



УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
Скоробогатько В.С.
20 августа 2026г.

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В **Riviera Wellness Resort**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила предоставления гостиничных услуг в ООО «Ривьера» (Riviera Wellness Resort) разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей», Федеральным законом РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ, Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 N 1912, Федеральным законом РФ № 109-ФЗ от 18.07.2006г. «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ», Федеральным законом от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции», иными нормативно правовыми актами Российской Федерации, регулирующими сферу предоставления гостиничных услуг.

1.2. Настоящие правила регулируют отношения между потребителями (далее - Гости), т.е. гражданами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и использующими услуги ООО «Ривьера» (Riviera Wellness Resort), и исполнителем – ООО «Ривьера» (Riviera Wellness Resort), который оказывает гостиничные услуги.

1.3. Режим работы – круглосуточный.

1.4. Основные понятия, используемые в настоящих правилах, означают: - «Riviera Wellness Resort» - Riviera Wellness Resort, расположенный по адресу: Белгородская область, Белгород, пгт. Разумное, ул.Прелестная, 7 с оборудованием и иным имуществом, предназначенный для предоставления услуг в соответствии с настоящими правилами, организации общественного питания, организации досуга населению, и др. (далее – «Riviera Wellness Resort»).

- «Гость» – физическое лицо или юридическое лицо, имеющие намерение заказать либо заказывающие и использующие услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (в ред. Постановления Правительства РФ от 27.11.2025 N 1912);

- «Исполнитель» - Общество с ограниченной ответственностью «Ривьера» оказывающее гостиничные услуги потребителям по возмездному договору (в ред. Постановления Правительства РФ от 27.11.2025 N 1912);

- Общество с ограниченной ответственностью «Ресторан Ривьера» осуществляет деятельность ресторанов и кафе с полным ресторанным обслуживанием, кафетериев, ресторанов быстрого питания и самообслуживания с 27 декабря 2016 года по договору возмездного оказания услуг.

- Общество с ограниченной ответственностью «Медицинский центр Ривьера» осуществляет деятельность в сфере медицины, косметологии, фитнеса и СПА с 02 февраля 2020 года по договору возмездного оказания услуг.

1.5. В настоящие правила допускается вносить изменения при взаимном согласии Исполнителя и Гостя, заблаговременно подтвержденного документально.

1.6. Исполнитель вправе заключать гражданско-правовые договоры на оказание гостиничных услуг. Договоры, заключаемые исполнителем, являются публичными. При заключении и исполнении этих



R I V I E R A
WELLNESS RESORT

договоров, требования настоящих Правил предоставления гостиничных услуг в Riviera Wellness Resort, являются обязательными.

1.7. Исполнитель оказывает услуги в отношении каждого Гостя, соблюдая требования о цене товаров, работ и услуг, а также иные условия публичного договора одинаковы для всех потребителей (ст. 426 ГК РФ).

1.8. Сведения о тарифах на гостиничные услуги (цена номера, перечень услуг входящих в цену номера, дополнительные услуги, сведения о работе размещенных в Riviera Wellness Resort предприятий общественного питания, торговли, связи, бытового обслуживания и др., оказываемые за отдельную плату, а также сведения о порядке оплаты находятся на стойке службы приема и размещения Riviera Wellness Resort (далее по тексту - ресепшн).

1.9. Исполнитель имеет право отказать в предоставлении гостиничных услуг Гостю в следующих случаях:

- при отсутствии свободных мест в Riviera Wellness Resort;
- потребитель при размещении не внес плату за весь период проживания в Riviera Wellness Resort;
- если Гость, при безналичной форме оплаты за проживание в Riviera Wellness Resort, не сделал 100% предоплату, до момента предоставления гостиничных услуг;
- если Гость находится в реестре недобросовестных клиентов, утвержденном Исполнителем (перечень Гость, нарушивших правила и порядок проживания в Riviera Wellness Resort).
- если у гостя отсутствуют документы, необходимые при заселении в отель;
- при нахождении Гостя в алкогольном или наркотическом опьянении, а также в неадекватном состоянии, в целях безопасности и комфорта других Гостей.

1.10. Книга отзывов и предложений Исполнителя находится на ресепшн.

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

2.1. Riviera Wellness Resort имеет право заключать с юридическими и физическими лицами договоры на бронирование свободных мест и предоставление гостиничных услуг.

2.2. Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении клиентом паспорта или иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность клиента (см. п.2.4.). При оформлении проживания в Riviera Wellness Resort Гость ставит свою подпись на регистрационной карте, а администратор службы приема и размещения выдает кассовый чек, подтверждающий заключение договора возмездного оказания услуг.

2.3. Гость вправе забронировать номер заранее. Бронирование номера осуществляется посредством подачи заявки с помощью телефонной связи, на сайте Курорта, через сервисы онлайн-бронирования, электронной почты или непосредственно в службе приема и размещения.

2.3.1. В заявке на бронирование номеров указывается (сообщается): реквизиты предприятия, либо данные документа удостоверяющего личность физического лица; количество клиентов, фамилии и гражданство клиентов; дата и время заезда, выезда; количество и категория номеров; вид оплаты; дополнительные услуги, не входящие в стандартное обслуживание.

2.3.2. При бронировании номера в службе приема и размещения, Гость оплачивает проживание при заезде, администратор выдает Гостю кассовый чек. В случае оплаты проживания по безналичному расчету администратор выдает Гостю, либо направляет на указанную Гостем эл.почту кассовый чек.

2.4. Договор на предоставление услуг с Гостем заключается на основании предоставленного документа, необходимого для осуществления регистрационного учета, которым является документ, удостоверяющий личность, а с потребителем (юридическим лицом) при предоставлении учредительных документов.

Документы позволяющие удостоверить личность гражданина (Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 N 1912): зарегистрироваться в гостинице можно по одному из следующих документов:



R I V I E R A
WELLNESS RESORT

- паспорт гражданина РФ;
- российский загранпаспорт;
- паспорт гражданина СССР до замены в установленный срок на паспорт РФ;
- временное удостоверение личности гражданина РФ;
- удостоверение личности военнослужащего — в периоды мобилизации, действия военного положения и в военное время;
- российское водительское удостоверение.

Постоянные Гости могут регистрироваться в гостиницах по паспортным данным без предъявления бумажных документов:

- через мессенджер МАКС;
- через мобильное приложение «Госуслуги».

Чтобы заселиться с помощью МАКС, Гость предварительно создает в профиле мессенджера «Цифровое удостоверение личности» и загружает туда паспортные данные из Госуслуг. Приложение зашифровывает информацию в куар-код, который сканирует сотрудник ресепшен (Постановление Правительства № 1912 о цифровой идентификации).

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 18-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.

Документы, требуемые для заселения несовершеннолетнего гостя:

- Свидетельство о рождении или паспорт, если ребенок старше 14 лет.
- Документ, удостоверяющий личность сопровождающего: тренера, учителя, руководителя тургруппы. Это может быть паспорт, загранпаспорт, временное удостоверение личности или водительские права.
- Письменное согласие родителей или опекунов.

При поселении Гость предоставляет документ, удостоверяющий личность и вносит 100% оплату за весь период проживания в Riviera Wellness Resort в соответствии с действующим прейскурантом, а также заполняет регистрационную карту. Гость несет ответственность за предоставленные им данные.

2.5. Согласно Правил предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденных Постановлением Правительства РФ 27.11.2025 N 1912. «Потребитель несет ответственность и возмещает реальный ущерб в случае нарушения обязательств по договору, а также утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами».

2.6. При оформлении проживания в Riviera Wellness Resort Исполнитель выдает ключ-карту, счет, кассовый чек, подтверждающие заключение договора возмездного оказания услуг.

Договор возмездного оказания услуг (гражданско-правовой) содержит следующие условия:

- наименование потребителя (в соответствии с документом, удостоверяющим личность физического лица, учредительными документами юридического лица);
- сведения о предоставленных услугах Riviera Wellness Resort;
- категории гостиничного номера;
- цена;
- порядок, форма оплаты;
- срок действия возмездного договора (период, в котором предоставляются гостиничные услуги);
- ответственность сторон;
- порядок разрешения споров, иные дополнительные условия;
- адреса, банковские реквизиты, подписи Гостя и Исполнителя;
- порядок разрешения споров, иные дополнительные условия.

2.7. Оплата за проживание и дополнительные услуги производится в рублях РФ за наличный и безналичный расчет (для юридических лиц), а также с использованием банковских пластиковых карт.



R I V I E R A

WELLNESS RESORT

2.8. Оплата услуг Riviera Wellness Resort осуществляется в соответствии с действующим прейскурантом, утвержденным исполнителем.

2.9. По просьбе Гостя за дополнительную плату предоставляются дополнительные гостиничные услуги, в соответствии с действующим прейскурантом, утвержденным исполнителем.

2.10. Исполнитель обеспечивает круглосуточное размещение (регистрацию) Гостей, прибывающих в Riviera Wellness Resort и убывающих из него.

2.11. Во исполнение закона от 18 июля 2006 г. № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», администрация Курорта производит оформление и направление уведомления о прибытии иностранного гражданина или лица без гражданства по месту пребывания на территории Российской Федерации.

2.11.1. Администрация Riviera Wellness Resort не предоставляет услуги по временному проживанию иностранным гражданам и лицам без гражданства при отсутствии документов, подтверждающих их законное нахождение на территории РФ, в соответствии с законом от 18 июля 2006 г. № 109-ФЗ. Возврат стоимости ваучеров не производится.

2.11.2. При выезде из Riviera Wellness Resort иностранного гражданина, администрация исполнителя обязана уведомить не позднее двенадцати часов дня, следующего за днем убытия данного иностранного гражданина, в установленном порядке об этом орган миграционного учета, в соответствии с положениями ФЗ от 18.07.2006 N 109-ФЗ (ред. От 22 «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»).

2.11.3. Размещение граждан по их прибытии производится на срок, указанный в заявках, но не более чем на 180 дней, а для иностранных граждан - в пределах срока действия визы или миграционной карты.

2.12. Оплата за предоставленные услуги осуществляется согласно действующему прейскуранту цен на услуги, утвержденному распоряжением управляющего Riviera Wellness Resort. При оплате банковской картой производится предварительная авторизация денежных средств на сумму, согласно предполагаемому сроку проживания, а также при желании Гостя на сумму депозита на дополнительные услуги. При выезде гостя производится расчет на сумму предварительных авторизаций.

2.13. Плата за проживание взимается в соответствии с расчетным часом - 13:00 текущих суток по московскому времени:

- В случае гарантированного (оплаченного) бронирования при заезде Гостя до расчетного часа на срок более суток бронирование номеров осуществляется с предшествующих суток, при этом взимается дополнительная оплата за сутки проживания.

- В случае заезда Гостя, имеющего гарантированное бронирование с заездом на текущий день (с 15.00), до расчетного часа и при наличии свободных номеров, оплата взимается в следующем порядке: При заезде с 00.00 до 06.00 – в размере 100% от стоимости номера в сутки. При заезде с 06.00 до 15.00 в размере 50%.

- При негарантированном бронировании или при поселении «от стойки», размещение Гостя до расчетного часа производится только при наличии свободных от брони номеров. Плата за проживание взимается за сутки.

- При проживании не более суток (24 часов) оплата взимается за сутки.

- В случае гарантированного бронирования при опоздании на сутки взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за 1 сутки.

- При опоздании более чем на сутки, бронирование аннулируется. В этом случае размещение в Riviera Wellness Resort производится в порядке общей очереди при наличии номеров.

Администрация Riviera Wellness Resort оставляет за собой право взять оплату за фактический простой номера, но не более чем за 1 сутки.

- В случае задержки выезда плата за проживание взимается в следующем порядке:

- С 13.00 до 18.00 – 50% стоимости,
- С 18.00 до 00.00 – 100% от стоимости номера в сутки.



R I V I E R A

WELLNESS RESORT

2.14. Посещение Гостей, проживающих в Riviera Wellness Resort, третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации Riviera Wellness Resort и проживающего Гостя. Данные гости без проживания обязаны предъявить Исполнителю в службе приема и размещения, документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет или иное удостоверение личности). Пребывание в номере посетителей Гостя разрешено с 9:00 до 23:00 часов по московскому времени. В случае, когда посетитель Гостя остается в номере после 23.00 по московскому времени, администрация Riviera Wellness Resort оставляет за собой право оформить счет посетителю на оплату дополнительного места.

2.15. При освобождении номера и выезде из Riviera Wellness Resort Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги, и сдает ключ от номера администратору. В случае если Гость не воспользовался дополнительными услугами или воспользовался ими частично, Riviera Wellness Resort осуществляет полный или частичный возврат депозита при его наличии.

- адреса, банковские реквизиты, подписи потребителя и исполнителя.

2.16. Оплата за проживание и дополнительные услуги производится в рублях РФ за наличный и безналичный расчет (для юридических лиц), а также с использованием банковских пластиковых карт.

2.17. Общее количество проживающих в номере должно соответствовать количеству мест в номере.

2.17.1. За проживание детей в возрасте до 3-х лет без предоставления дополнительного места в одном номере с родителями плата не взимается. Предоставление детской кроватки по предварительному бронированию – бесплатно.

2.17.2. За проживание детей в возрасте от 3-х до 13-ти лет с предоставлением дополнительного места с учетом завтрака взимается плата согласно прейскуранту.

2.18. Гость вправе пользоваться всеми объектами Riviera Wellness Resort в установленном регламенте рабочего времени интервале, получать информацию о работе объектов, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета и делать его промежуточную оплату.

2.19. Информация о ценах на номера и дополнительные услуги находится на ресепшн.

Плата за проживание взимается в зависимости от категории номера и услуг, предоставляемых потребителю. Порядок и форма оплаты за номер устанавливаются исполнителем в настоящих Правилах, и при заключении возмездного договора.

2.20. Исполнителем применяется посуточный тариф.

2.21. В Riviera Wellness Resort имеются номера следующих категорий: «Делюкс», «Делюкс Студия», «Комфорт», «Полулюкс», «Полулюкс с террасой», «Сьют», «Аппарт-сьют», «Обновленный Аппарт-сьют», «Сьют с террасой», «Сьют с видом на озеро», «Гранд сьют», «Гранд сьют с видом на сад», «Гранд сьют с видом на озеро», «Президентский люкс», «Вилла».

2.22. По просьбе потребителя в категории номеров, где это допускается, могут предоставляться дополнительные места с оплатой по ценам в соответствии с действующим прейскурантом утвержденным исполнителем.

2.23. Исполнитель обеспечивает возможность проживания Гостя в Riviera Wellness Resort только в оплаченный период времени. После окончания оплаченного периода по желанию Гостя проживание может быть продлено только при наличии свободных мест. Настоящий пункт правил в обязательном порядке доводится до сведения Гостя в момент заключения договора (принятия заявки).

2.24. Гость вправе расторгнуть договор возмездного оказания услуг в любое время, уплатив Исполнителю, стоимость фактически оказанной услуги до получения извещения о расторжении договора и возместив исполнителю расходы, произведенные им до этого момента в целях исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены услуг.

2.25. Размещение с животными допускается в Riviera Wellness Resort согласно Правилам размещения с животными.

3. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ВЕЛНЕС-ЦЕНТРА



R I V I E R A
WELLNESS RESORT

3.1. Настоящие Правила посещения Велнес-центра: Фитнес-центра и Спа-центра разработаны для того, чтобы сделать пребываниеGuestов гостиничного комплекса «Riviera Wellness Resort» (далее Комплекс) комфортным и безопасным. В целях обеспечения безопасности при оказании услуг Отель и Велнес-центр, равно как и третьи лица, привлеченные комплексом для оказания услуг, вправе отказать посетителю в оказании услуг при нарушении посетителем настоящих Правил.

3.2. Велнес-центр комплекса включает в себя сауну и хаммам, закрытый бассейн, зоны отдыха, комнаты для переодевания и процедур, туалетные комнаты, летнюю террасу, фитнес-центр. Пребывание в термальной зоне Велнес-центра для проживающих гостей в курортном комплексе составляет 2 часа в один день. При высокой загрузке курортного комплекса ведется предварительная запись на посещение термальной зоны через администратора отеля или на рецепции Велнес-центра.

3.3. Термальный комплекс открыт для посещения ежедневно с 10.00 до 22.00.

3.4. Фитнес-центр открыт для посещения ежедневно и функционирует круглосуточно.

Имеющий право доступа в Фитнес – центр Гость вправе воспользоваться комнатой для переодевания, индивидуальным шкафчиком, посетить тренажерный зал, пользоваться спортивным имеющимся в Фитнес-центре инвентарем. Посещение СПА-Центра, процедуры в СПА-центре, услуги персонального инструктора по фитнесу, прочие услуги, оказываемые в Велнес-центре, оплачиваются отдельно согласно утвержденному комплексом прейскуранту.

Если Гость не проживает в комплексе, то Гостю необходимо пройти регистрацию на стойке администратора Велнес-центра и ознакомиться с Правилами под роспись в листе ознакомления. Роспись Гостя в листе ознакомления с Правилами подтверждает его согласие с Правилами и готовность их выполнять в полном объеме. В противном случае Гость не может быть допущен на территорию Велнес-центра. Правила пользования услугами Велнес-центра находятся в открытом доступе на стойке Администратора.

3.5. Каждому Гостю на стойке ресепшен СПА-Центра администратором выдается ключ-браслет, который после посещения Велнес-центра подлежит сдаче. Ключ-браслет служит ключом для открытия и закрытия индивидуального шкафчика для переодевания в раздевалке, хранения вещей в шкафчике. Администрация не несет ответственности за деньги и ценные вещи, оставленные без присмотра в помещениях Велнес-центра и персональных шкафчиках. Для хранения денег и ценных вещей Гостю предоставлена возможность воспользоваться бесплатными сейфовыми ячейками, расположенным в номерах Комплекса, в котором проживает Гость (если гость проживает в Комплексе) или бесплатным сейфом на рецепции Велнес-центра.

3.6. Гость самостоятельно определяет для себя возможность посещения Велнес-центра, исходя из физического самочувствия и состояния здоровья, самостоятельно и ответственно контролирует свое здоровье. Каждый Гость несет личную ответственность за состояние своего здоровья и за здоровье находящихся с ним детей во время нахождения на территории Велнес-центра и принимает на себя все риски ухудшения состояния при несоблюдении техники безопасности.

3.7. Комплекс, равно как и третьи лица, привлеченные для оказания услуг в Велнес-центре, не несут ответственности за ущерб или убытки, возникшие в связи с посещением Велнес-центра, если только они не возникли в результате умышленных действий или грубой небрежности со стороны персонала Велнес-центра, а также за травмы, не зарегистрированные работником Комплекса и не оформленные соответствующим актом.

3.7. Комплекс, равно как и третьи лица, привлеченные Комплексом для оказания услуг в Велнес-центре, не несут ответственности за деньги и ценные вещи, оставленные без присмотра в Велнес-центре, в том числе в тренажерном зале, бассейне, термальном комплексе, комнатах отдыха, комнатах для переодевания и процедур, в туалетных комнатах, в персональных шкафчиках, зонах отдыха.

3.8. Запрещается посещать Велнес-центра, пользоваться бассейном и хамам/сауной при наличии медицинских противопоказаний по состоянию здоровья, при наличии кожных, инфекционных



R I V I E R A

WELLNESS RESORT

заболеваний, кровотечениях, в плохом самочувствии, а также лицам, принимающим лекарственные препараты, которые оказывают угнетающее действие на центральную нервную систему и реакцию.

3.9. Запрещается проходить на территорию Велнес-центра в верхней одежде дальше зоны ресепшен, в уличной обуви - дальше раздевалки.

3.10. Запрещается находиться в Велнес-центре в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения. Приносить огнестрельное и холодное оружие, колюще-режущие предметы, предметы из стекла, взрывчатые, легковоспламеняющиеся, отравляющие и токсичные вещества, а также газовые баллончики. А также приносить на территорию и применять взрывчатые и легковоспламеняющиеся вещества (в том числе пиротехнические изделия, фейерверки и т.д.), разжигать на территории СПА-комплекса огонь.

3.11. Курить на территории Велнес-центра.

3.12. Приносить с собой и распивать спиртные напитки, а также принимать пищу на территории центра СПА, в т.ч. в зоне бассейна, за исключением предлагаемых напитков сотрудниками комплиментарно каждому Гостю (вода, детокс-вода, чай, сухофрукты).

3.13. Запрещается самостоятельно производить любые косметические процедуры в помещениях (маникюр, педикюр, пилинг, парения и т.д.).

3.14. Запрещается ходить босиком в Велнес-центре, в частности в термальной зоне, без использования противоскользящих прорезиненных тапочек, выдаваемых каждому гостю сотрудниками.

3.15. Занятия спортом в тренажерном зале Велнес-центра разрешены только в соответствующей спортивной одежде и обуви. Занятия в тренажерном зале в халатах и тапочках не разрешаются. Не разрешается вход в Велнес-центр в верхней одежде и обуви.

3.16. Особенности при посещении Термального комплекса и зоны Спа Велнес-центра.

- использование аудио/видео гаджетов допустимо только с наушниками в бесшумном режиме.
- запрещено посещение термального комплекса и зон Спа-центра детям до 14 лет. Детям от 14 до 18 лет посещение центра СПА разрешено ежедневно только в присутствии совершеннолетних родителей/законных представителей, достигших 18 лет. В случае сомнений достижения 14-го возраста ребенком обязательно предоставление документов, подтверждающих достижение указанного возраста. Взрослые в полном объеме отвечают за безопасность детей, а также за ущерб, нанесенный детьми, которых они сопровождают. При наличии сомнений в возрасте ребенка и отсутствии у гостей документов (оригинала, копии, фотографии), а также при отказе гостей предъявить документы администратору, организация-исполнитель услуг вправе отказать гостям в праве прохода на территорию ребенку.

3.17. Особенности при посещении сауны и хамама.

Перед посещением сауны или хамама обязательно принятие душа.

Нахождение в сауне или хамаме разрешено только в плавках/купальниках.

При наличии глазных и/или кожных заболеваний пользование сауной или хамамом не допускается.

В случае возникновения чрезвычайной ситуации, либо ухудшения состояния здоровья Гостю необходимо немедленно сообщить об этом администратору Велнес-центра.

Не разрешается:

- обливать электрическую печь саун водой, экстрактами (в том числе специально предназначенными для саун и бань), алкоголем, любыми горючими жидкостями и аэрозолями;
- стирать и сушить купальные костюмы и полотенца в помещении саун;
- настраивать или вносить изменения в оборудование сауны и хамама;
- принимать пищу или напитки при посещении сауны и хамама;
- бриться и осуществлять другие гигиенические процедуры в помещении сауны и хамама;
- носить любые металлические ювелирные изделия в помещении сауны, хамама.



R I V I E R A
WELLNESS RESORT

4. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ БАННОГО КОМПЛЕКСА

4.1. Настоящие Правила посещения банного комплекса разработаны для того, чтобы сделать пребываниеGuestей гостиничного комплекса «Riviera Wellness Resort» (далее Комплекс) комфортным и безопасным. В целях обеспечения безопасности при оказании услуг банный комплекс, равно как и третьи лица, привлеченные комплексом для оказания услуг, вправе отказать посетителю в оказании услуг при нарушении посетителем настоящих Правил.

4.2. Банный комплекс включает в себя прихожую с двумя раздевалками с душевыми и санузлами, гостиная, парная с дровяной печью, малая парная (помывочная) с электрической печью, массажный кабинет, душевая с обливочными кадушками и купелью, терраса с пирсом и горячим чаном. Предварительная запись (бронирование) на посещение банного комплекса осуществляется через ресепшен отеля по номеру телефона 8-800-300-26-31, +7 (4722) 37-61-50 или внутреннему номеру 7600, 7626 для гостей, проживающих в отеле.

4.3. Банный комплекс открыт для посещения ежедневно с 09.00 до 23.00.

4.4. Гости банного комплекса до момента оказания банных услуг проходят регистрацию на стойке администратора Отеля, знакомятся с Правилами под роспись в листе ознакомления. Роспись Гостя в листе ознакомления с Правилами подтверждает его согласие с Правилами и готовность их выполнять в полном объеме. В противном случае Гость не может быть допущен на территорию банного комплекса. Правила пользования услугами банного комплекса находятся в открытом доступе на стойке Администратора отеля, в банном комплексе и на официальном сайте Riviera Wellness Resort в сети интернет rivierawell.ru/ (раздел правовая документация/Правила проживания и оказания услуг в Riviera Wellness Resort) и по адресу <http://rivierabanya.ru/rules>.

4.5. При бронировании банного комплекса Гости оплачивает аванс в размере 50 процентов от стоимости аренды банного комплекса дистанционно по средствам платежной ссылки либо на ресепшене Отеля.

4.6. В день посещения банного комплекса при регистрации на стойке администратора Отеля Гости оплачивают оставшуюся стоимость аренды банного комплекса согласно действующего прейскуранта цен. По факту оплаты аренды банного комплекса администратор Отеля выдает гостю кассовый чек, подтверждающий заключение договора возмездного оказания услуг и ознакомление, и согласие гостя с настоящими правилами.

4.7. При аренде банного комплекса Гости обязаны воспользоваться 1 (одной) дополнительной банной услугой по своему выбору согласно действующему прейскуранту цен. При отказе Гостя от выбора дополнительной банной услуги банный комплекс оставляет за собой право в одностороннем порядке отказать в оказании услуг и удержать из суммы внесенного аванса часть средств в целях компенсации произведенных им расходов, связанных с исполнением договора.

4.8. Оплата дополнительных банных услуг, услуг парения, массажа или услуг питания оплачивается Гостями отдельно согласно действующего прейскуранта цен по окончанию времени аренды банного комплекса. Оплата за дополнительные услуги производится Гостями в банном комплексе.

4.9. В случае отмены аренды банного комплекса менее чем за сутки до оказания услуг банный комплекс удерживает из суммы внесенного аванса, часть средств, но не более 50 процентов от суммы внесенного аванса, в целях компенсации, произведенных им расходов в целях исполнения договора, а оставшаяся часть средств переносится по согласованию с гостем на последующие услуги банного комплекса. В случае отмены аренды банного комплекса более чем за сутки до оказания услуг, уплаченный Гостем аванс переносится по согласованию с гостем на последующие услуги банного комплекса. Перенос средств аванса на другие услуги курорта не производится.

4.10. Гость самостоятельно определяет для себя возможность посещения банного комплекса, исходя из физического самочувствия и состояния здоровья, самостоятельно и ответственно контролирует свое здоровье. Каждый Гость несет личную ответственность за состояние своего здоровья и за здоровье



R I V I E R A

WELLNESS RESORT

находящихся с ним детей во время нахождения на территории банного комплекса и принимает на себя все риски ухудшения состояния при несоблюдении техники безопасности.

4.11. Каждому Гостю предоставляется индивидуальный шкафчик для переодевания в раздевалке с ящиком для хранения ценных вещей. Банный комплекс не несет ответственности за деньги и ценные вещи, оставленные без присмотра в помещениях банного комплекса вне ящика для хранения ценных вещей или ящике, оставленном в открытом виде.

4.12. Банный комплекс, равно как и третьи лица, привлеченные для оказания услуг в банный комплекс, не несут ответственности за ущерб или убытки, возникшие в связи с посещением банного комплекса, если только они не возникли в результате умышленных действий или грубой небрежности со стороны персонала банного комплекса, а также за травмы, не зарегистрированные работником банного комплекса и не оформленные соответствующим актом.

4.13. Запрещается посещать банный комплекс, пользоваться парными, купелью, банным чаном при наличии медицинских противопоказаний по состоянию здоровья, при наличии кожных, инфекционных заболеваний, кровотечениях, в плохом самочувствии, а также лицам, принимающим лекарственные препараты, которые оказывают угнетающее действие на центральную нервную систему и реакцию.

4.14. Запрещается проходить на территорию банного комплекса в верхней одежде дальше зоны прихожей и раздевалок, в уличной обуви — дальше раздевалки.

4.15. Запрещается посещение банного комплекса в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения. Приносить огнестрельное и холодное оружие, колюще-режущие предметы, предметы из стекла, взрывчатые, легковоспламеняющиеся, отравляющие и токсичные вещества, а также газовые баллончики. А также приносить на территорию и применять взрывчатые и легковоспламеняющиеся вещества (в том числе пиротехнические изделия, фейерверки и т. д.), разжигать на территории банного комплекса огонь.

4.16. На территории банного комплекса запрещается курить, включая кальяны, электронные сигареты, испарители и иные аналогичные устройства, за исключением специально оборудованных для этого мест.

4.17. Запрещается приносить с собой и распивать спиртные напитки, а также принимать пищу на территории банного комплекса, за исключением предлагаемых сотрудниками банного комплекса напитков и пищи комплиментарно каждому Гостю или по меню ресторана, предлагаемого в банном комплексе. Принятие пищи и напитков допускается исключительно в гостиной банного комплекса. На территории банного комплекса допускается распитие алкогольных и слабоалкогольных напитков, заказываемых Гостями по меню ресторана, исключительно после окончания услуг парения.

4.18. Запрещается самостоятельно производить любые косметические процедуры в помещениях (маникюр, педикюр, пилинг, парения, скраб и т. д.).

4.19. Запрещается ходить босиком в банном комплексе, без использования противоскользящих прорезиненных тапочек, выдаваемых каждому гостю.

4.20. Посещение банного комплекса детям до 18 лет разрешено ежедневно только в присутствии совершеннолетних родителей/законных представителей, достигших 18 лет. Взрослые в полном объеме отвечают за безопасность детей, а также за ущерб, нанесенный детьми, которых они сопровождают. При наличии сомнений в возрасте гостя и отсутствии совершеннолетних родителей/законных представителей, достигших 18 лет у гостей, документов (оригинала, копии, фотографии), подтверждающих степень родства, а также при отказе гостей предъявить документы администратору, администрация вправе отказать гостям посещению банного комплекса.

4.21. Посещение банного комплекса с детьми (в присутствии совершеннолетних родителей/законных представителей): дети до 3-х лет — бесплатно; дети от 3-х до 14 лет — предоставляется скидка — 30%; дети старше 14 лет — полная стоимость согласно действующего прайса услуг.

4.22. Нахождение во всех помещениях банного комплекса разрешено только в плавках/купальниках или специализированном банном белье.



R I V I E R A

WELLNESS RESORT

- 4.23. В случае возникновения чрезвычайной ситуации, либо ухудшения состояния здоровья Гостю необходимо немедленно сообщить об этом сотруднику банного комплекса.
- 4.24. Во избежание травм гостям запрещается самостоятельно обливать электрическую или каменную печи парных водой, экстрактами (в том числе специально предназначенными для саун и бань) или иными жидкостями.
- 4.25. Запрещается приносить и пользоваться на территории банного комплекса личным банным инвентарём (веники, масла и другие средства, используемые во время парения).
- 4.26. Запрещается стирать и сушить купальные костюмы и полотенца в помещениях парных, настраивать или вносить изменения в работу оборудования, принимать пищу или напитки в парных, бриться и осуществлять другие гигиенические процедуры в парных.
- 4.27. Запрещается посещение банного комплекса со своим персоналом, включая массажистов, пармастеров, официантов, поваров и т. д.
- 4.28. Запрещается интимная близость в банном комплексе.
- 4.29. Запрещается посещение банного комплекса с животными.
- 4.30. В случае опоздания к забронированному времени посещения банного комплекса перерасчёт времени аренды не осуществляется.
- 4.31. При нахождении в бане более 15 минут сверх оплаченного времени автоматически в счёт добавляется дополнительный час аренды.

5. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ПЛЯЖЕЙ И ОТКРЫТЫХ БАСЕЙНОВ НА ТЕРРИТОРИИ КУРОРТНОГО КОМПЛЕКСА «RIVIERA WELLNESS RESORT»

- 5.1. Настоящие правила представляют собой открытую публичную оферту, содержащую условия договора об оказании услуг по посещению пляжей и открытых бассейнов на территории комплекса «Riviera Wellness Resort».
- 5.2. Правила определяют основы и порядок посещения бассейнов, устанавливают права, обязанности и запреты, выполнение которых обязательно для всех лиц пользующихся услугами бассейнов и пляжей.
- 5.3. Пользование услугами Пляжей означает принятие данных правил целиком, без каких-либо исключений. Перед заключением договора возмездного оказания услуг (то есть оплатой посещения услуг бассейна), посетитель обязан внимательно ознакомиться с настоящими Правилами. Получение контрольно-кассового чека является подтверждением того, что посетитель ознакомлен с настоящими Правилами, полностью с ними согласен и обязуется их соблюдать, неся риск неблагоприятных последствий в случае их нарушения. Гости отеля обязаны перед посещением открытых бассейнов и Пляжей ознакомиться с настоящими правилами при регистрации в отеле.
- 5.4. К самостоятельному посещению Пляжа допускаются дети с 16 лет.
- 5.5. Право посещения Пляжей предоставляется посетителям, оплатившим полную стоимость входного билета.
- 5.6. Гости, проживающие в отеле, после окончательного расчета за услуги проживания (выезд из отеля) могут посещать территории Пляжей и бассейнов до 17:00 бесплатно, далее согласно прейскуранту пляжей.
- 5.7. Расчет за услуги Пляжей производится перед началом посещения. В случае, если Гость принимает решение покинуть территорию бассейнов, либо Пляжей досрочно (до закрытия), деньги за оплаченный билет возврату и корректировке в сторону уменьшения не подлежат.
- 5.8. Время работы открытого бассейна с 08:00 до 22:00 ч. (с 09 мая по 1 октября). В остальные часы территория бассейнов закрыта и не обслуживается инструкторами.
- 5.9. Максимальная глубина бассейна infinity – 1,4 м. Максимальная глубина детского бассейна – 0,5 м.
- 5.10. Вход на территорию открытых бассейнов осуществляется через стойку администратора «Белый пляж».
- 5.11. Перед посещением Пляжей, рекомендуется снять с себя все ювелирные украшения.



R I V I E R A

WELLNESS RESORT

- 5.11. Посетители после окончания работы пляжа (22:00) могут находиться на его территории самостоятельно, без спасателей.
- 5.12. При посещении Пляжей в пользование выдается два полотенца в одни руки.
- 5.13. За утерю (порчу) полотенца взимается плата согласно действующему прейскуранту.
- 5.14. Общее количество посетителей, одновременно находящихся на территории Пляжей, ограничено. При достижении максимально возможного количества посетителей администрация вправе отказать в посещении Пляжей всем остальным желающим.
- 5.15. Расстановка шезлонгов на территории бассейнов самостоятельному изменению не подлежит. В случае необходимости перемещения следует обратиться к сотрудникам пляжей.
- 5.16. Разовое посещение Пляжа — это разовый абонемент, дающий право на однократное посещение бассейнов и территорий Пляжей в рабочие часы в день оплаты услуги (продолжительность оказания услуги ограничивается часами работы Пляжей и бассейнов).
При покупке подарочного сертификата срок посещения устанавливается условиями сертификата.
- 5.17. Администрация оставляет за собой право в одностороннем порядке:
- 5.17.1. Закрывать либо изменять часы работы Пляжей или их отдельные зоны для проведения ремонтных и/или иных профилактических работ;
- 5.17.2. Изменять сроки открытия Пляжей или их отдельных зон и ограничивать посетителей в использовании оборудования Пляжей при проведении ремонтных и/или профилактических работ.
- 5.18. При малейших недомоганиях или травмах посетитель должен обратиться к сотруднику пляжа.
- 5.19. При выявлении нарушения целостности кожных покровов, наличия грибковых заболеваний, администратор имеет право не допустить Посетителя на Пляжи.
- 5.20. В целях безопасности посетителей на территории Бассейнов ведется видеонаблюдение (за исключением комнат личной гигиены, раздевалок и душевых).
- 5.21. Профессиональная фото- и видеосъемка на территории бассейна запрещена, также запрещено производить фото и видеосъемку третьих лиц без их согласия. Исключительным правом на осуществление съемок и публикацию фотоматериалов, трансляцию видеofilмов, снятых в бассейне, обладает только администрация.
- 5.22. В случае изменений погодных условий во время посещения Пляжей снижение стоимости посещения не осуществляется и деньги не возвращаются.
- 5.23. В случае возникновения непредвиденных, чрезвычайных или экстренных ситуаций посетители обязаны следовать указаниям сотрудников пляжа и незамедлительно покинуть Пляжи по просьбе администратора.
- 5.24. В случае невозможности оказания услуг вследствие возникновения обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, в том числе объявленной или фактической войной, гражданскими волнениями, эпидемиями, блокадами, эмбарго, пожарами, землетрясениями, наводнениями и другими природными стихийными бедствиями, а также изданием актов органами государственной власти, препятствующих исполнению обязательств или делающих такое исполнение невозможным снижение цен на время пребывания в бассейне не осуществляется и деньги за ранее оплаченные услуги не возвращаются.
- 5.25. Нырять и прыгать в бассейн запрещено.
- 5.26. Запрещается бег по территории бассейнов и палуб.
- 5.27. Необходимо неукоснительно следовать рекомендациям инструктора бассейнов.
- 5.28. Для того, чтобы инструктор подошел к Вам для оказания необходимой помощи, нужно поднять руку вверх.
- 5.29. Во избежание перегрева, детям и взрослым рекомендуется носить головные уборы и употреблять достаточное количество питьевой воды. Необходимо контролировать время, проведенное на солнце, во избежание теплового удара.
- 5.30. Посетители должны уважительно относиться друг к другу и не мешать отдыху других посетителей.
- 5.31. Питание посетителей осуществляется только на отведенных территориях, расположенных на



R I V I E R A

WELLNESS RESORT

территориях пляжей.

5.32. Курение на территории Пляжей разрешено только в отведенных местах.

5.33. Курение кальянов на территории бассейнов и Пляжей запрещено.

5.34. Посетители должны выполнять любые просьбы или требования администраторов или инструкторов бассейна в отношении обеспечения безопасности, а также поддержания порядка и чистоты на территории бассейна и Пляжей.

5.35. Дети до 16 лет допускаются в бассейны только в сопровождении родителей или их совершеннолетних представителей и должны находиться под их постоянным наблюдением.

5.36. Ответственность за здоровье и безопасность несовершеннолетних детей несут их родители или сопровождающие их совершеннолетние представители родителей. Родители либо совершеннолетние представители (сопровождающие) самостоятельно определяют степень риска и возможные последствия.

5.37. Родители детей или сопровождающие совершеннолетние представители родителей обязаны надеть плавательный жилет или нарукавники детям не умеющим плавать.

5.38. Запрещается находиться на территории бассейнов детям без купальных костюмов, вне зависимости от их возраста. Дети до 3-х лет допускаются на территорию бассейна только в специальных непромокаемых трусиках (подгузниках).

5.39. В случае установления факта нахождения на территории бассейна детей до 16 лет без сопровождения родителей или совершеннолетних представителей родителей администрация вправе отказать ребенку в посещении бассейна.

5.40. Запрещено входить в зону бассейнов в верхней одежде.

5.41. Вход на территорию пляжей лицам, находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения. При подозрении на наличие у посетителя признаков алкогольного и/или наркотического опьянения, сотрудники Пляжей вправе применить меры к указанным лицам в виде отстранения от посещения и вывода за пределы территории бассейна.

5.42. Приносить на территорию Пляжей свои напитки и еду.

5.43. Плавать в бассейне лицам, находящимся под воздействием медицинских препаратов, которые понижают реакцию.

5.44. Посетителям, не владеющим навыками плавания, заплывать на глубокую часть чаши бассейна (глубина 1,4 м).

5.45. Входить в помещения, предназначенные для служебного пользования.

5.46. Выносить инвентарь за пределы Пляжей.

5.47. Наносить на кожу косметические средства (в том числе мази, кремы, спреи, мёд и т.д.) перед посещением аквазоны бассейна.

5.48. Использовать душевые в целях личной гигиены (бриться, стирать и сушить вещи и т.д.).

5.49. Плавать в бассейнах в нижнем белье и другой, не предназначенной для спортивного плавания одежде, а также без нее.

5.50. Бегать по бортикам бассейнов и нырять с разбега в воду.

5.51. Удерживать друг друга под водой, выполнять акробатические прыжки, нырять и погружаться под воду на задержанном дыхании, а также нырять с захватом купающихся. Не допускаются грубые игры на воде.

5.52. Жевать жевательную резинку во время плавания.

5.53. Находиться в чашах бассейнов во время грозы.

5.54. Перемещать шезлонги и зонты по территории пляжей самостоятельно.

5.55. Проносить на территорию пляжей огнестрельное, газовое, пневматическое и холодное оружие, колюще-режущие предметы, а также взрывчатые и легковоспламеняющиеся, токсичные и сильно пахнущие вещества.

5.56. Посещать бассейн лицам с открытыми ранами, инфекционными, кожными и другими видами заболеваний, а также при наличии медицинских повязок (гипс, лангет) и лейкопластырей. Администрация вправе удалить с территории посетителей, нарушивших данное правило, без



R I V I E R A
WELLNESS RESORT

возмещения оплаты за посещение.

5.57. Плавать с распущенными волосами.

5.58. Производить на территории Пляжей косметологические процедуры (маникюр, педикюр, пиллинг и т.д.).

5.59. Подавать ложные сигналы о бедствии (о помощи), громко кричать, слушать громко музыку.

5.60. Курение на всей территории пляжей, кроме мест, предназначенных для курения.

5.61. Прием пищи, принесенной на территорию бассейна (любым способом, кроме доставки из ресторана), за исключением детского питания.

5.62. Проходить на территорию бассейна с животными, птицами и т.п., за исключением собак поводырей.

5.63. Портить спортивный инвентарь, оборудование и имущество пляжей.

5.64. Проносить на территорию пляжей любые изделия из стекла, в том числе посуду.

5.65. Приносить мыло, шампуни, лосьоны и другие косметические средства в стеклянных емкостях.

5.66. Использовать маски для плавания с конструктивным применением стекла.

5.67. Создавать конфликтные ситуации, выражаться нецензурной бранью, допускать оскорбительные выражения и хулиганские действия в адрес третьих лиц, в том числе в адрес администрации и сотрудников пляжей.

5.68. Запрещается размещать объявления, рекламные материалы, проводить опросы и распространять товары на территории пляжей без письменного разрешения администрации отеля.

5.69. Лицам не умеющим плавать, купаться без спасательных жилетов в озере.

5.70. Находиться на пляже после его закрытия, купаться ночью.

5.71. Запрещено купаться при подъеме красного (черного) флага.

5.72. Запрещено нарушать правила нахождения на воде, в том числе установленные законодательством требования пожарной безопасности.

5.73. Бросать мусор, загрязнять береговую линию.

5.74. Дети должны находиться под наблюдением взрослых. Запрещено оставлять детей возле воды, они могут оступиться, упасть, захлебнуться.

5.75. Плавать на предметах (средствах), не предназначенных для плавания (в том числе досках, бревнах, лежаках).

5.76. Срывать или притапливать буйки, менять местоположение ограждений, обозначающих границы зоны купания, прыгать в воду с не приспособленных для этих целей сооружений.

5.77. Заплывать за буйки, обозначающие границы зоны купания.

В случае, если Гость заплыл за буйки, Курортный комплекс не несет ответственности за сохранность здоровья и жизни Гостя и не гарантирует своевременную реакцию на сигналы, подаваемые Гостем в случае ухудшения самочувствия и/или наступления угрозы здоровью и жизни Гостя.

5.78. В случае утраты или повреждения имущества пляжей по вине Посетителя, Посетитель обязан возместить причиненный ущерб, а также нести ответственность за иные допущенные им нарушения в соответствии с действующим законодательством РФ.

5.79. В случае, если по вине Посетителя или его несовершеннолетних детей администрация вынуждена произвести частичную или полную смену воды в чаше бассейна, Посетитель обязан оплатить стоимость данных работ согласно утвержденному прейскуранту.

5.80. Администрация не несет ответственность за сохранность личных вещей и ювелирных украшений, оставленных без присмотра.

5.81. В случае нарушения настоящих Правил администрация вправе отказать в дальнейшем обслуживании посетителю, без возврата денежных средств за входной билет.

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ НА ОЗЕРЕ НА ТЕРРИТОРИИ КУРОРТНОГО КОМПЛЕКСА «RIVIERA WELLNESS RESORT»

Правила поведения на воде:



R I V I E R A
WELLNESS RESORT

- Изучите местность, дно и движение воды.
- Необходимо осуществлять нахождение в озере в специально отведенных местах, обозначенных границами.
- Не плавайте слишком долго (не более 10-15 минут). Это может привести к ознобу, а также к мышечным судорогам, которые помешают вам держаться на плаву. При судорогах помогает укалывание любым острым предметом (булавка, щепка, острый камень и др.).
- После длительного пребывания на солнце входить в воду следует постепенно, чтобы тело привыкло к прохладной воде.
- После еды рекомендуется купаться не раньше, чем через полтора – два часа.
- Во время купания не делайте лишних движений, не держите свои мышцы в постоянном напряжении, не нарушайте ритма дыхания, не переутомляйте себя.

В случае нарушения настоящих Правил администрация вправе отказать в дальнейшем обслуживании посетителю, без возврата денежных средств за входной билет.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПРОЖИВАЮЩИХ ГОСТЕЙ

6.1. Право на внеочередное обслуживание в Riviera Wellness Resort имеют:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы;
- инвалиды детства, инвалиды 1 группы и одно лицо, сопровождающее его;
- работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, фельдъегерской связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
- военнослужащие, проходящим военную службу по контракту, направляемые в служебную командировку, по предъявлению командировочного удостоверения (ст.20 п.6 ФЗ РФ «О статусе военнослужащих» от 27.05.1998 г. №76-ФЗ);
- инвалиды и участники Великой Отечественной войны;
- другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, предоставлено право на внеочередное обслуживание в предприятиях бытового обслуживания.

6.2. Гость обязан:

- соблюдать установленный Riviera Wellness Resort порядок проживания и порядок оплаты предоставленных услуг;
- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Riviera Wellness Resort;
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Riviera Wellness Resort в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по ценам прейскуранта о порче имущества на день обнаружения ущерба. В случае возмещения ущерба составляется акт о возмещении ущерба в 3-х экземплярах;
- не беспокоить другихGuestов, проживающих в Riviera Wellness Resort, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок на территории Riviera Wellness Resort;
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Riviera Wellness Resort;
- при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер Riviera Wellness Resort (ст.33 ФЗ №52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 г.);
- строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;
- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные исполнителем дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты Гостем стоимости



R I V I E R A

WELLNESS RESORT

таких услуг, оказанных исполнителем, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;

- при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- при выезде из Riviera Wellness Resort произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить дежурного администратора службы приема и размещения о своем выезде и сдать ключ;
- по истечении оплаченного срока проживания – освободить номер;
- соблюдать Правила посещения пляжей и открытых бассейнов на территории курортного комплекса «Riviera Wellness Resort».

6.3. Гость при обнаружении недостатков в оказанной услуге может потребовать безвозмездного устранения недостатков.

6.4. В Riviera Wellness Resort запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору предоставления гостиничных услуг), а также передавать им ключ от номера;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть;
- открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, имеющегося у Гостя Riviera Wellness Resort, в том числе при исполнении ими служебных обязанностей, а также специальных средств снаряжения. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Riviera Wellness Resort предоставить документы, удостоверяющие данное право.
- хранить и использовать пиротехнические изделия;
- пользоваться электронагревательными приборами;
- самостоятельно переставлять мебель в номере;
- курить в номерах и в помещениях, не предназначенных для курения;
- разводить костер в непредусмотренных для этого местах;
- проносить и употреблять напитки в стеклянной таре в помещениях, предназначенных для оказания оздоровительных услуг;
- нарушать покой проживающих гостей;
- находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое;
- проводить в гостиницу своих посетителей без регистрации в службе приема и размещения;
- использовать открытый огонь в номерном фонде (бенгальские огни, свечи и др.);
- держать в номере животных, птиц, рептилий, насекомых и пр.
- осуществлять прослушивание музыкальных произведений с использованием звукоусилительной аппаратуры в период после 22:00 (двадцати двух) часов и до 10:00 (десяти) часов по местному времени;
- 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);
- разведение костров, устройство зон для пикников и увеселительных мероприятий вне территорий и помещений, определенных Курортом;
- производить стрельбу из всех видов огнестрельного и пневматического оружия; хранить любые виды огнестрельного и/или холодного, иных видов оружия;
- находиться на территории Курорта в купальных костюмах, халатах, неодетыми (кроме территории СПА-комплекса и номера, пляжей).

6.5. В соответствии с законом «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции» №15-ФЗ от 23.02.2013 г. в номерах Riviera Wellness Resort, в общественных зонах (рестораны, бары, холлы и прочее), а также на детских и спортивных площадках, расположенных на территории, курение запрещено.



R I V I E R A

WELLNESS RESORT

В случае нарушения условий, указанных в пункте 4.4 и 4.5, Riviera Wellness Resort вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

6.6. Фактами нарушения общественного порядка Гостями на территории Курорта является, в частности, распитие спиртных напитков в общественных местах (за исключением баров и ресторанов Курорта), совершение действий, нарушающих тишину и покой других Гостей с 22:00 до 10:00 часов, нецензурная лексика, агрессивное поведение по отношению к персоналу и другим Гостям, провоцирование конфликтных ситуаций, а также порча имущества. Запрещается поведение Гостя, препятствующее персоналу Курорта надлежащим образом выполнять свои обязанности по предоставлению услуг и обеспечению отдыха Гостям, в том числе оскорбляющее честь и достоинство персонала Курорта, других Гостей и посетителей. В указанных случаях администрация Курорта оставляет за собой право в одностороннем порядке произвести выселение Гостя из номера с обязательным составлением акта по случившемуся инциденту и вызвать сотрудников полиции для привлечения нарушителей к ответственности.

6.7. Родители (лица, их заменяющие), должностные лица принимают меры по недопущению нахождения в общественных местах без сопровождения родителей (лиц, их заменяющих), родственников или ответственных лиц:

- несовершеннолетних в возрасте до 7 (семи) лет - круглосуточно;
- несовершеннолетних в возрасте от 7 (семи) до 14 (четырнадцати) лет - с 21:00 (двадцати одного) часа до 06:00 (шести) часов;
- несовершеннолетних в возрасте от 14 (четырнадцати) лет до достижения совершеннолетия - с 22:00 (двадцати двух) часов до 06:00 (шести) часов.

6.8. Родители (лица, их заменяющие), должностные лица принимают меры по недопущению нахождения несовершеннолетних в местах, предназначенных для реализации только алкогольной продукции и напитков, изготавливаемых на его основе, и в иных местах, определенных с учетом культурных и местных традиций, пребывание в которых может причинить вред здоровью несовершеннолетних, их физическому, интеллектуальному, психическому, духовному и нравственному развитию.

7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АДМИНИСТРАЦИИ

7.1. Исполнитель обязан обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию клиентов: правила предоставления гостиничных услуг и полную информацию об услугах, оказываемых в Riviera Wellness Resort, форме и порядке их оплаты.

7.2. Исполнитель предоставляет гостям в зависимости от занимаемой категории номера без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- наличие в номере предметов санитарно-гигиенического оснащения номера;
- наличие в номере набора для приготовления чая, кофе, воды бутилированной, фруктов;
- смена полотенец - ежедневно;
- смена постельного белья 1 раз в 3 дня;
- наличие в номере телевизора;
- наличие в номере телефона;
- консультации специалистов Велнес-центра (во время работы комплекса);
- завтрак, согласно установленному времени;
- вызов скорой помощи;
- побудка к определенному времени;
- вызов такси;
- аптечку первой помощи;
- тонометр для измерения давления;
- доставку корреспонденции на имя клиента.



R I V I E R A

WELLNESS RESORT

7.3. Исполнитель вправе произвести замену предоставленного Гостю номера или места в Riviera Wellness Resort 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.

7.4. Администрация имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из Riviera Wellness Resort в случаях нарушения настоящих правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц. Вещи, оставленные Гостем в номере, подлежащем освобождению, по истечении оплаченного срока проживания по заключенному договору предоставления гостиничных услуг, помещаются Riviera Wellness Resort на хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение с возложением на всех расходов по их содержанию. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Riviera Wellness Resort в присутствии сотрудников службы безопасности.

Гость ставится в известность о предстоящем мероприятии при условии, что администрация Riviera Wellness Resort располагает информацией о месте его нахождения.

7.4.1. Исполнитель вправе отказать в обслуживании гражданам, состояние которых имеет признаки алкогольного или наркотического опьянения, и поведение которых может создать неудобства для клиентов Курорта.

7.5. В случае грубого нарушения правил поведения или техники безопасности со стороны Гостя, администрация Riviera Wellness Resort имеет право отказать ему в дальнейшем пребывании с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.

7.6. Исполнитель обеспечивает сохранность личных вещей проживающих, находящихся в номере, при условии соблюдения порядка проживания в Riviera Wellness Resort.

7.7. За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других драгоценных вещей, не сданных на хранение, Riviera Wellness Resort ответственности не несет.

7.8. Исполнитель хранит забытую клиентом вещь в течение 3-х месяцев. Ценные вещи, а также крупные суммы денег хранятся в Riviera Wellness Resort в срок до 1 года с момента составления акта о забытых вещах.

7.9. Исполнитель не несет ответственности за здоровье клиента в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Riviera Wellness Resort.

7.10. Исполнитель обеспечивает полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качества предлагаемых услуг Riviera Wellness Resort

7.11. Исполнитель обеспечивает конфиденциальность информации о гостях и посетителях Riviera Wellness Resort.

7.12. Исполнитель обязуется не проводить шумных мероприятий после 22.00 часов вне специально оборудованных для таких мероприятий помещений.

7.13. Исполнитель обязуется своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде Riviera Wellness Resort.

7.14. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Riviera Wellness Resort (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

7.15. Исполнитель вправе проводить текущие ремонтно-строительные работы в зданиях Гостиничного комплекса в дневное время. Шумные и иные работы в ночное время запрещены, кроме случаев чрезвычайной ситуации, стихийных бедствий, аварийных ситуаций.

8. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

- 8.1. Требования и жалобы рассматриваются не позднее 10 (десяти) дней со дня подачи жалобы.
- 8.2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении. В случае не разрешения спорной ситуации, спор подлежит передачи в суд по месту нахождения Исполнителя (местонахождения ООО «РИВЬЕРА», ООО «Медицинский центр «Ривьера», ООО «Ресторан Ривьера»).
- 8.3. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте, составляется акт, подписанный Гостем и уполномоченным лицом, в 2-х экземплярах с указанием в нем всех замечаний.
- 8.4. При отсутствии упомянутого выше акта рекламация не может быть принята к рассмотрению, а требования клиента считаются необоснованными.
- 8.5. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления заявляет об этом администрации Riviera Wellness Resort в службу приема и размещения для составления соответствующего документа. В противном случае, исполнитель не несет ответственности за сохранность вещей.
- 8.6. Контроль соблюдения настоящих правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и другими федеральными органами исполнительной власти в пределах своей компетенции:
Территориальный отдел управления федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Белгородской области:
Местонахождение: 308023, г. Белгород, Ул. Железнякова, 2
Телефоны: 8 (4722) 34-03-16, факс – 34-10-79

9. СОГЛАСИЯ И СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА

9.1. Вступая в правоотношения в ООО «Ривера», ООО «Медицинский центр Ривьера», ООО «Ресторан Ривьера» (курорт Riviera Wellness Resort) гости дают свое согласие на следующее:

- на все изображения Гражданина, полученные в процессе съёмки на территории ООО «Ривьера», включая съемки на территории ресторана, отеля, СПА и т.д., произведенные как самим гражданином, так и фотографом (специалистом), осуществляющим съёмку на территории ООО «Ривьера», привлеченным Правообладателем.

Изображения Гражданина могут быть использованы ООО «Ривьера», ООО «Медицинский центр «Ривьера», ООО «Ресторан Ривьера» в уставных целях любыми способами, не запрещенными законодательством Российской Федерации, включая рекламные цели. В случае получения Исполнителем письменного отзыва согласия от Гостя, Исполнитель обязан прекратить использовать изображение Гражданина в рекламных и иных целях (152-ФЗ «О персональных данных»).

Правообладатель имеет право обнародовать и в дальнейшем использовать изображения полностью или фрагментарно: воспроизводить, распространять путем продажи или иного отчуждения оригиналов изображений или их экземпляров, осуществлять публичный показ, импортировать оригиналы или экземпляры изображений в целях распространения, сдавать в прокат оригиналы или экземпляры изображений, сообщать в эфир и по кабелю, перерабатывать, доводить до всеобщего сведения. Правообладатель вправе передавать указанные права на изображения любым третьим лицам в целях, связанных с продвижением услуг ООО «РИВЬЕРА», ООО «Медицинский центр Ривьера», ООО «Ресторан Ривьера».

Правообладатель обязуется не использовать изображения Гражданина способами, порочащими его(ее) честь, достоинство и деловую репутацию.



R I V I E R A
WELLNESS RESORT

9.2. При проведении фотосессии Гость обязан до начала ее проведения получить устное разрешение у администрации курорта, согласовать локации для съёмок, тайминг со службой приема и размещения отеля. контактный телефон: 8-800-300-26-31.

9.2.1. На всей территории курорта фотосессия осуществляется в уважительной и тихой обстановке, не мешая отдыху других гостей.

9.2.2. При музыкальном сопровождении фотосъемки не превышайте громкость звука, который может нарушить покой отдыхающих и общую атмосферу курорта.

9.2.3. Необходимо соблюдать чистоту и порядок на территории курорта всем участникам съемки, включая приглашенных вами гостей и специалистов (организатор, координатор, визажист, стилист, фотограф, видеограф и др.).

9.2.4. Также необходимо соблюдать следующие ограничения:

- в номере, при осуществлении фотосъемки, одновременно могут находиться до 6 человек, включая вас, проживающих и фотографа;

- в процессе съемки на территории курорта могут находиться до 10 человек, включая гостей, проживающих и съемочную группу;

- если вам не подходит наше освещение в общественных зонах естественное или искусственное, подобранное согласно нашим стандартам, не пытайтесь самостоятельно изменить его отключив/переключив выключатели или открыв/закрыв шторы. Ваш фотограф поможет вам получить желаемые кадры с помощью своего профессионального оборудования.

- имущество номера, принадлежащее отелю (подушки, одеяло, матрасы, полотенце и т.д.) должно оставаться в номере. Если вам нужен реквизит для съемок, обратитесь заранее, пожалуйста, на ресепшен.

- фотосъемка на ресепшен и лобби отеля возможна с разрешения дежурного администратора до 12:00 и после 16:00.

- фотосъемка на Белом пляже курорта, у бассейнов и ресторана «Риф» возможна с разрешения дежурного администратора пляжа (в сезон работы) или администратора отеля до 11:00 и после 17:00.

- лучшее время для фотосъемки в ресторане на локации «Патио», это при отсутствии гостей

- профессиональная фотосъемка в ресторане на локации «патио» возможна при согласовании с администратором ресторана

Если вам потребуется отпаривания костюма, свадебного платья, мы с радостью окажем вам услугу. Пожалуйста, обратитесь на ресепшен до 16:00 за сутки до желаемого времени исполнения заказа.

- осуществление фотосъемки и видеосъемки для личных целей (с привлечением фотографа) и/или коммерческих осуществляется на возмездной основе и согласованию с администрацией курорта. Стоимость фотосъемки и видеосъемки для личных целей (с привлечением фотографа) составляет 20 000 рублей, для коммерческих целей 30 000 рублей. Цены могут быть изменены, администрацией курорта в одностороннем порядке. Оплату стоимости фотосъемки и видеосъемки необходимо производить до момента начала ее осуществления.