



ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В Spa-Отеле «Grand Wellness» и получение услуг

Настоящие правила проживания в Spa-Отеле «Grand Wellness» и получения услуг, далее – Правила, разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 № 323-ФЗ.

1. Основные понятия

1.1 Исполнитель – Индивидуальный предприниматель Гринько Светлана Николаевна, зарегистрирована в качестве индивидуального предпринимателя, о чем 13.02.2017 года внесена запись регистрирующим органом, основной государственный регистрационный номером 317502400008106, далее – Исполнитель.

Юридический адрес: 143422, Московская область, Красногорский р-н, с. Петрово-Дальнее, ул. Суворовская, д. 6, кв. 15.

Фактический адрес: 143421, Московская область, Красногорский г.о, с. Николо-Урюпино, ул. Гагарина, д.23.

Режим работы Spa-Отеля «Grand Wellness»: круглосуточно, без выходных.

Тип средства размещения: Гостиница. Категория: пять звезд. Количество номеров: 48.

График работы СПА-салона: ежедневно с 10:00 до 22:00.

Телефон: +7 (499) 647-54-98

Электронная почта: info@grandwellness.ru

Сайт: <https://grandwellness.ru>

Право на оказание Исполнителем гостиничных услуг подтверждается выпиской из единого реестра объектов классификации в сфере туристической индустрии № реестровой записи: C502025004349, дата начала: 26.06.2025, дата окончания: 26.06.2028. Аккредитованная организация: A010-00130-77/01386210.

1.2 Spa-ОТЕЛЬ «Grand Wellness» (далее – Отель) - единый спа-комплекс, принадлежащий Исполнителю на праве собственности, на базе которого Исполнитель оказывает Гостю гостиничные, медицинские, спортивно-оздоровительные и прочие платные услуги, расположенный по адресу: 143421, Московская область, Красногорский городской округ, село Николо-Урюпино, дом 23.

1.3 Сайт – официальный сайт Исполнителя в информационнотелекоммуникационной сети «Интернет», расположенный по адресу: <https://grandwellness.ru>

1.4 Услуги - комплекс оказываемых Исполнителем на территории Spa-Отеля «Grand Wellness» услуг, в том числе, но не ограничиваясь: гостиничные, медицинские, спортивно-оздоровительные и иные прочие платные услуги.

1.5 Гостиничные услуги - оказываемый за единую цену комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Spa-Отеле «Grand Wellness», перечень которых определяется Исполнителем в прейскуранте (при наличии соответствующего тарифа) и размещается в свободном доступе неограниченному кругу лиц на сайте Исполнителя, а также на стойке регистрации.

1.6 Платные медицинские услуги - медицинские услуги, предоставляемые Исполнителем согласно лицензии на осуществление медицинской деятельности на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договора согласно прейскуранту Исполнителя. Информация о перечне медицинских услуг Исполнителя в соответствии с лицензией указан в Приложении № 1 к настоящим Правилам.

1.7 Прочие платные услуги – дополнительные платные услуги (в том числе, но не ограничиваясь: услуги по предоставлению продуктов питания и напитков, услуги салона красоты, и т.д.), не включенные в гостиничные услуги и предоставляемые Исполнителем за отдельную плату. Перечень прочих платных услуг определяется Исполнителем в прейскуранте и размещается в свободном доступе неограниченному кругу лиц на сайте Исполнителя, а также на стойке регистрации.

1.8 Прейскурант - систематизированный перечень услуг, оказываемых Исполнителем, с указанием их цены, размещенный на сайте Исполнителя, а также на стойке регистрации Исполнителя.

1.9 Прейскурант стоимости возмещения ущерба за порчу/утрату имущества отеля – утвержденный Исполнителем размер компенсации, подлежащей оплате гостем в случае порчи, утраты или повреждения имущества.

1.10 Гость - гражданин (потребитель), имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий или приобретающий гостиничные, платные медицинские и прочие платные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, далее - Гость.

1.11 Заказчик – физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные, платные медицинские и прочие платные услуги в пользу Гостя, далее – Заказчик.

1.12 Договор оферты - соглашение сторон по всем существенным условиям оказания услуг, составленное в виде публичной оферты, в дальнейшем безоговорочно принятое Гостем/Заказчиком услуг в полном объеме посредством ее акцепта в соответствии со ст. 437-438 Гражданского кодекса Российской Федерации. Договор является сделкой по предоставлению гостиничного размещения, состоящей из акцептованной публичной Оферты и ее неотъемлемых частей в виде правил и положений, размещенных на Сайте Исполнителя, в том числе настоящих Правил.

1.13 Система онлайн-бронирования и оплаты, далее – Система - комплекс программных и непрограммных сервисов Исполнителя для продажи гостиничных и прочих платных услуг в Spa-Отеле «Grand Wellness», бронирования номеров и мест через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», а также с помощью сотрудников Исполнителя по телефону или иными способами, указанными в настоящих Правилах и/или на Сайте Исполнителя в разделе Документы организации «Соглашение об условиях бронирования гостиничных услуг». Услуги Бронирования предоставляются Гостям/Заказчикам бесплатно.

1.14 Контактные данные - персональные и контактные данные Заказчика и/или Гостя, в т.ч. электронная почта и номер телефона, для оперативной связи с ним по вопросам, касающимся заказанных (забронированных) санаторно-курортных/гостиничных и прочих платных услуг.

1.15 Бронирование - резервирование Гостем/Заказчиком мест в Spa-Отеле «Grand Wellness», происходящее на основании Соглашения об условиях бронирования гостиничных услуг, размещенные на Сайте в сети Интернет.

1.16 Гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда.

1.17 В Spa-Отеле «Grand Wellness» применяется вид гарантированного бронирования в отношении всех заявок, за исключением случаев, когда в подтверждении бронирования прямо указано иное.

1.18 Бронирование считается действительным с момента получения Гостем/Заказчиком уведомления, содержащего сведения о наименовании (фирменном наименовании) Исполнителя, Госте, категории (виде) заказанного (забронированного) номера и о его цене, об условиях бронирования и оплаты услуг, о сроках проживания в Spa-Отеле «Grand Wellness», а также иные сведения, определяемые Исполнителем.

1.19 СПиР - Служба приема и размещения Spa-Отеля «Grand Wellness».

1.20 Заявление о присоединении к Договору (оферты) на оказание гостиничных и прочих платных услуг в Spa-Отеле «Grand Wellness» - оформляется и подписывается Гостем перед заселением в номер. В Заявлении содержатся выдержки из данных правил проживания, обязательные для исполнения всеми Гостями отеля. Подписывая Заявление, Гость подтверждает своё согласие с указанными правилами и принимает на себя обязанность их соблюдения.

1.21 Время заезда и выезда (check-in/check-out) Отеля:

1.21.1 Время заезда в Отель начинается с 17:00 по местному времени.

- 1.21.2 Время выезда (расчетный час) из Отеля до 14:00 по местному времени.
- 1.22 Доплата за ранний заезд с 09:00 до 17:00 составляет 50% от стоимости суток проживания в соответствующей категории номера и при наличии свободных номеров;
- 1.23 Доплата за поздний выезд с 14:00 до 21:00 составляет 50% от стоимости суток проживания в соответствующей категории номера и при наличии свободных номеров.
- 1.24 В случае позднего выезда и/или раннего заезда, Гостю предоставляются услуги по размещению в номере соответствующей категории, завтрак (при раннем заезде), посещение акваториального комплекса и фитнес-зала.
- 1.25 По истечении срока размещения (проживания) в Spa-Отеле «Grand Wellness» пользование акваториальной зоной прекращается. Для посещения акваториальной зоной необходимо приобрести абонемент согласно действующему прейскуранту.

2. Информация об услугах

2.1 Исполнитель обеспечивает круглосуточный прием и размещениеGuestов, прибывающих в Spa-Отель «Grand Wellness» в рамках гостиничных услуг, а также обслуживаниеGuestов, убывающих из него.

2.2 Режим работы предприятия общественного питания (ресторан Grand Wellness, видовой Lounge Bar, Детокс-бар Green Bar, летнее кафе с открытым бассейном), режим работы акваториальной зоны, Спа-салон, фитнес-центра и др. установлены отдельно для каждого предприятия и доводится до сведенияGuestов в установленном законодательством Российской Федерации порядке (в месте оказания услуги).

2.3 Виды (категории) номеров Spa-Отеля «Grand Wellness» и описание оснащения номеров содержится на Сайте Исполнителя, а также на стойке СПиР.

2.4 Исполнитель вправе для оказания прочих платных услуг, в том числе медицинских, привлекать третьих лиц, обладающими необходимыми разрешениями (лицензиями) на оказание соответствующих услуг.

2.5 Предоставление Исполнителем услуг осуществляется в соответствии с прейскурантом и условиями заключенного с Guestом/Заказчиком договора (Договор оферты и/или Договор об оказании платных медицинских и дополнительных платных услуг). Действующий Прейскурант Исполнителя размещается в помещении Отеля на стойке регистрации СПиР, а также на сайте Исполнителя

2.6 Проживание в санатории Spa-Отеля «Grand Wellness» с животными запрещено.

3. Порядок оплаты услуг. Досрочный выезд

3.1 Оплата Услуг осуществляется в соответствии с Прейскурантом Исполнителя и условиями заключенного с Guestом/Заказчиком соответствующего договора. Цены на Услуги Исполнителя устанавливаются одинаковыми для всех потребителей.

3.2 Оплата за проживание (цена номера), устанавливается соответствующим Прейскурантом Исполнителя и осуществляется по динамическим ценам, в зависимости от вида (категории) номера, вида Услуг и иных факторов. Исполнитель имеет право применять свободные цены и тарифы согласно тарифной политике Исполнителя, а также применять систему скидок на оказываемые Услуги.

3.3 Цена номера для каждого Guestа устанавливается на момент подтверждения Бронирования Услуг Исполнителем согласно действующему на такой момент Прейскуранту.

3.4 Guest/Заказчик обязан оплатить услуги в полном объеме в порядке и на условиях заключенного с Guestом/Заказчиком договора.

3.5 Оплата услуг производится в рублях РФ одним из следующих способов: оплата наличными денежными средствами, оплата банковскими картами, оплата в безналичном порядке путём перечисления денежных средств. Проживание в кредит в Отеле не предоставляется.

3.6 Датой оплаты считается дата подтверждения исполнения распоряжения Guestа (Заказчика – физического лица) о переводе денежных средств обслуживающей Guestа (Заказчика – физического лица) кредитной организацией, либо дата внесения наличных средств в кассу Исполнителя. При оплате услуг Заказчиком – юридическим лицом/индивидуальным предпринимателем в безналичном порядке, датой оплаты услуг считается дата поступления денежных средств на расчётный счёт Исполнителя.

3.7 При осуществлении расчетов с Guestом (Заказчиком-физическим лицом) Исполнитель выдает Guestу (Заказчику) документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных услуг

(контрольно-кассовый чек, квитанцию или иной бланк строгой отчетности (документ установленного образца) в соответствии с видом приобретаемых Услуг.

3.8 Исполнителем установлена посуточная оплата проживания в номере. Оплата за проживание взимается в соответствии с установленным в настоящих Правилах расчетным часом. Почасовая оплата в Spa-Отеле «Grand Wellness» не предусмотрена.

3.9 В случае отказа от Услуг и/или досрочном выезде Гостя из Spa-Отеля «Grand Wellness», возврат Гостю/Заказчику денежных средств производится в следующем порядке.

3.10 В случае одностороннего отказа по уважительным причинам (в т.ч., наличие медицинских противопоказаний, тяжелая болезнь, смерть близких родственников, отзыв с места работы по служебной необходимости, стихийные бедствия и катастрофы), подтвержденным подлинными (или нотариально заверенными) документами, Исполнитель обязуется вернуть Гостю денежные средства, полученные за услуги в соответствии с их фактическим использованием, при условии, что Гость осуществлял оплату гостиничных услуг самостоятельно и может это документально подтвердить.

а) Если Гость уведомляет Исполнителя после расчетного часа, то возврат осуществляется с учетом доплаты за поздний выезд (в соответствии с п. 1.23).

3.11 В случае несвоевременного уведомления Исполнителя о досрочном выезде (менее чем за 24 часа до расчетного часа) с Гостя/Заказчика, выезжающего ранее запланированной даты и без уважительной причины, взимается сбор за ранний выезд в размере одних суток.

3.12 В период проживания в нерабочие праздничные дни (согласно производственному календарю) своевременным уведомлением считается, уведомление более чем за 72 часа до расчетного часа даты выезда.

3.13 Денежные средства по письменному заявлению Гостя/Заказчика возвращаются по безналичному расчету, путем перечисления соответствующей суммы на указанный им расчетный счет в банке, иной финансовой организации в течение 10 (десяти) рабочих дней или выдаются из кассы Исполнителя в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения соответствующего заявления на возврат денежных средств (при наличии такой возможности).

3.14 Если Услуги за Гостя оплачивались Заказчиком или третьим лицом (Агентом), то возврат денежных средств осуществляется по письменному заявлению лица, который оплачивал данные Услуги.

3.15 Без дополнительной оплаты Гостю предоставляются следующие услуги:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка;
- и иные услуги по усмотрению Исполнителя.

4. Порядок оформления проживания (размещения)

4.1 Для проживания в Spa-Отеле «Grand Wellness» и получения Гостем соответствующих Услуг, Гостю/Заказчику необходимо заключить договор по утверждённой Исполнителем форме – Договор оферты оказания гостиничных услуг. При бронировании услуг Гость/Заказчик выбирает вид (категорию) номера. Право предоставления конкретного номера из выбранного Гостем/Заказчиком вида (категории) остается за Spa-Отелем «Grand Wellness».

4.2 Общее количество проживающих Гостей в номере не должно превышать количество мест в номере (при отсутствии возможности предоставления дополнительного места).

4.3 При прибытии в Spa-Отеле «Grand Wellness» Гость обязан предоставить оригинал документа, удостоверяющего его личность.

4.4 Документами, удостоверяющими личность, являются: паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации; паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации; паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации, при регистрации по месту пребывания; 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 признанный 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; удостоверение личности военнослужащего действительной службы; военный билет военнослужащего срочной службы; паспорт моряка; справка из органов МВД с фотографией и реквизитами утерянного паспорта; выданное территориальными органами ФМС удостоверение беженца установленного образца с фотографией (срок действия - три года со дня выдачи); справка установленного образца об освобождении из мест лишения свободы; дипломатический паспорт.

4.5 Оказание услуг по проживанию и размещение в Spa-Отеле «Grand Wellness» осуществляется после предъявления Гостем документов, указанных в п. 4.4 настоящих Правил, и осуществлением оплаты в соответствии с условиями Договора оферты.

4.6 Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Spa-Отеле «Grand Wellness» осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 № 713 (ред. От 24.04.2024 года) «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации». Постановка Гостя - иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 № 713 и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 № 9 (ред. от 25.04.2024) «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

4.7 При отсутствии у Гостя предусмотренных п. 4.4. настоящих Правил документов, Spa-Отель «Grand Wellness» вправе отказать Гостю(ям) в заселении до предоставления предусмотренных п. 4.4. настоящих Правил документов. В данном случае невозможность оказания услуг возникает по вине Гостя. При гарантированном бронировании и отказе Гостю(ям) в заселении в связи с отсутствием у Гостя предусмотренных п. 4.4 настоящих Правил документов, в случае непредоставления Гостем данных документов до Расчетного часа заезда дня, следующего за днем запланированного заезда - Spa-Отель «Grand Wellness» вправе аннулировать Бронирование. В этом случае Договор оферты считается расторгнутым Гостем/Заказчиком в одностороннем внесудебном порядке. Исполнитель информирует Гостя и/или Заказчика о расторжении договора по инициативе Гостя, при этом Гость/Заказчик оплачивает Исполнителю все фактически понесенные Исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору, а также сбор за ранний выезд, штрафы и неустойки (при их наличии).

4.8 При оформлении гостиничного проживания сотрудник СПиР выдает электронный ключ с логотипом «Grand Wellness» от номера, подтверждающий заключение Договора оферты.

4.9 Для проживающих Гостей вход в номерной фонд Spa-Отеля «Grand Wellness» осуществляется по электронному ключу с логотипом «Grand Wellness».

4.10 При заселении Гость обязан ознакомиться с настоящими Правилами, Правилами посещения акваториальной зоны, Правилами посещения Клуба «Grand Wellness Fitness», Правилами посещения СПА-салона, Политикой обработки персональных данных, размещенным в свободном доступе на Сайте Исполнителя, а также на стойке регистрации СПиР.

4.11 Spa-Отель «Grand Wellness» оставляет за собой право отказать в оформлении размещения лицам, находящимся предположительно в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также лицам, проявляющим неадекватное поведение (совершающим поступки, которые идут в разрез с общепринятыми нормами морали и нравственности, могут нанести вред обществу или человеку, выражают конфликтное состояние). В этом случае бронирование аннулируется, а Договор оферты (если

он был заключён) считается расторгнутым Исполнителем в одностороннем внесудебном порядке (право на односторонний отказ Исполнителя от исполнения договора). Исполнитель информирует Гостя и/или Заказчика о расторжении Договора оферты по инициативе Исполнителя. В данном случае невозможность оказания услуг возникает по вине Гостя. При этом с Гостя (Заказчика) дополнительно взимается плата за фактический простой выбранной Гостем/Заказчиком категории номера (места в номере), но не более чем за сутки, исходя из стоимости соответствующих Услуг в соответствии с Прейскурантом Исполнителя. Факт нахождения Гостя предположительно в состоянии алкогольного или наркотического опьянения (в состоянии, имеющем признаки: запах алкоголя, неустойчивость позы, шаткость походки, нарушение речи, резкое изменение окраски кожных покровов лица и др.), а также проявление неадекватного поведения фиксируется Исполнителем соответствующим актом (далее – Акт), составляемым сотрудниками СПиР Исполнителя. При отказе Гостя присутствовать при составлении Акта и/или отказе Гостя от подписания Акта - данный факт фиксируется (отражается) сотрудниками СПиР Исполнителя непосредственно в Акте.

4.12 Заселение несовершеннолетних лиц, не достигших возраста 14 лет, а также несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста и не получившего паспорт гражданина Российской Федерации, осуществляется на основании свидетельства о рождении указанного несовершеннолетнего гражданина и документов, удостоверяющих личность, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей). В случае заселения несовершеннолетнего в сопровождении иного лица, заселение допускается при условии предоставления письменного согласия родителей (законных представителей) на заселение в средство размещения, а также копии паспорта родителя (законного представителя) подписавшего указанное согласие.

4.13 Заселение несовершеннолетних лиц, не достигших возраста 14 лет, допускается исключительно при личном сопровождении родителей (законных представителей) либо лиц, уполномоченных законным представителем на сопровождение несовершеннолетнего.

4.14 Исполнитель вправе отказать в заселении несовершеннолетнего лица не достигшего возраста 14 лет, без объяснения причин в случае отсутствия сопровождающего лица, а также при непредставлении документов, удостоверяющих личность несовершеннолетнего и (или) сопровождающего лица, либо при отсутствии согласия родителей (законных представителей) на заселение несовершеннолетнего в средство размещения – в случае заселения в сопровождении иного лица.

4.15 Заселение несовершеннолетних лиц в возрасте от 14 лет допускается без сопровождения родителей (законных представителей) исключительно при одновременном соблюдении следующих условий: предъявление действительного документа, удостоверяющего личность несовершеннолетнего, предоставление письменного согласия одного из родителей (законного представителя) на самостоятельное проживание несовершеннолетнего в Spa-Отеле «Grand Wellness» и копию паспорта родителя (законного представителя) подписавшего согласие.

4.16 Исполнитель вправе по своему усмотрению потребовать нотариально удостоверенное согласие законного представителя в случае возникновения сомнений в достоверности представленных документов либо при заселении на срок более 5 суток

5. Обязанности Гостей

5.1 Гость, проживающий в Spa-Отеле «Grand Wellness», обязан:

5.1.1 Соблюдать порядок проживания в Spa-Отеле «Grand Wellness», предусмотренный настоящими Правилами и иными локальными нормативными документами Исполнителя, с которыми можно ознакомиться на стойке регистрации СПиР, на Сайте Исполнителя.

5.1.2 При заселении в Spa-Отель «Grand Wellness» Гость обязан ознакомиться с документами, указанными в пункте 4.10 настоящих Правил.

5.1.3 При заселении в Spa-Отель «Grand Wellness» иметь необходимые документы, требуемые для заселения в гостиничный номер для всех Гостей.

5.1.4 В момент заселения (заезда в номер) Гость визуально должен убедиться в надлежащем состоянии/исправности всех поверхностей и покрытий номера и в случае обнаружения недостатков/царапин/дефектов/сколов и тому подобных недостатков в помещениях/элементах интерьера (шторы, ковровые покрытия, картины, зеркала и т.п.) в течение 30 (тридцати) минут сообщить об этом на стойку приема и размещения для составления соответствующего Акта или

замены номера, в противном случае стороны признают, что переданные помещения не имеют недостатков.

5.1.5 Гость обязан возвращать в номер полотенца и халаты, которые использовались вне номера (в акваториальной зоне, Спа-салоне) в день их использования. Невозврат указанных изделий расценивается как утрата имущества Отеля и влечёт взыскание стоимости утраченного имущества согласно Прейскуранту цен на порчу имущества Отеля.

5.1.6 Соблюдать требования пожарной безопасности, не допускать возникновения очагов возгорания. В номерах запрещено использование открытого огня, свечей, пиротехники, кальянов на углях, горелок и любых предметов или веществ, способных вызвать задымление или возгорание.

5.1.7 При уходе из номера, закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет и другие электроприборы и закрыть номер.

5.1.8 Своевременно и в полном объеме оплачивать услуги (в случае неоплаты Гостем/Заказчиком услуг, их предоставление Гостю не производится).

5.1.9 Гость обязан оплатить оказанные ему дополнительные услуги (в том числе услуги мини-бара) перед выездом из Spa-Отеля «Grand Wellness».

5.1.10 Мини-бар в номере является дополнительной платной услугой. Перечень товаров и стоимость каждой позиции указываются в прайс-листе мини-бара, размещенном в номере.

5.1.11 Гость обязан при заселении в течение 30 (тридцати) минут с момента получения номера проверить комплектность и состояние мини-бара. В случае выявления отсутствия товаров, нарушения упаковки либо иных несоответствий Гость обязан незамедлительно уведомить СПиР. Если в указанный срок Отель не получил уведомления от Гостя о несоответствии мини-бара, мини-бар считается переданным Гостю в полном объеме и надлежащем состоянии, а ответственность за сохранность товаров мини-бара до момента выезда Гостя несет Гость.

5.1.12 Обеспечивать доступ в номер работников Исполнителя для проведения текущей уборки номера и смены постельного белья.

5.1.13 Бережно относиться к имуществу Spa-Отеля «Grand Wellness». В случае утраты или повреждения имущества Spa-Отеля «Grand Wellness» по вине Гостя или приглашенного (посетителя) Гостем лица, Гость обязан возместить причиненный ущерб в полном объеме до момента отъезда из Spa-Отеля «Grand Wellness».

5.1.14 Размер компенсации за причиненный ущерб определяется в соответствии с Прейскурантом стоимости возмещения ущерба за порчу/утрату имущества, утвержденным Исполнителем.

5.1.15 В случае возникновения чрезвычайных ситуаций строго следовать указаниям работников Исполнителя.

5.1.16 Соблюдать тишину и общественный порядок Spa-Отели «Grand Wellness».

5.1.17 Выносить из ресторана в период его работы в режиме «шведского стола» продукты и посуду.

5.1.18 При выезде Spa-Отеля «Grand Wellness» произвести полный расчет за предоставленные Услуги, уведомить СПиР о своем выезде и сдать электронный ключ от номера.

5.1.19 Пользование услугами Отеля в том числе акваториальной зоной, прекращается с момента выезда (расчетного часа) из Отеля.

5.1.20 Незамедлительно сообщить Администрации Отеля при обнаружении пропажи личных вещей из номера, пропажи карты-ключа и в случае обнаружения вещей, оставленных без присмотра.

5.1.21 Родители (законные представители) самостоятельно принимают необходимые меры и несут ответственность по недопущению/нахождению своих несовершеннолетних детей в местах, предназначенных для реализации алкогольной продукции или курения, а также иных местах, определенных с учетом культурных и местных традиций Гостей, пребывание в которых может причинить вред здоровью несовершеннолетних, их физическому, психологическому, нравственному или духовному развитию.

5.1.22 Гость обязуется во исполнение Федерального закона от 23.02.2013г № 15 «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» не курить в номерах, местах общего пользования и иных помещениях здания Spa-Отеля «Grand Wellness», а также на прилегающей к зданию территории.

5.1.23 Нарушение Гостем условий пункта 5.1.19 является основанием для привлечения Гостя к административной ответственности (ч. 1 ст.6.24 и ч. 1 ст. 20.4 КоАП РФ) в порядке, установленном

действующим законодательством, а также предоставляет право Исполнителю отказаться от исполнения Договора оферты в одностороннем внесудебном порядке и выселить Гостя из Spa-Отеля «Grand Wellness».

5.1.24 Все номера являются некурящими. В случае курения, Гость обязан возместить стоимость дополнительной профессиональной химчистки номера по удалению запаха табака и его последствий (след от сигареты) от 5 000 до 15 000 рублей (в зависимости от степени загрязнения). Основанием для привлечения Гостя к гражданско-правовой ответственности являются: обнаружение работником Исполнителя факта курения и/или запаха табачного дыма в номере, местах общего пользования и иных помещениях здания Spa-Отеля «Grand Wellness» и/или прилегающей к зданию территории.

5.1.25 Гость обязан по требованию администрации или службы безопасности предъявить личные вещи для визуального осмотра, если сработала система контроля (сигнализация) или возникло обоснованное подозрение выноса имущества отеля, в том числе предметов, оснащённых защитными чипами (полотенца, халаты и др.).

6. В Spa-Отеле «Grand Wellness» запрещено

6.1. В Spa-Отеле «Grand Wellness» Гостям запрещено:

6.1.1 Курить в номерах, местах общего пользования и иных помещениях здания Spa-Отеля «Grand Wellness» и прилегающей к зданию территории.

6.1.2 Оставлять в номере приглашенных лиц в отсутствие основного Гостя и передавать электронный ключ от номера.

6.1.3 Приглашенные Гостем посторонние лица могут находиться в номере Spa-Отеля «Grand Wellness» с 09:00 мск до 23:00 мск.

6.1.4 Приглашенные Гостем лица не вправе бесплатно пользоваться услугами акваториального комплекса и питанием, которое включено в стоимость номера. Для этого необходимо приобрести дополнительную услугу (гостевой визит и (или) дополнительное место в номере).

6.1.5 Приглашённым лицам необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность. В случае отсутствия документа, удостоверяющего личность, пропуск в Spa-Отель «Grand Wellness» запрещается.

6.1.6 Гость несет ответственность как за своевременный уход приглашенных, так и за соблюдение ими Правил проживания в Spa-Отеле «Grand Wellness».

6.1.7 Нарушать покой других Гостей, проживающих в Spa-Отеле «Grand Wellness», совершать действия, создающие повышенный шум и (или) вибрацию, нарушающие нормальные условия проживания других Гостей.

6.1.8 Находиться в помещениях Spa-Отеля «Grand Wellness» и на прилегающей к зданию территории в состоянии алкогольного и/или токсического, и/или наркотического опьянения (в состоянии, имеющем признаки алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения: запах алкоголя, неустойчивость позы, шаткость походки, нарушение речи, резкое изменение окраски кожных покровов лица и др.), распространять, распивать/принимать спиртные напитки/наркотические вещества.

6.1.9 Употреблять свои продукты питания в общественных местах Spa-Отеля «Grand Wellness» (ресторане Grand Wellness, Lounge Bar, Детокс-баре Green Bar, летнем кафе с открытым бассейном, холлы этажей).

6.1.10 Держать в номере животных, птиц, насекомых и иных представителей фауны.

6.1.11 Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, токсичные, едкие, ядовитые вещества и материалы и иные, представляющие угрозу здоровью и жизни граждан, опасные предметы.

6.1.12 Использовать пиротехнические средства (фейерверки, бенгальские огни, петарды и т.д.).

6.1.13 Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере; переставлять и передвигать мебель без согласования с Исполнителем.

6.1.14 Присваивать принадлежащее Spa-Отелю «Grand Wellness» имущество (в том числе халаты и полотенца).

6.1.15 Засорять места общего пользования, выбрасывать мусор и иные предметы из окон, портить имущество, оборудование и мебель (делать надписи на стенах и имуществе, наклеивать на стены и инвентарь фотографии, рисунки и т.п.).

6.1.16 Находиться в служебных помещениях Spa-Отеля «Grand Wellness» без разрешения Исполнителя.

6.1.17 Производить предназначенные для обнародования фото и видео съемки без разрешения Исполнителя.

7. Ответственность гостя

7.1 За нарушение Гостем п. 5.1. и п. 6.1. настоящих Правил Исполнитель имеет право требовать от Гостя выплаты штрафной неустойки в размере 10 000 (Десять тысяч) рублей за каждый факт выявленного нарушения, а также возмещения всех, возникших, в связи с этим убытков (расходы Исполнителя по химчистке текстильных изделий, размещенных в номере и т.п.).

7.2 За нарушение Гостем п. 6.1.14 Правил проживания, а именно утрату и/или порчу полотенец и/или халатов в номере, Исполнитель вправе взыскать стоимость утраченного или испорченного имущества согласно Прейскуранту цен на порчу имущества. В случае, если факт утраты или порчи будет установлен после выезда Гостя из Отеля, то Исполнитель вправе направить Гостю претензию о возмещении причинённых убытков и взыскать соответствующую сумму в установленном законом порядке.

7.3 Факт выявленного нарушения фиксируется Исполнителем соответствующим актом (далее – Акт), составляемым сотрудниками Исполнителя. Если факт нарушения был выявлен при проживании Гостя в Spa-Отеле «Grand Wellness», то указанный Акт составляется в присутствии Гостя. При отказе Гостя присутствовать при составлении Акта и/или отказе Гостя от подписания Акта - данный факт фиксируется (отражается) сотрудниками Исполнителя непосредственно в Акте.

7.4 В соответствии с положениями статьи 410 ГК РФ Исполнитель вправе вычесть суммы фактически понесенных расходов, штрафов и начисленной неустойки, установленных настоящими Правилами, из депозитной суммы без письменного уведомления Гостя/Заказчика.

7.5 Дополнительно к ответственности, установленной п. 7.1 Правил, Spa-Отель «Grand Wellness» оставляет за собой право прекратить оказание услуг, отказаться от исполнения Договора оферты в одностороннем внесудебном порядке и выселить Гостя из Spa-Отеля «Grand Wellness», а также требовать от Гостя/Заказчика возмещения всех, возникших, в связи с этим убытков.

8. Права и обязанности Исполнителя

8.1 Исполнитель обязуется:

8.1.1. Обеспечивать заявленное Исполнителем качество предоставляемых услуг.

8.1.2. Предоставлять информацию о правилах, действующих в Spa-Отеле «Grand Wellness» и Услугах, форме и порядке их оплаты, размещать информацию на стойке регистрации СПиР, на официальном Сайте Исполнителя.

8.1.3. Не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия Гостя/Заказчика.

8.1.4. Обеспечивать смену постельного белья не реже 1 раза в 3 дня, смену полотенец – ежедневно. По просьбе Гостя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец.

8.1.5. Замена полотенец и халатов в номере осуществляется исключительно в обмен на использованные (грязные) изделия. Замена производится в равном количестве – количество выданных чистых полотенец и халатов соответствует количеству сданных использованных изделий.

8.1.6. Незамедлительно рассматривать требования и жалобыGuestов, принимать меры по жалобам Guestов.

8.2 Исполнитель вправе произвести замену предоставленного Гостю номера, в случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы.

8.3 Исполнитель вправе требовать незамедлительного освобождения, занимаемого Гостем номера в случае необходимости осуществления в нем экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу проживания, или причин, препятствующих качественному и безопасному использованию помещения.

8.4 Исполнитель имеет право отказать Гостю в дальнейшем проживании в Spa-Отеле «Grand Wellness» и выселить Гостя из Отеля в случае нарушения им настоящих Правил, совершения действий, представляющих угрозу безопасности здоровью граждан, имуществу Spa-Отеля «Grand Wellness» и

третьих лиц, а также в случае несвоевременной оплаты оказанных услуг, а также требовать от Гостя/Заказчика возмещения всех возникших в связи с этим убытков, штрафов и неустоек.

8.5 Администрация Отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае замыкания электропроводки, задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

8.6 При необходимости и без уведомления осуществлять плановые и внеплановые технические работы, в том числе их закрытие, в общественных зонах Spa-Отеля «Grand Wellness», предприятиях общественного питания (ресторане Grand Wellness, Lounge Bar, Детокс-баре Green Bar, летнем кафе с открытым бассейном), бытового обслуживания (акватормальной зоны, Спа-салона, фитнес-центра и др.), а также других зонах Spa-Отеля «Grand Wellness».

9. Дополнительная информация об условиях проживания

9.1 В случае, если по окончании срока действия услуг, Гость/Заказчик дополнительно захочет получить соответствующие услуги и продлить проживание в Spa-Отеле «Grand Wellness», такое продление производится при наличии свободных номеров и возможности оказания выбранных Гостем/Заказчиком услуг. О желании получить такие услуги и продлить срок проживания в Spa-Отеле «Grand Wellness», Гость/Заказчик обязан заявить Исполнителю не позднее Расчетного часа выезда дня, предшествующего дню, в котором Гость должен выехать из Отеля и Исполнитель, при наличии свободных номеров и возможности оказать услуги, продлевает срок проживания, о чём Гостю/Заказчику направляется соответствующий счет и Подтверждение, определяющее вид услуг, цену, порядок оплаты и иные условия их оказания.

9.2 Порядок хранения забытых и найденных вещей:

9.2.1 Исполнитель, в соответствии со ст. 925 Гражданского кодекса РФ отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей Гостя, внесенных Spa-Отель «Grand Wellness», за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, при условии соблюдения Гостем данных Правил проживания и получения услуг. Внесенной в Spa-Отель «Grand Wellness» считается вещь, вверенная сотрудникам Spa-Отеля «Grand Wellness», либо вещь, помещенная в номере или ином предназначенном для нахождения данной вещи месте.

9.2.2 Исполнитель отвечает за утрату денежных средств, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были приняты Исполнителем на хранение в сейф, либо были помещены Гостем в предоставленный ему отелем индивидуальный сейф в его номере (при условии соблюдения условий хранения и эксплуатации).

9.2.3 Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, должен без промедления заявить об этом Исполнителю. В противном случае Исполнитель освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

9.2.4 Исполнитель освобождается от ответственности за утрату вещей в следующих случаях:

- гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, не заявил без промедления об этом Исполнителю;
- утраченная вещь была оставлена в неотведенных для этого местах (была оставлена в не предназначенном для нахождения данной вещи месте);
- утраченная вещь относится к ценным вещам (деньги, драгоценности и пр.) и не была передана Исполнителю на хранение или помещена в специальный индивидуальный сейф;
- утраченная вещь находилась в индивидуальном сейфе, но по условиям хранения и эксплуатации доступ кого-либо к сейфу без ведома Гостя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

9.2.5 Забытые Гостем вещи, за исключением продуктов питания и напитков, хранятся в Spa-Отеле «Grand Wellness» в течение 6 месяцев. Продукты питания/напитки со вскрытой упаковкой не подлежат хранению и подлежат уничтожению путем выброса в мусорный контейнер по факту их обнаружения. Если упаковка пищевых продуктов/напитков не нарушена, они подлежат хранению исходя из сроков годности (хранения), указанных на упаковке, но не более 1 недели.

9.2.6 Если по истечении указанных сроков хранения вещей их владелец не найден или владелец вещей не забрал их, или иным образом не распорядился ими, - данные вещи подлежат утилизации.

9.2.7 Найденные в Spa-Отеле «Grand Wellness» кредитные карты, паспорта и другие документы, удостоверяющие личность, регистрируются. При невозможности сотрудникам СПиР в течение 3-х (трёх) дней с даты регистрации найденных документов связаться с владельцем документов и/или в течение установленного срока владелец документов не забрал их или иным образом не распорядился ими, - руководитель отеля (или уполномоченное им лицо) в соответствии со ст. 227 Гражданского кодекса РФ заявляет о находке в полицию. Далее Spa-Отель «Grand Wellness» вправе хранить документы у себя либо сдать их на хранение в полицию, орган местного самоуправления или указанному ими лицу.

9.2.8 Забытые вещи хранятся в специальной комнате Spa-Отеля «Grand Wellness» (ювелирные изделия, документы и деньги хранятся в сейфе).

9.2.9 Если владелец забытой вещи сообщил о пропаже, сотрудник СПиР уточняет, когда и в каком месте была забыта вещь, и просит ее описать. Если вещь возвращается Гостю лично, сотрудник СПиР составляет «Акт на возврат забытых вещей», в котором владелец расписывается в получении. При составлении Акта на возврат забытых вещей владелец вещи обязан иметь при себе паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, который подлежит предъявлению сотруднику СПиР при получении вещи(ей). При непредоставлении владельцем вещи(ей) паспорта или иного документа, удостоверяющего личность отель вправе не выдавать вещь(и) до предоставления указанного документа. Исполнитель, при отсутствии сомнений в принадлежности вещи, может (но не обязан) при наличии отдельного распоряжения владельца вещи и при условии предварительной оплаты владельцем вещи расходов на доставку, произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному владельцем вещи. Если вещь возвращается через доверенное лицо – для получения вещи(ей), необходима Доверенность, оформленная в установленном порядке, а также Подтверждение владельца вещи(ей) выдать вещь(и) по доверенности, составленное в письменной форме. В данном случае «Акт на возврат забытых вещей» составляется при участии доверенного лица, при наличии Подтверждения владельца вещи(ей) выдать вещь(и) по доверенности, Доверенности и предъявлении доверенным лицом Паспорта или иного Документа, удостоверяющего личность.

9.3 Исполнитель не несет ответственности перед Гостем/Заказчиком за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной (сотовой) связи и/или доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и/или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля Исполнителя.

9.4 Гость/Заказчик принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Spa-Отеля «Grand Wellness» (за исключением номеров, туалетных кабин, раздевалок и душевых) систем аудио и видеонаблюдения.

9.5 При разрешении конфликтных ситуаций Гость/Заказчик и администрация Spa-Отеля «Grand Wellness» руководствуются Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 № 323-ФЗ и иными нормативными актами, регулирующими порядок оказания предусмотренных заключённым договором услуг.

9.6 Гость/Заказчик вправе в любое время отказаться от получения Услуг и исполнения соответствующего договора в одностороннем внесудебном порядке в соответствии с действующим законодательством РФ, настоящими Правилами и договором, при этом Гость/Заказчик оплачивает Исполнителю все фактически понесенные Исполнителями расходы, связанные с исполнением обязательств по договору, а также штрафы и неустойки (при их наличии).

9.7 Гость соглашается на обработку своих персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» в целях оказания услуг и исполнения других обязательств оператором.

10. Порядок пропускного режима на территории Spa-Отеля «Grand Wellness»

10.1 Проверка личных вещей при срабатывании рамки металлодетектора. В случае срабатывания рамки металлодетектора или других средств контроля, гость обязан по требованию администрации или службы безопасности предоставить личные вещи к осмотру. Отказ от осмотра является основанием для отказа в заселении либо для удаления гостя с территории отеля без возврата стоимости проживания.

10.2 Контроль при выходе с территории отеля. Для обеспечения сохранности имущества и комфорта всех гостей Отель использует систему сигнализации и чипирования предметов (полотенца, халаты и др.). При срабатывании сигнализации администрация вправе провести уточняющую проверку личных вещей. В случае выноса имущества без разрешения, гость обязуется вернуть его или компенсировать стоимость согласно Прейскуранту цен.

10.3 При прибытии в Spa-Отель «Grand Wellness» и осуществления регистрации на стойке СПиР Гость получает электронный ключ с логотипом «Grand Wellness», который выполняет, в том числе роль пропуска для свободного нахождения Гостя на территории отеля.

10.4 Сотрудники Spa-Отеля «Grand Wellness» вправе потребовать, а Гость обязан выполнить требование об использовании (ношении) и при необходимости предъявлении электронного ключа для подтверждения Гостем своего статуса, в противном случае отель вправе отказать Гостю в оказании услуг на территории Spa-Отеля «Grand Wellness» до момента подтверждения Гостем своего статуса.

10.5 В рамках выполнения требований Постановления Правительства РФ от 14.04.2017 N 447 (ред. от 03.09.2025) "Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов", вход в здание отеля разрешен только проживающим Гостям и персоналу. Допуск курьеров служб доставки в здание Spa-Отель «Grand Wellness» (включая зону лобби) запрещен. Передача любых отправок и (или) заказов осуществляется Гостями самостоятельно за пределами здания Spa-Отеля «Grand Wellness» и за пределами его территории.

10.6 В случае если Гость прибыл в Spa-Отель «Grand Wellness» на личной автомашине, транспортное средство может быть размещено на территории автомобильной парковки при условии наличия на ней свободных мест с учетом следующего:

- Spa-Отель «Grand Wellness» не несет ответственности за сохранность автомобиля Гостя, находящегося на территории автомобильной парковки, в случае причинения вреда имуществу Гостя третьими лицами; отель обязуется оказать максимальное содействие по установлению причин произошедшего (в том числе по предоставлению видеозаписи при наличии таковой);

- не допускается размещение (парковка) автомобилей, у пожарных подъездов, а также у главного входа в здание Spa-Отель «Grand Wellness»;

- категорически запрещается парковка автотранспортных средств на люках пожарной канализации (гидрантах).

11. Заключительные положения

11.1 Данные Правила и иные правила, действующие на территории Spa-Отеля «Grand Wellness», являются публичной офертой любому лицу, желающему воспользоваться услугами Spa-Отеля «Grand Wellness», и определяют порядок и условия их использования.

11.2 Настоящие правила могут быть изменены в любое время без предварительного уведомления.

11.3 Акцептом настоящих правил является оплата гостиничных услуг Spa-Отеля «Grand Wellness», что считается заключением с Spa-Отелем «Grand Wellness» договора на оказание платных услуг на условиях, установленных настоящими Правилами проживания, либо заключение договора с Отелем на оказание гостиничных услуг или договора возмездного оказания услуг.

11.4 В случае заключения договора возмездного оказания услуг, настоящие Правила проживания и иные правила, действующие в Spa-Отеле «Grand Wellness», становятся неотъемлемой частью.

11.5 Настоящие Правила проживания в Spa-Отеле «Grand Wellness» и получение услуг размещены на Сайте в сети Интернет.