

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор ООО «УК Камелия»

_____ Э.А. Петросян

«01» марта 2026 года

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

«Свиссотель Резорт Сочи Камелия»

HOTEL RULES

Swissotel Resort Sochi Kamelia

Сочи

2026

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

1. Общие положения.

1.1. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

• «Гостиничные услуги» - комплекс услуг по временному проживанию в Гостинице и иных сопутствующих услуг, предоставляемых Исполнителем.

• «Исполнитель» - Общество с ограниченной ответственностью «Управляющая компания Камелия» ОГРН: 1122367006409 ИНН: 2319053628, осуществляющее деятельность по предоставлению гостиничных услуг в гостинице «Свиссотель Резорт Сочи Камелия» (Swissotel Resort Sochi Kamelia), по адресу: 354002, г. Сочи, ул. Курортный проспект, 89, далее «Отель» или «Гостиница»;

Свидетельство о присвоении категории «5 звёзд»: № КЛ-1331 от 31.03.2025;

Уникальный номер реестровой записи: С232024007324;

Ссылка на запись в реестре классифицированных средств размещения:

<https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/5490414d-c609-11ef-92da-354605de0ca2/about-resort>.

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

• «Заказчик» - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее – договор), в пользу потребителя;

• «Бронирование» — закрепление за Потребителем номера на условиях, определенных заявкой Заказчика (Потребителя), и подтверждение этой заявки со стороны Исполнителя.

• «Время заезда» — 15:00 по московскому времени.

• «Время выезда (расчетный час)» — 12:00 по московскому времени.

• «Обеспечительный платеж (Депозит)» — денежная сумма, вносимая Потребителем (Заказчиком) при заезде для гарантии оплаты дополнительных услуг, возмещения возможного ущерба, а также для обеспечения иных денежных обязательств в соответствии с настоящими Правилами.

• «Расчетный час» - время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом Российской Федерации №2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав Потребителей», Федеральным законом № 132-ФЗ от 24.11.1996 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 № 1912, а также международными стандартами Swissôtel (далее — Правила предоставления гостиничных услуг, Правила).

1.3. Настоящие Правила в доступной форме доводятся до сведения Заказчика (Потребителя) путем размещения на официальном сайте, на стойке службы приема и размещения, а также в информационной папке в каждом номере. Подписание регистрационной карты при заезде подтверждает факт ознакомления Гостя с настоящими Правилами и согласие с ними.

2. Порядок работы Гостиницы.

2.1. Гостиница работает круглосуточно. Режим работы предприятий питания и иных служб размещен на стойке информации и на официальном сайте.

2.2. Предельный срок проживания:

Предельный срок проживания в Гостинице для граждан РФ - не устанавливается. Для иностранных граждан в соответствии со сроками, установленными законодательством РФ и/или сроками действия визы, миграционной карты.

2.3. Режим работы Гостиницы – круглосуточный.

2.4. Время заезда в Отель – 15:00 по Московскому времени.

2.5. Расчетный час в Отеле – 12:00 по Московскому времени.

2.6. В Отеле установлена посуточная оплата проживания: первые сутки: с момента заезда (с 15:00) до 12:00 следующего дня; вторые и последующие сутки: с 12:00 текущего дня до 12:00 следующего дня.

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

2.7. Услуги раннего заезда и позднего выезда предоставляются при наличии свободных номеров по предварительному согласованию со службой приема и размещения.

- Ранний заезд (до 15:00):
- При заезде с 06:00 до 15:00 – плата взимается в размере 50% от суточного тарифа.
- При заезде ранее 06:00, если период с моментального заезда до 15:00 составляет более 12 часов, плата взимается в размере 100% от суточного тарифа.
- Поздний выезд (после 12:00):
- при выезде с 12:00 до 18:00 – плата взимается в размере 50% от суточного тарифа.
- При выезде после 18:00 – плата взимается в размере 100% от суточного тарифа.

3. Бронирование и порядок оплаты.

3.1. Бронирование Номеров в Гостинице осуществляется Исполнителем при наличии свободных Номеров путём принятия заявки на Бронирование от Потребителя или Заказчика следующими способами, позволяющими достоверно установить, что заявка исходит непосредственно от Потребителя или Заказчика:

- по телефону: +7-800-600-88 01, +7-862-296-88-01;
- по электронной почте: НА5С8-RE@accor.ru;
- через официальный сайт Гостиницы (путем заполнения специальной формы);
- иными способами, позволяющими достоверно установить, что заявка исходит от Заказчика (Потребителя).

3.2. Исполнитель направляет Заказчику (Потребителю) уведомление о подтверждении бронирования, которое содержит сведения об Исполнителе, Заказчике (Потребителе), категории номера, цене, сроках проживания, условиях бронирования, а также порядке и сроках его отмены. Договор об оказании гостиничных услуг считается заключенным с момента получения Заказчиком (Потребителем) данного уведомления либо с момента внесения предоплаты.

3.3. Бронирование считается действительным, а договор оказания гостиничных Услуг заключенным с момента получения Исполнителем оплаты Услуг средства размещения от Заказчика (Потребителя), а также с момента получения Заказчиком (Потребителем) уведомления о Бронировании, содержащего сведения об Исполнителе и Гостинице, Потребителе (Заказчике), категории заказанного Номера и о его цене, об условиях Бронирования, о сроках проживания Гостя, а также иные сведения на усмотрение Исполнителя.

3.4. Для Заказчиков — юридических лиц или индивидуальных предпринимателей условия бронирования могут определяться отдельным договором.

3.5. Оплата проживания и дополнительных услуг производится в рублях РФ:

- наличными денежными средствами;
- банковской картой (действующих на территории Российской Федерации платежных систем) - все виды платежей, в т.ч. онлайн-оплата по ссылке;
- безналичным переводом на расчетный счет Исполнителя.

3.6. При заезде Потребитель вправе внести обеспечительный платеж (депозит). Депозит вносится путем списания с банковской карты денежных средств или внесения наличных денежных средств в кассу Гостиницы. Депозит обеспечивает оплату дополнительных услуг (мини-бар, питание, услуги спа-центра и пр.) и возмещение возможного ущерба имуществу Гостиницы. При исчерпании суммы депозита оказание дополнительных платных услуг может быть приостановлено до его пополнения.

Неиспользованная сумма депозита возвращается Потребителю при выезде после проведения окончательного расчета.

3.7. При выезде Потребитель производит окончательный расчет за проживание и все дополнительные услуги. Исполнитель выдает Потребителю кассовый чек и детализированный счет.

4. Порядок оформления проживания (размещения).

4.1. Для заселения в Гостиницу Потребитель (Гость) обязан:

- сообщить администратору службы приема и размещения фамилию, на которую было произведено бронирование;
- предъявить документ(ы), удостоверяющий(е) личность;

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

- лично заполнить и подписать регистрационную карту;
- ознакомиться с настоящими Правилами;
- внести обеспечительный платеж (депозит);
- получить карту гостя (электронный ключ от номера).

4.2. Заселение Гостя – гражданина Российской Федерации в Гостиницу осуществляется при условии предъявления Гостем 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;
- документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации (только в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время);
- паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации (Заграничный паспорт);
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- в случае отсутствия вышеперечисленных документов заселение Гостя-гражданин Российской Федерации осуществляется на основании российского национального водительского удостоверения (указанная норма вступает в силу с 01.04.2026г.).

4.3. Заселение Гостя – иностранного гражданина или лица без гражданства в Гостиницу осуществляется при условии предъявления Гостем миграционной карты (за исключением случаев, когда иностранному гражданину не требуется миграционная карта в силу законодательства) и документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- 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.

4.4. Заселение несовершеннолетних граждан.

4.4.1. Заселение в Гостиницу несовершеннолетних граждан Российской Федерации, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании следующих документов:

- свидетельство о рождении несовершеннолетнего;
- если несовершеннолетний заселяется с родителями (законными представителями) - документы, удостоверяющие личность гражданина РФ, или российское национальное водительское удостоверение родителей (законных представителей);
- если несовершеннолетний заселяется с сопровождающим лицом (лицами) - документы, удостоверяющие личность, или российское национальное водительское удостоверение сопровождающего лица (лиц), а также согласие родителей (законных представителей) на заселение в Гостиницу (составляется в любой форме).

4.4.2. Заселение в Гостиницу несовершеннолетних граждан Российской Федерации, достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании следующих документов;

- документ, удостоверяющий личность несовершеннолетнего;
- свидетельство о рождении, если несовершеннолетним не получен паспорт гражданина Российской Федерации;
- если несовершеннолетний заселяется вместе с родителями (законными представителями) - документы, удостоверяющие личность, или российское национальное водительское удостоверение родителей (законных представителей);

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

- если несовершеннолетний заселяется с сопровождающим лицом (лицами) - документы, удостоверяющие личность, или российское национальное водительское удостоверение сопровождающего лица (лиц), а также согласие родителей (законных представителей) на заселение в Гостиницу;

- в отсутствие с несовершеннолетним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) необходимо предоставить согласие родителей (законных представителей) на заселение в Гостиницу несовершеннолетнего.

4.4.3. Заселение в Гостиницу несовершеннолетних иностранных граждан или лиц без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании следующих документов:

- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

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

- разрешение на временное проживание лица без гражданства;

- вид на жительство лица без гражданства;

- временное удостоверение личности лица без гражданства в Российской Федерации;

- если несовершеннолетний заселяется с родителями (законными представителями) – документы, удостоверяющие личность родителей (законных представителей), предусмотренные п. 4.2 настоящих Правил;

- если несовершеннолетний заселяется с сопровождающим лицом (лицами) – документы, удостоверяющие личность сопровождающего лица (лиц), предусмотренные п. 4.2 настоящих Правил, а также согласие на заселение в Гостиницу несовершеннолетнего.

4.4. Общее количество проживающих в номере не должно превышать количество мест, предусмотренных категорией номера. Исключение составляют дети до 6 лет, проживающие с родителями (без предоставления дополнительного места).

4.5. Гостиница вправе отказать в заселении лицам, находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также лицам, не предъявившим документы, необходимые для оформления проживания в соответствии с законодательством РФ.

5. Порядок предоставления гостиничных услуг.

5.1. Основные и дополнительные услуги:

- Перечень услуг, входящих в цену номера, определяется категорией номера и указывается в прейскуранте.

- Информация о дополнительных платных услугах, их стоимости и порядке предоставления размещена в службе приема и размещения, на официальном сайте, а также в местах оказания услуг.

5.2. Бесплатные услуги (сопутствующие услуги):

Исполнитель по просьбе Потребителя без дополнительной оплаты обеспечивает:

- вызов скорой медицинской помощи и иных специальных служб;

- доступ к аптечке для оказания первой помощи;

- доставку в номер корреспонденции, адресованной Потребителю;

- побудку к определенному времени;

- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;

- предоставление тонометра;

- пользование стандартным беспроводным доступом в сеть Интернет (Wi-Fi);

- хранение ценностей в индивидуальном сейфе номера или в депозитной ячейке на стойке службы приема и размещения (за исключением вещей, обладающих особой исторической или художественной ценностью, которые принимаются на хранение с уведомлением администратора).

5.3. Услуги по уборке номера:

- смена постельного белья производится не реже одного раза в три дня.

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

- смена полотенец производится ежедневно по запросу Гостя или не реже одного раза в три дня.

5.4. В целях обеспечения безопасности и сохранности имущества на территории Гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) ведется видеонаблюдение. Подписание регистрационной карты является согласием Гостя на обработку его изображения в указанных целях.

5.5. Посетители Гостей могут находиться в Гостинице до 23:00 при условии предъявления документа, удостоверяющего личность. После 23:00 все посетители обязаны покинуть Гостиницу либо оформить свое проживание в установленном порядке (с оплатой проживания и регистрацией по месту пребывания).

5.6. Гость обязан соблюдать правила противопожарной безопасности, изложенные в Приложении №1 к настоящим Правилам. При возникновении пожара или задымления Гость обязан незамедлительно сообщить об этом в службу приема и размещения и следовать инструкциям персонала и плану эвакуации.

6. Права, обязанности и ответственность Исполнителя.

6.1. Исполнитель обязуется:

- предоставлять гостиничные услуги в полном объеме и надлежащего качества;
- обеспечивать круглосуточный прием и обслуживание Гостей;
- соблюдать конфиденциальность информации о Гостях;
- незамедлительно реагировать на заявления и жалобы Гостей;
- предоставлять по первому требованию Гостя книгу отзывов и предложений.

6.2. Исполнитель имеет право:

- отказать в заселении или выселить Гостя из Гостиницы в случае грубого нарушения настоящих Правил, правил пожарной безопасности, а также в случае поведения, создающего угрозу безопасности и здоровью других Гостей или персонала, с обязательным составлением акта и приглашением (при необходимости) сотрудников компетентных органов;

- заменить номер в случае аварии, проведения экстренных ремонтных или санитарно-эпидемиологических работ на номер не ниже заявленной категории; при невозможности такой замены произвести возврат денежных средств;

- посещать номер без согласования с Гостем в случае возникновения чрезвычайных ситуаций (задымление, пожар, затопление, утечка газа), а также при наличии угрозы безопасности жизни и здоровью людей или сохранности имущества.

6.3. Ответственность Исполнителя:

- исполнитель отвечает за сохранность вещей Гостя, принятых на хранение в соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса РФ;

- исполнитель не несет ответственности за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, если они не были переданы на хранение Исполнителю или не помещены в предоставленный Гостю индивидуальный сейф.

- исполнитель не несет ответственности за вред, причиненный жизни и здоровью Гостя, а также за утрату или повреждение его имущества, если это произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы либо нарушения самим Гостем настоящих Правил (включая правила посещения спа-центра, пляжа и правила противопожарной безопасности).

7. Права, обязанности и ответственность Потребителя (Гостя).

7.1. Гость обязан:

- соблюдать настоящие Правила, Правила пожарной безопасности, Правила пользования электроприборами и иные локальные нормативные акты Исполнителя;

- бережно относиться к имуществу Гостиницы;

- соблюдать тишину и общественный порядок, шуметь запрещено ежедневно с 23:00 до 08:00 в будни, в выходные и праздничные дни с 23:00 до 10:00, и в дневной «тихий час»: ежедневно с 13:00 до 15:00;

- уходя из номера, закрывать окна, водоразборные краны, выключать свет и электроприборы (за исключением разрешенных к круглосуточной работе);

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

- при обнаружении утраты, недостачи или повреждения своих вещей незамедлительно сообщить об этом администрации Гостиницы;
- при выезде освободить номер, сдать карту гостя и ключ, произвести окончательный расчет;
- возместить реальный ущерб, причиненный имуществу Гостиницы по его вине или по вине его посетителей.

7.2. Гостю запрещается:

- курить в номерах и общественных помещениях Гостиницы (за исключением специально отведенных мест); за нарушение данного запрета Гость обязан оплатить сбор за генеральную уборку в размере 15 000 (пятнадцать тысяч) рублей;
- пользоваться в номере нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками, электроплитами и т.п.), не предоставленными Исполнителем;
- проносить и хранить оружие, взрывчатые, легковоспламеняющиеся, ядовитые, наркотические вещества и иные предметы, представляющие угрозу безопасности;
- оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие, передавать посторонним лицам карту гостя;
- содержать в номере животных с нарушением Правил проживания с животными (Приложение №3);
- переставлять мебель, выносить из номера имущество Гостиницы;
- осуществлять коммерческую фото- и видеосъемку на территории Гостиницы без предварительного письменного согласования с администрацией Исполнителя. Под коммерческой съемкой понимается любая съемка для использования в средствах массовой информации, рекламе, на коммерческих интернет-ресурсах, в социальных сетях в целях продвижения товаров, работ, услуг. Для получения согласования необходимо направить запрос не позднее чем за 24 часа до планируемой съемки.

7.3. Родители (законные представители) и сопровождающие лица несут полную ответственность за жизнь, здоровье и поведение несовершеннолетних детей, а также за вред, причиненный детьми имуществу Гостиницы. За ущерб, причиненный детьми в возрасте до 14 лет, ответственность несут их родители (законные представители).

8. Забытые вещи.

8.1. Порядок учета, хранения и утилизации забытых вещей определяется локальными нормативными актами Исполнителя.

8.2. Сроки хранения забытых вещей:

- документы, удостоверяющие личность, и лекарственные средства - 7 дней;
- неценные вещи (ориентировочной стоимостью до 5 000 рублей) - 15 дней;
- ценные вещи (ориентировочной стоимостью от 5 001 до 50 000 рублей) - 60 дней;
- особо ценные вещи (ориентировочной стоимостью от 50 001 рубля) — 1 год.

8.3. Открытые продукты питания, напитки, предметы личной гигиены и иные вещи, которые могут представлять угрозу санитарно-эпидемиологическому благополучию, утилизируются незамедлительно.

8.4. По истечении установленных сроков хранения невостребованные вещи подлежат утилизации или передаче третьим лицам по усмотрению Исполнителя.

8.5. Исполнитель вправе отправить забытые вещи Потребителю за его счет (транспортной компанией или почтой) при наличии соответствующей заявки от Потребителя и предварительной оплаты им расходов на доставку.

9. Прочие условия.

9.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение Гостем настоящих Правил, повлекших причинение реального ущерба Гостинице (включая утрату или повреждение имущества Гостиницы), ответственность наступает в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

9.2. Гостиница не несет ответственности за материальный и (или) моральный ущерб, причиненный Гостю по не зависящим от Гостиницы причинам.

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

9.3. Утрата или повреждение имущества Гостиницы, причиненные по вине Гостя, являющегося несовершеннолетним гражданином РФ, не достигшим возраста 14 лет, по вине Гостя, являющегося иностранным гражданином или лицом без гражданства, не достигшим возраста 18 лет, возмещаются их родителями (законными представителями).

9.4. Во всем, что не предусмотрено настоящими Правилами, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

9.5. Настоящие Правила могут быть изменены Исполнителем в одностороннем порядке с обязательным уведомлением Потребителей путем размещения новой редакции на официальном сайте и на стойке службы приема и размещения.

ПРАВИЛА ПРОТИВОПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

Настоящие Правила являются обязательной для исполнения всеми Гостями Гостиницы и их посетителями.

1. Проживающим и их посетителям при нахождении их в Гостинице запрещается:

1.1. Зажигать спички, зажигалки, свечи, курить в неустановленных для этого местах. Курение разрешается только вне помещений Гостиницы, на территории и пляже, в специально отведенных и оборудованных местах.

1.2. Приносить, хранить, поджигать, приводить в действие:

- пиротехнические изделия (петарды, бенгальские огни, хлопушки, и т.п.);
- бытовые свечи, сухой спирт;
- керосиновые, паяльные лампы, бытовые электроприборы, кроме тех, которыми уже укомплектован гостиничный номер (например, кипятильники, электрообогреватели, мультиварки, печи СВЧ, т.п.);

- легковоспламеняющиеся и горючие жидкости (бензин, керосин, растворители, краски, т.п.);

- горючие материалы.

1.3. Использовать не по назначению противопожарное оборудования (огнетушители, пожарные рукава, пожарные извещатели и т.п.).

1.4. Повреждать первичные средства пожаротушения, пожарные знаки, автоматическую пожарную сигнализацию, извещатели.

1.5. Загромождать мебелью или другими предметами (чемоданами, т.п.):

- эвакуационные пути из номера;
- лестничные марши, коридоры, холлы и выходы к ним;
- основные и запасные пути эвакуации.

1.6. Пользоваться поврежденными (неисправными) электророзетками, электровыключателями, электроприборами, а также вставлять в них посторонние предметы.

2. При эксплуатации электроприборов запрещается:

2.1. Нарушать правила пользования электроприборами при эксплуатации. Эксплуатация электроприборов (в том числе э/удлинителей, э/тройников, т.п.) в технически неисправном состоянии (поврежден корпус прибора, повреждена изоляция э/шнура, имеется запах гари, неисправна э/вилка).

2.2. Подключать электроприборы в сеть с напряжением большим, чем напряжение, на которое рассчитан электроприбор.

2.3. Устанавливать на электроприборы какие-либо предметы, в том числе горючие предметы, посуду с жидкостью (вазы с цветами, стакан с водой, т.п.).

2.4. Завязывать, скручивать, защемлять электрошнуры электроприборов.

2.5. Тянуть за шнур для отсоединения электроприбора от электросети.

Уходя из комнаты, необходимо выключить освещение и электроприборы, за исключением тех, которые допускается эксплуатировать без надзора за ними.

**МЕРЫ ПРЕДОСТОРОЖНОСТИ ПРИ ПОЛЬЗОВАНИИ
ЭЛЕКТРОПРИБОРАМИ В ГОСТИНИЧНОМ НОМЕРЕ**

- Не используйте прибор при поврежденном шнуре питания или вилке, если нарушена нормальная работа устройства, если оно падало или было повреждено другим образом
- При отключении электроприбора от сети держитесь только за вилку, не тяните за провод, это может привести к повреждению провода или розетки и вызвать короткое замыкание
- Не пытайтесь ремонтировать электроприборы самостоятельно! В случае неисправности обратитесь в службу приема и размещения, либо сервисную службу по внутреннему номеру 8855.
- В случае, если у Вас возникли трудности с эксплуатацией электроприбора, свяжитесь с сервисной службой по внутреннему телефону 8855 для получения инструкции по эксплуатации, либо рекомендаций. Факт использования электроприбора свидетельствует о том, что пользователь знаком с инструкцией по эксплуатации электроприбора.
- Запрещается погружать электрические приборы в воду. При случайном попадании электроприбора в воду не пытайтесь вытащить подключенный электрический прибор из воды: немедленно выньте вилку из сетевой розетки.
- При намокании наружных поверхностей электроприбора, шнура питания или штепсельной вилки отключите вилку от розетки. Для дальнейшего использования прибора дождитесь его полного высыхания.
- Шнуры питания электроприборов не должны касаться острых кромок и горячих поверхностей.
- Электрические приборы не предназначены для использования детьми, а также людьми с ограниченными физическими, сенсорными или умственными способностями, или нехваткой опыта и знаний. Они могут пользоваться прибором только под наблюдением человека, ответственного за их безопасность. Не позволяйте детям играть с прибором.
- Никогда не оставляйте без присмотра электрический прибор, когда вблизи находятся дети.
- Эксплуатация электроприборов не подразумевает применения к ним физической силы, так как это может привести к поломке по вине пользователя.
- Оберегайте электроприборы от ударов, падений и иных механических воздействий.
- Тёплые пищевые продукты и напитки можно поместить в холодильник только после их охлаждения до комнатной температуры.

При использовании кофе-машины запрещается:

- прикасаться к нагретым поверхностям кофе-машины.
- устанавливать кофе-машину на неровную, неустойчивую поверхность;
- направлять струю пара или горячей воды на части тела во избежание ожогов.

При использовании фена запрещается:

- пользоваться феном в ванне и в душе или поблизости от раковины, наполненной водой;
- класть фен на место, в которое может попасть вода или другие жидкости;
- закрывать решетки для входа и выхода воздуха посторонними предметами.

При использовании электрического чайника запрещается:

- устанавливать чайник на неровную, неустойчивую поверхность;
- устанавливать на чайник посторонние предметы;
- использовать чайник вне гостиничного номера;
- использовать чайник для нагревания иной жидкости, кроме чистой питьевой воды;
- во избежание ожогов прикасаться к горячим деталям прибора незащищенными руками до тех пор, пока они полностью не остынут;
- во избежание ожогов паром открывать крышку чайника, пока вода кипит;
- включать чайник при его наполнении водой ниже отметки MIN и выше отметки MAX;
- оставлять чайник включенным в сеть после окончания его использования.

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

При использовании электрического утюга запрещается:

- заполнять резервуар для воды выше отметки МАХ;
- использовать и устанавливать утюг на неровной, неустойчивой поверхности;
- оставлять утюг включенным в сеть после окончания его использования;
- оставлять включенный в сеть утюг без присмотра;
- касаться горячей подошвы утюга сетевым шнуром;
- прикасаться к горячей подошве утюга незащищенными руками, пока она полностью не остынет;
- направлять струю пара от парогенератора на людей;

добавлять в резервуар для воды духи, уксус, крахмал, добавки для глажения и любые другие химические средства.

**ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ
С ЖИВОТНЫМИ**

1. Проживание в Гостинице с домашними животными весом более 5 кг и 35 см в холке, а равно с собаками бойцовских пород, запрещено. Проживание в Гостинице разрешено только с собаками весом не более 5 кг и 35 см в холке, за дополнительную плату.
2. Проживание в Гостинице с дикими животными запрещено.
3. Проживание с собаками весом более 5 кг и выше 35 см в холке разрешено исключительно для людей с ограниченными возможностями с обслуживающими их нужды собаками-поводырями; При бронировании номера необходимо согласовать возможность проживания в номере с собакой-поводырем.
4. Размещение с собакой в номере допускается из расчета одно животное на одну комнату номера.
5. Размещение в Гостиницу с собакой производится по предъявлению ветеринарного паспорта установленного образца, с актуальными отметками о прохождении вакцинации.
6. Обязательства гостя:
 - 6.1. Гость, проживающий с собакой, берет на себя обязательство по обеспечению соблюдения санитарно-гигиенического режима в номере, на территории гостиницы;
 - 6.2. Гость обязан привезти с собой специальный коврик или специальную клетку для собаки.
 - 6.3. Для кормления собаки гость обязан привезти с собой специальную посуду.
 - 6.4. Для туалета гость обязан привезти с собой специальный лоток.
 - 6.5. Гость обязан обеспечить отсутствие собаки, либо ее нахождение в специальной клетке во время уборки номера сотрудниками Гостиницы или проведения ремонтных работ в номере.
7. Ответственность гостя:
 - 7.1. Всю ответственность по решению проблем питания, чистки, выгула собаки несет гость.
 - 7.2. Всю ответственность и расходы за возможную порчу имущества Гостиницы животным несет хозяин питомца.
 - 7.3. Все риски, связанные и исходящие из поведения собак, а также времени и условий их нахождения в номерном фонде Гостиницы несет владелец животного.
8. Ограничения, накладываемые администрацией гостиницы при проживании с собаками:
 - 8.1. Запрещается кормить собак из посуды, принадлежащей Гостинице.
 - 8.2. При отсутствии специальной клетки для собаки, запрещается оставлять животных без присмотра хозяев в гостиничном номере, холле корпуса, на территории Гостиницы.
 - 8.3. Запрещен выгул собак на территории Гостиницы и на газонах.
 - 8.4. Перемещение по общественным зонам и прилегающим территориям Гостиницы с собаками осуществляется только при облачении животного в намордник и ошейник с поводком на металлическом карабине.
 - 8.5. Запрещается брать с собой собак в ресторан, спа, на пляж и другие места общего пользования.
 - 8.6. Запрещается мыть собаку в душевых кабинах номера, использовать полотенца, простыни и другие постельные принадлежности, принадлежащие Гостинице.
 - 8.7. Запрещается вычесывать собаку в номере Гостиницы.
9. Гостиница оставляет за собой право расторгнуть договор с гостем, проживающим с собакой:
 - в случае нарушения правил проживания в Гостинице с животным;
 - агрессивного, шумного, неадекватного поведения домашнего животного.

ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГАМИ ПЛЯЖА

1. К территории Пляжа относятся:
 - 1.1. Зона обслуживания: вход, раздевалки, душевые, туалеты, пункты проката, медпункт, спасательная станция.
 - 1.2. Зона отдыха: парковая часть пляжа, прибрежная часть с аэрациями и теньвыми навесами, шезлонгами и зонтами.
 - 1.3. Спортивная зона: спортивная площадка, волейбольная площадка, баскетбольная площадка, настольный теннис.
 - 1.4. Детский сектор: детская игровая площадка.
 - 1.5. Зона купания: детский бассейн, зона купания в море.
 - 1.6. Зона оказания услуг общественного питания.
2. Настоящие Правила являются обязательными для всех без исключения Посетителей, находящихся на территории Пляжа.
3. Правила посещения Пляжа составлены в соответствии с нормативными требованиями правовых актов Российской Федерации.
4. Ответственность за последствия, возникшие на территории Пляжа вследствие незнания и/или несоблюдения настоящих Правил и/или инструкций (правил) по пользованию водными объектами на территории Пляжа, несет сам Посетитель.
5. Право пользованием услугами Пляжа предоставляется только лицам:
 - оплатившим разовое пользование услугами Пляжа;
 - держателям именованного абонементов;
 - гостям, проживающим в гостинице.
6. К услугам пляжа относятся:
 - пользование полотенцами отеля, лежаками, зонтами и тентовыми конструкциями, детским бассейном и детской площадкой;
 - участие в анимационной программе;
 - использование закрытых душевых;
 - занятия на спортивной площадке.
7. Для гостей, не купивших право пользования услугами пляжа доступны:
 - галечный пляж;
 - открытые душевые кабины;
 - туалетные комнаты;
 - фонтанчики с питьевой водой.
8. Посетители имеют право находиться на территории Пляжа только в установленные часы работы. Посетители обязаны освободить Пляж по истечении времени его работы.
9. Посетители должны уважительно относиться друг к другу и не мешать отдыху других Посетителей.
10. Посетители должны выполнять требования сотрудников Пляжа в отношении обеспечения безопасности, поддержания порядка и чистоты.
11. В случае непредвиденных, чрезвычайных или экстренных ситуаций, в том числе при неблагоприятных погодных условиях посетители обязаны незамедлительно покинуть Пляж.
12. Посещение Пляжа запрещено:
 - 12.1. лицам, страдающим инфекционными, острыми вирусными, контагиозными кожными и венерическими, грибковыми заболеваниями; открытыми ранами и любыми другими заболеваниями, которые могут представлять угрозу здоровью других посетителей;

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

12.2. лицам в состоянии алкогольного опьянения, а также лицам, находящимся под воздействием наркотических, психотропных или иных одурманивающих веществ;

12.3. лицам, чье поведение может представлять угрозу порядку, безопасности, гигиеническому состоянию Пляжа или противоречит принятым в обществе правилам поведения;

12.4. лицам до 16 лет включительно без сопровождения взрослых.

13. На территории Пляжа запрещено:

13.1. заходить в воду при вывешенном черном/красном флаге;

13.2. распивать спиртные напитки, за исключением специально предусмотренных для этого точек общественного питания;

13.3. пользоваться бассейнами, а также акваторией Черного моря в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения, либо под воздействием психотропных и иных одурманивающих веществ;

13.4. бегать, кричать, толкаться, свистеть, без надобности звать на помощь, вводя в заблуждение других посетителей и персонал Пляжа;

13.5. оставлять детей без присмотра;

13.6. купать в море и бассейне детей до 3-х лет без использования специального памперса для купания.

14. Администрация Гостиницы вправе:

14.1. не допускать на территорию Пляжа лиц, не достигших 16 лет, без сопровождения совершеннолетних лиц;

14.2. не впускать на территорию Пляжа лиц, поведение которых может нарушить общественный порядок, представлять опасность для других посетителей, и/или противоречит принятым общественным нормам поведения;

14.3. не впускать на территорию Пляжа лиц, которые не согласны соблюдать настоящие Правила или систематически нарушают их;

14.4. удалить с территории Пляжа посетителей, нарушающих правила Пляжа, не соблюдающих расположенных на территории Пляжа предупредительных знаков, указанных на вывесках требований, не выполняющих указаний персонала;

14.5. Администрация Гостиницы не несет ответственности за сохранность личных вещей и/или ювелирных украшений посетителей, а также вещей, оставленных без присмотра, или за то, что они были утеряны и/или частично испорчены. Посетитель самостоятельно отвечает за сохранность личных вещей и ценностей.

15. Ответственность Посетителей:

15.1. В случае утраты или повреждения имущества Пляжа по вине Посетителя, он обязан возместить причиненный ущерб, а также понести ответственность за иные допущенные им нарушения в соответствии с действующим законодательством РФ.

15.2. За ущерб, нанесенный Пляжу, находящемуся на нем имуществу, имуществу и/или здоровью посетителей, Посетитель несет ответственность в установленном законодательством РФ порядке.

15.3. За ущерб, нанесенный несовершеннолетними, а также недееспособными лицами, несут ответственность их родители или опекуны.

ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ СПА

1. Настоящие Правила регулируют процедуру посещения спа-центра Гостиницы и являются неотъемлемой частью Правил проживания в Гостинице и пользования гостиничными услугами в гостинице.

2. Под «спа» в целях настоящего Приложения понимаются расположенные на территории Гостиницы бассейн, а также гидротермальные зоны, тренажерный зал, процедурные кабинеты.

3. Дети до 16 лет допускаются на территорию СПА только в присутствии совершеннолетнего сопровождающего (родителя, опекуна и т.п.).

4. Гидротермальная зона является раздельной для мужчин и женщин. Дети старше 3 лет должны посещать соответствующую зону вместе со взрослым.

5. Посетители спа обязаны:

- соблюдать правила внутреннего распорядка, правила техники безопасности, противопожарной безопасности, санитарно-гигиенические требования, выполнять требования персонала Гостиницы, в том числе в части соблюдения санитарно-гигиенических требований;

- соблюдать общественный порядок и общепринятые нормы поведения, вести себя уважительно по отношению к другим посетителям, персоналу Гостиницы, не допускать действий, создающих опасность для окружающих;

- бережно относиться к имуществу спа, не допуская его порчу или утрату;

- после окончания процедур вернуть на место используемый инвентарь или оборудование;

- оставлять использованные полотенца в специально предназначенных корзинах;

- для детей до 3-х лет использовать специальный подгузник для купания во время пребывания в джакузи или бассейне;

- перед посещением саун принимать душ, вытирается полотенцем и только после этого проходить на территорию гидротермальной зоны;

- соблюдать время пребывания в парных, которое не должно превышать 15 минут;

- стелить полотенце на место сидения в саунах в целях гигиены.

6. На территории спа запрещается:

- шуметь, кричать, громко разговаривать, мешать отдыху других гостей;

- курить и употреблять алкогольные напитки в неустановленных для этого местах;

- употреблять наркотические средства и токсичные вещества;

- пользоваться услугами спа в состоянии алкогольного опьянения;

- приносить в спа стеклянные, режущие, колющие предметы, а также еду, жевательные резинки и пачкающие вещи;

- входить в служебные и технические помещения спа;

- самостоятельно регулировать любое инженерно-техническое оборудование;

- входить на территорию гидротермальных зон в обнаженном виде;

- прыгать и нырять с бортиков бассейна;

- бегать по территории бассейна;

- плавать и загорать на территории бассейна без купального костюма;

- входить в воду с жевательной резинкой.

7. Ответственность:

7.1. За оставленные без присмотра (в том числе в шкафчике для переодевания) ценные вещи администрация Гостиницы ответственности не несёт.

7.2. Ответственность за жизнь и здоровье ребенка, прибывающего во взрослом бассейне, несет сопровождающий, родители, законный представитель, опекун.

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

7.3. В случае возникновения необходимости переноса или отмены посещения ранее забронированных спа-процедур, Посетитель обязан сообщить об этом персоналу Гостиницы или спа не позднее, чем за 3 часа до начала забронированной процедуры.

7.4. В случае утраты или повреждения имущества спа Посетитель обязан возместить ущерб в полном объёме.

Инструкция о действиях в случае пожара

1. План эвакуации находится на внутренней стороне входной двери Вашего номера. Ознакомьтесь с эвакуационными путями и расположением ближайших запасных выходов.
2. Заблаговременно сообщите сотрудникам службы «Швейцарский сервис», если у Вас какие-либо ограничения по состоянию здоровья.
3. Напоминаем, что курить на территории отеля разрешается только в специально отведенных местах, категорически запрещается курение в номере.
4. В случае возникновения пожара система пожарной сигнализации сработает автоматически. Если Вы заметили пожар в общественном месте, активируйте ближайшую пожарную сигнализацию.
5. Если Вы заметили пожар у себя в номере, немедленно нажмите кнопку «Экстренный вызов» на телефоне или активируйте ближайшую пожарную сигнализацию. Закройте все двери во избежание распространения огня. Если вы не можете покинуть комнату, выключите кондиционер, закройте все двери и окна. Закройте все вентиляционные щели при помощи мокрых полотенец. Сообщите любому из сотрудников отеля, что Вы все еще находитесь в номере, указав номер комнаты. Повесьте большое полотенце на окно, чтобы показать, что Вы все еще в номере.
6. Если Вы заметили задымление у себя в номере или в коридоре, избегайте дыма, нагнувшись как можно ниже и закрывая рот руками.
7. Перед тем как открыть дверь, убедитесь, что дверная ручка не горячая, и только после этого аккуратно открывайте. Убедитесь в том, что в коридоре нет признаков возгорания и сильной задымленности. Если Вы заметили большое количество дыма, немедленно закройте дверь.
8. Если коридор не задымлен, закройте за собой дверь и проследуйте к ближайшему запасному выходу. Если вы заметили задымление, проследуйте к выходу, нагнувшись как можно ниже и закрывая рот руками. Обязательно воспользуйтесь пожарно-спасательным комплектом (желтая сумка на верхней полке платяного шкафа в Вашем номере).
9. Никогда не пользуйтесь лифтами при пожаре. Сохраняйте спокойствие и покиньте отель, используя ближайшую пожарную лестницу. Если на Вашем пути возникли преграды, выберите другой путь эвакуации.

В случае пожара главное – всегда сохранять спокойствие и не паниковать.

НОМЕРА ЭКСТРЕННЫХ СЛУЖБ:

Пожарная служба 01
Скорая помощь 03
Единая служба спасения 112
Полиция 02

Инструкция о действиях при землетрясении

1. Не паникуйте и попытайтесь успокоить людей, находящихся в непосредственной близости.
2. Не курите и не разводите огонь.
3. Будьте готовы к появлению новых подземных толчков.
4. Оденьте на себя одежду с длинными рукавами, брюки, удобную обувь, если возможно, перчатки. В зависимости от сезона возьмите с собой пальто или любую другую верхнюю одежду.
5. Если Вы принимаете лекарства, обязательно возьмите их с собой.
6. Оставьте вещи в номере, закройте дверь, возьмите ключ с собой и проследуйте к ближайшему пожарному выходу.
7. План эвакуации расположен рядом с выходом из Вашего номера.

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

8. Все наши номера оборудованы фонарями, которые находятся в шкафу. В случае отключения электричества, возьмите фонарь с собой.
9. Ни в коем случае не пользуйтесь лифтами.
10. Если лестничные пролеты остались неповрежденными, проследуйте к аварийным выходам.
11. Если у Вас нет возможности покинуть здание, вывесите одеяло с Вашего балкона, чтобы привлечь внимание персонала.
12. Покидая здание, защитите голову при помощи подушки и постарайтесь покинуть здание как можно скорее.
13. Не пытайтесь выпрыгнуть с балкона.
14. Проследуйте к месту сбора, о котором Вам сообщат члены аварийно-спасательной бригады.
15. Прибыв на место сбора, сообщите координатору Вашу фамилию и номер комнаты и следуйте дальнейшим инструкциям аварийно-спасательной бригады.

Инструкция о действиях при наводнении

1. Не паникуйте и попытайтесь успокоить людей, находящихся в непосредственной близости.
2. Включите радио или телевидение.
3. Соберите и перенесите на верхние этажи здания ценные вещи и имущество.
4. Заполните имеющиеся емкости питьевой водой.
5. Выключите электроприборы.
6. Поднимитесь на верхний этаж здания, чердак или крышу, на деревья или другие возвышающиеся предметы или участки местности.
7. Не прикасайтесь к электроприборам, стоя в воде.
8. До прибытия спасателей подавайте сигнал бедствия: вывешиванием или размахиванием белым или цветным полотнищем.