов и детских колясок, детских велосипедов, колясок на условиях и в порядке, установленных Отелем. По усмотрению Отеля пользование данным имуществом (отдельными видами данного имущества) возможно на возмездной основе в соответствии с тарифами Отеля. В случае повреждения/порчи арендованного имущества Отеля, Гость обязуется осуществить ремонт за свой счет или внести денежные средства соразмерные стоимости ремонта, согласно прейскуранта или по согласованию с Отелем.

51. По всем возникающим вопросам Гость может обратиться в службу приема и размещения лично, либо по внутреннему телефону круглосуточно. По просьбе Гостя, ему могут быть оказаны без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- посещение медицинского кабинета (помощь медицинской сестры), пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении;
- побудка к определенному времени.

52. В случае причинения ущерба Отелю, Гость обязан до момента своего выезда из отеля, возместить Отелю сумму причиненного ущерба, а также возместить убытки, связанные с простоем номера на период проведения ремонтных работ, замены мебели, техники и т. д. В случае если причинение ущерба было обнаружено после выезда Гостя из Отеля, возмещение ущерба и иных предусмотренных настоящим пунктом убытков должно быть произведено Гостем в срок не позднее двух дней с момента предъявления Исполнителем соответствующего требования. При этом испорченное имущество Исполнителя не подлежит передаче в собственность Гостю.

53. Отель вправе проводить текущие ремонтно-строительные, монтажные (демонтажные) пуско-наладочные и иные работы такого рода на территории Отеля в рабочие дни и в дневное время, и также вправе по своему усмотрению ограничивать и/или закрывать доступ Гостей в определенные зоны Отеля и/или к определенным услугам, что признается заранее оговоренным условием предоставления услуг, обычной хозяйственной деятельностью отеля в целях поддержания имущества Отеля в надлежащем состоянии, и ни при каких обстоятельствах не может рассматриваться как обстоятельство, дающее Гостю право требовать снижения оплаченной Гостем стоимости услуг Отеля (путевки).

Шумные и иные работы в ночное время запрещены, кроме случаев чрезвычайной ситуации, стихийных бедствий, аварийных ситуаций.

54. Сотрудники Отеля вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения или устранения неполадок в

их функционировании, а также в случае нарушения Гостем настоящих правил.

55. Исполнитель вправе произвести замену предоставленных Гостю номера или места в Отеле и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого Гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых Гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

56. На всей территории Отеля (за исключением душевых зон, зон туалетов и номерного фонда) работает система охранного видеонаблюдения и может вестись видеозапись (в т.ч. со звуком). Это делается в целях обеспечения безопасности и улучшения качества услуг, в частности для улучшения управления Отелем и обеспечения безопасности всех Гостей, персонала Отеля и любых иных лиц, находящихся на территории Отеля. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Отеля систем видеонаблюдения на указанных в настоящем пункте условиях.

57. В целях улучшения качества обслуживания, Отель вправе производить запись телефонных разговоров.

58. Запрещается осуществлять видео и/или фотосъемку без предварительного письменного согласования с Исполнителем (данное правило не действует в отношении видео- и/или фотосъемки, проводимой Гостями — физическими лицами для использования в исключительно семейно-бытовых целях и в специально отведенных для этого местах (фотозонах).

Запрещается осуществлять видео и/или фотосъемку иных Гостей без их предварительного согласия.

Запрещается заходить на служебную территорию и осуществлять там видео- и/или фотосъемку.

59. Родители (усыновители, опекуны), иные сопровождающие детей ответственные за них лица принимают меры по недопущению нахождения в общественных местах без сопровождения родителей (усыновителей, опекунов), родственников, иных сопровождающих ответственных лиц:

- несовершеннолетних в возрасте до 7 (семи) лет — круглосуточно;
- несовершеннолетних в возрасте от 7 (семи) до 14 (четырнадцати) лет — с 21 (двадцати одного) часа до 6 (шести) часов;
- несовершеннолетних в возрасте от 14 (четырнадцати) лет до достижения совершеннолетия — с 22 (двадцати двух) часов до 6 (шести) часов.

Родители (усыновители, опекуны), иные сопровождающие детей лица несут полную ответственность за своих несовершеннолетних детей в период их пребывания в Отеле, и обязаны осуществлять постоянный надзор и контроль за ними и их поведением. В случае причинения несовершеннолетним ущерба имуществу Отеля либо имуществу любых третьих лиц, обязанность его возмещения лежит на законном представителе либо ответственном за ребенка сопровождающем его в Отеле лице.

60. Родители (усыновители, опекуны), должностные лица принимают меры по недопущению нахождения несовершеннолетних в местах, предназначенных для реализации только алкогольной продукции, пива и напитков, изготавливаемых на его

основе, и в иных местах, определенных с учетом культурных и местных традиций, а также спортивных и иных площадках, в СПА, на море и т. п., пребывание в которых может причинить вред жизни или здоровью несовершеннолетних, их физическому, интеллектуальному, психическому, духовному и нравственному развитию.

61. Гости Отеля могут пользоваться всеми услугами пляжа Курорта MIRACLEON, в том числе пользоваться услугами его VIP зоны. Основанием пропуска Гостя в VIP зону является электронный браслет, выданный Отелем (определенной цветовой категории).

Гости из других отелей Курорта MIRACLEON, проживание в которых не предусматривает право пользования VIP зоной пляжа, в данную зону не допускаются. Гости, прошедшие на территорию VIP зоны пляжа в нарушение данного условия, обязаны по требованию сотрудников пляжа немедленно покинуть данную зону.

VIP зона пляжа предполагает предоставление следующих дополнительных услуг и преимуществ для Гостей:

- выдача чистых полотенец Гостям на самом пляже и сдача использованных полотенец после посещения пляжа (применимо в период летнего курортного сезона)
- возможность пользования лежаками и зонтами более высокого уровня качества и комфорта
- возможность пользования инфраструктурой VIP зоны повышенного уровня комфорта и сервиса, помимо возможности пользования инфраструктурой всего пляжа.

62. Гости, посещающие пляж, обязаны:

- строго соблюдать требования настоящих Правил и также правил поведения на воде, размещенных на информационных стендах на пляже
- выполнять требования сотрудников пляжа (в том числе спасателей) при пользовании услугами пляжа и в чрезвычайных ситуациях
- не сорить, выбрасывать мусор в строго отведенных местах
- курение на пляже строго запрещено, за исключением специально отведенных для этого мест
- распитие крепких спиртных напитков, принесенных с собой, строго запрещено; разрешается употребление спиртных напитков, выданных и/или приобретенных в барах
- совершать действия, создающие дискомфорт и/или угрозу причинения вреда другим Гостям (в том числе, но не исключительно: шуметь, кричать, выражаться нецензурно, кидать твердые предметы, сыпать песок, затевать подвижные игры вне отведенных для этого мест и т. п.)
- следить за своими малолетними детьми и нести полную ответственность за их жизнь и здоровье, а также за их действия и поступки, нарушающие настоящие Правила, включая причинение любого ущерба другим Гостям и/или третьим лицам, имуществу Отеля
- учитывая выдачу полотенец на самом пляже, Гости не должны брать из номера и приносить с собой на пляж полотенца из своего номера (применимо в период летнего курортного сезона).

63. ОТЕЛЬ предоставляет места для парковки (за дополнительную плату

согласно прејскуранту) без обязательств по обеспечению сохранности (целостности) транспортных средств, из чего следует, что Исполнитель ни при каких обстоятельствах не несет ответственности за сохранность и целостность транспортных средств или иного имущества, размещенного на территории парковки, в том числе оставленного в транспортных средствах.

В целях безопасности и предотвращения экстренных ситуаций сведения о размещенном на парковке транспортном средстве подлежат обязательному внесению в карту Гостя при заселении (с включением данных о марке, модели транспортного средства и его государственном регистрационном знаке).

Все транспортные средства должны размещаться согласно установленной разметке. Категорически ЗАПРЕЩЕНО оставлять транспортное средство в неполюженном месте. Нарушение данного требования и не реагирование Гостя на требование сотрудников Отеля убрать транспортное средство, может являться основанием для выселения Гостя из Отеля с удержанием штрафа.

Остановка транспортных средств у центрального входа Отеля может осуществляться только для посадки/высадки пассажиров и выгрузки/загрузки багажа, и разрешена не более чем на 10 минут.

64. В ресторане шведской линии Отеля запрещено:

- выносить еду и напитки за пределы ресторана, за исключением приобретенных на баре шведской линии;
- сливать и переливать напитки в собственную тару и бутылки.
- выносить еду и напитки за территорию отеля, за исключением Ланч боксов. Ланч бокс предоставляется по предварительной заявке на Стойке приема и размещения по количеству проживающих за день до выезда из Отеля, если гости по какой-либо причине покидают Отель раньше 7:00 (пропуская завтрак).

65. Отель вправе расторгнуть договор на оказание услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения гостем порядка проживания, злоупотребления алкоголем, несвоевременной оплаты услуг Отеля, причинения Гостем материального ущерба Отелю.

66. В Отеле запрещено поведение, создающее угрозу жизни или здоровью либо угрозу повреждения/уничтожения имущества, а также посягающие на честь и достоинство Гостей или сотрудников Отеля, в том числе (но не исключительно): насилие, оскорбление, хулиганство, аморальное поведение, чрезмерное употребление спиртных напитков, грубость по отношению к другим Гостям или сотрудникам Отеля.

67. В Отеле запрещается умышленно загрязнять территорию Отеля, а также выбрасывать из окон различные предметы.

68. На территории курорта запрещено приручать и кормить животных.

69. Отель вправе отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из Отеля в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других Гостей агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества Отеля, и/или других лиц, а также в случае нарушения общественного порядка и препятствованию нормального,

полноценного отдыха других гостей, в том числе и при поступлении нескольких жалоб от гостей, персонала и/или третьих лиц.

70. По решению Исполнителя, условия отдельных пунктов Правил могут быть изменены, дополнены, либо приостановлены в связи установлением уполномоченными органами требований или рекомендаций, обязательных к исполнению. Указанные изменения прилагаются к Правилам и доводятся доGuestов путем размещения на Сайте, а также на стойке приема.

71. Все спорные вопросы между Guestом и Исполнителем решаются путем переговоров, а в случае отсутствия взаимного согласия – в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.