

**НЕПУБЛИЧНОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «КРАСНАЯ ПОЛЯНА»
(НАО «КРАСНАЯ ПОЛЯНА»)**

354000, Россия, Краснодарский край, г. Сочи, ул. Северная, 14А, тел./факс: (862)243-91-10

ПРИКАЗ

«14» мая 2021 г.

№ 486-00

г. Сочи

**Об утверждении Правил посещения спа-центра
в Гостинице «Долина 960»**

Для упорядочивания поведения посетителей на территории спа-центра в Гостинице «Долина 960»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие «Правила посещения спа-центра в Гостинице «Долина 960» согласно приложению №1.
2. Руководителю спа-центра Деревянко Е.Д. в срок до 20 мая 2021 г. ознакомить с настоящим приказом всех сотрудников спа-центра и организовать ознакомление вновь принимаемых сотрудников.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Управляющего отелями Новотель Конгресс, Долина Департамента гостиничного развития Коммерческой дирекции Т.С. Дарбиняна.

И.о. генерального директора



Я.А. Перепечаева

Приложение № 1
к приказу № 486-ОД от «14» мая 2021 г.

**ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ
СПА-центра гостиницы
«Долина 960»**

г. Сочи

Внимательно изучите Правила до пользования услугами СПА-центра!
При нарушении настоящих Правил администрация СПА-центра имеет право
отказать Гостю в предоставлении услуг.

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила посещения СПА-центра (далее – «Правила») гостиницы «Долина 960» (далее – «Гостиница») устанавливают порядок оказания услуг посетителям (далее – «Гости») СПА-центра гостиницы «Долина 960» НАО «Красная поляна» (далее – «СПА-центр»), обязательные требования безопасности, гигиены и прочие требования, обязательные для соблюдения Гостями, права, обязанности и пределы ответственности администрации СПА-центра и Гостей, условия оказания услуг СПА и дополнительных услуг.

1.2. СПА-центр гостиницы «Долина 960» - СПА комплекс, расположенный по адресу: РФ, Краснодарский край, г. Сочи, Адлерский район, с. Эсто-садок, ул. Горная, д. 1. Режим работы СПА-центра – ежедневно, с 09:00 часов до 21:00 часов. Информация обо всех изменениях режима работы СПА-центра подлежит размещению на информационном стенде СПА-центра за 24 (двадцать четыре) часа до начала срока действия соответствующих изменений.

1.3. Информация о требованиях и рекомендациях, соблюдаемых при посещении СПА-центра и использовании его оснащения, содержится в настоящих Правилах, размещенных на информационном стенде СПА-центра на стойке регистрации и обслуживания Гостей, а также на таблицах и информационных стендах, размещенных на территории СПА-центра. За разъяснениями о содержании этих требований можно обратиться к сотрудникам СПА-центра.

1.4. Перед посещением СПА-центра каждый (без исключения) Гость обязан внимательно ознакомиться с Правилами, получить, если требуется, разъяснения, необходимые для надлежащего исполнения Правил им и лицам, за которых Гость несет ответственность (далее – «Подопечные лица»), а также при заезде в гостиницу подписать документ по форме Приложения № 1 к настоящим Правилам (далее – «Карта гостя») о том, что Гость ознакомлен с Правилами и обязуется их соблюдать. Вход в СПА-центра предоставляется Гостям только после ознакомления Гостей с требованиями настоящих Правил и подписания Карты гостя.

1.5. Правила должны безоговорочно соблюдаться всеми лицами, находящимися на территории СПА-центра вне зависимости от их возраста. Каждый Гость также обязан безоговорочно выполнять указания сотрудников СПА-центра. Администрация СПА-центра не несет ответственность за негативные последствия, вызванные несоблюдением Правил, игнорированием содержащихся в них требований или указаний, получаемых от сотрудников СПА-центра. По требованию администрации СПА-центра Гость, отказывающийся выполнять Правила и (или) указания по безопасному нахождению на территории СПА-центра, обязан незамедлительно покинуть

территорию СПА-Центра.

1.6. Перед посещением СПА-центра каждый Гость должен оценить свое состояние здоровья на предмет соответствия условиям пребывания в СПА-центре, физические и психоэмоциональные возможности себя и Подопечных лиц (детей). Территория СПА-центра является зоной повышенного риска травмирования. Каждый Гость, получая право на посещение СПА-центра, подписывая Карту гостя, подтверждает, что он ознакомился с настоящими Правилами, согласен с ними и обязуется их безоговорочно исполнять, осознает последствия нарушения Правил, если необходимо – заручиться согласием своих законных представителей, а также добровольно принимает на себя риски, связанные с посещением СПА-центра им и его Подопечными лицами. Гость по требованию администрации СПА-центра обязан оформить такое подтверждение письменно путем заполнения и подписания соответствующей расписки в Карте гостя.

1.7. Несовершеннолетние дети в возрасте от 3 до 13,99 лет могут посещать СПА-центр только в сопровождении совершеннолетних лиц (старше 18 лет), имеющих право на их сопровождение путем предоставления оригинала свидетельства о рождении и (или) иного документа (расписка от родителей, написанная в произвольной форме, заверенная их подписями), подтверждающего права на сопровождение ребенка. Администрация СПА-центра вправе отказать в посещении СПА-центра лицу, которое не может подтвердить свою личность, в том числе возраст, или наличие прав на сопровождение находящегося с ним ребенка.

1.8. Несовершеннолетние дети в возрасте от 0 до 2,99 лет не могут посещать СПА-центр.

1.9. Администрация СПА-центра вправе отказать в посещении СПА-центра любому гостю, в случае если количество посетителей превышает установленные санитарные нормы.

1.10. Прейскурант цен на услуги СПА-центра, информация об акциях и специальных предложениях размещена на информационном стенде СПА-центра.

Услуги, включенные в стоимость посещения СПА-центра:

- сауна финская;
- паровая сауна;
- хаммам;
- пользование шкафчиком для одежды;
- закрытый бассейн;
- открытый бассейн.

Услуги, предоставляемые СПА-центром за дополнительную плату:

- аренда СПА-центра.

1.11. Услуги, указанные в п. 1.10 настоящих Правил, предоставляются Гостям, проживающим в Гостинице, бесплатно по предъявлению ключа от номера.

1.12. Администрация СПА-центра не несет ответственность за

оставленные без присмотра личные вещи Гостя, включая шкафчик в раздевалке. Личные ценные, дорогостоящие вещи и денежные средства рекомендуется оставлять в сейфе в номере гостиницы.

1.13. Посещение СПА-центра запрещено лицам:

- имеющим открытые раны, с наложенными на части тела лангетами, бинтами, повязками, пластырями;
- страдающим лихорадкой, конъюнктивитом, кожными и инфекционными заболеваниями, а также другими заболеваниями, которые могут представлять собой угрозу санитарно-эпидемиологическому состоянию СПА-центра и (или) здоровью и/или жизни других Гостей;
- находящимся под воздействием алкогольных, наркотических или токсических средств, иных средств, понижающих реакцию организма на внешние раздражители;
- лицам с выраженными нарушениями психики или неадекватной реакцией.

1.14. Администрация СПА-центра вправе отказать в посещении СПА-центра любому лицу, на которого распространяются запреты, установленные Правилами, а также любому лицу, чье состояние и (или) поведение может представлять собой угрозу общественному порядку, имуществу, безопасности, санитарно-гигиеническому благополучию на территории СПА-центра или здоровью других Гостей, и/или противоречит принятым в обществе правилам поведения и морали.

1.15. Администрация СПА-центра рекомендует воздержаться от посещения СПА:

- беременным женщинам, имеющим любые осложнения или особенности протекания беременности;
- лицам с грудными детьми;
- лицам с кардиостимулятором и сердечно-сосудистыми заболеваниями, с нестабильным кровяным давлением;
- лицам с повышенной чувствительностью кожи к хлорированной воде и хлорсодержащим элементам;
- лицам с заболеваниями опорно-двигательного аппарата в период обострения хронических заболеваний или прохождения курса лечения/реабилитации в связи с недавними травмами, не переносящим физических нагрузок за пределами обычных бытовых нагрузок;
- лицам с психоневрологическими заболеваниями, а также лицам, подверженным сильным эмоциональным реакциям;
- лицам, подверженным сильным аллергическим реакциям;
- лицам с другими заболеваниями или особенностями, которые могут обостриться и (или) привести к негативным реакциям организма во время пользования оснащением СПА-центра.

1.16. Администрация не несет ответственности за негативные последствия, вызванные игнорированием содержащихся в Правилах рекомендаций.

1.17. В СПА-центре запрещается:

- входить в любые служебные и прочие технические помещения, обозначенные соответствующими табличками, не предназначенные для Гостей;
- находиться на территории СПА-центра в нерабочие часы;
- находиться в уличной обуви без бахил;
- входить на территорию СПА-центра с пакетами, сумками и прочими скоплениями вещей;
- находиться без купальных костюмов (купальников, плавок);
- ходить без обуви, препятствующей скольжению на мокрой поверхности (в связи с возможностью получения травмы);
- самостоятельно регулировать любое инженерно-техническое оборудование;
- вести на территории Гостиницы частную предпринимательскую и коммерческую деятельность;
- входить на территорию СПА-центра с колясками;
- входить на территорию СПА-центра с любыми видами оружия, колющими и режущими предметами, взрывоопасными и легковоспламеняющимися веществами, наркотическими средствами;
- приносить на территорию СПА-центра продукты питания, безалкогольные и алкогольные напитки, приобретенные за его пределами;
- распивать на территории СПА-центра алкогольные напитки;
- посещать СПА-центр с животными;
- курить и иным образом использовать табачные изделия, электронные сигареты или кальяны, иные приспособления, имитирующие курение или похожие на его действия на территории СПА-центра;
- выбрасывать мусор за пределами специально оборудованных мусорных контейнеров, сорить, нарушать общепринятые нормы поведения, небрежно относиться к пользованию оборудованием, имуществом СПА-центра;
- шуметь, бегать, прыгать, толкать других Гостей, нарушать общественный порядок;
- нарушать требования пожарной безопасности;
- беспокоить других Гостей СПА-центра;
- использовать веники, мази, крема и др. косметические средства;
- совершать действия, имитирующие поведение, демонстрация которого при детях не приветствуется обществом, а также действия, противоречащие принятым в обществе правилам поведения и нравственным нормам.

1.18. В СПА-центр запрещается приносить:

- представителей флоры и фауны, в том числе животных, птиц, рептилий и насекомых;
- все виды оружия, взрывчатые, воспламеняющиеся, отравляющие,

радиоактивные, токсичные вещества, средства индивидуальной защиты (в том числе газовые баллончики, электрошокеры и прочие), а также вещества, обладающие неприятным или сильным запахом, пачкающие вещества;

- напитки и еду, приобретенные за пределами СПА-центра (кроме специального детского питания для младенцев);
- колющие и режущие предметы, предметы из стекла и иные хрупкие предметы, от которых могут возникнуть осколки;
- алкоголь и иные влияющие на реакцию вещества;
- лекарства и медикаменты.

1.19. Перед входом в водную зону СПА-центра, а также после посещения сауны Гость обязан принять душ.

1.20. Гости обязаны бережно относиться к имуществу СПА-центра, вернуть его после использования в том же количестве и состоянии, в котором оно было получено Гостем.

1.21. В случае утраты или повреждения имущества СПА-центра, Гость обязан возместить СПА-центру причиненный ущерб в соответствии с настоящими Правилами и в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.22. В случае нарушения Гостем настоящих Правил, Администрация СПА-центра вправе потребовать от Гостя немедленно покинуть территорию СПА-центра. При этом стоимость посещения СПА-центра возврату не подлежит.

1.23. На территории СПА-центра ведется видеонаблюдение.

1.24. Претензии в связи с посещением СПА-центра принимаются и рассматриваются администрацией СПА-центра в соответствии с требованиями законодательства РФ о защите прав потребителей.

1.25. Администрация СПА-центра имеет право вносить в настоящие Правила изменения и дополнения.

1.26. Книга отзывов и предложений находится на стойке регистрации и обслуживания Гостей СПА-центра.

1.27. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными Законами Российской Федерации, а именно с Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Постановлением Российской Федерации от 15.08.1997 г. № 1025 «Об утверждении правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации».

2. Правила посещения СПА-центра несовершеннолетними детьми

2.1. Несовершеннолетние дети в возрасте от 3 до 13,99 лет без сопровождения взрослых (которые в Правилах именуются как совершеннолетние Гости старше 18 лет) в СПА-центр не допускаются. Взрослые Гости несут полную ответственность за сопровождаемых ими Подопечных лиц (детей) во время посещения СПА-центра, в том числе за состояние здоровья Подопечных лиц (детей), их безопасность, адекватное поведение, соблюдение ими Правил, о чем подписывают заполненную Карту

гостя по форме, указанной в Приложении № 1 к настоящим Правилам. По требованию администрации СПА-центра сопровождающие Подопечных лиц (детей) Гости обязаны в соответствии с Правилами предъявить документы и заполнить Карту гостя, подтверждающей ознакомление с Правилами и принятие рисков, связанных с посещением СПА-центра.

2.2. Несовершеннолетние дети в возрасте от 14 до 18 лет (далее – «Подростки») имеют право посещать СПА-центр самостоятельно, соблюдая все требования Правил, предъявляемые к совершеннолетним Гостям, после подписания заполненной Карты гостя. При этом Подростки обязаны внимательно ознакомиться с настоящими Правилами, осознать все риски пребывания в СПА-центре для совершеннолетних Гостей, обсудить эти риски и возможность посещения СПА-центра со своими родителями (законными представителями), получить согласие от своих родителей (законных представителей).

2.3. Администрация СПА-центра при посещении Подростками СПА-центра вправе потребовать предъявить паспорт или иной документ, подтверждающий личность, а также заполнить Карту гостя, подтверждающую ознакомление с Правилами, согласование с законными представителями и принятие рисков, связанных с посещением СПА-центра.

2.4. Взрослые сопровождающие обязаны обеспечить нахождение сопровождаемых или Подопечных лиц (детей) в возрасте от 3 до 5,99 лет в крытом и открытом бассейнах исключительно в плавательном надувном жилете.

2.5. Группы несовершеннолетних детей младше 14 лет допускаются в СПА-центр при условии сопровождения взрослыми на следующих условиях: 1 (один) взрослый может сопровождать не более 2-х детей в возрасте от 3 до 13,99 лет.

2.6. Взрослые Гости обязаны постоянно следить за состоянием, поведением и местонахождением сопровождаемых Подопечных лиц (детей) на территории СПА-центра, никогда не оставлять сопровождаемых Подопечных лиц (детей) без присмотра. В случае причинения ущерба здоровью несовершеннолетнему лицу (лицам) в результате нарушения настоящих Правил, всю ответственность несет сопровождающий Гость.

3. Правила посещения открытого и закрытого бассейнов СПА-центра

3.1. Перед посещением бассейна Гости обязаны ознакомиться с инструкциями по его использованию, а также ознакомиться с правилами и рекомендациями по безопасному поведению на воде от сотрудников СПА-центра. Риски получения травм, причинения ущерба, а также иные риски, связанные с игнорированием рекомендаций и требований сотрудников СПА-центра возлагаются на Гостей.

3.2. Перед посещением бассейна Гость обязан принять душ.

3.3. Посещение бассейна запрещено лицам:

- имеющим кожные заболевания, открытые раны, с наложенными

на части тела лангетами, бинтами, повязками, пластырями;

- страдающим лихорадкой, конъюнктивитом, кожными, инфекционными заболеваниями или другими недугами и заболеваниями, которые могут предоставлять собой угрозу санитарно-эпидемиологическому состоянию СПА-центра, а также угрозу здоровью и/или жизни других Гостей;
- находящимся под воздействием алкогольных, наркотических и/или токсических средств, иных средств, понижающих реакцию организма на внешние раздражители;
- с выраженными нарушениями психики или неадекватной реакцией.

3.4. Посещение бассейна разрешается только при наличии купального костюма и специальной сменной обуви.

3.5. В бассейне запрещается:

- находиться женщинам без верхней части купальника (топлес);
- находиться с едой, напитками, жевательными резинками;
- плавать с распущенными волосами;
- прыгать, нырять, погружаться иным способом в воду с бортиков бассейна (так как размеры бассейна не рассчитаны на подобные погружения и это может привести к травмированию);
- удерживать друг друга под водой, выполнять акробатические трюки;
- свистеть, кричать, петь, без повода звать на помощь, выражаться нецензурно;
- бегать, прыгать, толкаться, переносить детей на плечах или в других опасных при падении позах;
- ходить по решеткам, закрывающим переливные лотки бассейна;
- забираться на бортики бассейна, трубы и поручни, декоративные элементы интерьера;
- привлекать к себе внимание без причины и совершать действия, которые могут привести к получению травмы, причинению ущерба, вызывать испуг, другую стрессовую реакцию;
- проявлять избыточную активность, в том числе допускать избыточную активность сопровождаемых Подопечных лиц, или совершать действия, которые могут представлять опасность для окружающих;
- ходить без обуви, препятствующей скольжению на мокрой поверхности (в связи с возможностью получения травмы);
- находиться на территории бассейна в верхней одежде;
- бегать по территории бассейна;
- пользоваться бассейном в состоянии любой степени алкогольного или иного опьянения, под воздействием препаратов, которые влияют на реакцию;
- плевать, сморкаться, допускать иные испражнения на пол и в воду, справлять естественную нужду вне туалетов;
- использовать на территории бассейнов радиоаппаратуру без наушников;

- использовать маски для подводного плавания с конструктивным применением стекла.

3.6. Для исключения травм Гостя и других Гостей при использовании бассейна запрещено пользоваться: любыми видами украшений и аксессуаров, в том числе заколками, серьгами, клипсами, цепочками, кулонами, ожерельями, кольцами, часами, браслетами и т.п.

3.7. Взрослые сопровождающие обязаны постоянно следить за состоянием, поведением и местонахождением сопровождаемых Подопечных лиц (детей) на территории СПА-центра, никогда не оставлять сопровождаемых Подопечных лиц (детей) без присмотра.

3.8. Взрослые сопровождающие обязаны обеспечить нахождение сопровождаемых или Подопечных лиц (детей), не умеющих плавать или неуверенно плавающих, в возрасте от 6 до 18 лет в плавательном снаряжении для детей: поясах, жилетах, нагрудниках или нарукавниках, обеспечивающих безопасность на воде.

3.9. Взрослые сопровождающие обязаны обеспечить нахождение сопровождаемых или Подопечных лиц (детей) в возрасте от 3 до 5,99 лет в крытом и открытом бассейнах исключительно в плавательном надувном жилете.

3.10. Гость обязан входить в бассейн по специальным лестницам и спускам, которыми оборудован бассейн. Спускаться необходимо не спеша, держась за перила.

3.11. Если количество находящихся в бассейне Гостей превышает максимальное допустимое количество, доступ Гостей в бассейн может быть прекращен, пока количество Гостей бассейна не уменьшится.

3.12. Передвижения по помещению бассейна должны быть осторожными, во избежание падения на мокром полу.

3.13. При малейшей травме Гостю рекомендуется обратиться к сотруднику Гостиницы.

3.14. Лицам, не умеющим плавать, запрещено находиться вдали от борта бассейна или входа в него, исключая для себя возможность в любой момент ухватиться за опору.

3.15. Помимо настоящих правил пользования бассейнами СПА-центра, Гость обязан неукоснительно следовать общим Правилам посещения СПА-центра.

4. Правила пользования термальной зоной СПА, саунами и хамамом (турецкой баней)

4.1. Посещение финской сауны и паровой комнаты разрешается только тем лицам, чье физическое и психическое состояние позволяет без вреда для здоровья и психоэмоционального статуса испытывать воздействие высоких и низких температур, стремительного перепада температур. Сауна и паровая комната не предназначены для посещения Гостями, имеющими проблемы с сердцем, сосудами, давлением, иные медицинские противопоказания, чувствительными к температурному режиму окружающей среды и перепадам

температур, беременными женщинами и детьми.

4.2. Противопоказания для посещения сауны и паровой комнаты: острые заболевания инфекционной и иной формы, лихорадка (повышение температуры), выраженный атеросклероз сосудов с поражением различных систем и органов, активный туберкулез, инфекционные заболевания кожи, злокачественные новообразования, склонность к кровотечениям, тромбозам, эмболиям, выраженные расстройства обмена веществ при сахарном диабете, кахексии, гипертиреоз, выраженная глаукома, психозы и психопатии.

4.3. Перед посещением сауны и паровой комнаты Гости обязаны принять душ.

4.4. При использовании сауны и паровой комнаты Гость обязан неукоснительно следовать правилам, определенным для такой конкретной сауны, и инструкциям сотрудника Гостиницы, в том числе:

- перед входом в сауну снять обувь и покрыть голову полотенцем для предупреждения перегрева;
- использовать индивидуальное полотенце, исключая прямой контакт кожного покрова с полками и иными поверхностями (предварительно стелить полотенце или простынь на сиденье для соблюдения личной гигиены);
- первый заход в сауну должен длиться не более 5-10 минут, в зависимости от состояния организма, затем необходим перерыв не менее 20 минут. Второй и третий заход в сауну допускается только при удовлетворительном самочувствии и должны длиться не более 10-15 минут;
- покинуть сауну при малейшем недомогании или ощущении дискомфорта;
- принимать душ после посещения саун.

4.5. При посещении сауны и паровой комнаты запрещено:

- находиться под воздействием препаратов, которые понижают реакцию, в состоянии алкогольного, наркотического опьянения, а также с наличием остаточного состояния алкогольного опьянения;
- самостоятельно наливать воду и ароматизаторы в отсек для камней в саунах;
- заносить пластиковые стаканчики или бутылки в сауны;
- оставлять детей в сауне без присмотра родителей;
- находиться в украшениях;
- использовать мобильные телефоны и другую технику;
- самостоятельно регулировать температуру сауны или переключать любые приборы;
- прикасаться к тэнам, трубам, камням и другим паровым и нагревательным элементам;
- подходить с боков от чаши подачи пара, прислоняться к местам выхода пара, заходить за установленные ограничения;
- пользоваться вениками и другими банными приспособлениями, кремами, парфюмерными ароматами, маслами, масками, скрабами, краской для волос;

- во избежание пожара накрывать нагревающие элементы посторонними предметами, сушить полотенца, бриться, стирать и сушить вещи, осуществлять другую деятельность, кроме парения.

4.6. Посещение сауны и паровой комнаты находится полностью под контролем Гостя.

4.7. **Внимание!** Слишком долгое пребывание в саунах вызывает повышение температуры тела, обезвоживание организма, сгущение крови и затруднение кровотока, что может оказаться опасным для здоровья Гостя.

5. Порядок поведения при получении травм и иных чрезвычайных ситуациях

5.1. При получении травмы, ощущения недомогания или дискомфорта, обнаружения иных чрезвычайных признаков у себя или сопровождаемого Подопечного лица, Гость обязан подать сигнал о помощи или другим способом обратиться за помощью к ближайшему сотруднику Гостиницы и следовать его инструкциям.

5.2. При обнаружении несчастного случая, кражи, порчи имущества, иных необычных и чрезвычайных обстоятельств, Гость обязан незамедлительно сообщить об этом сотруднику Гостиницы и следовать его инструкциям. Если имеется необходимость, администрация СПА-центра вправе привлечь Гостя к составлению акта или предоставления пояснений относительно обнаруженных им обстоятельств.

5.3. При возникновении пожара, аварии, иной чрезвычайной ситуации Гостям необходимо сохранять спокойствие, по возможности присоединиться к ближайшему сотруднику Гостиницы, определить свое месторасположение и пути эвакуации в соответствии с ближайшим планом эвакуации, переместиться в безопасное место через эвакуационные выходы, и следуя указаниям сотрудников СПА-центра.

