

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕБЫВАНИЯ ГОСТЕЙ

Гранд Отель и СПА «Аристократ»
(редакция, вводимая в действие с 01 марта 2026 года)

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила проживания и пребывания гостей в Гранд Отель СПА «Аристократ» разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации и регулируют порядок бронирования, заселения, прожизывания, пребывания гостей на территории Отеля, а также порядок пользования инфраструктурой Отеля.

1.2. Исполнитель гостиничных услуг:

ООО «Гранд Отель Аристократ»

ИНН: 4415007755

ОГРН: 1154437001344

Юридический адрес: 157942, Костромская область, Красносельский р-н, пос. Молодёжный

Адрес оказания услуг: 157942, Костромская область, Красносельский р-н, пос. Молодёжный

Контактный телефон: 8-4942-77-05-71

E-mail: sales@grandhotelaristokrat.ru

1.3. Сведения о классификации средства размещения:

«Пять звезд»

Реестровый номер(а) в Едином реестре объектов классификации в сфере туристской индустрии:

№С442024008106, №С442025005601

Сведения о категории, номерном фонде, ценах, площадях номеров, коттеджей, домов и иных объектов размещения указываются на официальном сайте Отеля и являются неотъемлемой частью информации об услугах.

1.4. Настоящие Правила являются обязательными для всех гостей, посетителей, заказчиков и иных лиц, находящихся на территории Отеля, независимо от формы бронирования и способа оплаты.

1.5. Совершение бронирования, оплата услуг, регистрация, заселение, проживание либо пребывание на территории Отеля означает ознакомление и согласие с настоящими Правилами.

1.6. Настоящие Правила подлежат размещению в открытом доступе на официальном сайте Отеля, на стойке приема и размещения, а также могут доводиться до сведения гостей посредством QR-кодов, папки гостя, информационных стендов и иных способов информирования.

1.7. В случае противоречия между рекламными материалами, публикациями на сторонних площадках, устными сообщениями сотрудников и условиями, указанными в подтверждении бронирования, договоре и настоящих Правилах, применяются подтверждение бронирования, договор и настоящие Правила.

1.8. К настоящим Правилам утверждаются и применяются приложения, регулирующие отдельные зоны и услуги Отеля.

2. Основные понятия

2.1. Отель / Исполнитель — ООО «Гранд Отель Аристократ», оказывающее услуги временного размещения и сопутствующие услуги.

2.2. Гость / Потребитель — физическое лицо, проживающее в Отеле и/или пользующееся инфраструктурой Отеля.

2.3. Заказчик — физическое или юридическое лицо, оформившее бронирование и/или оплату услуг Отеля.

2.4. Расчётный час — установленное Отелем время заезда и выезда, используемое для определения стоимости проживания, раннего заезда, позднего выезда, незаезда и иных условий оказания услуг.

2.5. Общие зоны — лобби, холлы, коридоры, ресторанные зоны, СПА-центр, бассейны, детские зоны, территория, прогулочные и рекреационные пространства, парковка и иные зоны общего пользования.

2.6. Инфраструктура Отеля — номера, дома, коттеджи, рестораны, бары, СПА-центр, открытый и крытый бассейны, хаммам, джакузи, финская сауна, детские зоны, зоопарк, прокат, территория для прогулок, иные объекты, размещенные на территории Отеля.

3. Информация об услугах, категориях размещения и стоимости

3.1. Отель предоставляет сведения о категориях размещения, количестве мест, площадях номеров, домов, коттеджей и иных объектов размещения, ценах, тарифах, перечне включённых и дополнительных услуг на официальном сайте Отеля.

3.2. Сведения о категориях размещения, площадях и ценах размещаются на официальном сайте Отеля по адресу: <https://grandhotelaristokrat.ru/>, а также доводятся до сведения гостей в процессе бронирования.

3.3. В подтверждении бронирования указываются:

- категория размещения;
- даты заезда и выезда;
- количество гостей;
- стоимость проживания;
- расчётный час;
- перечень услуг, входящих в выбранный тариф;
- условия изменения и отмены бронирования.

3.4. В стоимость проживания входят только те услуги, которые прямо указаны в выбранном тарифе и подтверждении бронирования.

3.5. Услуги, не включённые в тариф, оплачиваются дополнительно по действующему прейскуранту Отеля либо по тарифам соответствующих служб / подрядчиков, если услуга оказывается сторонним исполнителем на территории Отеля.

3.6. Отель не вправе оказывать платные дополнительные услуги без согласия гостя, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации.

4. Порядок бронирования

4.1. Бронирование может быть осуществлено:

- через официальный сайт Отеля;
- по телефону;
- по электронной почте;
- через мессенджеры / иные официальные каналы связи Отеля;
- через системы онлайн-бронирования и иные партнерские каналы продаж.

4.2. Бронирование считается подтверждённым после направления Отелем подтверждения бронирования и/или после поступления оплаты в порядке, предусмотренном тарифом.

4.3. Условия гарантированного бронирования:

- **предварительная оплата.** Гость оплачивает всю стоимость или часть стоимости в сроки и в размере установленными правилами бронирования. Оставшуюся часть стоимости Гость оплачивает по факту прибытия в отель.

- **удержание номера.** Отель удерживает номер за Гостем до расчётного часа дня, следующего за днём запланированного заезда, если иное не указано в подтверждении бронирования.

4.4. Изменение дат проживания, состава гостей, категории размещения и иных условий бронирования допускается только при наличии возможности у Отеля и в соответствии с условиями выбранного тарифа.

4.5. Заказчик обязан указывать достоверные сведения о себе и о проживающих гостях. Отель не несёт ответственности за последствия, вызванные предоставлением неполных или недостоверных сведений.

5. Порядок оплаты, отмены бронирования, незаезда и досрочного выезда

5.1. Условия оплаты зависят от выбранного тарифа и доводятся до сведения гостя до завершения бронирования.

5.2. Оплата может производиться наличными денежными средствами, банковской картой, безналичным переводом, через онлайн-эквайринг, а также иными способами, используемыми Отелем.

5.3. При отказе от договора до **00:00 по местному времени Отеля календарного дня заезда** Отель возвращает внесённую плату за проживание в полном размере, за исключением стоимости отдельно заказанных дополнительных услуг, если такие услуги оплачиваются независимо от проживания и это прямо предусмотрено условиями тарифа или отдельным соглашением.

5.4. При отказе **в день заезда**, при опоздании или незаезде Отель вправе удержать плату **не более чем за одни сутки проживания** в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.5. Если гость не прибыл и не уведомил Отель, Отель ожидает гостя до расчётного часа дня, следующего за днём запланированного заезда, если иное не указано в подтверждении бронирования.

5.6. Досрочный выезд регулируется условиями выбранного тарифа и законодательством Российской Федерации. При досрочном выезде перерасчёт производится в порядке, предусмотренном тарифом и законом.

5.7. Возврат денежных средств осуществляется тем же способом, которым была произведена оплата, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или отдельным соглашением сторон.

6. Расчётный час, заезд, выезд, ранний заезд и поздний выезд

6.1. В Отеле установлен следующий расчётный час:

Время заезда (Check-in): **15:00**

Время выезда (Check-out): **12:00**

6.2. Ранний заезд и поздний выезд предоставляются только при наличии свободного номерного фонда и по предварительному согласованию с Отелем.

6.3. Стоимость раннего заезда и позднего выезда определяется действующим прейскурантом Отеля.

6.4. Продление проживания возможно только при наличии свободных номеров / домов / коттеджей соответствующей категории и после согласования со стойкой приема и размещения.

7. Заселение, регистрация и документы

7.1. Заселение осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.2. Для регистрации и заселения принимаются документы, предусмотренные законодательством Российской Федерации для соответствующей категории лиц.

7.3. Размещение несовершеннолетних осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, при наличии документов, подтверждающих личность несовершеннолетнего и полномочия сопровождающего лица, если такие полномочия подлежат подтверждению.

7.4. Отель вправе отказать в заселении:

- при отсутствии документов, необходимых для законного размещения;
- при невозможности подтвердить основания размещения несовершеннолетнего;
- в иных случаях, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации.

7.5. Заказчик обязан довести содержание настоящих Правил до сведения всех гостей, проживающих по оформленному им бронированию.

8. Порядок проживания. Ключи, карты доступа, посетители

8.1. Гость обязан бережно относиться к имуществу Отеля, соблюдать санитарные требования, правила пожарной безопасности, общественный порядок и законные требования сотрудников Отеля.

8.2. Запрещается передавать ключи, карты доступа, браслеты и иные средства доступа в номер, дом, коттедж, СПА и иные зоны третьим лицам, не зарегистрированным в качестве проживающих.

8.3. Посещение проживающих гостей лицами, не зарегистрированными в качестве проживающих в Отеле, допускается только при соблюдении настоящих Правил, требований безопасности и порядка, установленного Отелем.

8.4. Посетители, не проживающие в Отеле, допускаются на территорию и в номер / дом / коттедж проживающего гостя **с 08:00 до 23:00**, если иной порядок не установлен Отелем для отдельных мероприятий, программ или зон.

8.5. Проживающий гость обязан заранее уведомить Отель о приглашении посетителя, а по требованию администрации обеспечить предъявление посетителем документа, удостоверяющего личность, и прохождение регистрации в установленном Отелем порядке.

8.6. Ответственность за действия приглашённых посетителей, соблюдение ими настоящих Правил, сохранность имущества Отеля и соблюдение прав других гостей несёт проживающий гость, пригласивший такого посетителя.

8.7. Нахождение посетителей, не зарегистрированных в качестве проживающих, **после 23:00 не допускается.**

При необходимости пребывания посетителя после 23:00 такой посетитель подлежит оформлению в качестве проживающего гостя при наличии свободных мест, законных оснований для размещения и с оплатой проживания / дополнительного размещения по действующему тарифу Отеля.

8.8. Посетители, не являющиеся проживающими гостями, не вправе пользоваться услугами и инфраструктурой Отеля, входящими в стоимость проживания, включая, но не ограничиваясь:

- СПА-центром и бассейнами;
- детскими зонами;
- питанием по системе, включённой в тариф;
- иными услугами, предоставляемыми исключительно проживающим гостям, если иное прямо не согласовано с Отелем и не оплачено в установленном порядке.

8.9. Отель вправе отказать в допуске посетителя либо потребовать его немедленного ухода с территории Отеля в случаях:

- отсутствия документа, удостоверяющего личность, если его предъявление запрошено Отелем;
- отказа от регистрации в установленном порядке;
- признаков алкогольного или наркотического опьянения;
- агрессивного поведения, нарушения общественного порядка, тишины и безопасности;
- превышения допустимого количества лиц в номере / доме / коттедже;
- несоответствия посещения требованиям пожарной безопасности, санитарным требованиям или иным обязательным правилам Отеля;
- проведения закрытого мероприятия, специального режима работы или ограничений доступа на территории Отеля.

8.10. Отель вправе ограничить количество посетителей, одновременно находящихся у проживающего гостя, исходя из категории размещения, площади помещения, требований безопасности, санитарных норм и прав других гостей на отдых.

8.11. Проведение в номере / доме / коттедже встреч, празднований, застолий, мини-банкетов и иных мероприятий с участием посетителей допускается только при условии, что это не нарушает настоящие Правила, режим тишины, требования безопасности, допустимую вместимость размещения и права других гостей.
Отель вправе прекратить такое пребывание при выявлении нарушений.

8.12. Использование посетителями парковки, ресторанных зон, банкетных и event-пространств, а также иных объектов инфраструктуры осуществляется в порядке и на условиях, установленных Отелем.

8.4. Гость обязан, покидая номер / дом / коттедж:
— закрыть окна и двери;
— отключить электроприборы, не требующие постоянной работы;
— закрыть водоразборные краны;
— принять меры к сохранности имущества Отеля.

9. Семейный формат. Дети. Ответственность сопровождающих взрослых.

9.1. Отель ориентирован на семейный отдых и располагает объектами инфраструктуры, представляющими повышенный интерес для детей и одновременно повышенный риск при нарушении правил безопасности: бассейны, СПА, мокрые покрытия, детские зоны, лабиринт, территория, зоопарк, прокат, барбекю- и мануальные зоны.

9.2. Ответственность за жизнь, здоровье, поведение и безопасность детей и подростков на территории Отеля полностью несут родители, законные представители и иные сопровождающие совершеннолетние лица.

9.3. Детские зоны, игровая комната, лабиринт, анимационные активности и иные детские форматы не являются услугой индивидуального присмотра за ребёнком, если иное прямо не предусмотрено отдельной услугой и отдельным порядком её оказания.

9.4. Дети допускаются:

- в детскую комнату с возраста 6 месяцев в сопровождении родителей, с 5 лет дети могут посещать лабиринт без сопровождения родителей при условии соблюдения настоящих Правил;
- в лабиринт с 4 лет в сопровождении родителей, с 5 лет дети могут посещать лабиринт без сопровождения родителей при условии соблюдения настоящих Правил.

9.5. Сотрудники детских зон обеспечивают соблюдение порядка, регламента работы зон и пресекают опасные действия, но не принимают на себя функции няни, воспитателя, педагога либо лица, осуществляющего индивидуальный присмотр.

9.6. Не допускаются:

- бег по коридорам и лестницам;
- игры с мячом, самокатами, роликами и иными средствами передвижения в помещениях;

- прыжки в воду, толкания, активные опасные игры на мокрых покрытиях;
- иные действия, создающие риск травм и мешающие другим гостям любой возрастной категории.

9.7. При систематическом нарушении порядка или создании угрозы безопасности Отель вправе ограничить доступ ребёнка и сопровождающих к отдельным зонам и услугам до прекращения нарушения.

10. Тихие часы и “тихая зона”

10.1. На территории Отеля действует режим тишины с **22:00 до 08:00**, за исключением **специально выделенных и обозначенных Отелем помещений общественного питания, досуга и проведения мероприятий**, для которых Отелем может быть установлен отдельный режим работы.

10.1.1. К таким помещениям могут относиться, в том числе, **караоке-зал, ресторан, банкетный зал и иные аналогичные помещения**, режим работы которых утверждается Отелем и доводится до сведения гостей заранее.

10.1.2. Работа указанных помещений допускается только при условии, что она **не нарушает тишину и покой гостей в номерном фонде, жилых корпусах, домах, коттеджах и прилегающих к ним зонах**.

10.1.3. Номерной фонд, жилые корпуса, дома, коттеджи, коридоры жилых этажей и прилегающие к ним зоны являются **тихой зоной круглосуточно**.

10.2. В тихие часы запрещаются:

- громкая музыка;
- крики;
- шумные игры;
- хлопанье дверями;
- использование портативных колонок;
- иные действия, нарушающие отдых гостей.

10.3. При подтвержденных жалобах и повторных нарушениях Отель вправе вынести предупреждение, ограничить доступ к отдельным услугам, а при грубом или систематическом нарушении порядка — прекратить предоставление услуг и потребовать выезда.

11. Питание, ресторанные зоны, шведская линия

11.1. Состав питания и перечень включённых услуг определяется выбранным тарифом и подтверждением бронирования.

11.2. По общему правилу вынос продуктов питания и посуды из зоны ресторана / шведской линии не допускается.

11.3. Исключения возможны по согласованию с администрацией / службой ресторана, в том числе:

- для питания детей до 3 лет;
- для детей со специальными медицинскими показаниями;
- для взрослых в случае недомогания, не позволяющего покинуть номер;
- при наличии специальных медицинских требований.

11.4. Отель вправе предложить альтернативный формат обслуживания в рамках имеющихся возможностей сервиса.

11.5. При посещении ресторанных зон гости обязаны соблюдать общепринятый внешний вид. Не допускается посещение зон питания в верхней одежде, купальных костюмах, плавках, с оголённой верхней частью тела, а также в домашней и пляжной обуви.

12. Алкоголь. Общественные зоны. Сервисный сбор

12.1. Употребление алкогольных напитков допускается только в разрешённых зонах и при соблюдении общественного порядка и безопасности.

12.2. Алкогольная продукция, приобретённая вне Отеля, **может употребляться гостями исключительно в пределах оплаченного (арендованного) ими помещения, если это не нарушает законодательство Российской Федерации, настоящие Правила, тишину, безопасность и права других гостей.**

12.3. Употребление алкогольной продукции, приобретённой вне Отеля, **в общественных зонах и на общей территории Отеля не допускается**, включая, но не ограничиваясь:

- лобби и фойе;
- коридоры и холлы;
- ресторанные и барные зоны;
- СПА-центр и бассейны;
- детские и игровые зоны;
- общие террасы, беседки, скамейки, прогулочные зоны, газоны и иные зоны общего пользования.

12.4. На территории Отеля **не допускается проведение гостями самостоятельно организованных застолий, банкетов, пикников и иных мероприятий с употреблением алкогольной продукции, приобретённой вне Отеля, в общественных зонах и на общей территории Отеля.**

12.5. Проведение банкетов, мероприятий и иных форм организованного досуга с употреблением алкогольной продукции допускается **только в рамках мероприятий, организуемых, согласованных и/или обслуживаемых Отелем**, в специально определённых для этого зонах и с соблюдением требований законодательства Российской Федерации.

12.6. Алкогольная продукция, реализуемая Отелем либо в рамках организуемых/обслуживаемых Отелем мероприятий, может употребляться гостями только в разрешённых для этого зонах и в пределах установленного режима работы таких зон.

12.7 Исключение возможно только при предварительном согласовании с Отелем и оплате сервисного сбора по действующему прейскуранту.

12.8. Отель не несёт ответственности за качество, происхождение и безопасность алкогольной продукции, приобретённой гостем вне Отеля.

12.9. Нахождение в общественных местах в состоянии сильного опьянения, нарушающем порядок, безопасность или права других гостей, не допускается.

13. СПА-центр, бассейны и иные зоны повышенной опасности

13.1. На территории Отеля расположены зоны повышенной опасности, в том числе открытый и крытый бассейны, СПА-центр, хаммам, джакузи, финская сауна, мокрые покрытия, игровые зоны, барбекю-зоны и иные объекты инфраструктуры.

13.2. Подробные правила посещения СПА-центра и бассейнов устанавливаются отдельным приложением к настоящим Правилам и обязательны для соблюдения.

13.3. Дети в бассейнах и СПА допускаются только под непрерывным контролем взрослых.

13.4. Гости обязаны соблюдать требования предупреждающих знаков, пиктограмм и инструкций сотрудников, включая предупреждения о скользком полу, глубине бассейна, высокой температуре и иных рисках.

14. Территория, зоопарк, прогулочные зоны, мангалы и барбекю

14.1. Гость обязан соблюдать указатели, ограждения, информационные таблички и требования безопасности на всей территории Отеля.

14.2. В зоопарке и зонах контакта с животными запрещается:

- кормить животных без разрешения;
- дразнить животных;
- перелезать через ограждения;
- оставлять детей без присмотра.

14.3. Использование мангалов, барбекю, открытого огня, пиротехники, небесных фонариков и иных потенциально опасных объектов допускается только в специально отведённых местах и в установленном Отелем порядке.

14.4. Разведение костров вне специально отведённых мест запрещено.

14.5. При неблагоприятных погодных условиях, проведении мероприятий, технических работах или иных обстоятельствах Отель вправе временно ограничивать доступ к отдельным зонам территории.

15. Парковка и движение по территории

15.1. Движение транспорта по территории Отеля допускается со скоростью **не более 5 км/ч**.

15.2. Парковка разрешена только в специально отведённых местах.

15.3. Запрещается перекрывать пожарные проезды, технические проезды, выходы и подъезды спецтехники.

15.4. Отель вправе ограничить въезд и движение транспорта на отдельных участках территории в интересах безопасности гостей и проведения мероприятий.

16. Домашние животные

16.1. Проживание с домашними животными в Отеле не допускается.

16.2. Исключение составляют собаки-поводыри / собаки-ассистенты, сопровождающие лиц с инвалидностью, при условии соблюдения санитарных требований и требований безопасности и при предварительном уведомлении Отеля.

17. Запреты

На территории и в помещениях Отеля запрещается:

17.1. Курение в номерах, помещениях и иных местах, не предназначенных для курения, включая использование электронных сигарет, вейпов, IQOS и аналогичных устройств в соответствии с **Федеральным законом от 23.02.2013 №15-ФЗ**.

17.1.1 В случае выявления факта курения в нарушение настоящих Правил Отель вправе предъявить гостю к возмещению **расходы, связанные с устранением последствий курения**, включая дополнительную уборку, химчистку, озонирование, проветривание, удаление запаха, обработку текстиля и, при необходимости, временный вывод номера / дома / коттеджа из продажи.

17.1.2 Размер подлежащих возмещению расходов определяется **на основании акта, фотофиксации и действующего прейскуранта восстановительных работ Отеля** либо документов, подтверждающих фактически понесённые расходы.

17.2. Хранение и использование наркотических и психотропных веществ.

17.3. Хранение опасных веществ и предметов, включая взрывчатые, токсичные, радиоактивные и иные опасные материалы.

17.4. Агрессивное поведение, угрозы, оскорбления персонала и гостей, действия, нарушающие порядок и безопасность.

17.5. Самовольное вмешательство в инженерные системы, перестановка мебели и оборудования без согласования, порча имущества.

17.6. Запуск салютов, пиротехники, дронов и иных потенциально опасных устройств без согласования с Отелем.

17.7. Пронос в жилые помещения и общественные зоны, хранение в жилых помещениях и демонстрация оружия, боеприпасов и предметов, внешне схожих с оружием, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации.

18. Ущерб, материальная ответственность и право отказа в дальнейшем размещении

18.1. Гость обязан возместить ущерб, причинённый имуществу Отеля и/или третьих лиц, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

18.2. Размер ущерба определяется на основании акта, фото- и видеofиксации, документов о стоимости восстановления и/или действующего прейскуранта восстановительных работ / ущерба.

18.3. Сопровождающие взрослые несут ответственность за ущерб, причинённый детьми.

18.4. При грубом нарушении правил проживания Отель вправе прекратить предоставление услуг и потребовать выезда без компенсации за неиспользованный период проживания, если такое прекращение обусловлено нарушением со стороны гостя и оформлено надлежащим образом.

18.5. Отель вправе отказать в дальнейшем размещении лицам, ранее грубо нарушавшим правила проживания, правила пожарной безопасности, правила пользования имуществом и услугами Отеля, а также лицам, имеющим непогашенную задолженность за ранее оказанные услуги.

19. Досрочное прекращение проживания

19.1. Отель вправе прекратить предоставление услуг и потребовать выезда при грубом или систематическом нарушении настоящих Правил, включая, но не ограничиваясь:

- нарушением режима тишины;
- агрессией, угрозами, насилием;
- действиями, создающими угрозу жизни и здоровью гостей и персонала;
- умышленной порчей имущества;
- нарушением правил пожарной безопасности;
- демонстрацией предметов, создающих угрозу безопасности;
- иными действиями, препятствующими нормальному функционированию Отеля.

19.2. В необходимых случаях Отель вправе привлечь службу безопасности и/или правоохранительные органы.

19.3. В случаях, не связанных с нарушением гостем настоящих Правил, отказ Отеля от исполнения договора допускается только в порядке и на условиях, установленных законодательством Российской Федерации.

20. Персональные данные, видеонаблюдение, безопасность

20.1. Предоставляя данные при бронировании и заселении, гость соглашается на обработку персональных данных в объёме, необходимом для исполнения договора, соблюдения требований законодательства и обеспечения безопасности.

20.2. В общественных зонах может вестись видеонаблюдение в целях обеспечения безопасности, предотвращения правонарушений и разрешения спорных ситуаций.

20.3. Видеонаблюдение не осуществляется в номерах, санузлах и иных местах, где затрагивается частная жизнь гостя сверх разумной необходимости.

20.4. Настоящие Правила не заменяют собой отдельную Политику обработки персональных данных, действующую у Исполнителя.

21. Бесплатные и дополнительные услуги

21.1. Отель предоставляет гостям без дополнительной платы услуги, предусмотренные законодательством Российской Федерации, в том числе:

- вызов скорой помощи;
- пользование аптечкой первой помощи и тонометром;
- доставка именной корреспонденции в номер;
- побудка к определённому времени;
- предоставление кипятка.

21.2. Отель вправе расширить перечень бесплатных услуг по своему усмотрению.

21.3. Перечень дополнительных платных услуг, порядок их оплаты и условия приобретения доводятся до сведения гостя до момента заказа таких услуг.

22. Обращения и претензии

22.1. По всем вопросам сервиса и проживания гость обращается на стойку приёма и размещения.

22.2. Претензии принимаются в письменной форме, в том числе в электронной форме, и рассматриваются в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

22.3. В интересах гостя Отель рекомендует заявлять о недостатках проживания и обслуживания незамедлительно, в момент их обнаружения, чтобы Отель имел возможность оперативно устранить проблему.

23. Приложения

К настоящим Правилам подлежат утверждению и применению следующие приложения:

Приложение №1 — Правила посещения СПА-центра и бассейнов.

Приложение №2 — Правила пожарной безопасности и эвакуации.

Приложение №3 — Правила посещения детских зон, включая лабиринт.

24. Заключительные положения

24.1. Настоящие Правила вступают в силу с **01 марта 2026** года после утверждения соответствующим приказом Исполнителя.

24.2. С даты вступления в силу настоящих Правил **утрачивают силу все ранее действовавшие правила проживания, правила поведения, правила посещения отдельных зон, памятки и иные локальные документы Отеля, регулирующие те же отношения, что и настоящие Правила и приложения к ним.**

24.2.1. Применение ранее действовавших редакций документов после даты вступления в силу настоящих Правил **не допускается**.

24.2.2. Перечень документов, утрачивающих силу, утверждается отдельным приказом Исполнителя.

24.3. Настоящие Правила действуют до утверждения новой редакции.